

Minőségmenedzsment - teljesítménymenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Mi a minőség?
Hogyan mérjük?**

**Minőségmenedzsment
módszerek**

Teljesítménymenedzsment

Mi a minőség?

- Minőség = igények megbízható kielégítése
- Minőség = elégedett, kielégített ügyfél
- Milyen igények kielégítése?
 - Kimondatlan (magától értetődő) igények
 - Kimondott igények
 - Látens igények (a lojalitás növelésére!)
- Ezek fényében
 - Elégedetlen
 - Minimálisan elégedett
 - Maradéktalanul elégedett

- WC-k, Köztemetők,
- Azok a terek, ahol az ügyfél vár

- A sztenderdek gyakran konzerválnak, akadályozzák a fejlődést!
- Nem csak a „hogyan” a fontos, hanem a „mit” is!
- Hatásos kormányzat kell (nem csupán hatékony és eredményes!)
- Ötször annyiba kerül megszerezni egy új ügyfelet, mint megtartani egy régit!
- A közigazgatás egyre inkább versengői

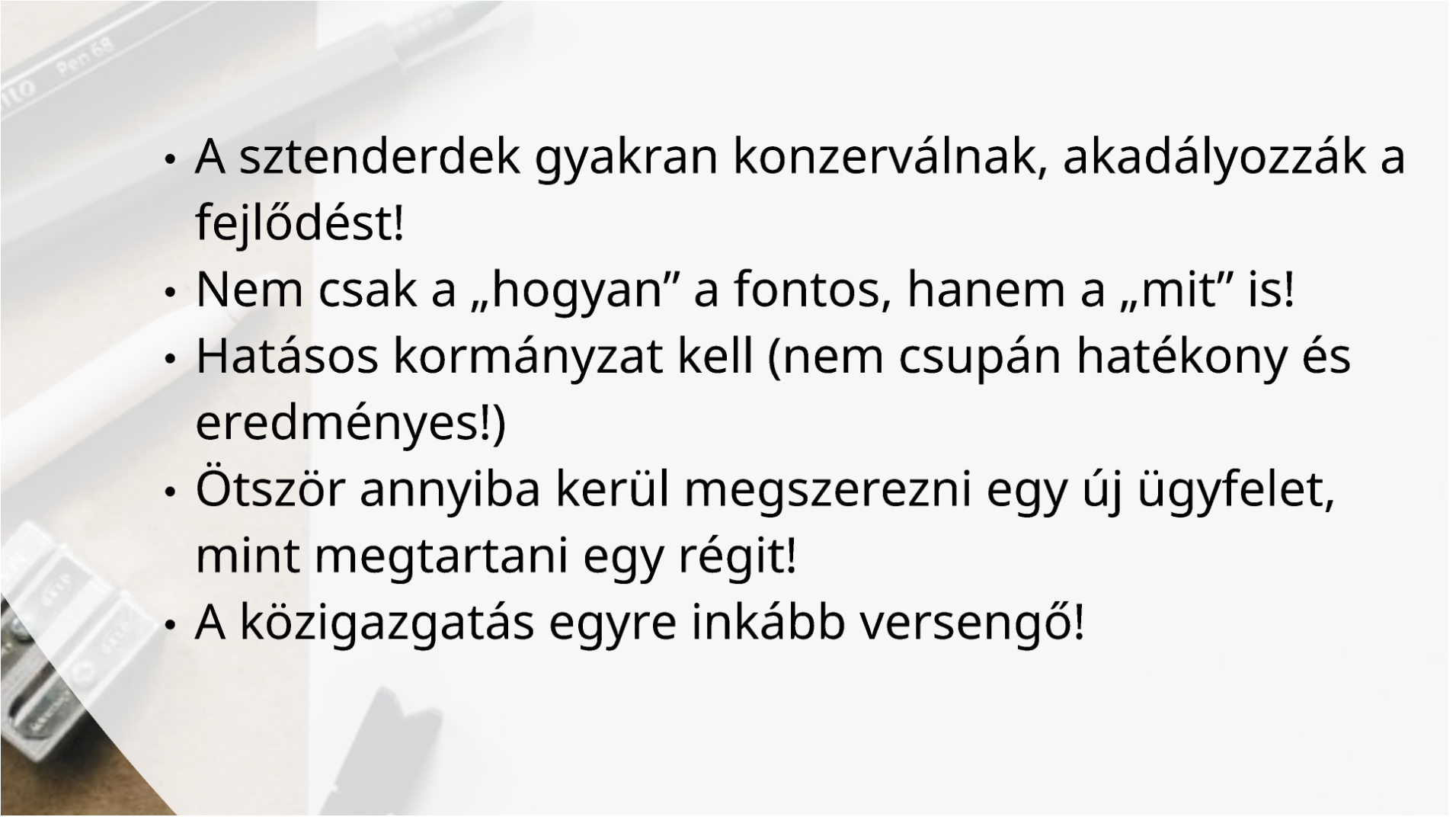


Hogyan mérjük?

Mi a minőség?

- Minőség = igények megbízható kielégítése
- Minőség = elégedett, kielégített ügyfél
- Milyen igények kielégítése?
 - Kimondatlan (magától értetődő) igények
 - Kimondott igények
 - Látens igények (a lojalitás növelésére!)
- Ezek fényében
 - Elégedetlen
 - Minimálisan elégedett
 - Maradéktalanul elégedett
- WC-k, Köztemetők,
- Azok a terek, ahol az ügyfél vár



- 
- A background image showing a close-up of a white pen and a silver pencil sharpener on a light-colored surface. The pen has "Pen 68" written on it. The sharpener is a standard desk sharpener with a circular opening.
- A sztenderdek gyakran konzerválnak, akadályozzák a fejlődést!
 - Nem csak a „hogyan” a fontos, hanem a „mit” is!
 - Hatásos kormányzat kell (nem csupán hatékony és eredményes!)
 - Ötször annyiba kerül megszerezni egy új ügyfelet, mint megtartani egy régit!
 - A közigazgatás egyre inkább versengő!

edetlen
málisan elégedett
adéktalanul elégedett

emetők,
k, ahol az ügyfél vár

an konzerválnak, akadályozzák a

” a fontos, hanem a „mit” is!
t kell (nem csupán hatékony és

il megszerezni egy új ügyfelet,
/ régít!
e inkább versengő!



Hogyan

Benchmarking - Benchlearning

Minőség-ellenőrzés – fókusz az outputon

Minőségbiztosítás – fókusz a folyamatokon

Minőségirányítás – fókusz a működés egészére, a szervezetrányításra.

Benchmarking: az egyes ügyviteli folyamatok javítása (hozzámérése) más szervezetek gyakorlatait felhasználva.

Benchlearning: fókusz a tanuláson

Benchmarking fajták:

Folyamat vagy általános benchmarking: feltétele az izoláció. Lehet input-, folyamat-, transzformáció-orientált.

Funkcionális vagy területi benchmarking: verseny fokozó hatású.

Verseny-benchmarking: kvázi piackutatás. Nemzetközi viszonylatban is értelmezhető.

Belső benchmarking: házon belüli tevékenységek, folyamatok elemzése, belső kommunikációval. (általános gyakorlat: a belső megelőzi a külsőt!)

Benchlearning folyamat:

Tervezés: gyenge pontok feltérképezése, partnerek kiválasztása, a javítás (kontingencia-alapú forgatókönyvek)

Gyűjtés, mérés és összehasonlítás: legjobb gyakorlatok és eredmények, szakmai ajánlások gyűjtése

Analizálás: az izolált problémák és arra adott válaszok bemutatása, a kiválasztott teljesítmény összemérése a javítandó területtel.

Adaptáció: a kiválasztott megoldás átültetése a saját szervezetre

Értékelés, visszacsatolás és ismétlés: ciklikus folyamat, önértékeléssel zárul.



Benchmarking - Benchlearning

Minőség-ellenőrzés – fókusz az outputon

Minősbiztosítás – fókusz a folyamatokon

Minőségirányítás – fókusz a működés egészére, a szervezetrányításra.

Benchmarking: az egyes ügyviteli folyamatok javítása (hozzámérése) más szervezetek gyakorlatait felhasználva.

Benchlearning: fókusz a tanuláson

Benchmarking fajták:

folyamatok javítása (nözzamerese) mas
álva.
on

Benchmarking fajták:

Folyamat vagy általános benchmarking: feltétele az izoláció. Lehet input-, folyamat-, transzformáció-orientált.

Funkcionális vagy területi benchmarking: verseny fokozó hatású.

Verseny-benchmarking: kvázi piackutatás. Nemzetközi viszonylatban is értelmezhető.

Belső benchmarking: házon belüli tevékenységek, folyamatok elemzése, belső kommunikációval. (általános gyakorlat: a belső megelőzi a külsőt!)

képezése, partnerek kiválasztása, a javítás (kontingencia-alapú

értelmezhető.

Belső benchmarking: házon belüli tevékenységek, folyamatok elemeinek összehasonlítása a kommunikációval. (általános gyakorlat: a belső megelőzi a külsőt)

Benchlearning folyamat:

Tervezés: gyenge pontok feltérképezése, partnerek kiválasztása, a javítás (kontingencia-alapú forgatókönyvei)

Gyűjtés, mérés és összehasonlítás: legjobb gyakorlatok és eredmények, szakmai ajánlások gyűjtése

Analizálás: az izolált problémák és arra adott válaszok bemutatása, a kiválasztott teljesítmény összemérése a javítandó területtel.

Adaptáció: a kiválasztott megoldás átültetése a saját szervezetre

Értékelés, visszacsatolás és ismételés: ciklikus folyamat, önértékeléssel zárul.

Mi a minőség?

- Minőség = igények megbízható kielégítése
- Minőség = elégedett, kielégített ügyfél
- Milyen igények kielégítése?
 - Kimondatlan (magától értetődő) igények
 - Kimondott igények
 - Látens igények (a lojalitás növelésére!)
- Ezek fényében
 - Elégedetlen
 - Minimálisan elégedett
 - Maradéktalanul elégedett

- WC-k, Köztemetők,
- Azok a terek, ahol az ügyfél vár

- A szttenderdek gyakran konzerválnak, akadályozzák a fejlődést!
- Nem csak a „hogyan” a fontos, hanem a „mit” is!
- Hatásos kormányzat kell (nem csupán hatékony és eredményes!)
- Ötször annyiba kerül megszerezni egy új ügyfelet, mint megtartani egy régit!
- A közigazgatás egyre inkább versengői



Hogyan mérjük?

Minőségmenedzsment - teljesítménymenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Mi a minőség?
Hogyan mérjük?**

**Minőségmenedzsment
módszerek**

Teljesítménymenedzsment

Minőségmenedzsment módszerek

Six Sigma

- minőségjavító program
- A folyamat annál jobb, minél kevesebb a selejt
- 10 millióból max. 34. (azaz 99,99966% hibamentes).
- Célja az ügyfélre eső költségek és veszteségek csökkentése
- Ötvözi más minőségügyi rendszerek több résztechnikáját (pareto-elemzés, brainstorming, problémamegoldás 7 lépése stb.)

TQM

- Teljes menedzsmentfolyamat, melynek célja a vevők és a dolgozók teljes mértékű elégedettsége és bizalma a termék használata során.
- Alapelvei:
 - **Időtáv:** hosszú
 - **Hatókör:** valamennyi munkatársra kiterjed
 - **Szabályozott terület:** a szervezet egésze
 - **Követelmény:** minőségi szemlélet, hibamentes tevékenység
 - **Cél:** állandó javítás, állandó fejlődés, hosszútávú fenntartható siker a fogyasztó elégedettségével
 - **Filozófia:** hiba-okok megelőzése
 - **Módszer:** A vezetés aktív stratégiai irányítása
 - **Képzés:** folyamatos (LLL)
 - **Jutalmazás:** jutalmazási és elismerési rendszer
 - **Kommunikáció:** Belső és külső kommunikáció fejlesztése

ISO 9001

Alapelvek

- külső – harmadik fél (tanúsító szervezet) adja a tanúsítást,
- folyamatszemléletű megközelítés,
- rendszerszemlélet az irányításban,
- tényeken alapuló döntéshozatal,
- vezetői elkötelezettség,
- vevőorientált szervezet,
- folyamatos fejlesztés,
- munkatársak bevonása,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal.
- Nem kötelező: rögzíti a követelményeket és az ezekhez rendelt mutatókat

EFQM – European Foundation for Quality Management

- A kiváló üzleti tevékenység komplex modellje
- 9 kritérium, 32 alkritérium
- Cél: az alkritériumhoz tartozó tevékenységek fejlesztése és mérése, elemzése

CAF – Common Assessment Framework

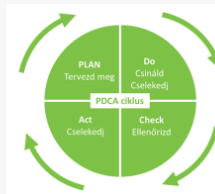
- Módszere: deming ciklus (PDCA elmélet)
- Kezeli a közigazgatás jellemző sajátosságait
- A teljesítmény fokozására alkalmas eszköz
- Híd szerepet tölt be a minőségmodellek között
- Megkönnyíti a minőségi összehasonlító értékeléseket

Előnyei:

- Alkalmazása egyszerű.
- Lehetővé teszi a közigazgatási szervek összehasonlítását.
- Híd szerepet tölt be az egyes minőségmenedzsment eszközök között.

Hátrányai:

- Csak az a szervezet tud fejlődni általa, amelyik komolyan veszi a módszer szempontjait.
- A kérdőívkitöltés nehezen megvalósítható alapos dolgozói előkészület és képzés nélkül.



Mérés,
predikció

Kárta
mozgalmak

Minőségmenedzsment módszerek

Six Sigma

- minőségjavító program
- A folyamat annál jobb, minél kevesebb a selejt
- 10 millióból max. 34. (azaz 99,99966% hibamentes).
- Célja az ügyfélre eső költségek és veszteségek csökkentése
- Ötvözi más minőségügyi rendszerek több résztechnikáját (pareto-elemzés, brainstorming, problémamegoldás 7 lépése stb.)

TQM

- Teljes menedzsmentfolyamat, melynek célja a vevők és a dolgozók teljes mértékű elégedettsége és bizalma a termék használata során.
- Alapelvei:
 - **Időtáv:** hosszú
 - **Hatókör:** valamennyi munkatársra kiterjed
 - **Szabályozott terület:** a szervezet egésze
 - **Követelmény:** minőségi szemlélet, hibamentes tevékenység
 - **Cél:** állandó javítás, állandó fejlődés, hosszútávú fenntartható siker a fogyasztó elégedettségével
 - **Filozófia:** hiba-okok megelőzése
 - **Módszer:** A vezetés aktív stratégiai irányítása
 - **Képzés:** folyamatos (LLL)
 - **Jutalmazás:** Jutalmazási és elismerési rendszer
 - **Kommunikáció:** Belső és külső kommunikáció fejlesztése

ISO 9001

Alapelvek

- külső – harmadik fél (társaság, szervezet) adja a tanúsítványt
- folyamatszempléletű módszer
- rendszerszemlélet az irányításban,
- tényeken alapuló döntéshozatal
- vezetői elkötelezettség
- vevőorientált szervezet
- folyamatos fejlesztés,
- munkatársak bevonása
- kölcsönösen előnyös kapcsolat a szállítókkal.
- Nem kötelező: rögzíti a követelményeket és az erre vonatkozó rendelt mutatókat

lemzés,

teljes mértékű

ker a fogyasztó

ISO 9001

Alapelvek

- külső – harmadik fél (tanúsító szervezet) adja a tanúsítást,
- folyamatszempléletű megközelítés,
- rendszerszemplélet az irányításban,
- tényeken alapuló döntéshozatal,
- vezetői elkötelezettség,
- vevőorientált szervezet,
- folyamatos fejlesztés,
- munkatársak bevonása,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal.
- Nem kötelező: rögzíti a követelményeket és az ezekhez rendelt mutatókat

EFQM – European Foundation for Quality Management

- A kiváló üzleti tevékenység komplex modellje
- 9 kritérium, 32 alkritérium
- Cél: az alkritériumhoz tartozó tevékenységek fejlesztése és mérése, elemzése

CAF – Common Assesment Framework

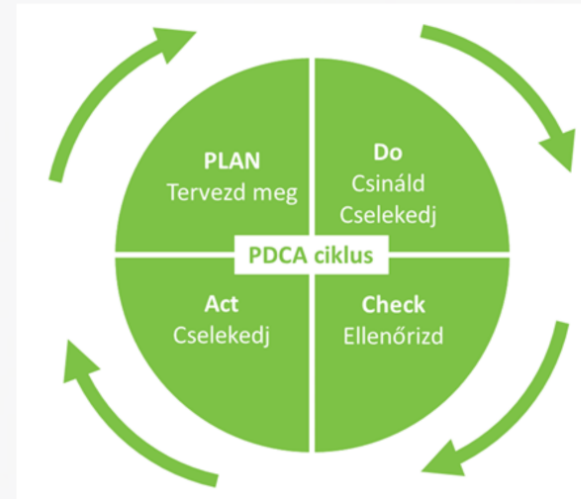
- Módszere: deming ciklus (PDCA elmélet)
- Kezeli a közigazgatás jellemző sajátosságait
- A teljesítmény fokozására alkalmas eszköz
- Híd szerepet tölt be a minőségmodellek között
- Megkönnyíti a minőségi összehasonlító értékeléseket

Előnyei:

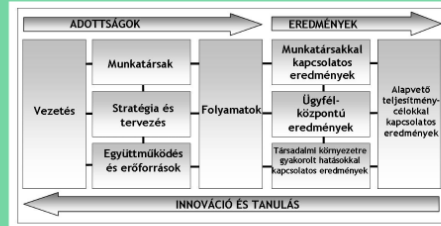
- Alkalmazása egyszerű.
- Lehetővé teszi a közigazgatási szervek összehasonlítását.
- Híd szerepet tölt be az egyes minőségmenedzsment eszközök között.

Hátrányai:

- Csak az a szervezet tud fejlődni általa, amelyik komolyan veszi a módszer szempontjait.
- A kérdőívkitöltés nehezen megvalósítható alapos dolgozói előkészület és képzés nélkül.

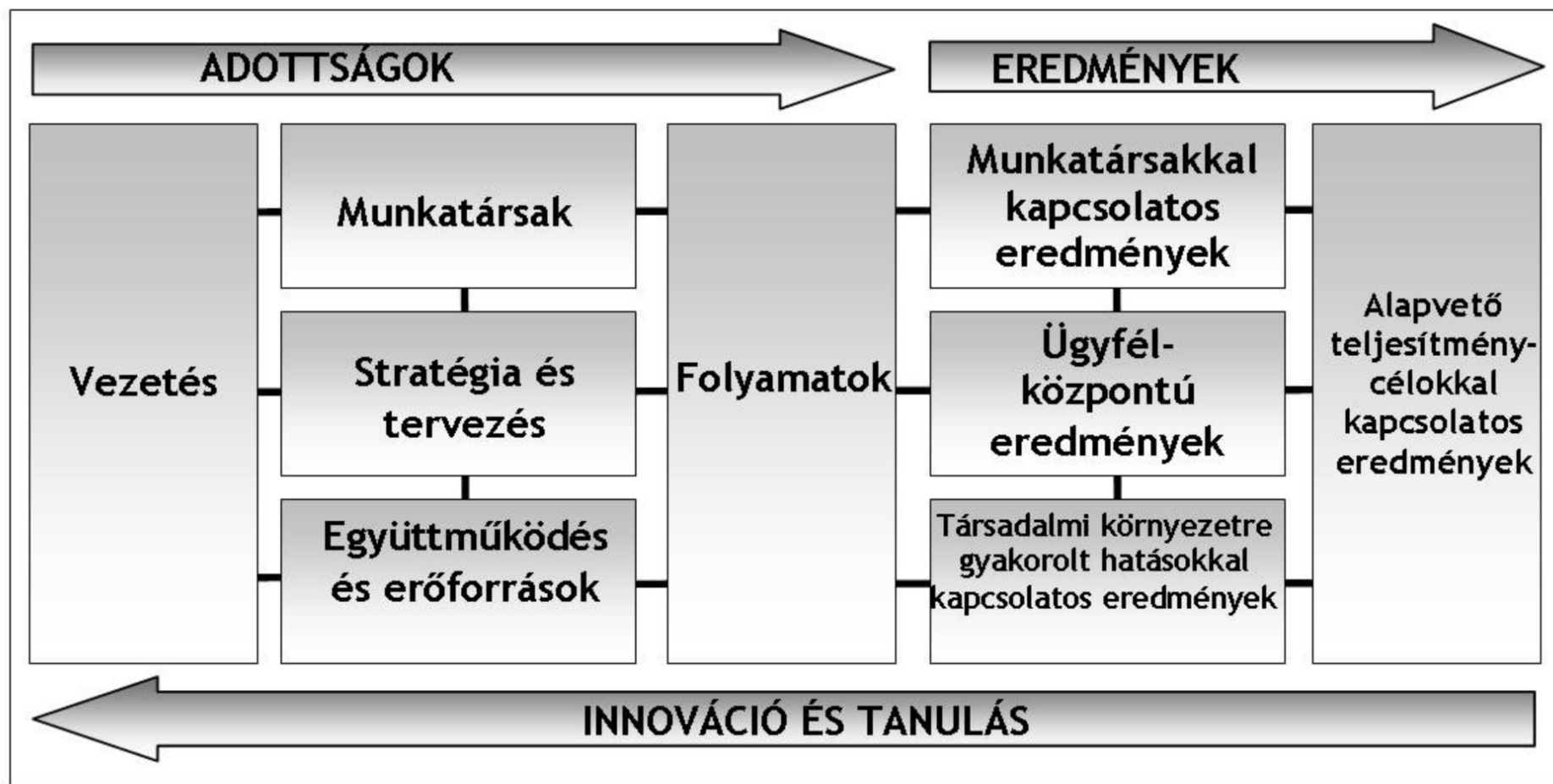


CAF



Fázis	Adottságok Értékelési tábla 1	Értékszám	CAF 2002
	Nem vagyunk aktívak ezen a területen; Nem rendelkezünk információval.	0 – 10	0
Tervezés (P)	Rendelkezünk a megfelelő intézkedésekre vonatkozó tervvel.	11 – 30	1
Megvalósítás (D)	A megfelelő intézkedéseket végrehajtjuk/tesztjük.	31-50	2
Ellenőrzés (C)	Ellenőrzük/felülvizsgáljuk, hogy a megfelelő dolgokat tesszük-e a megfelelő módon.	51-70	3
Beavatkozás (A)	Az ellenőrzés/felülvizsgálat alapján végrehajtjuk a szükséges kiigazításokat.	71-90	4
PDCA	Minden, amit teszünk, rendszeresen megtervezzük, végrehajtjuk, és kiigazítjuk, továbbá alkalmazzuk az egymástól tanulás elvét. Folyamatos fejlesztési ciklus jellemzi a szervezetet.	91-100	5

Eredmény tábla 1	Értékszám	CAF 2002
Nincsenek mérhető eredmények és/vagy nincs hozzáférhető információ.	0 – 10	0
Az eredmények mérhetőek és csökkenő tendenciákat mutatnak és/vagy az eredmények nem felelnek meg a kitűzött céloknak.	11 – 30	1
Az eredmények stagnálnak és/vagy néhány kitűzött cél teljesül.	31-50	2
Az eredmények javuló tendenciát mutatnak és/vagy a legtöbb kitűzött cél teljesül.	51-70	3
Az eredmények lényeges javulást mutatnak, és/vagy minden kitűzött cél teljesül.	71-90	4
Az eredmények kiválóak és folyamatosan szinten tartottak. Minden kitűzött cél teljesül. A fontos eredmények tekintetében a más szervezetekkel történő összehasonlítás pozitív képet mutat.	91-100	5



Fázis	Adottságok Értékelési tábla 1	Értékszám	CAF 2002
	Nem vagyunk aktívak ezen a területen; Nem rendelkezünk információval.	0 – 10	0
Tervezés (P)	Rendelkezünk a megfelelő intézkedésekre vonatkozó tervvel.	11 – 30	1
Megvalósítás (D)	A megfelelő intézkedéseket végrehajtjuk/tesszük.	31-50	2
Ellenőrzés (C)	Ellenőrizzük/felülvizsgáljuk, hogy a megfelelő dolgokat tesszük-e a megfelelő módon.	51-70	3
Beavatkozás (A)	Az ellenőrzés/felülvizsgálat alapján végrehajtjuk a szükséges kiigazításokat.	71-90	4
PDCA	Minden, amit teszünk, rendszeresen megtervezzük, végrehajtjuk, és kiigazítjuk, továbbá alkalmazzuk az egymástól tanulás elvét. Folyamatos fejlesztési ciklus jellemzi a szervezetet.	91-100	5

Eredmény tábla 1	Értékszám	CAF 2002
Nincsenek mérhető eredmények és/vagy nincs hozzáférhető információ.	0 – 10	0
Az eredmények mérhetőek és csökkenő tendenciákat mutatnak és/vagy az eredmények nem felelnek meg a kitűzött céloknak.	11 – 30	1
Az eredmények stagnálnak és/vagy néhány kitűzött cél teljesül.	31-50	2
Az eredmények javuló tendenciát mutatnak és/vagy a legtöbb kitűzött cél teljesül.	51-70	3
Az eredmények lényeges javulást mutatnak, és/vagy minden kitűzött cél teljesül.	71-90	4
Az eredmények kiválóak és folyamatosan szinten tartottak. Minden kitűzött cél teljesül. A fontos eredmények tekintetében a más szervezetekkel történő összehasonlítás is pozitív képet mutat.	91-100	5

Minőségmenedzsment módszerek

Six Sigma

- minőségjavító program
- A folyamat annál jobb, minél kevesebb a selejt
- 10 millióból max. 34. (azaz 99,99966% hibamentes).
- Célja az ügyfélre eső költségek és veszteségek csökkentése
- Ötvözi más minőségügyi rendszerek több résztechnikáját (pareto-elemzés, brainstorming, problémamegoldás 7 lépése stb.)

TQM

- Teljes menedzsmentfolyamat, melynek célja a vevők és a dolgozók teljes mértékű elégedettsége és bizalma a termék használata során.
- Alapelvei:
 - **Időtáv:** hosszú
 - **Hatókör:** valamennyi munkatársra kiterjed
 - **Szabályozott terület:** a szervezet egésze
 - **Követelmény:** minőségi szemlélet, hibamentes tevékenység
 - **Cél:** állandó javítás, állandó fejlődés, hosszútávú fenntartható siker a fogyasztó elégedettségével
 - **Filozófia:** hiba-okok megelőzése
 - **Módszer:** A vezetés aktív stratégiai irányítása
 - **Képzés:** folyamatos (LLL)
 - **Jutalmazás:** jutalmazási és elismerési rendszer
 - **Kommunikáció:** Belső és külső kommunikáció fejlesztése

ISO 9001

Alapelvek

- külső – harmadik fél (tanúsító szervezet) adja a tanúsítást,
- folyamatszervezési megközelítés,
- rendszerszemlélet az irányításban,
- tényeken alapuló döntéshozatal,
- vezetői elkötelezettség,
- vevőorientált szervezet,
- folyamatos fejlesztés,
- munkatársak bevonása,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal.
- Nem kötelező: rögzíti a követelményeket és az ezekhez rendelt mutatókat

EFQM – European Foundation for Quality Management

- A kiváló üzleti tevékenység komplex modellje
- 9 kritérium, 32 alkritérium
- Cél: az alkritériumhoz tartozó tevékenységek fejlesztése és mérése, elemzése

CAF – Common Assessment Framework

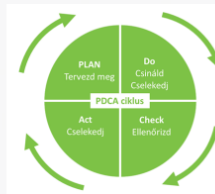
- Módszere: deming ciklus (PDCA elmélet)
- Kezeli a közigazgatás jellemző sajátosságait
- A teljesítmény fokozására alkalmas eszköz
- Híd szerepet tölt be a minőségmodellek között
- Megkönnyíti a minőségi összehasonlító értékeléseket

Előnyei:

- Alkalmazása egyszerű.
- Lehetővé teszi a közigazgatási szervek összehasonlítását.
- Híd szerepet tölt be az egyes minőségmenedzsment eszközök között.

Hátrányai:

- Csak az a szervezet tud fejlődni általa, amelyik komolyan veszi a módszer szempontjait.
- A kérdőívkitöltés nehezen megvalósítható alapos dolgozói előkészület és képzés nélkül.



Kárta
mozgalmak

Mérés,
predikció

Karta mozgalmak és más motiváló tényezők



Service Declaration 1988 (Finnország)
Public Service Charter (Franciaország)
Citizen's Charter (Nagy-Britannia)
Customer Service Standards (USA)
Public Services Users' Charter (Belgium)
Public Service 2000 (Kanada)

NPM teljesítményelvű szemlélete
TQM, EFQM, ISO -> CAF
Motiváló: díjmodellek (IIASA-Shiba, Európai Minőségi Díj,
Magyar Nemzeti Minőségi Díj, Magyar közigazgatási
Minőségi Díj, TÖOSZ stb.)

Karta mozgalmak és más motiváló tényezők

The screenshot shows the official website of Citizenship and Immigration Canada (CIC). The header includes the Canadian flag, the text 'Citizenship and Immigration Canada' in English and French, and the 'Canada' wordmark. Below the header is a navigation bar with links: Français, Home, Contact Us, Help, Search, and canada.gc.ca. The main content area is titled 'Service declaration' and includes a sub-header 'This service declaration outlines Citizenship and Immigration Canada's service commitments.' It states that through this declaration, users will find information on:

- Who we are
- What we do
- Our commitment to you
- Service standards
- Processing times
- Helping us serve you better
- External advice and assistance for citizenship and immigration
- e-Consultation on service declaration and service standards
- Frequently asked questions

 The left sidebar contains a 'The Department' section with links like 'About Us', 'The Minister', 'Consultations', 'Media Centre', and a 'Come to Canada' section with links like 'Visit', 'Work Temporarily', 'Study', 'Immigrate', 'Refugees', 'Newcomers to Canada', 'Live in Canada', 'Work in Canada', 'Citizenship', 'Apply for Citizenship', 'Celebrate Citizenship', 'Citizenship Judges', 'Canadian Residents', 'Sponsor Your Family', 'Adopt a Child', 'Employers', 'Partner with Us', 'Multiculturalism', and 'Educational'. The right sidebar is titled 'I Need To ...' and lists various services: 'Check application status', 'Apply online or access unsubmitted application', 'Pay application fees', 'Change address', 'Find CIC offices', 'Find application form or guide', 'Calculate application fees', 'Check application processing times', 'Use residence calculator', 'Get permanent resident card', 'Get medical exams', and 'Get police certificates'. A 'Top of Page' link is at the bottom right of the main content area.

Service Declaration 1988 (Finnország)
Public Service Charter (Franciaország)
Citizen's Charter (Nagy-Britannia)
Customer Service Standards (USA)
Public Services Users' Charter (Belgium)
Public Service 2000 (Kanada)

NPM teljesítményelvű szemlélete
TQM, EFQM, ISO -> CAF
Motiváló: díjmodellek (IIASA-Shiba, Európai Minőségi Díj,
Magyar Nemzeti Minőségi Díj, Magyar közigazgatási
Minőségi Díj, TÖOSZ stb.)

Minőségmenedzsment módszerek

Six Sigma

- minőségjavító program
- A folyamat annál jobb, minél kevesebb a selejt
- 10 millióból max. 34. (azaz 99,99966% hibamentes).
- Célja az ügyfélre eső költségek és veszteségek csökkentése
- Ötvözi más minőségügyi rendszerek több résztechnikáját (pareto-elemzés, brainstorming, problémamegoldás 7 lépése stb.)

TQM

- Teljes menedzsmentfolyamat, melynek célja a vevők és a dolgozók teljes mértékű elégedettsége és bizalma a termék használata során.
- Alapelvei:
 - **Időtáv:** hosszú
 - **Hatókör:** valamennyi munkatársra kiterjed
 - **Szabályozott terület:** a szervezet egésze
 - **Követelmény:** minőségi szemlélet, hibamentes tevékenység
 - **Cél:** állandó javítás, állandó fejlődés, hosszútávú fenntartható siker a fogyasztó elégedettségével
 - **Filozófia:** hiba-okok megelőzése
 - **Módszer:** A vezetés aktív stratégiai irányítása
 - **Képzés:** folyamatos (LLL)
 - **Jutalmazás:** jutalmazási és elismerési rendszer
 - **Kommunikáció:** Belső és külső kommunikáció fejlesztése

ISO 9001

Alapelvek

- külső – harmadik fél (tanúsító szervezet) adja a tanúsítást,
- folyamatszerveletű megközelítés,
- rendszerszemlélet az irányításban,
- tényeken alapuló döntéshozatal,
- vezetői elkötelezettség,
- vevőorientált szervezet,
- folyamatos fejlesztés,
- munkatársak bevonása,
- kölcsönösen előnyös kapcsolatok a szállítókkal.
- Nem kötelező: rögzíti a követelményeket és az ezekhez rendelt mutatókat

EFQM – European Foundation for Quality Management

- A kiváló üzleti tevékenység komplex modellje
- 9 kritérium, 32 alkritérium
- Cél: az alkritériumhoz tartozó tevékenységek fejlesztése és mérése, elemzése

CAF – Common Assessment Framework

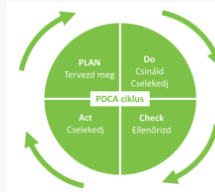
- Módszere: deming ciklus (PDCA elmélet)
- Kezeli a közigazgatás jellemző sajátosságait
- A teljesítmény fokozására alkalmas eszköz
- Híd szerepet tölt be a minőségmodellek között
- Megkönnyíti a minőségi összehasonlító értékeléseket

Előnyei:

- Alkalmazása egyszerű.
- Lehetővé teszi a közigazgatási szervek összehasonlítását.
- Híd szerepet tölt be az egyes minőségmenedzsment eszközök között.

Hátrányai:

- Csak az a szervezet tud fejlődni általa, amelyik komolyan veszi a módszer szempontjait.
- A kérdőívkitöltés nehezen megvalósítható alapos dolgozói előkészület és képzés nélkül.



Kárta
mozgalmak

Mérés,
predikció

Minőségmenedzsment - teljesítménymenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Mi a minőség?
Hogyan mérjük?**

**Minőségmenedzsment
módszerek**

Teljesítménymenedzsment

Teljesítménymenedzsment

Inputvezérelt megoldások helyett eredményvezérelt megoldások kellenek!
(Eredményindikátorok, hatásindikátorok)
MBO alapú elvrendszerre épülnek
Működési jellemzők:

- Célmeghatározás a dolgozókkal együtt, ebből egyéni célok
- Az értékelés az ösztönzést is célozza
- A dolgozók fizetésének egy része is a teljesítményhez kapcsolt
- A teljesítmény folyamatosan tervezik és nyomon követik.
- A célérelést formális értékelő megbeszéléssel is segítik.

Lehetséges indikátorok:

Minőség: megbízhatóság, pontosság, konzisztencia, hibaszám - ppm (vö: Hat Szigma),

Mennyiség: volumen, ügyszám;

Idő: gyorsaság, reagálási sebesség, rendelkezésre állás;

Használat: egyszerűség, felhasználó-barátság, rugalmasság, kényelem, átláthatóság, hozzáférés;

Pénz: ár, költség, érték.

Magyar kísérletek és azok kudarcai: TÉR, MÉR

BSc

Stratégia-alkotási és végrehajtási eszköz
Segítségével mérhető és megvalósítható célrendszerre bontható a szervezeti stratégia

Négy nézőpont köré szerveződik:

- Pénzügyi teljesítmény
- Ügyfelek (vevők)
- Működési folyamatok
- Innováció és tanulás

Scorecard:

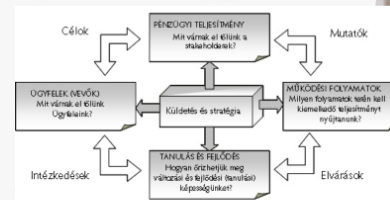
Stratégiai cél kvalitatív megfogalmazása

Ehhez szükséges mutató definiálása

Elvárás számszerűsítése 3-5 évre

Céleléréshez szükséges intézkedések (felelőssel és határidővel)

Jó eszköz a teljesítményértékelésnél, szervezeti irányításnál



Teljesítménymenedzsment

Inputvezérelt megoldások helyett eredményvezérelt megoldások kellenek!

(Eredményindikátorok, hatásindikátorok)

MBO alapú elvrendszerre épülnek

Működési jellemzők:

- Célmeghatározás a dolgozókkal együtt, ebből egyéni célok
- Az értékelés az ösztönzést is célozza
- A dolgozók fizetésének egy része is a teljesítményhez kapcsolt
- A teljesítmény folyamatosan tervezik és nyomon követik.
- A célélérést formális értékelő megbeszéléssel is segítik.

Lehetséges indikátorok:

Minőség: megbízhatóság, pontosság, konzisztencia, hibaszám - ppm (vö: Hat Sigma),

Mennyiség: volumen, ügyszám;

Idő: gyorsaság, reakálási sebesség, rendelkezésre állás;

Használat: egyszerűség, felhasználó-barátság, rugalmasság, kényelem, átláthatóság, hozzáférés;

Pénz: ár, költség, érték.

Magyar kísérletek és azok kudarcai: TÉR, MÉR

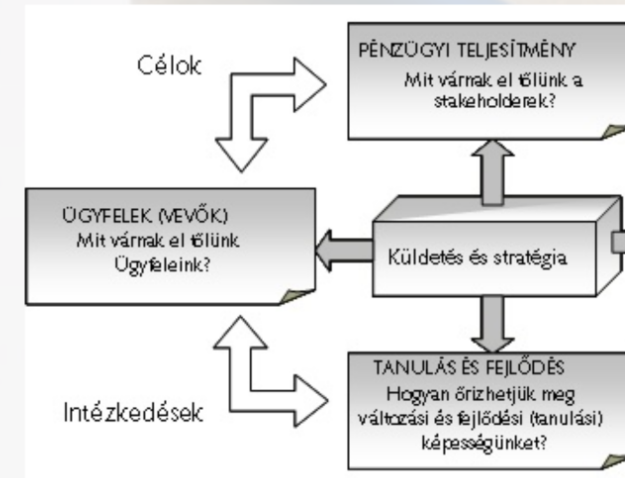
BSc

Stratégia-alkotási és végrehajtási eszköz

Segítségével mérhető és megvalósítható célrendszerre bontható a szervezeti stratégia

Négy nézőpont köré szerveződik:

- Pénzügyi teljesítmény
- Ügyfelek (vevők)
- Működési folyamatok
- Innováció és tanulás



Scorecard:

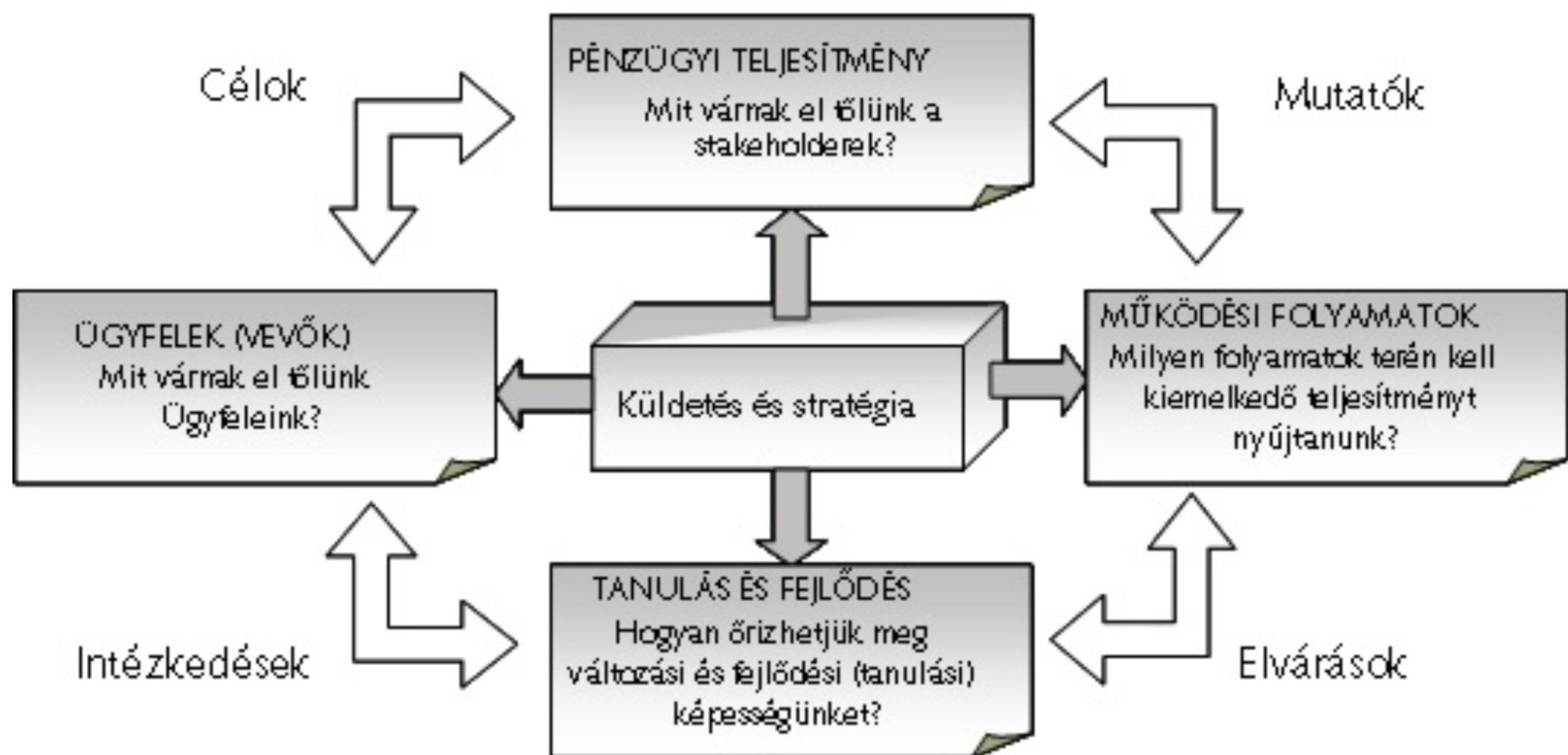
Stratégiai cél kvalitatív megfogalmazása

Ehhez szükséges mutató definiálása

Elvárás számszerűsítése 3-5 évre

Céleléréshez szükséges intézkedések (felelőssel és határidővel)

Jó eszköz a teljesítményértékelésnél, szervezetirányításnál



Minőségmenedzsment - teljesítménymenedzsment

Dr. habil. Budai Balázs Phd.

Tanszékvezető, egyetemi docens

budai.balazs@uni-nke.hu

+36-20-966-0454



**Mi a minőség?
Hogyan mérjük?**

**Minőségmenedzsment
módszerek**

Teljesítménymenedzsment