

10. fejezet Minőségirányítási rendszer bevezetés módszertana

1. lecke Minőségirányítási rendszer bevezetésének módszertana és általános lépései

Miért vezet be egy szervezet minőségirányítási rendszert?

Egy adott szervezet esetében minőségirányítási rendszer bevezetése történhet:

- kötelező módon (a piacra lépés előfeltétele, pl. gyógyszergyártás)
- opcionális lehetőségként
 - o külső „kényszer” hatására (pl. versenyelőny megszerzése/megtartása hazai vagy nemzetközi piacon iparági szabványok alapján)
 - o belső indíttatásból (a szervezet belső igénye a vevőközpontúság és a társadalmi felelősségvállalás jegyében, vevői elégedettségmérések visszacsatolásából és folyamatos önértékelésből fakadóan)

Bármely motiváció esetén a bevezetés „projekt” keretén belül javasolható, azon belül is *szervezetfejlesztési projektként* definiálhatjuk.

Kezdeményezés alapján *fentről induló projekt kezdeményezésként* szükséges értelmezni, hiszen a teljes körű bevezetéshez (érinti a szervezet minden egységét és munkatársát) erős vezetői támogatás szükséges (lásd Projektmenedzsment fejezet definíciói).

Mi az előnye a projekt alapú bevezetésnek?

Bár nem kötelező formális keretek kialakítása, mégis a projektek jellemzői, azaz a kezdeti és végpontokkal, ill. mérföldkövekkel történő ellátás (ütemterv), a költségkeret és a HR terv megléte jelentősen elősegíti a felsővezetői döntéshozatalt.

A bevezetés lépései:

1. Kezdeményezés

- a. a szervezet környezetének meghatározása (iparág, a piac jellegzetességei stb.)
- b. a kiválasztott rendszer/módszer kiválasztási szempontjainak megadása, a bevezetendő szabvány/modell kiválasztása
- c. vezetői előterjesztés készítése, a támogatás megszerzése
- d. a döntés kommunikációja a szervezet felé

2. Előkészítés

- a. önértékelési munkacsoport kialakítása a szervezet reprezentatív munkaköreinek képviselőiből
- b. önértékelés, státusz felvétele (elemzések végzése)
- c. érdekeltek/vevők definiálása
- d. a kockázatok és lehetőségek felmérése

3. Tervezés

- a. ütemterv készítés
- b. erőforrás szükségletek megállapítása
- c. bevezetést támogató csapat kialakítása (belső és külső HR)
- d. folyamatok, feladatok, hatás-, és felelősségi körök kialakítása
- e. minőségirányítási dokumentum/kézikönyv kialakítása

4. Megvalósítás

- a. folyamatok, tevékenységek leírása (ki, mit, mikor csinál, milyen módszereket, eszközöket alkalmazva, milyen adatokat, információkat használ hozzá, hogyan

dokumentálja a tevékenységét, milyen folyamatokhoz kapcsolódik – ki használja a folyamat eredményét)

- b. a leírt szabályozás helyességének, megfelelőségének ellenőrzése a működés megfigyelésével, interjúkkal, egyeztetésekkel a folyamatban érintett munkatársakkal
- c. a kapcsolódási pontok összefésülése, alkalmazott adatlapok (template-k) egységesítése
- d. szabályozó dokumentumok logikai, tartalmi és formai egységesítése
- e. folyamatos monitoring (feljegyzések, indikátorok figyelése)
- f. belső auditok végrehajtása, hiányosságok esetén, helyesbítő intézkedések
- g. vezetőségi átvizsgálás végrehajtása

5. Lezárás

- a. tanúsítás elnyerése
- b. eredmények összefoglalása; vezetői, majd széleskörű ismertetése
- c. közös siker „ünneplése”

6. Fenntartás

- a. az alkalmazott szabvány vagy a választott szervezeti kiválóság rendszer szerinti ajánlások alapján a projekt fenntartása maga a kiépített rendszer folyamatos működtetése a következő külső tanúsításig
- b. folyamatos monitoring (feljegyzések, indikátorok figyelése)
- c. belső auditok végrehajtása, hiányosságok esetén, helyesbítő intézkedések
- d. vezetőségi átvizsgálás végrehajtása
- e. megújító audit

A bemutatott lépések az általános sémát képezik le, a gyakorlati bevezetés során ezek alapján a helyi specialitásoknak megfelelő folyamat kialakítása szükséges.

**SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
KÖZGAZDÁSZ KÉPZÉS
TÁVOKTATÁSI TAGOZAT
LECKESOROZAT
COPYRIGHT © SZTE GTK 2017/2018**

**A LECKE TARTALMA, ILLETVE ALKOTÓ ELEMEI ELŐZETES,
ÍRÁSBELI ENGEDÉLY MELLETT HASZNÁLHATÓK FEL.**

**JELLEN TÁNYAG
A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEMEN KÉSZÜLT
AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL.
PROJEKT AZONOSÍTÓ: EFOP-3.4.3-16-2016-00014**

SZÉCHENYI 2020


MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE