

Woordenlijst IKB

Hoofdstuk 1

Transcedente benadering

Gezichtspunt vd filosoof, kwaliteit is synoniem voor superioriteit.

Productgerichte kwaliteitsbenadering

Verschillen in kwaliteit zijn terug te brengen tot verschillen in de hoeveelheid van een ingrediënt of eigenschap, standpunt vd economist. Kwaliteit is meetbaar!

Klantgerichte benadering

Wat de klant nodig heeft/vraagt/verwacht/als doel heeft, adhv fysische, sensitieve en tijdsgerichte kenmerken.

Productiegerichte benadering

Kwaliteit = conformiteit met de vereisten, specificaties

Waardegerichte benadering

Prijs/kwaliteitverhouding

Perspectivistisch kwaliteitsbegrip

Kwaliteitsbegrip verandert naargelang de situatie: handig aangezien het niet mogelijk is 1 kwaliteitsdefinitie te formuleren die altijd geldig is

Kwaliteit \Leftrightarrow klasse

Kwaliteit is afhankelijk van behoeften, klasse is technische superioriteit

Kwaliteit \Leftrightarrow satisfactie

Kwaliteit (best objectief meetbaar) \Rightarrow satisfactie

Gespecificeerde kwaliteit

Wordt weergegeven in specificaties van het contract

Verwachte kwaliteit

Dient logischerwijze aanwezig te zijn (vers brood bij de bakker)

Verrassende kwaliteit

Niet verwacht door klant, laat wel goede indruk na

Waargenomen kwaliteit

= eigelijke kwaliteit (intrinsieke kwaliteit) – verwachte kwaliteit (soort basispakket)

MTBF

Mean time between failures; maat voor betrouwbaarheid

MTTR

Mean Time To Repair; Meest gebruikte eenheid voor meten van onderhoudbaarheid

Conformiteitskosten

Kosten door kwaliteitsverhoging: worden hoger bij hoger conformiteitsniveau

Niet-conformiteitskosten

Kosten van producten die niet ad gevraagde kwaliteit voldoen

Kwaliteitsborging

Bestendiging van evenwicht tussen kwaliteit en kost

AQL

Acceptable Quality Level; aanvaard percentage niet-conformiteiten

Empowerment

Personeelsleden kunnen zelf bepaalde beslissingen nemen

Kwaliteitsverliesfunctie

Visuele voorstelling van kwaliteitsverlies dat optreedt wanneer een product niet aan een bepaald criterium voldoet. Pagina 13

Kwaliteitsverlies

- Volgens productiebenadering: stapsgewijze functie
- Volgens Taguchi: de schade die aan de gemeenschap berokkend wordt gedurende het gebruik van het product als gevolg van de functionele variatie & schadelijke neveneffecten => kwadratische functie

S/R-verhouding

Signaal/ruis-verhouding: gemiddelde/standaarddeviatie. Hoe groter, hoe beter! Verbeteren door ruis te verkleinen is meestal het voordeligste

Six Sigma

Ontwikkeld door Motorola, managementstrategie opgebouwd rond verbeteringsprojecten die door black & green belts worden uitgevoerd.

MTEC

Motorola Training and Education Center, later Motorola University, gericht op kwaliteitstechnieken

Verborgene fabriek

Deel van het bedrijf dat zich bezighoudt met herstellen van fouten die vroeger in het productieproces gemaakt werden

3 sigma kwaliteit

voor een bepaalde karakteristiek liggen de specificatielimieten precies op 3 standaarddeviaties van het gemiddelde. Kwaliteitsniveau van 99,73%

6 Sigma kwaliteit

0,002 fouten per miljoen of 1 defect product op 500 miljoen producten. Verschil met de 3,5 defecten per miljoen aangezien gemiddelde van een proces op lange termijn tot 1,5 sigma boven of beneden globale gemiddelde kon variëren dus kijken bij 4,5 sigma! Maar aan 1 kant van het gemiddelde kijken dus onderschatting!

DPMO

Defects per million opportunities. Bij 1 kans op defect bij productiestap deze 1 miljoen x uitvoeren, bij 100 kansen op defect bij 1 productiestap wordt deze 10000x uitgevoerd.

CTQ

Critical to quality; elke eis van een klant.

DPO

Defects per opportunity

FY

Final Yield, kans op geen defect

TY

Troughput yield: kans dat alle mogelijkheden van defecten in een bepaalde productiestap overeenstemmen met de respectievelijke performantiestandaarden (en dus geen defect bekomen werd)

RTY

Rolled Troughput Yield; kans dat een product of dienst volledig defectenvrij door het hele proces gaat

NY

Normalized Yield: gemiddelde TY die men zou verwachten in om het even welke productiestap, berekend door $RTY^{(1/\#productiestappen)}$

Black belt

Persoon, 4 maanden opleiding gevolgd, best 100% van tijd bezig met Six Sigma, vaak maar gedeeltelijk

Green Belts

Ondersteunen Black Belt in team, onderdeel van hun job, 2 à 4 dagen opleiding, basis van statistiek & kwaliteitsverbeteringstechnieken aangeleerd

Yellow belt

Beperkte opleiding, verzameling & eerste analyse an gegevens

Master black Belts

Ervaren Black Belts (5 jaar ervaring meestal), volgtijds six sigma, opleiding & coaching nieuwe green & black Belts

Champion of sponsor

Lid van managementteam dat intaat voor selectie en beoordeling van de verschillende six sigma projecten, ondersteund door de master black belt. Geeft ook financiële middelen.

DMAIC

Define, measure, analyse, improve, control: manier waarop six sigma projecten uitgevoerd worden, gebaseerd op PDSA. Gelinkt met 4 stadia: identificatie, characterisatie, optimalisatie en institutionalisatie, recognize, standardise en integrate zijn wel taken van sponsor & master black belt!

DFSS

Design For Six Sigma; extra stap in DMAIC via DMADV, IDOV

DMADV

Define, measure, analyse, design & verify: gebruikt voor ontwerp van nieuwe diensten, producten of processen waar six sigma centraal staat

IDOV

Identify, design, optimise, verify: gebruikt voor ontwerp van nieuwe diensten, producten of processen waar six sigma centraal staat

Bottom line growth

Verbeteren van de winst in het bedrijf door daling van kosten bij constante omzet.

Top line growth

Omzet spectaculair vergroten zodat ook betere resultaten voorgelegd kunnen worden

CEN

Europees comité voor normalisatie; Europese normalisatiewerkzaamheden, gevestigd in Brussel

CENELEC

Europees comité voor Elektronische Normalisatie; Europese normalisatiewerkzaamheden, gevestigd in Brussel

Productcertificatie

Garandeert kwaliteitsvol product; omvat initiële keuring, kwaliteitsmanagementsysteem en klachtenregistratie; leidt tot merkteken

Milieukeur

Op consumenten gericht merkteken voor milieukwaliteit

Meritus

Op consumenten gericht merkteken voor rundsvlees

Certus

Op consumenten gericht merkteken voor varkensvlees

KOMO

Gericht op bedrijfsmatige afnemers, keurmerk voor bouwproducten

KEMA

Gericht op bedrijfsmatige afnemers, keurmerk voor elektrische apparaten

ISO

International organization for standardization, ISO door Griekse isos wat gelijk betekent.

ISO 9000:2000

Familie standaarden gebaseerd op internationale consensus omtrent goede kwaliteitsmanagementpraktijken; bestaat uit standaarden & richtlijnen

ISO 9001:2000

Onderdeel ISO 9000:2000; standaard die set gestandaardiseerde vereisten voor kwaliteitsmanagementsysteem, enige ISO standaard waarvoor je als bedrijf gecertificeerd kan worden

ISO 9004:2000

Bijkomende richtlijnen bij ISO 9001:2000 waarvoor men niet gecertificeerd kan worden: bijkomende richtlijnen die binnen de organisatie gebezigd zien te worden!

IKZ

Integrale kwaliteitszorg = summum van kwaliteit, filosofie van het motiveren en sensibiliseren van alle medewerkers in het bedrijf tot kwaliteitsgericht handelen en voortdurend verbeteren en beheersen van alle kwaliteitsprocessen zodat het bedrijf op LT succesvol is.

EFQM

European Foundation for Quality Management; Wil drijvende kracht zijn achter IKZ in Europa, meer dan 700 organisaties zijn lid, EFQM excellence model (zie p 30), European Quality Award