

TARTALOM

ELŐSZÓ	9
1. FEJEZET. A MINŐSGMENEDZSMENT FEJLŐDÉSÉNEK FŐBB SZAKASZAI	13
1.1 BEVEZETÉS	13
1.2 A MINŐSGMENEDZSMENT FEJLŐDÉSÉNEK SZAKASZAI	14
1.2.1 <i>Minőségellenőrzés</i>	14
1.2.2 <i>Minőségsszabályozás</i>	15
1.2.3 <i>Minőségügyi (minőségbiztosítási) rendszerek</i>	15
1.2.4 <i>TQM – Total Quality Management</i>	16
1.2.5 <i>Teljes körű minőségsszabályozás</i>	18
1.2.6 <i>Minőségbiztosítás</i>	19
1.3 A MINŐSGRENDSZEREK FEJLŐDÉSÉBEN KIEMELKEDŐ SZEREPET JÁTSZÓ SZAKEMBEREK	19
1.4 A MINŐSÉG FOGALMA	20
2. FEJEZET. MINŐSGMENEDZSMENT-RENDSZEREK	23
3. FEJEZET. AZ ISO 9000-ES SZABVÁNYRENDSZER SZERINTI MINŐSGMENEDZSMENT-RENDSZER	29
3.1 AZ ISO 9000-ES SZABVÁNYRENDSZER FONTOSABB JELLEMZŐI	30
3.2 MINŐSÉGHUROK	31
3.3 AZ ISO 9000:2000 SZABVÁNYRENDSZER	32
3.4 AZ ISO 9001:2000 MINŐSGMENEDZSMENT-RENDSZER KÖVETELMÉNYEI	35
3.4.1 <i>Általános követelmények</i>	35
3.4.2 <i>A vezetőség felelőssége</i>	37
3.4.3 <i>Erőforrás-gazdálkodás</i>	41
3.4.4 <i>A termék és/vagy szolgáltatás előállítás (létrehozása)</i>	44
3.4.5 <i>Mérés, elemzés és fejlesztés</i>	49
4. FEJEZET. A TOTAL QUALITY MANAGEMENT VEZETÉSI FILOZÓFIA	55
4.1 A TQM-MODELL	57
4.1.1 <i>Alapelvek</i>	58
4.1.2 <i>Kiegészítő elemek</i>	59
4.2 MINŐSGMENEDZSMENT KONCEPCIÓK ALKALMAZÁSA SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETEKNEL	60
4.2.1 <i>A folyamatszempélet a minőségjavítási módszerek alkalmazásában</i>	61
4.2.2 <i>A termelő- és nem termelő (szolgáltató-) folyamatok összehasonlítása</i>	62
4.2.3 <i>Mérés három szinten</i>	64
4.3 VEVŐKÖZPONTÚSÁG	65
4.3.1 <i>A vevő azonosítása</i>	65
4.3.2 <i>A vevők elvárásainak megértése</i>	67
4.3.3 <i>A vevők elégedettségét elemző módszerek alkalmazása</i>	73

4.4 FOLYAMATOK FOLYAMATOS JAVÍTÁSA	79
4.4.1 Kulcsfontosságú folyamatok menedzselése	79
4.4.2 Hat lépéses folyamatjavítási modell	84
4.4.3 A teljesítmény mérése	96
4.4.4 Az alkalmazás példái	101
4.5 TELJES ELKÖTELEZETTSÉG	102
4.5.1 A vezető szerepe	102
4.5.2 Nagyobb hatáskörrel felruházott alkalmazottak	109
5. FEJEZET. A MINŐSÉGFEJLESZTÉS MÓDSZEREI	113
5.1 A MINŐSÉGMENTEDZSMENT LEGGYAKRABBAN ALKALMAZOTT PUHA MÓDSZEREI	113
5.1.1 A problémamegoldó módszerek	114
5.1.2 Affinitás-diagram (KJ-diagram)	123
5.1.3 A munkahelyi rend folyamatos fenntartása (5S)	124
5.1.4 Hibafa	124
5.1.5 Folyamatábra	128
5.1.6 Az ok-okozati diagram	132
5.1.7 Pareto-analízis	138
5.1.8 Esettanulmány	142
5.2 A FOLYAMATSZABÁLYOZÁS MÓDSZEREI	147
5.2.1 A statisztikai folyamatszabályozás alapjai	148
5.2.2 Minőségképesség-elemzés	151
5.3 MÉRŐESZKÖZKÉPESSÉG-ELEMZÉS	159
5.3.1 A mérési rendszerek jellemzői	160
5.3.2 Az R&R-vizsgálat	160
5.4 A FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA	162
5.4.1 A szabályozókártyák fajtái	165
5.4.2 A kártyák tervezése	165
6. FEJEZET. MINŐSÉG ÉS MEGBÍZHATÓSÁG	173
6.1 MEGBÍZHATÓSÁG-ELMÉLETI ALAPOK	173
6.2 HIBAMENTESSÉG, JAVÍTHATÓSÁG	176
6.2.1 Nem helyreállítható elemek és rendszerek	176
6.2.2 Megbízhatósági eloszlások	181
6.2.3 Helyreállítható elemek és rendszerek	185
6.3 MEGBÍZHATÓSÁG-ALAPÚ KARBANTARTÁS	190
6.3.1 A karbantartás fejlődési szakaszai	190
6.3.2 A TPM célkitűzése és eszközrendszere	191
6.3.3 Alapvető karbantartási stratégiák	194
6.3.4 Megbízhatóság-alapú kapacitás- és költségtervezés	195
6.3.5 Esetpélda	199

7. A MINŐSGMENEDEZSMENT-RENDSZEREK FEJLESZTÉSE	209
7.1 A MINŐSGMENEDEZSMENT-RENDSZEREK KIALAKÍTÁSA ÉS FEJLESZTÉSE, ISO-TQM	209
7.1.1 Az ISO 9000-es szabványrendszer bevezetésével kapcsolatos tapasztalatok	209
7.1.2 A TQM hazai alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatok	211
7.2 MINŐSÉGGKÖLTSÉGEK	212
7.3 MINŐSÉGDÍJ-MODELLEK	216
7.3.1 Európai Kiválóság Modell (a korábbi Európai Üzleti Kiválóság Modell)	217
7.3.2 EFQM Kiválóság Modell – RADAR	218
7.3.3 AZ EFQM Kiválóság Modell legfontosabb jellemzői és a Nemzeti Minőség Díj	219
7.4 NEMZETI MINŐSÉGI DÍJ A SZERVEZETI KIVÁLÓSÁGÉRT MODELLJÉNEK KRITÉRIUMRENDSZERE	222
7.4.1 Vezetés (irányítás)	222
7.4.2 Politika és stratégia	222
7.4.3 Emberi erőforrások	223
7.4.4 Partnerkapcsolatok és erőforrások	224
7.4.5 Folyamatok	224
7.4.6 A vevőkkel kapcsolatban elért eredmények	225
7.4.7 A munkatársakkal kapcsolatban elért eredmények	225
7.4.8 A társadalmi megítélés eredményei	226
7.4.9 Kulcsfontosságú eredmények	227
7.5 A VÁLLALATI TELJESÍTMÉNY VIZSGÁLATA A BALANCED SCORECARD MÓDSZERÉVEL	228
8. FEJEZET. MELLÉKLETEK	231
9. FEJEZET. FELHASZNÁLT IRODALOM	241
10. FEJEZET. NÉV- ÉS TÁRGYMUTATÓ	245