

# IZZIVI KAKOVOSTI V PRIHODNOSTI

## - KAKOVOST NA IZVORU

### KAJ JE KAKOVOST?

**Vodenje kakovosti pomeni, da organizacije delujejo za svoje DELEŽNIKE – od izboljšanja izdelkov, storitev, SISTEMOV IN PROCESOV do zagotavljanja, da je celotna organizacija PRIMERNA IN UČINKOVITA (Vir: CQI, IRCA).**

mag. Alojz Bitenc

Virtualni 23. dan kakovosti pri GZDBK, 25. november 2021



## AKTUALNI DEJAVNIKI V POSLOVNEM OKOLJU:

- DOSTOPNOST DOLOČENIH SUROVIN IN MATERIALOV,
- ENERGETSKI PREHOD NE BO ENOSTAVEN,
- INFORMATIZACIJA IN ROBOTIZACIJA,
- DEMOGRAFSKI TRENDI V RAZVITEM SVETU,
- OBVLADOVANJE NABAVNIH VERIG,

**VIRI**



## KOMPETENCE ZA PODROČJE KAKOVOSTI

- ŠIROK POGLED IN RAZUMEVANJE CELOTE,
- SPOSOBNOST KOMUNICIRANJA V POSLOVNEM JEZIKU,
- PROMOVIRANJE POVEZOVANJA MED PROCESI,
- OMOGOČITI ŠIRŠE POSLOVNE SPREMEMBE,
- VZPODBUJANJE IN MOTIVIRANJE SODELAVCEV,

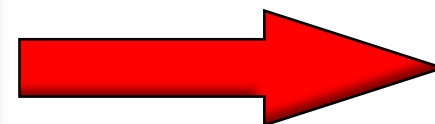
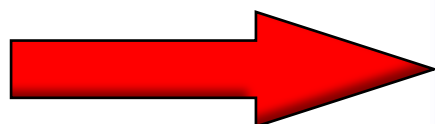
- Strokovnjaki za kakovost morajo imeti široko paleto spretnosti,
- Strokovnjaki za kakovost so v idealnem primeru tisti, ki da omogočijo integracijo posameznih razdrobljenih procesov,
- Strokovnjaki za kakovost morajo biti agenti za širše poslovne spremembe,
- Strokovnjaki za kakovost morajo biti sposobni komunicirati s sodelavci v poslovnem jeziku,
- Stroka kakovosti mora pomagati svojim sodelavcem v drugih funkcijah, da čim boljše izkoristijo svoje spretnosti in izkušnje,
- Poklic kakovosti na splošno ni dobil status, ki si ga zasluži, in se mora zdaj ojačati, da bo lahko v polni meri sodeloval pri spopadanju z izzivi 21. stoletja.



**VIRI**

„START – OF – PIPE“

„END – OF – PIPE“



**PRIMERI:**

- PROJEKTIRANJE,
- RAZVOJ - ZASNOVA,
- SELITEV,
- PREUREDITEV,
- NESREČA.

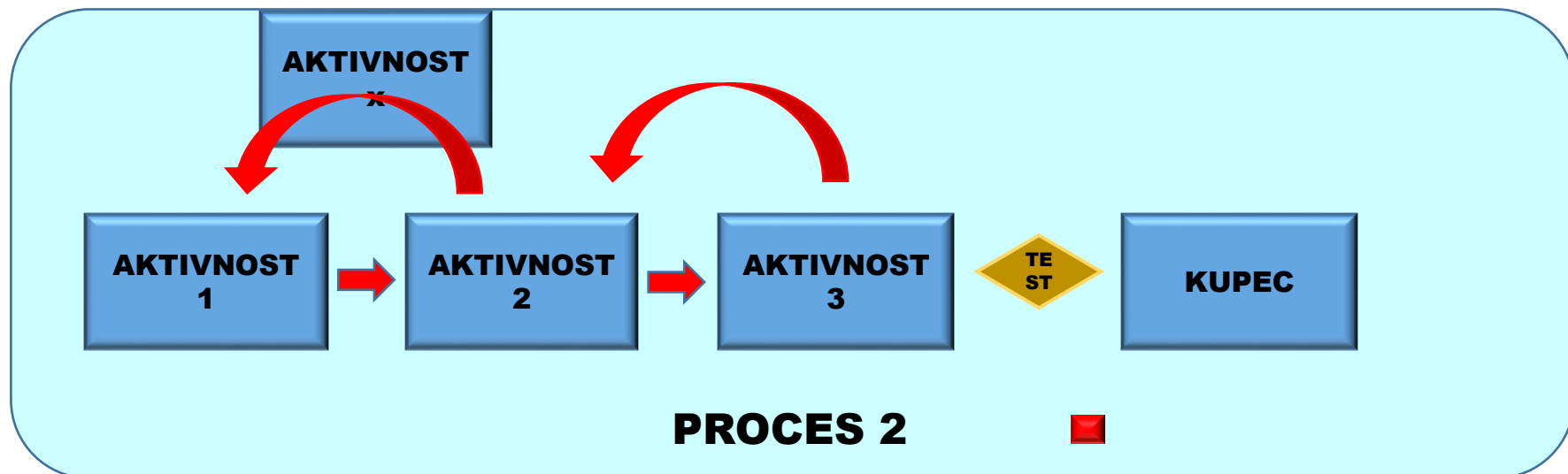
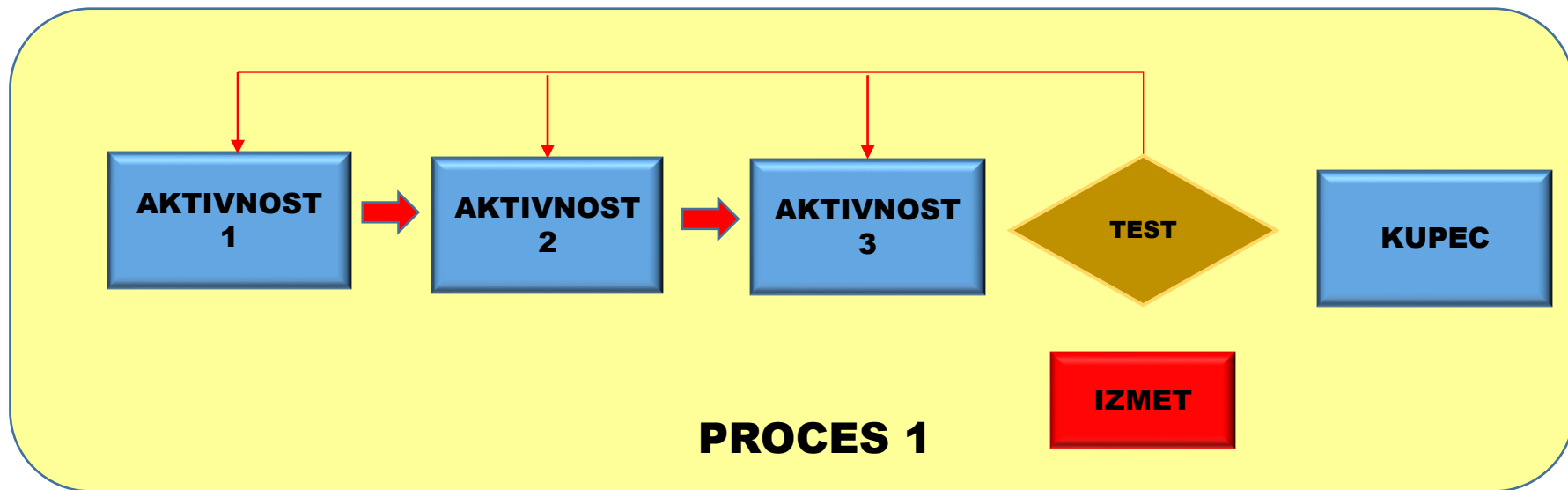
**PRIMERI:**

- IZBOLJŠEVANJE,
- STRATEGIJA - CILJI,
- ZAHTEVE KUPCEV,
- CENOVNI PRITISKI,
- BENCHMARKING.

**PRIMERI:**

- REKLAMACIJE,
- PRITOŽBE,
- IZMET,
- SLABI REZULTATI,
- NESREČA,
- FLUKTUACIJA.

# POUDAREK: KAKOVOST ČIM BOLJ NA IZVORU



## DEFINICIJA: KAKOVOST NA IZVORU

KAKOVOST NA IZVORU JE NAČELO, KI DOLOČA, DA SE KAKOVOST NE MERI LE NA KONCU IZVEDBE (PROIZVODNJA OZ. STORITEV), AMPAK NA VSAKEM KORAKU IZVEDBENEGA POSTOPKA IN JE ODGOVORNOST VSAKEGA POSAMEZNIKA, KI PRISPEVA K IZVEDBI ALI PRAVOČASNI DOSTAVI IZDELKA ALI STORITVE.

KAKOVOST NA IZVORU POMENI, DA JE VSAK ZAPOSLENI ODGOVOREN ZA KAKOVOST IZDELKOV/STORITEV. TO SE DOSEŽE Z NASLEDNJI MI ORODJI:

- ANALIZA VZROKOV. Analizirajte vzroke za slabo kakovost in popravite zadevo, da se ne bo več pojavljala,
- SAMOPREVERJANJE. Usposobite delavce, da merijo specifikacije svojega dela,
- STANDARDIZIRANO DELO. Z visoko stopnjo dokumentacije in usposabljanja zagotovite, da je vsak element izdelan na enak način,
- PROCESNA KONTROLA. Vsaka zaporedna delovna faza preverja kakovost prejšnje faze,
- VIZUALIZACIJA. Uporabite signalni sistem, da potegnete inženirje in menedžerje na mesto, kjer je problem, tako da ga je mogoče takoj popraviti.

# PRIMER: IZBOLJŠAVE NA IZVORU

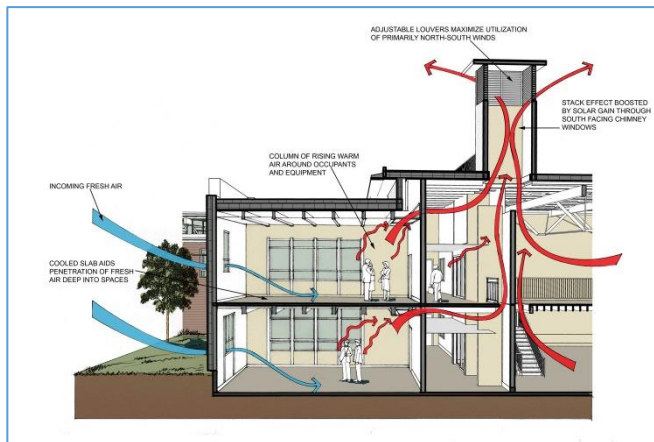
1.



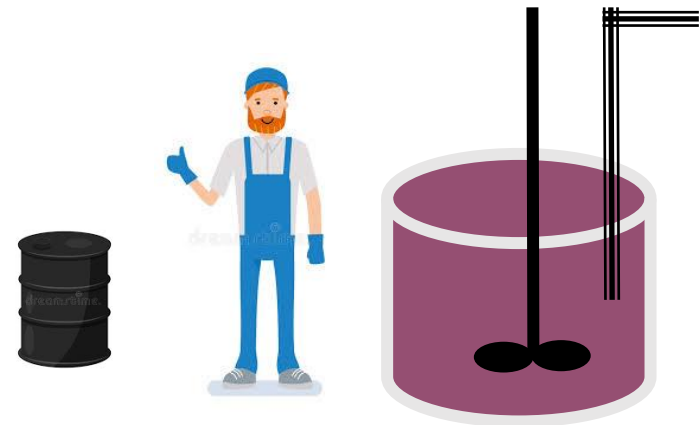
2.



3.



4.





# PRIMER PROCESNE IZBOLJŠAVE: JAPONSKA – KITAKYUSHU LETA 1965

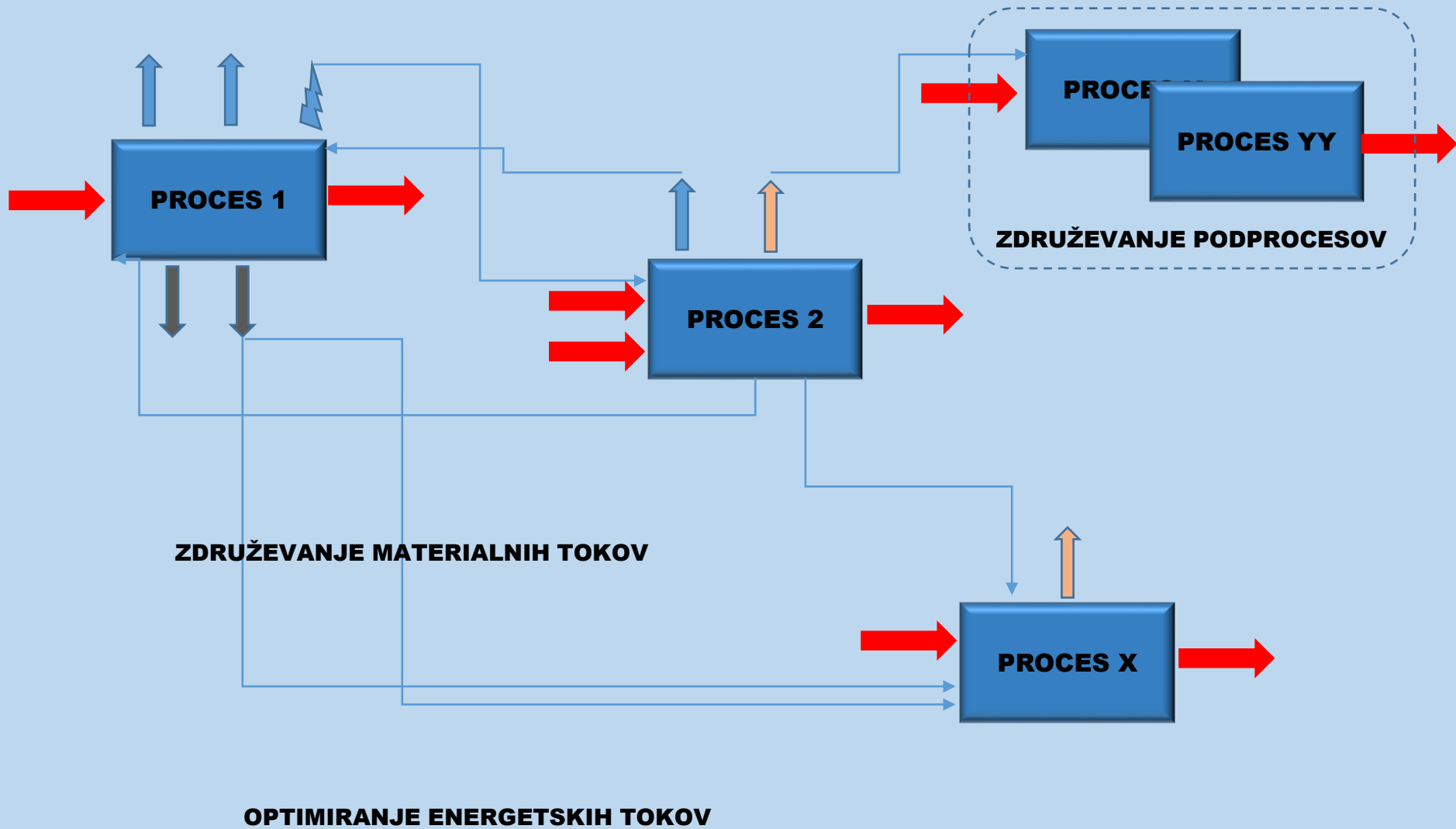




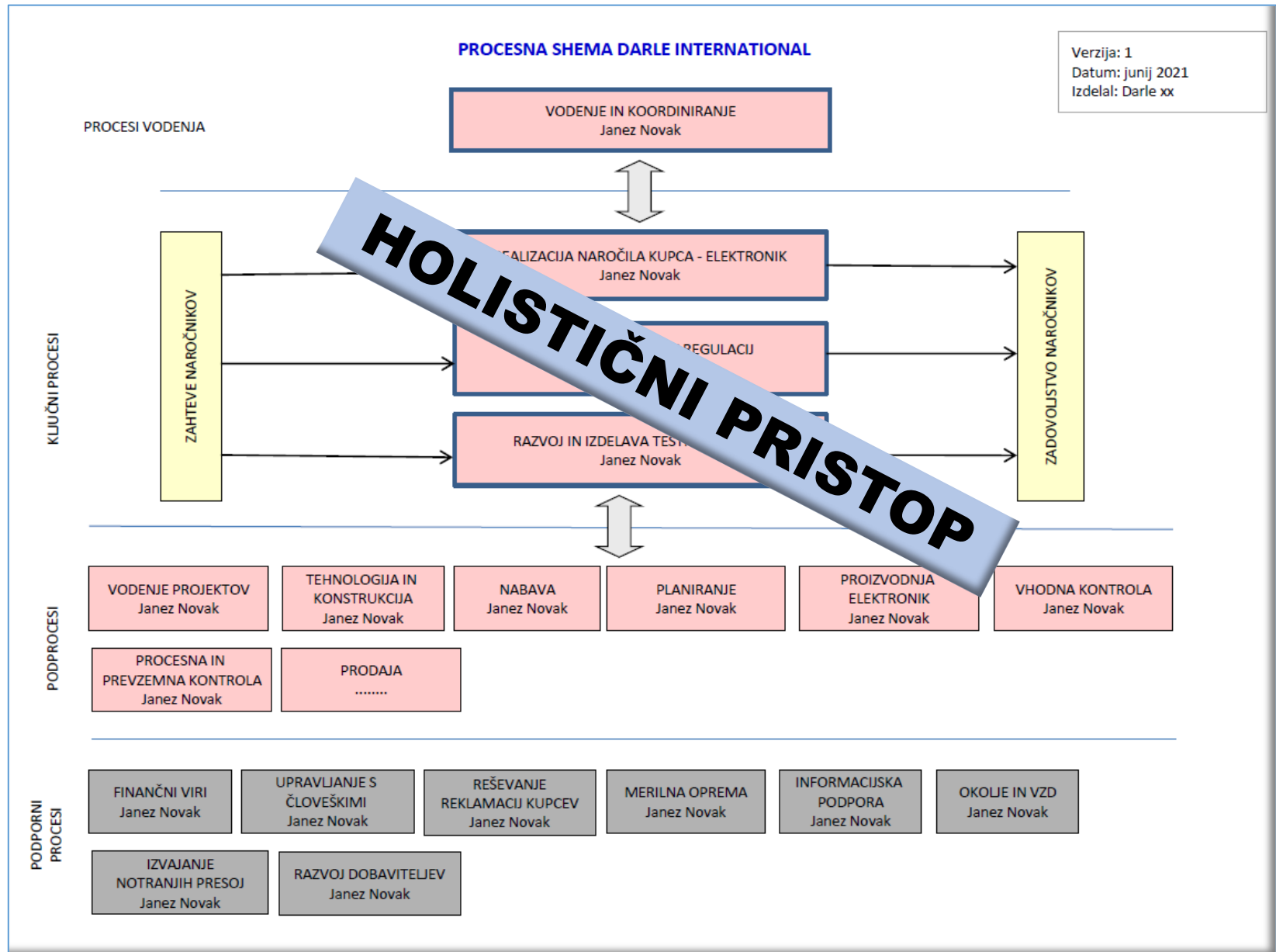


甦ったさわやかな空 (現在)

# NIPPON STEEL CORPORATION PRISTOP

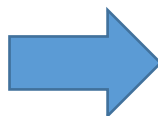


# PRIMER: SHEMA PROCESOV



# PRIMER UKREPANJA NA KONCU

IZMET



OPERACIJA OZ. POPRAVILO



# PRIMERI UKREPANJA NA KONCU

1.



2.



**KPI**

3.



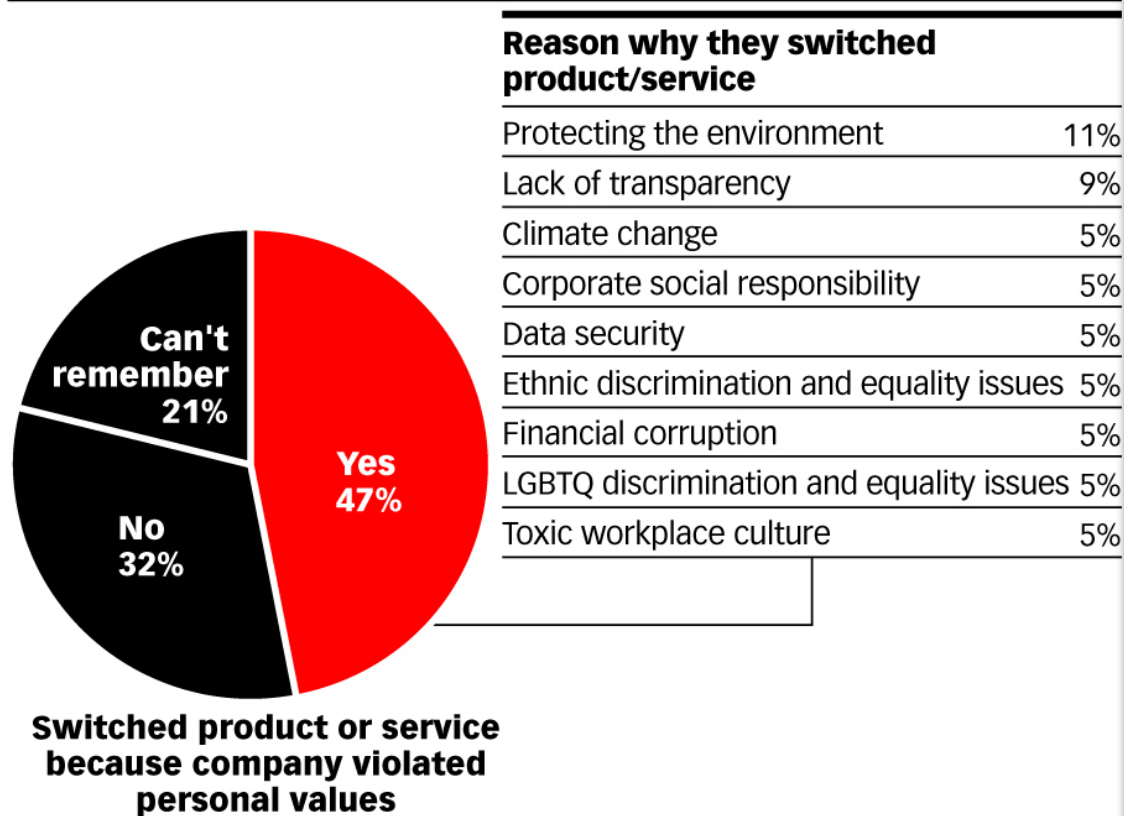
4.

.....



## Internet Users Worldwide Who Have Switched a Product/Service Because the Company Violated Their Personal Values, Jan 2019

% of respondents



Note: ages 18+

Source: Hotwire, "High-Stakes Leadership in a Post-B2B World," conducted by Sapio Research, March 18, 2019