



Menedzsment és vállalkozásgazdaságtan

Minőségmenedzsment

Bedzsula Bálint

BME MVT

bedzsula@mvt.bme.hu

Témakörök – 4 előadás

- Minőség fogalma, minőségrendszerek fejlődése
- ISO 9000-es szabványrendszer
- TQM (Total Quality Management)
- Minőségmenedzsment módszerek



Minőségmenedzsment



- menedzsment



- minőség



Amiről szó lesz ma

- **Választ adok a következőkre:**



- Mit értünk a „minőség” fogalmán?
- Hogyan definiáljuk és értelmezzük a „minőséget” a minőségmenedzsmentben?
- Melyek a minőségrendszerek fejlődésének állomásai?
- Hol tartunk Magyarországon?
- Milyen minőségiskolákat különböztetünk meg?

Mi a minőség?

- hétköznapi értelemben: „*valami, ami jó ...*” (?!)
„*magas fokú kiválóság*”
- bennünk kialakuló képet értékrendünk, ízlésünk, igényszintünk, valamint a környezetünkből érkező hatások formálják → **szubjektív** fogalom



Mi a minőség?

- alkalmasság, megbízhatóság, tartósság igénye **már az ókortól kezdve** (piramisok kövei, ókori medicina, Hamurabi...)



2013.04.03.



Bedzsula Bálint



6

Mi a minőség?

- **Feigenbaum:**

A termék és szolgáltatás mindazon értékesítési, tervezési, gyártási és karbantartási jellemzőinek teljes összetettsége, amely által a termék, szolgáltatás a használat során kielégíti a vevő elvárásait.



- **Crosby:**

A minőség „az igényeknek való megfelelést és nem az eleganciát jelenti.”

Mi a minőség?

- **Taguchi:**

A minőség a társadalomnak okozott veszteség. (Minél kisebb a termék társadalomnak okozott vesztesége, annál jobb a termék minősége!)

- **Juran:**

A minőség megfelelés a felhasználó igényeinek.



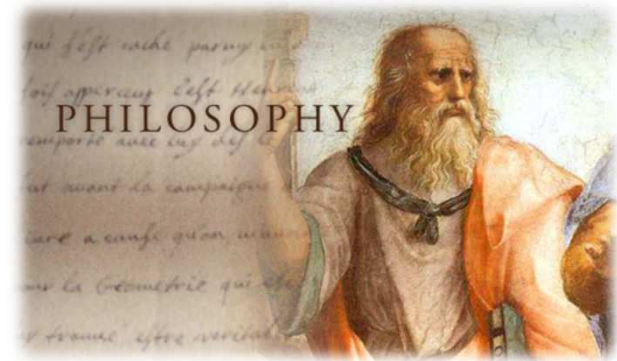
Mi a minőség?

- **Garvin 5 minőség megközelítése**

- **1. Transzcendens**

A minőséget csak azután érthetjük meg, miután jó néhány hatás érte, amelyek nyomán kialakulnak jellegzetességei.

Például egy képzőművész alkotásainak minősége csak akkor válik láthatóvá, amikor már több munkáját is közszemlére tette. Tehát e szerint a minőséget nem lehet definiálni, azt az ember csak akkor ismeri fel, ha látja.



Mi a minőség?

- **Garvin 5 minőség megközelítése**
 - **2. Termék alapú**

A minőség meghatározott tulajdonság jelenlétén vagy hiányán alapszik.

Ha valamely tulajdonság kívánatos, akkor az illető tulajdonság nagyobb mennyiségű jelenléte esetén a termék vagy szolgáltatás igen jó minőségű.



Mi a minőség?

- **Garvin 5 minőség megközelítése**
 - **3. Termelés alapú**

A minőség egy adott termék vagy szolgáltatás megfelelése előre meghatározott kívánalmaknak vagy specifikációknak.

Ha nem sikerül a kívánalmaknak megfelelni, ez eleve eltérést jelent, és mint ilyen a minőség hiányát. A megközelítésmód azt jelenti, hogy ha a vevő igényeinek megfelelünk, akkor a vevő elégedett lesz.



Mi a minőség?

- **Garvin 5 minőség megközelítése**
 - **4. Felhasználó alapú**

A minőség a „néző tekintetében rejlik”.

A minőség meghatározásának egyetlen feltétele az, hogy képesek vagyunk-e a vevők igényeit, elvárásait, szükségleteit kielégíteni.



Mi a minőség?

- **Garvin 5 minőség megközelítése**
 - **5. Érték alapú**

A minőség azt jelenti, hogy meghatározott tulajdonságú terméket vagy szolgáltatást ajánlunk a vevőnek elfogadható költséggel vagy áron.

A vevő adott árért adott jellemzőkkel rendelkező terméket vagy szolgáltatást vár el.



Mi a minőség?

- **Japán szemléletmód szerint:**

Megfelelés

- szabványnak, előírásnak
- rendeltetésre, használatra való alkalmasságnak
- vevő nyilvánvaló igényének
- vevő rejtett igényének
- + a környezeti, társadalmi elvárásoknak



A minőség fogalma

- **MSZ EN ISO 9000:2001** alapján:

annak mértéke, hogy *mennyire teljesíti* egy termék vagy szolgáltatás saját *megkülönböztető tulajdonságainak* egy csoportja a *kinyilvánított igényeket* vagy elvárásokat, amelyek általában *magától értetődőek* vagy *kötelezőek*.



Miben mérjük a minőséget?

Mik a megkülönböztető tulajdonságok?

Hol és ki nyilvánítja ki az igényeket?

Mi a magától értetődő?

Mi a kötelező?

A minőség fogalma



- **Tenner, DeToro:**

„A minőség egy alapvető **üzleti stratégia**, hogy az őt követve készített termékek és szolgáltatások teljességgel **kielégítsék mind a belső, mind a külső vevőket** azáltal, hogy megfelelnek a **kimondott és a kimondatlan elvárásaiknak.**”

**MINŐSÉG = A VEVŐ IGÉNYEINEK VALÓ
MEGFELELÉS.**

A minőség „praktikus” fogalma

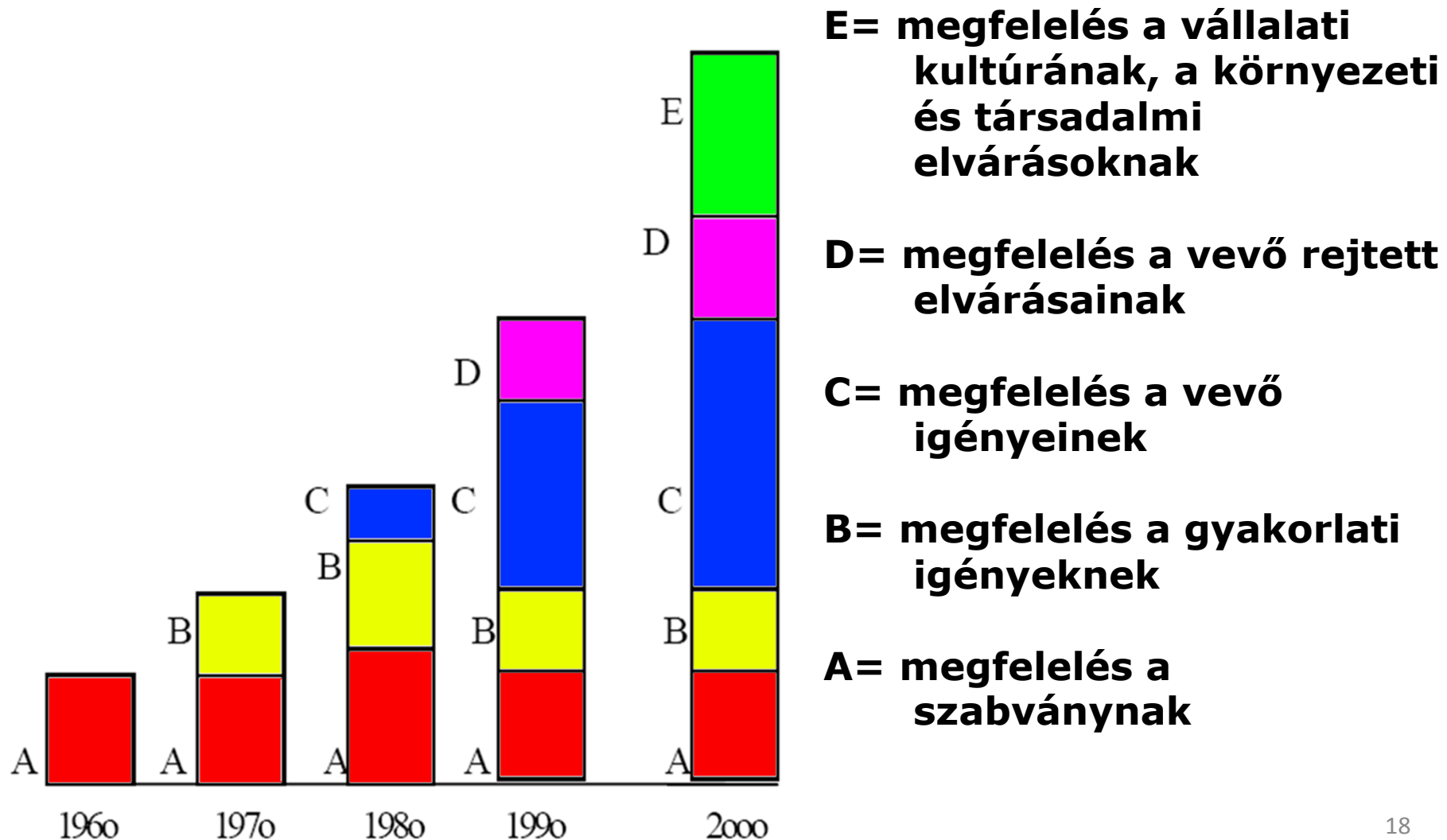
- ***Minőség az,
amikor a vevők jönnek
vissza, nem a termék.***

Azaz: az ismételt vásárlás a minőség legalapvetőbb mércéje.

A vásárlók a termékek és szolgáltatások minőségére nap mint nap szavaznak a pénztárcájukkal!



A minőség értelmezésének fejlődése



Miért fontos a minőséggel foglalkozni?

- A piaci verseny meghatározói – érték a vevő számára:
 - ár – olcsóbban
 - idő – gyorsabban
 - mennyiség – többet
 - minőség – jobbat

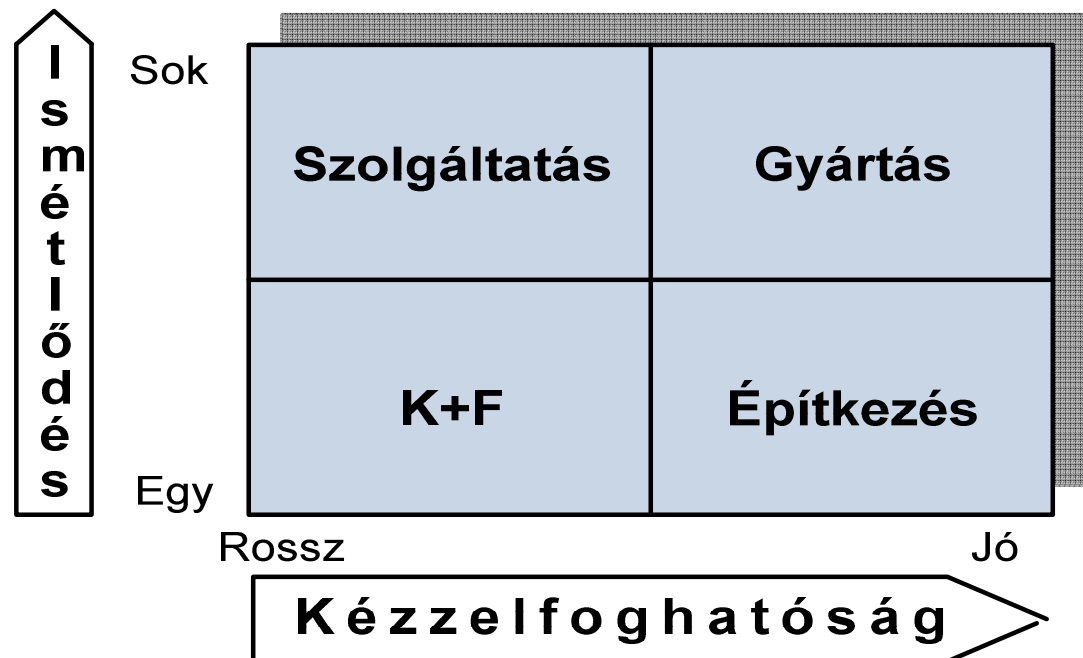


Termelő és nem termelő folyamatok

Termelés :

- vevői el vannak szigetelve a termeléstől,
- termékei kézzelfoghatóak
- a műveletek igen gyakorta ismétlődnek.

*Nem termelő
folyamatok ?*



A termék minőség 8 dimenziója

- **Garvin 8 dimenziója:**
 - Teljesítmény
 - Különleges tulajdonságok
 - Megbízhatóság
 - Egyezés
 - Tartósság
 - Szervizelhetőség
 - Esztétika
 - Márkanév



Szolgáltatás minőség 10 dimenziója

- **Berry 10 dimenziója:**
 - Megbízhatóság
 - Alkalmazkodóképesség
 - Hozzáértés
 - Hozzáférhetőség
 - Udvariasság
 - Kommunikáció
 - Hitelesség
 - Biztonság
 - Vevő megértése
 - Kézzel fogható tényezők



Milyen a jó egyetemi előadás?

- **A VEVŐ hangja**



Minőség megközelítések

- Termékminőség
 - Régi fogalom, a termék egyik jellemzője, sajátja. Létezik akkor is, ha a gyártás során egyáltalán nem foglalkozunk vele.
- Minőségrendszer
 - Viszonylag új fogalom, a tömegtermelés elterjedésével alakult ki, s kezdett el fejlődni.



A minőségrendszerek fejlődésének főbb szakaszai

- Total Quality Management (TQM)

- Minőségbiztosítás
- Minőségszabályozás
- Minőségellenőrzés



1. Minőségellenőrzés



1. Minőségellenőrzés

Elsődleges cél	Hiba megállapítása
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Homogén termék
Módszerek	Szabványosítás és mérés
Minőségügyi szakemberek és szervezet szerepe	Ellenőrzés, válogatás, számítások elvégzése, minősítés
Felelősség a minőségért	Minőségellenőrzési részleg
Minőség megközelítése, orientáció	Minőség „ellenőrzése”

2. Minőszabályozás



2. Minőszegszabályozás

Elsődleges cél	Ellenőrzés és szabályozás
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Homogén termék kevesebb ellenőrzés mellett
Módszerek	Statisztikai eszközök és technikák
Minőségügyi szakemberek és szervezet szerepe	Hibaelhárítás és statisztikai eszközök alkalmazása
Felelősség a minőségért	Termelő és egyéb részlegek
Minőség megközelítése, orientáció	Minőség „szabályozása”

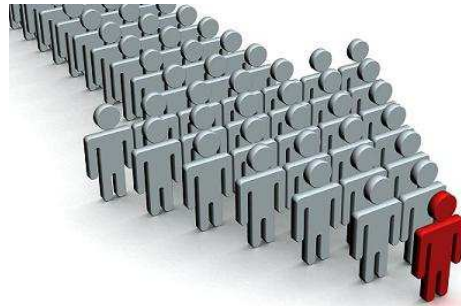
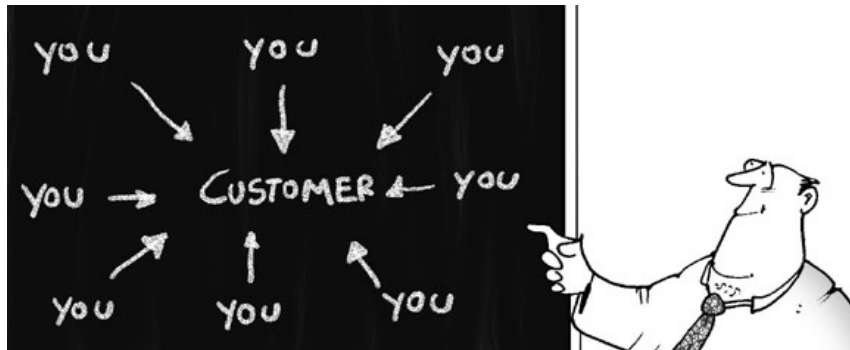
3. Minősegbiztosítás



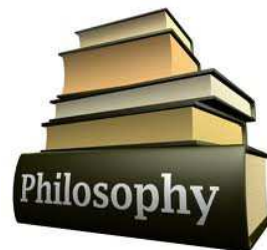
3. Minőiségbiztosítás

Elsődleges cél	Összehangolás
A minőség elérésének útja	Minőségi problémák megállapítása
A tevékenység hangsúlya	Tágabb termelési lánc hibamegelőzésre fókuszálva
Módszerek	Minőségprojektek és rendszerek
Minőségügyi szakemberek és szervezet szerepe	Min. tervezés, min. programok, minőségügyi rendszer értékelése
Felelősség a minőségért	Minden részleg
Minőség megközelítése, orientáció	Minőségi rendszer felépítése és működtetése

4. Total Quality Management



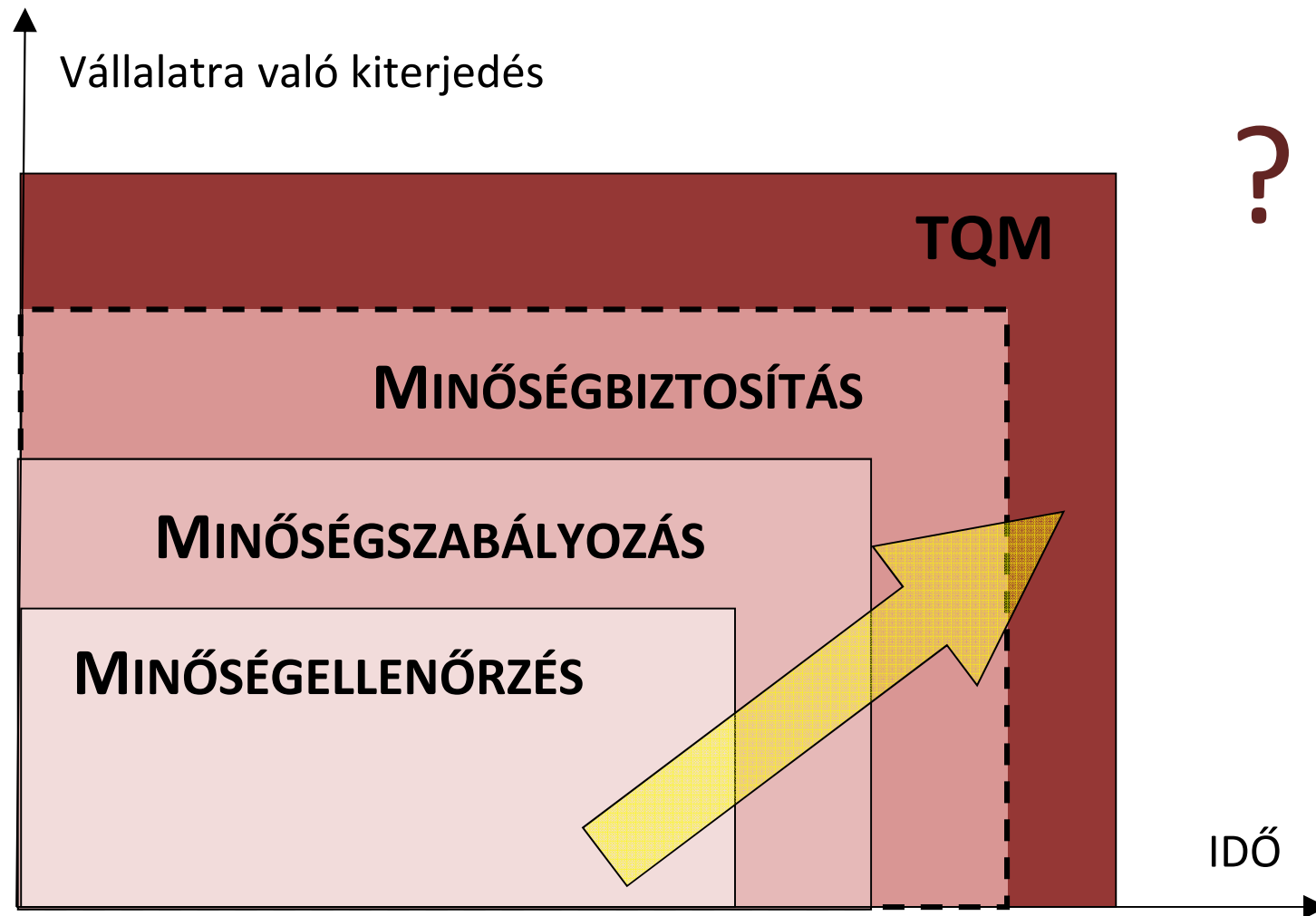
A screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet showing a large table of data with multiple columns and rows.



4. Total Quality Management

Elsődleges cél	Stratégiai befolyásolás
A minőség elérésének útja	Állandó versenyképes helyzet biztosítása
A tevékenység hangsúlya	Piaci és fogyasztói igények
Módszerek	Stratégiai tervezés, célok rendszerbe foglalása, teljes rendszer mozgósítása
Minőségügyi szakemberek és szervezet szerepe	Oktatás, tréningek, min.programok tervezése, célok rendszerbe foglalása
Felelősség a minőségért	Vezetés és valamennyi alkalmazott
Minőség megközelítése, orientáció	Minőségi vezetési rendszer

Minőségrendszerek fejlődése



Minőségrendszerek Magyarországon

Napjaink feladata Magyarországon:

- a már elterjedt ISO 9000-es rendszer fejlesztése, és
- a TQM menedzsment filozófia terjesztése.

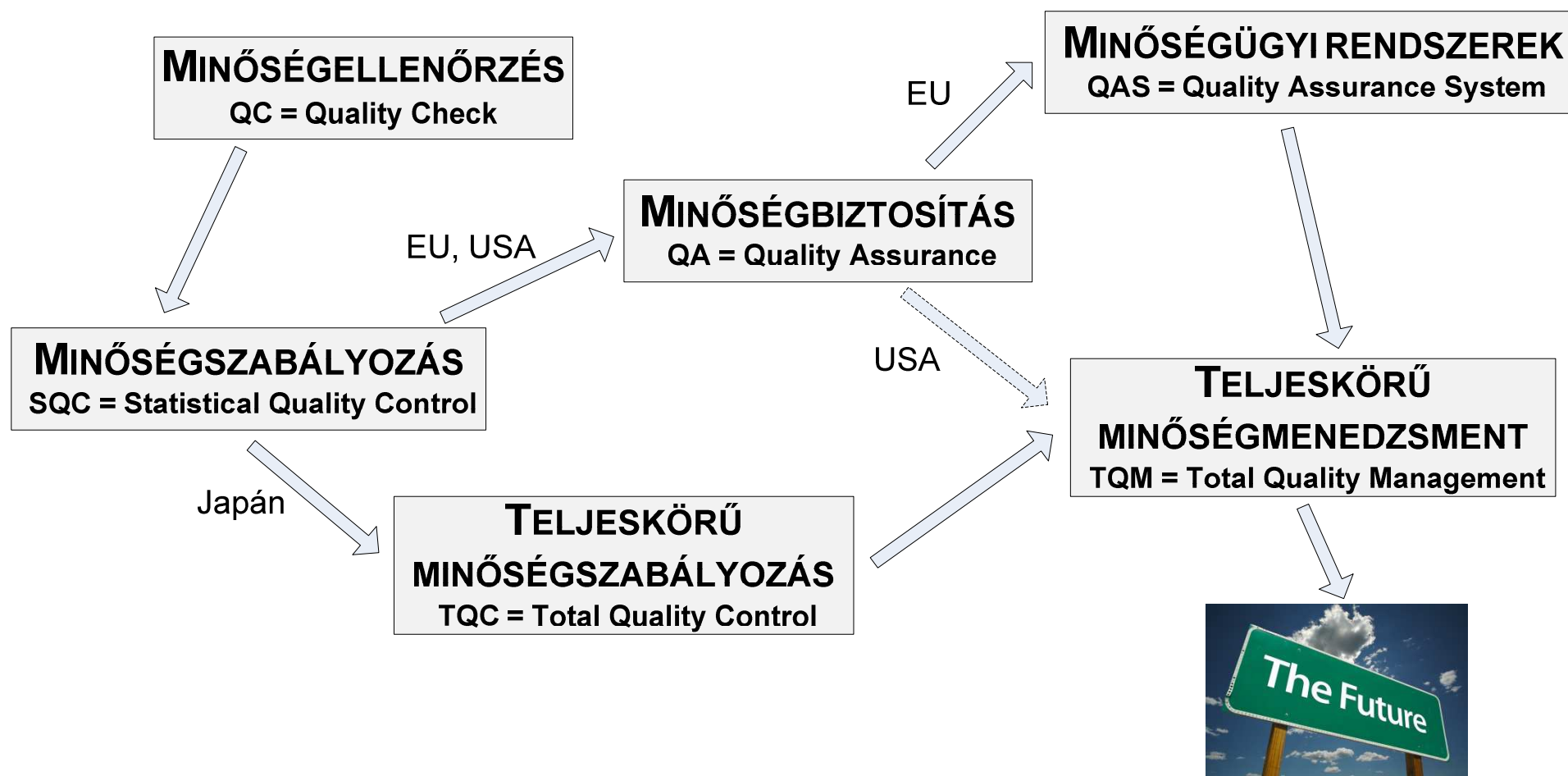


Az minőségiskolák főbb jellegzetességei



Jellemző	japán 	amerikai 	európai 
Terjeszkedés	tömeges, alulról	felülről, „hólabda elv”	termelés és technológia menedzsment
Vivőréteg	minőségi körök	top menedzsment	középvezetés
Specialitások	teljeskörűség, elemi, egyszerű technikák	menedzsment környezet, más súlypontok	formalizálás szabályozottság
Kulcselem	a minőségi körök	a menedzsment klíma	a dokumentált nyomonkövetés
Hazai „rés”	Motivációs	Menedzsment	Minőségkulturál is és informatikai

A minőségmenedzsment fejlődésének szakaszai



Már tudjuk, hogy...

- **Választ kaptak a következőkre:**
 - Mit értünk a „minőség” fogalmán?
 - Hogyan definiáljuk és értelmezzük a „minőséget” a minőségmenedzsmentben?
 - Melyek a minőségrendszerek fejlődésének állomásai?
 - Hol tartunk Magyarországon?
 - Milyen minőségiskolákat különböztetünk meg?



Köszönöm a figyelmet!

Bedzsula Bálint

bedzsula@mvt.bme.hu