



**Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem**

**Szent István Campus**

**Műszaki Menedzser Szak**

**MINŐSÉGÜGYI PROBLÉMA MEGOLDÁSA MINŐSÉGÜGYI  
TECHNIKÁK SEGÍTSÉGÉVEL**

**Belső konzulens:** Dr. Medina Viktor Ferenc  
Egyetemi docens

**Külső konzulens:** Földes Roland  
Minőségügyi szakértő mérnök

**Készítette:** Nadrai Attila  
LU55GI  
Levelező tagozat

**Intézet/Tanszék:** Műszaki Intézet/Műszaki  
Menedzsment Tanszék

## Összefoglalás

Az általam készített diplomadolgozat a hazai és nemzetközi gyártó vállalatok problémamegoldási folyamatainak hiányosságairól, a probléma megoldási folyamat lehetséges módszereiről, technikáiról és egy konkrét probléma strukturált megoldásáról szól. A diplomadolgozatom aktualitását mi sem bizonyítja jobban, mint az IATF (International Automotive Task Force) nyilvános statisztikái, miszerint az éves 3. fél általi tanúsító auditokon a legtöbbször felvett súlyos nem megfelelőséget a probléma megoldási folyamattal kapcsolatban kellett rögzíteni.

Dolgozatomban különös hangsúlyt fektetek arra, hogy a probléma megoldási folyamat eredményességének elengedhetetlen része a vezetői szerepvállalás, a vezetői elkötelezettség. Amennyiben a vezetők nem érdekeltek ezekben a tevékenységekben a lehetőségek jelentősen beszűkülnek a vállalaton belül, továbbá nem fog kialakulni a kultúrája, hogy a dolgozók meg akarják oldani a hibákat.

A dolgozatban 3 probléma megoldási folyamatmodellt elemzek, melyeknél kitérek azok logikájára és fő alkalmazási területükre, továbbá a különböző modellek előnyeire és hátrányaira. Fontos megjegyezni, hogy a megfelelő folyamatmodell kiválasztását mindig az adott szervezeti kultúra és a probléma jellege alapján kell kiválasztani és alkalmazni. Nincs jó vagy rossz modell ilyen tekintetben.

A probléma megoldási módszerek, technikák közül elkülönítetek problémadefiniáló és hibaelemző módszereket. A teljesség igénye nélkül a következő hibadefiniáló módszerek kerültek vizsgálatra: 5W2H, IS-IS NOT elemzés. A hibaelemző módszerek közül a következő technikák lettek kiértékelve: Isikava diagram, 5 miért elemzés, brainstorming, Pareto elemzés, Futtatási diagram. A dolgozatban kitérek a különböző minőséggel kapcsolatos költségek csoportosítására.

A diplomadolgozat önálló részében egy forgácsolt alkatrész minőségügyi problémájának megoldási folyamatát oldottam meg, mely során kitértem a probléma teljeskörű leírására. Isikava diagram segítségével feltártam a hibát kiváltó valamennyi lehetséges okot, melyeket szétválasztottam valószínű és kevésbé valószínű gyökérokra. A valószínű gyökérok esetében további, mélyrehatóbb elemzéseket végeztem. A valószínű gyökérokkel kapcsolatban különböző tesztek vizsgálatokat végeztem el a PDCA folyamat modell felhasználásával, melyeket a tesztek eredményétől függően kizártam a további vizsgálatokból vagy további intézkedéseket határoztam meg. Az igazi gyökérok megtalálása után a

hibaszázalékot folyamatosan monitorozva különböző javító intézkedéseket határoztam meg. A folyamat eredményeként egy jelentős hibaszázalék csökkenést sikerült elérnem, melyek gazdasági hatásai a dolgozat keretein belül elemeztem és kiszámítottam a költség megtérülést egy évre nézve.