

Minő ségbiztosítás és Minő ségirányítás

Hermann Judit

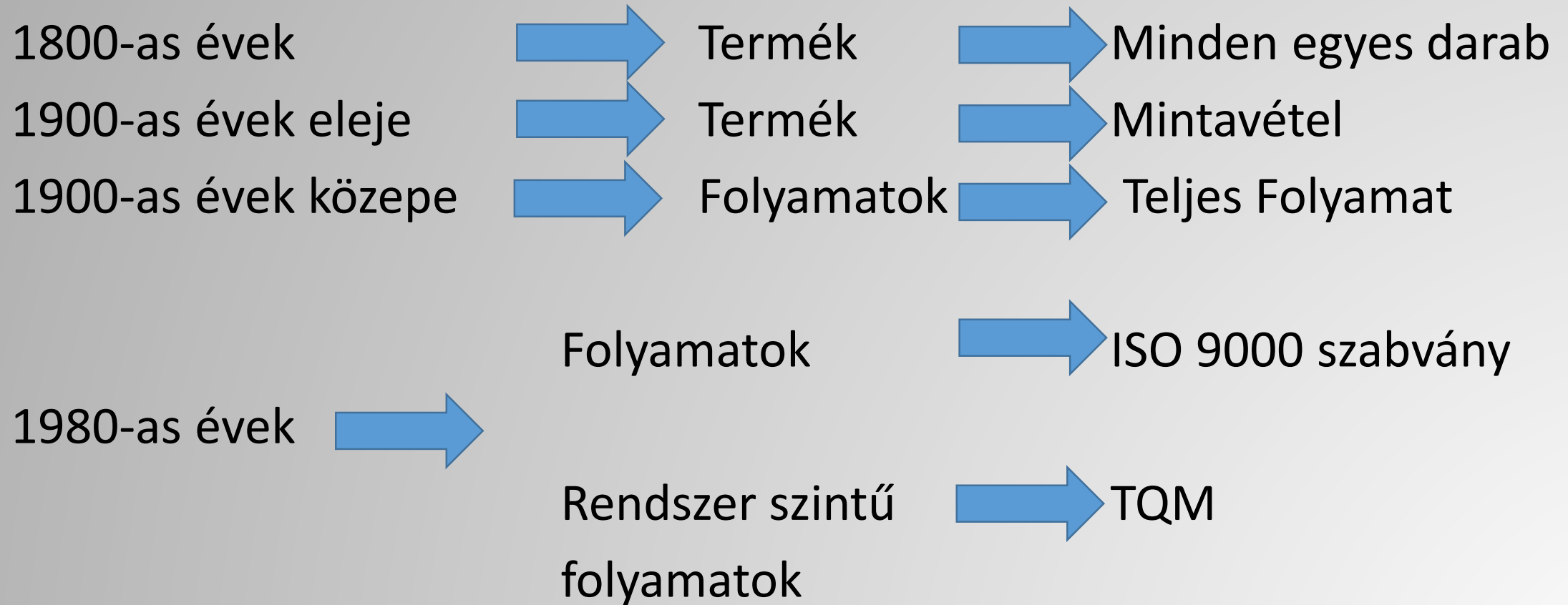
hermannjuditanna@gmail.com

06/70-948-2607

Mióta tudatos a minőség keresése?

- Kínai császárkor: le.-i
 - Tökéletes fegyverek  törekedtek a legjobban bevált termék előállítási folyamatának ismételtesére (szabvány)
- Árutermelés fejlődése során
 - Céhektől
 - Nagyipari termelésig
- Francia forradalom döntése 1790
 - Méter prototípusának megalkotása

A minőség kifejezés tartalmának változása



A minősegbiztosítás fejlődése

Minőség-ellenőrzés



Minőség szabályozás (minősegbiztosítás)



Minőségirányítás



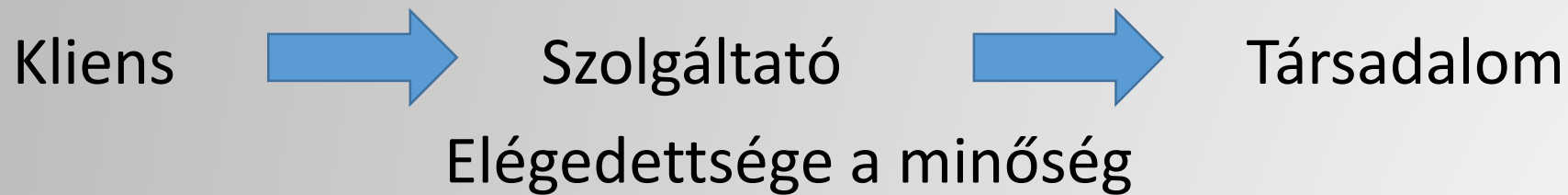
Teljeskörű minőségirányítás (TQM)



TQM-be integrált irányítási rendszer

A minőség 5 egymásra épülő szintje

- A szabványnak való megfelelés
- A felhasználásra való alkalmasság
- A vevő kimondott igényeinek való megfelelés
- A vevő látens igényeinek való megfelelés
- A környezet és társadalom igényeinek való megfelelés



AZ MSZ EN ISO 9001:2015 Szabvány

Fogalmak

Minőség

Annak mértéke, hogy hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Minőségirányítás

Összehangolt tevékenység egy szervezet vezetésére és szabályozására, működtetésére.

Minőségirányítási rendszer (MIR)

- Tartalmazza azokat a tevékenységeket, amelyekkel a szervezet azonosítja céljait és meghatározza a kívánt eredményeket.
- Kezeli az egymással kölcsönhatásban lévő folyamatokat, valamint azokat az erőforrásokat, amelyek szükségesek az értékteremtéshez és az eredmények megvalósításához a lényeges érdekelt felek számára.
- Képessé teszi a felső vezetőséget, hogy optimalizálja az erőforrások felhasználását, figyelembe véve döntéseinek hosszú és rövid távú következményeit.
- Biztosítja az eszközöket azoknak az intézkedéseknek az azonosításához, amelyek a tervezett és nem tervezett következményekkel foglalkoznak a termékek szállítása és szolgáltatások nyújtása során.

Felépítése

1. Alkalmazási terület
2. Rendelkező hivatkozások
3. Szakkifejezések és meghatározások
- 4. A szervezet és környezete**
- 5. Vezetés**
- 6. A minőségirányítási rendszer tervezése**
- 7. Támogatás**
- 8. Működés**
- 9. Teljesítményértékelés**
- 10. Fejlesztés**

Mi az a TQM?

- „(...) olyan vezetési filozófia és gyakorlat, amely a szervezet céljaink érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat.” Felülről, vezetői szintről kiindulva építkezik, átfogja az egész szervezet működését, és nemcsak a folyamatokra terjed ki, hanem az irányításra és az erőforrásokra. A hangsúlyt itt is a vevői elégedettségre valamint a szervezeti működés folyamatos fejlesztésére helyezi. A minőség elérésének útja az állandó versenyképes helyzet biztosítása.

TQM-modell – három alapvető elvre

- vevőközpontúság,
- folyamatos fejlesztés,
- az érintettek bevonása, felhatalmazása,

valamint hat kiegészítő elemre épül

- a vezető szerep – saját példájukkal kell elöl járniuk, hogy alkalmazzák a TQM koncepciót,
- az oktatás és képzés – minden alkalmazottra kiterjedően információk a szervezet küldetésével, stratégiájával kapcsolatban,
- a támogató struktúrák – szakértők,
- a kommunikáció – nyitott kommunikációs csatornák, információcsere,
- a jutalmazás és elismerés – teameket és egyéneket egyaránt el kell ismerni,
- mérés – szubjektív vélemény helyébe az adatok lépjenek.

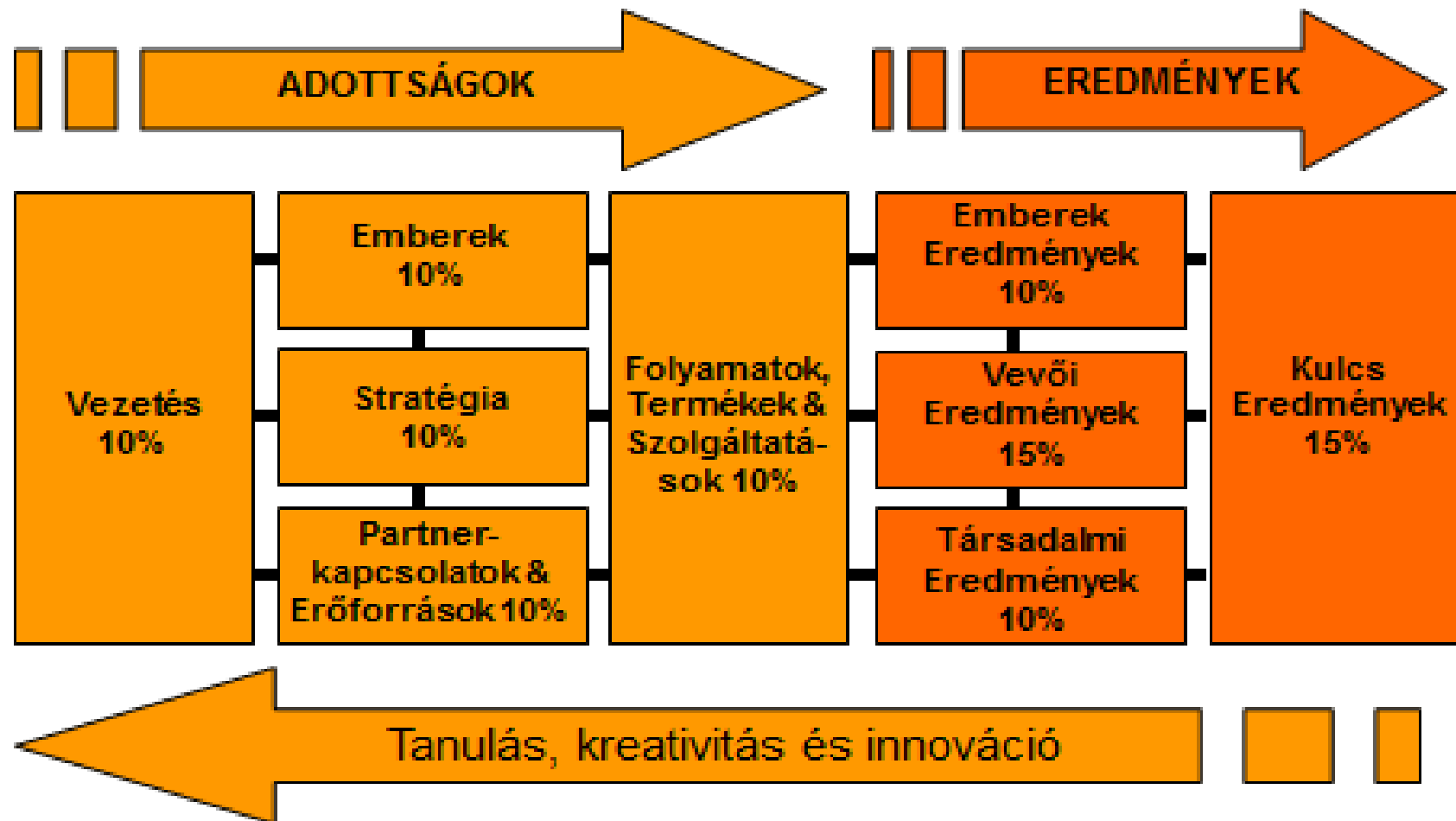
Mi az az EFQM Modell?

- ***EFQM Kiválóság Modell***
- „Az EFQM Kiválóság Modell egy gyakorlatias, nem előírásokra épülő keretrendszer, mely képessé teszi a szervezeteket arra, hogy:
 - értékeljék, hol tartanak a kiválóság felé vezető úton; segít megérteni a szervezet által megfogalmazott jövőképpel és küldetéssel kapcsolatos kulcs erősségeiket és az esetleges hiányosságokat.
 - kialakítsanak egy közös szervezeti gondolkodásmódot és nyelvezetet, amely segíti a gondolatok szervezeten belüli és kívüli hatékony kommunikációját.
 - integrálják a meglévő és a tervezett kezdeményezéseket, ezzel megszüntetve az átfedéseket és azonosítva a réseket.
 - kialakítsák a szervezet irányítási rendszerének alapvető struktúráját.
 - (...) holisztikus, (teljes körű) áttekintést ad a szervezetről és alkalmas annak meghatározására, hogy a különböző menedzsment módszerek miként illeszkednek egymáshoz, hogyan egészítik ki egymást. Így a Modell, mint a fenntartható kiválóság fejlesztését támogató keretrendszer, együtt alkalmazható a szervezet szükségleteinek és működésének megfelelően használt menedzsment eszközökkel.”
- 8 alapelvre épül

EFQM Kiválóság Modell 8 alapelve



EFQM Modell 2013



EFQM Modell 2020



Kérdések Támogatott Lakhatás összefüggésében

1. Történt e változás az alapelvekben?
2. Ha igen, jelent e ez változást a módszerekben?
3. Ha igen, jelent e ez változást, kell e jelentenie változást, a minőséggel kapcsolatos attitűdökben?
4. Ha van változás mindezekben, hol késik a minőségirányítás?

Ha van változás mindezekben, hol késik a minőségirányítás?

- A környezeti feltétel
 - Társadalmi
 - Gazdasági
 - Jogi
 - Szakmai
 - STB
- Szervezeti feltétel
- Tárgyi feltétel
- Személyi feltétel

Hol tartunk?

- Jogszábaályi háttér
- Módszertani anyagok
- Támogatott Lakhatás kialakításának és működtetésének protokollja
- Támogatott lakhatás minőségirányítási kézikönyve
- Tanúsítási lehetőségek pl.:
 - ISO
 - EFQM

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!