

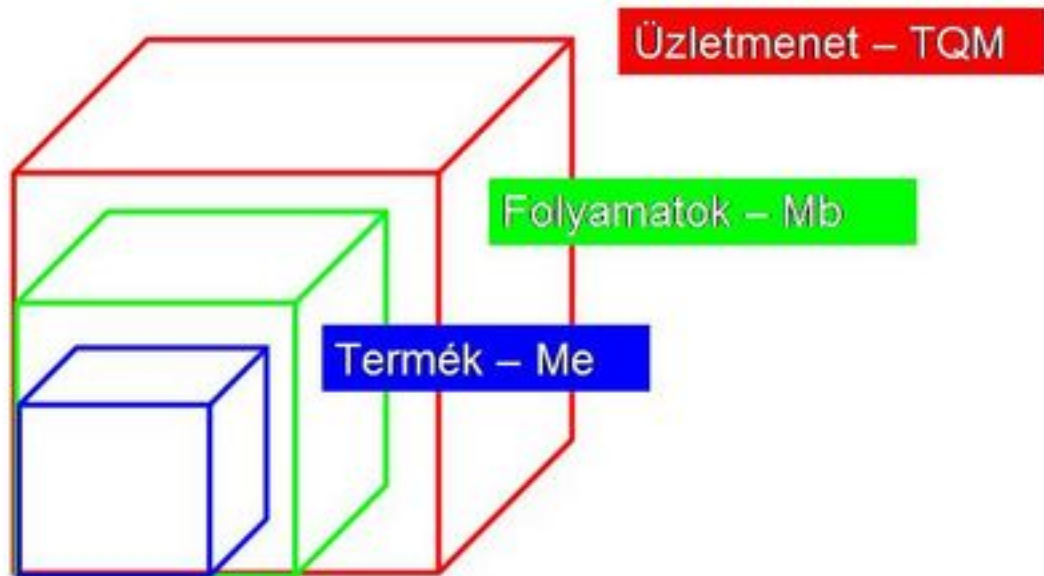


Specialists in Improvement.

Projekt Menedzsment és TQM

Dr. POLGÁR VERES Árpád

Mi a probléma?



Egyre több és jobb kell!

- Projekt = cég a cégben.
- Ami egy cégben az egy projektben is.
- TQM (Total Quality Management)
 - törekvés, szándék, hozzáállás, megközelítés, filozófia
 - ügyfél elégedettség maximalizálás
 - QCD (Quality, Cost, Delivery)
 - gyakorlati megvalósítás
 - EFQM modell kritériumai szerinti működés
 - Módszerek, eszközök, technikák

Miért?

- **A vevők, az ügyfelek minőséget várnak.**
 - Megbízható, igényeiknek megfelelő szolgáltatást
 - Pénzükért értéket.
 - Nem akarnak vitatkozni a megfelelőségről.
- **A minőség nekünk is fontos.**
 - A munkában örömet találjunk.
 - Viták és stressz nélkül dolgozhassunk.
 - Elismerjék munkánkat.
 - Ne veszítsük el állásunkat.
- **A minőség a cégünknek is fontos.**
 - A vevők, az ügyfelek megkövetelik.
 - A cégünk jövője a vevők megítélésétől függ.

(Vége az első résznek)

Hogyan?

- **Mindenben meg kell felelni a vevői igényeknek.**
- **Folyamatosan tökéletesíteni kell a beszállítói kapcsolatokat.**
- **Mindig a megfelelőt kell nyújtani.**
- **Elsőre kell jót tenni, adni.**
- **Az eredményt mérni kell.**
- **A fő feladat: az állandó tökéletesítés.**
- **Irányítani a vezetőknek kell.**
- **A rendszeres képzés alapvető fontosságú.**
- **Úgy kell kommunikálni, mint még soha.**
- **Észre kell venni a sikerhozókat.**

Hogyan mérve?

ABC PROJECT		
QUALITY	COST	DELIVERY
Right First Time	Downtime Trend	OEE
Project Audit	Downtime Pareto	NAV
Customer Complaints	Scrap	Delivery Performance