Systém managementu 4

Management jakosti ve službách

- Hlavní oblasti managementu jakosti shodné s výrobní sférou
- Specifika

– vysoké vnímání rizik ze strany zákazníka

- obtížnější měřitelnost znaků procesů
- roste role lidského faktoru

Růst významu managementu jakosti služeb

- Ve vyspělých zemích roste podíl služeb na tvorbě domácího produktu
- Sféra služeb zaměstnává stále více lidí, často absorbuje síly uvolněné při restrukturalizaci výrobních podniků
- Velká konkurence
- Management jakosti náročnější

Přístup EU ke kvalitě

- EU rozděluje výrobky do regulované a neregulované sféry
- Regulovaná sféra

– výrobky, které by mohly ohrozit tzv. oprávněný zájem (zdraví, bezpečnost, životní prostředí..)

- hračky, výtahy, tlakové nádoby, stavební prvky (cihla), zbraně,

- Neregulovaná sféra – např. hřeben, koberce…

Regulovaná sféra

- Musí splnit technické požadavky,které jsou stanoveny direktivami EU
- Do právního řádu ČR jsou převedeny do formy Nařízení vlády
- Jednotlivá Nařízení vlády vztahující se j daným výrobkům jsou dostupná na internetu
- Nařízení vlády stanovují, jak a zda dané výrobky mají být opatřeny značkou CE a jak tato značka vypadá

Související odkazy

- Národní politika kvality
- Česká společnost pro jakost, o.s.
- Český metrologický institut

Nástroje a metody řízení kvality

- PDCA
- Brainstorming
- 7 jednoduchých tradičních nástrojů řízení jakosti

7 tradičních nástrojů

- Tabulky a formuláře pro sběr informací
- Vývojový diagram
- Paretův diagram
- Diagram příčin a následků
- Bodový diagram
- Histogram
- Regulační diagram

Paretovo pravidlo

- Pravidlo 80/20
- 20% příčin způsobuje 80% výsledků
- Je třeba se soustředit na oněch kritických 20%, čímž lze dosáhnout 80% úspěchu

7 nástrojů managementu

- Diagram afinity
- Relační diagram
- Stromový diagram
- Rozhodovací diagram
- Maticový diagram
- Analýza maticových dat
- Síťový diagram

Diagram afinity

- Nástroj k roztřídění myšlenek do logických skupin

Relační diagram

- K odhalení vzájemných vztahů mezi informacemi
- Porovnáváním každé s každou je možné stanovit, která veličina je příčinou a která následkem
- Určení výchozí příčiny odhalí, kde „začít“

Rozhodovací diagram

Pomáhá posoudit navržené varianty rozhodnutí

- Z hlediska možností dosažení úspěchu
- Z hlediska problémů, které by mohly nastat při uskutečňování variant

Další nástroje zlepšování kvality

- Řízení procesů
- Analýza způsobilosti
- Metoda 5Why
- Metoda 5S

Analýza způsobilosti

Spolehlivý, prověřený proces může být shledán nezpůsobilým:

- Charakteristika je sice neměnná, ale jiná, než by chtěl zákazník
- Variabilita je trvale větší než by chtěl zákazník
- Kombinace obou

Index způsobilosti

Metoda 5S

- Cílem je zlepšit v organizaci pracovní prostředí a tím i kvalitu
- Přístup je založen na zvýšení samostatnosti zaměstnanců, na týmové práci a vedení lidí
- Pochází z Japonska

5S

- Seiri – pořádek na pracovišti
- Seiton – vytřiďování, uspořádání
- Seiso – čistota, udržování pořádku
- Seikutsu – standardizace
- Shitsuke – standardizace, zaškolení

1. Seiri

- Oddělit potřebné a nepotřebné věci
- Nepotřebné odstranit z pracoviště
- Přemýšlet, jak vlastně byly dnes nepoužívané věci dříve používány
- To stejné udělat s dokumentací
- Kontrolovat pravidelně

2. Seiton

- Umístit potřebné a užívané věci tak, aby byly jednoduše a rychle použity
- Označit tak, aby každý věděl, kde co je
- Bezpečnost, speciální vlastnosti (vlhko, světlo…)

3. Seiso

- Čistota na pracovišti a v jeho okolí
- Upravenost pracovníků
- Místo pro odkládání nepotřebných věcí
- Tříděný odpad

4. Seiketsu

- Neustálé a opakované zlepšování organizace práce a uspořádání pracoviště
- Tzv. visual management

5. Shitsuke

- Disciplína
- Vedoucí pracovníci musí jít příkladem
- Všichni zaměstnanci mají být seznámeni s firemními pravidly a se zásadami 5S
- Školit nově příchozí, pravidelně opakovat