

SZISZTEMATIKUS PROBLÉMAMEOLDÁS

a TQM egyik eszköze

Fodor Tamás

MIRŐL LESZ SZÓ?

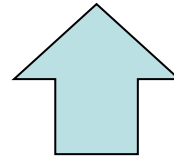
- A TQM-ről pár szó
- Szisztematikus problémamagoldás részletesen
- Egy két gondolat az alkalmazáshoz

MI A TQM?

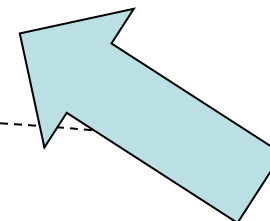
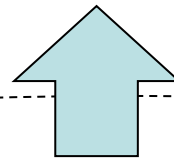
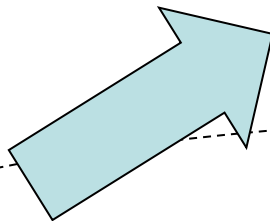
- **TQM: Total Quality Management**
- **Kifejlődése 1950-80, Japán**
- **Guruk: Shewhart, Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa**
- **QC, TQC, TQM**

ALAPELVEK

Cél: a vevő tényleges vagy látens igényének kielégítése igények



Hogyan: folyamatos fejlesztés



Központban a vevő

Folyamatok javítása

Teljes elkötelezettség

ELVEK

A VEVŐ

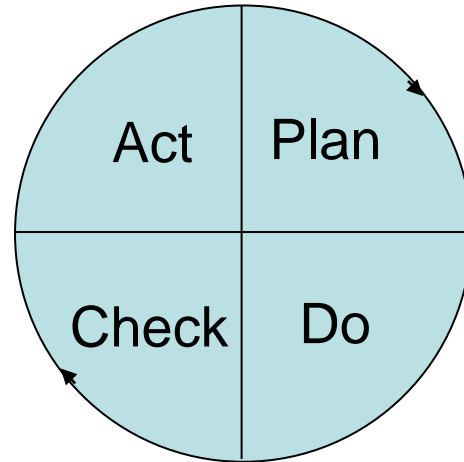
- Ki a vevőd, kik a vevőid?
- Lehet külső (cégen kívüli)
belső (munkatárs,
következő művelet) vevő

Vevőcentrikusság

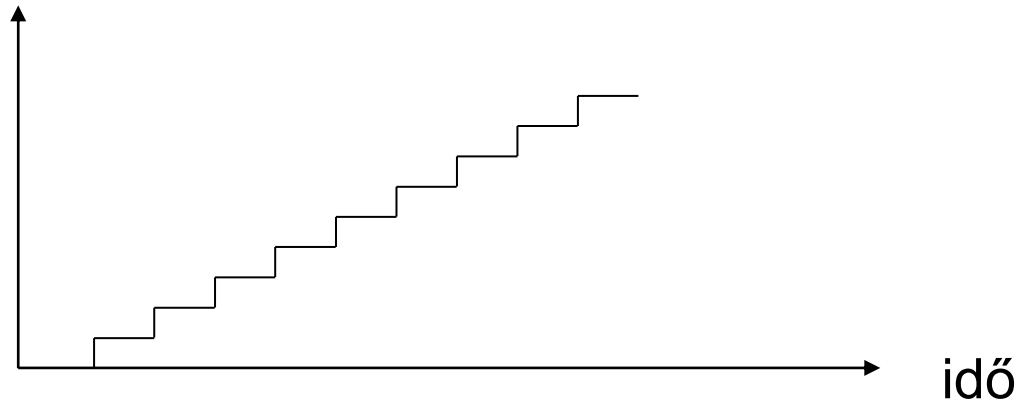
- **Ki a vevő?**
- **Mit akar a vevő?**
- **Elégedett-e a vevő?**

Folyamatos fejlesztés

Deming: PDCA



eredmény



Teljes elkötelezettség

- **A felső menedzsment aktív vezetésével kezdődik és olyan erőfeszítéseket tartalmaz, amelyek hasznosítják a szervezet valamennyi munkatársának tehetségét.**
- **A szállítók bevonása (partnerré válása), akik együtt dolgoznak a szervezettel és azok munkatársaival.**

Teljes elkötelezettség

- **Bevonás:** a munkatársak részvétele a tervek, feladatok meghatározásában. Az ötletek, javaslatok felkarolása.
- **Felhatalmazás:** a munkatársak felhatalmazása, hogy felelősséggel döntsenek a feladatok sikeres végrehajtása céljából. Ehhez felkészült, kompetens munkatársakra van szükség (értékelés, oktatás).

MI A „PROBLÉMA”?

- Bármilyen folyamattal kapcsolatos: *értékesítés, marketing, műszaki fejlesztés, termelés, pénzügy, számvitel, beszerzés, stb.*
- A folyamat teljesítménye mérhető
- A teljesítmény nem az elvárt szintű

Probléma megoldás (8 lépéses)

- **Probléma azonosítás (P)**
- **Adatgyűjtés (P)**
- **Adatelemzés (P)**
- **Ok-okozati elemzés (P)**
- **Megoldás tervezése (P)**
- **Megoldás bevezetése (D)**
- **Hatásvisszamérés (C)**
- **Véglegesítés (A)**

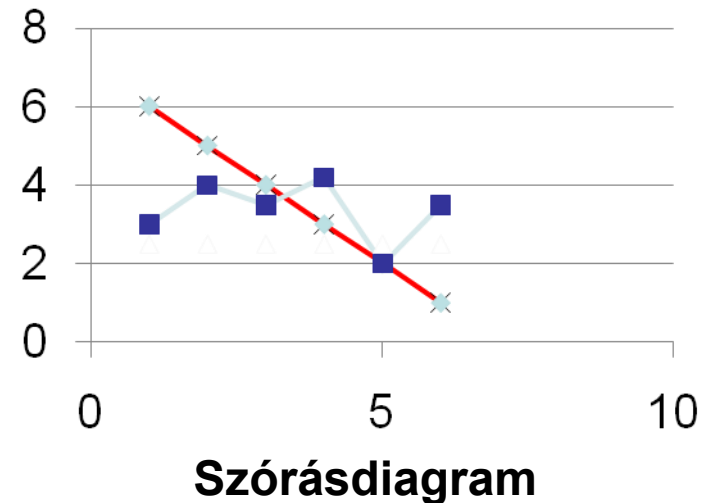
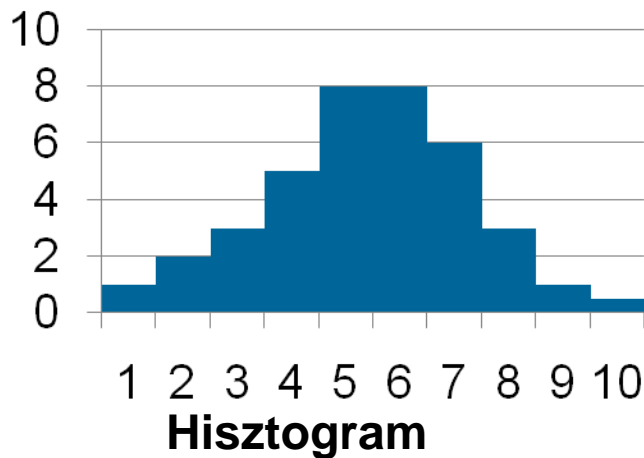
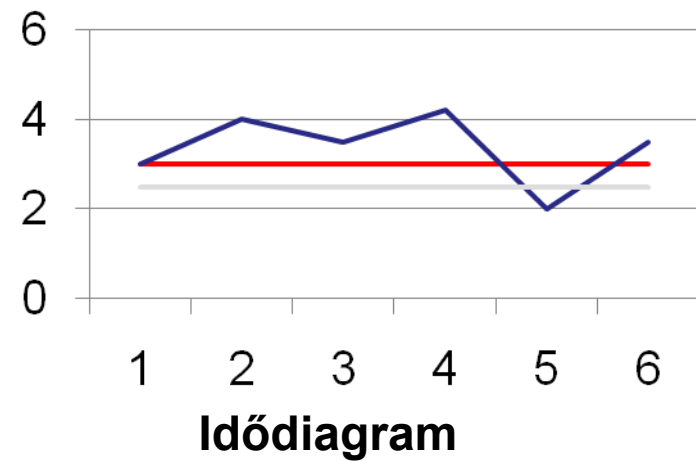
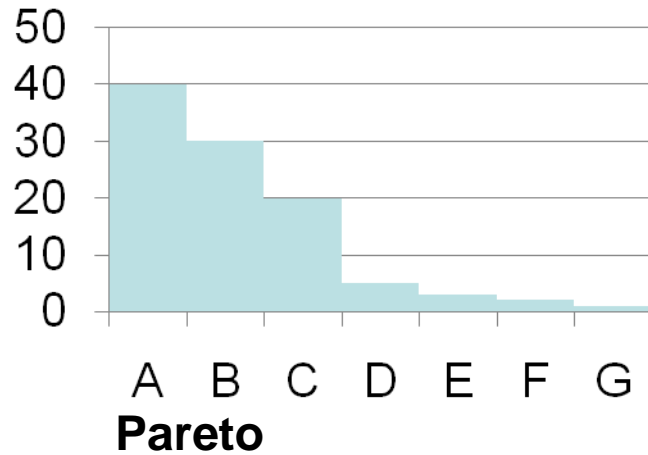
Probléma azonosítás

- Konkrét legyen
- Pld: 2007- és 2008-ban a 254 db nyertes nagy értékű (1-10 mFt) hajtómű ajánlatkérésből Agisys csak 102-t nyert meg
- Segítség: 1H4M: hol,
mikor: 2007-08
mit: ajánlatkérés
melyik: nagy értékű hm.
mennyi: 102/254→40%

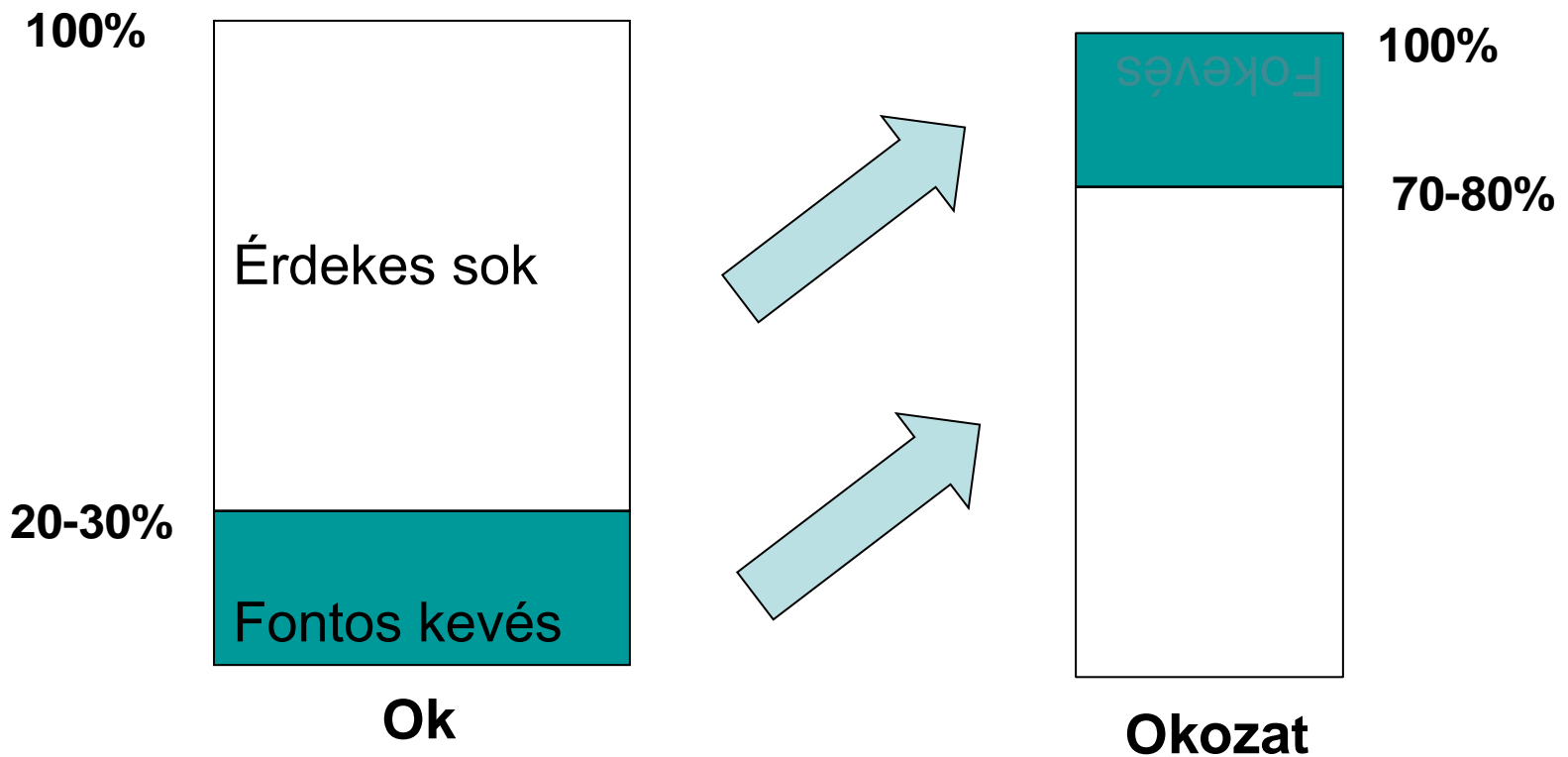
Adatgyűjtés

- Adat fajták
 - a) szám adatok
 - b) nyelvi adatok
- Szabályok
 - a. gyűjtendő adatok meghatározása
 - b. 1H4M módszer alkalmazása
 - c. lehetőleg ne gyűjtsünk túl sok adatot
 - d. csak a saját adatokban bízunk meg

Adatelemzés: melyik, mi?



PARETO

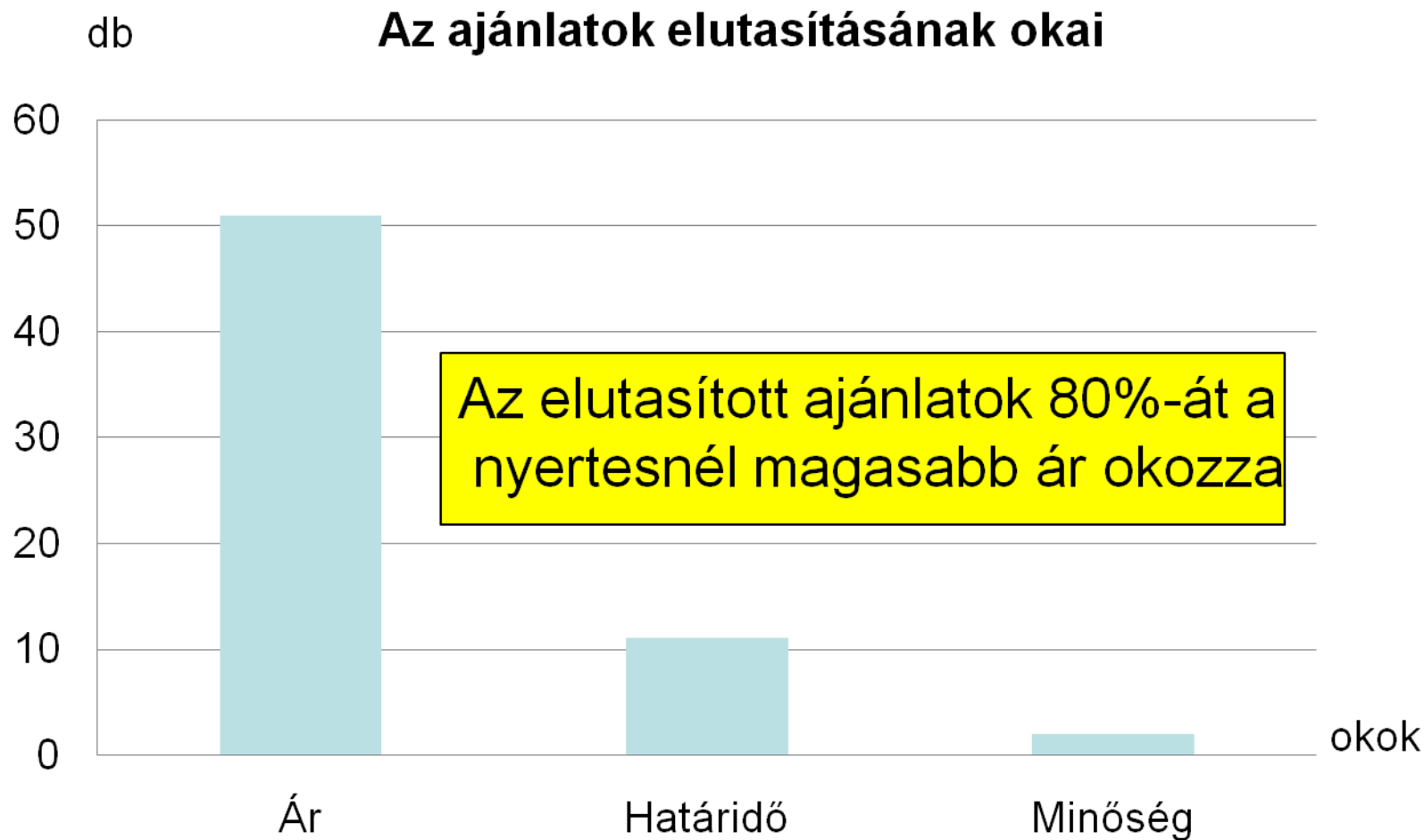


A problémák 80%-a az okok 20%-ára vezethető vissza (Juran)

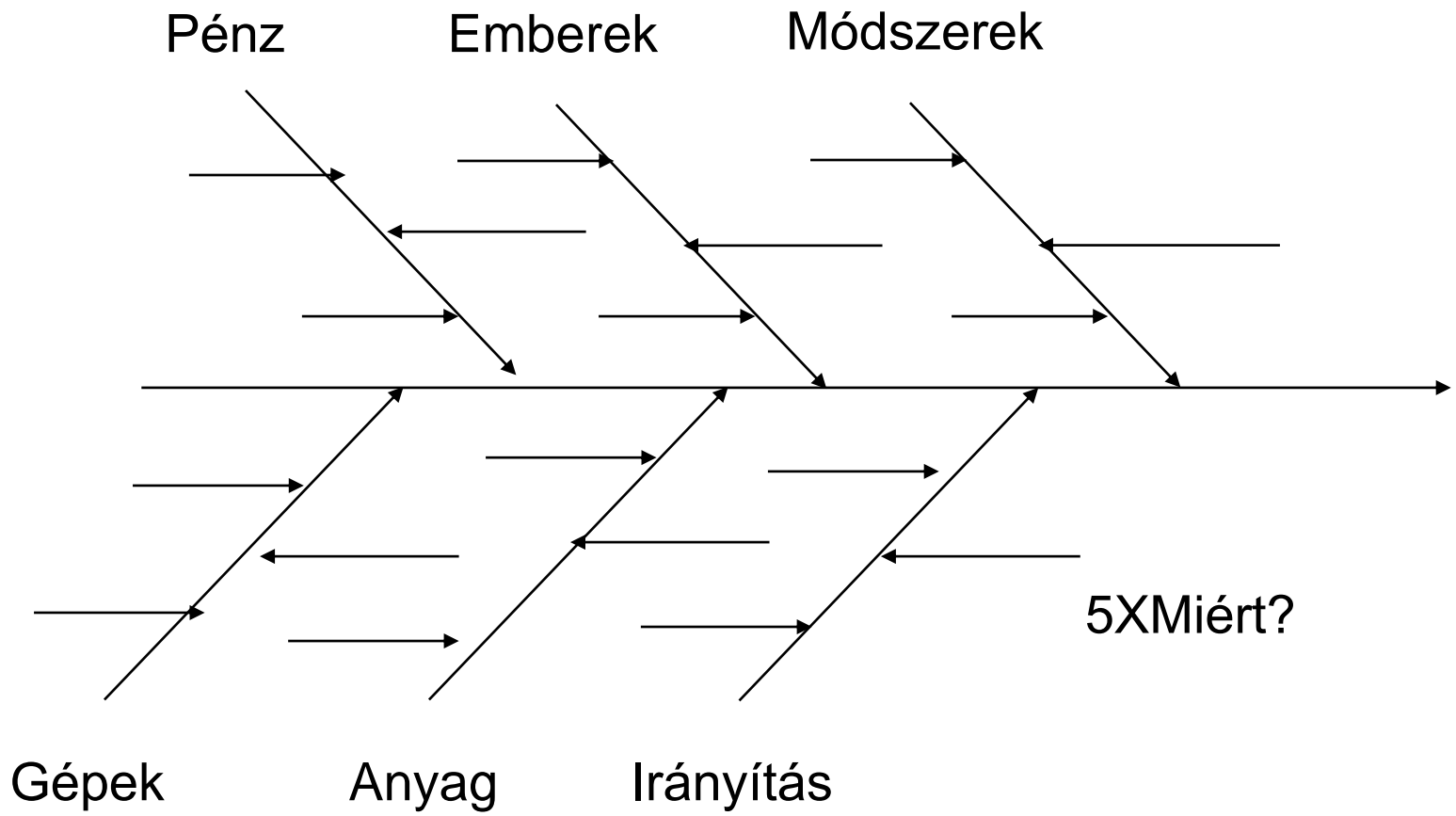
Ok-okozati elemzés: melyik, mi?

- A legjellemzőbb ok meghatározása
- Ishikawa diagram meghatározása ötletrohammal
- Valószínű okok kiválasztása pontozással
- Ok valódiság ellenőrzése

A legjellemzőbb ok meghatározása



Ishikawa diagram

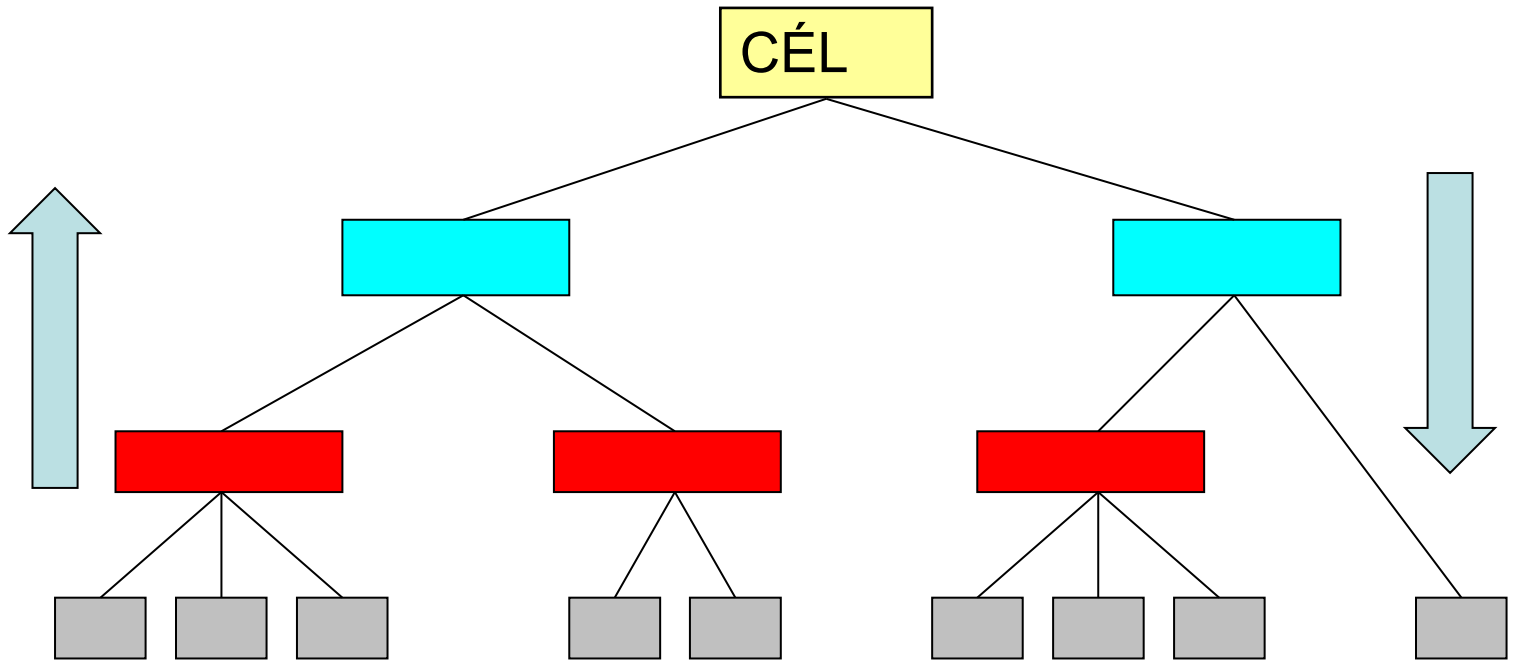


Ok valódiság ellenőrzése

- adatgyűjtő lap készítése
- adatgyűjtés
- adatelemzés

A megoldás tervezése: hogy, hogyan?

- Fa diagram



Megvalósíth.												
Költség												
Eredmény												
Összesen												

BEVEZETÉS, HATÁSVISSZAMÉRÉS, VÉGLEGESÍTÉS

- Intézkedési terv (felelősök, határidők)
Segítség: PDPC
- Hatásvizsgálat:
terv-tény, cél-eredmény
Módszer: adatgyűjtés, adatelemzés
- Véglegesítés

Alkalmazás

Egyéni

Előny

Gyorsabb

Hátrány

Kevésbé tartalmas (egy nézőpont)

Team munka

Előny

Tartalmasabb (több nézőpont)

Szinergia

Bevonás

Hátrány

Hosszabb ideig tart

Moderálást igényel

A szisztematikus problémamegoldás
részletes, példákkal illusztrál leírása
[megvásárolható itt!](#)