

# **EOQ MNB**

## **Minőségügyi Vezetők Fóruma**

# **Minőségügyi Vezetők közreműködése a szervezeti kiválóságra törekvésben az EFQM Modell 2020 alapján**

**2023. Június 1.**

**Mikó György**

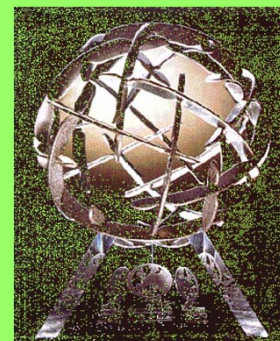
EOQ MNB minőségügyi szakértő  
EOQ MNB alelnöke

# 2020 óta ismert az új EFQM Modell



Az eltelt nagyon rövid időszak alatt az EFQM Modell 2020 „bejárta” az egész Földet, nagyon sok ország szervezetei kezdték használni, mondhatjuk, hogy sikerrel.

Számos országban a kormányok minőségi díjakat, kiválóság díjakat alapítottak, hirdettek meg, így Magyarországon is.



A Nemzeti Kiválóság Díj (NKD) 2021-ben került kihirdetésre.



A hazai minőségügyesek, a minőségügyi vezetők előtt továbblépésként, új kihívásként jelenik meg az EFQM Modell 2020 gondolatainak alkalmazása, szervezetükbe történő integrálása.

# Egy új irány, vagy más megközelítés?

## A CÉL :

- ✓ A működés jobbá tétele,
- ✓ Kezelnünk a változásokat,
- ✓ A **fenntartható gazdaság**, társadalmi fejlődés és egy **hatékonyabb emberközpontú munkakultúra**.



A működés jobbá tétele érdekében két szemléletet idéznék Önök elé:

- Szabványos irányítási rendszereket és minőségfejlesztési eszközöket,
- EFQM Modell 2020 keretrendszerét.

A változások és az új körülmények kihívásokat jelentenek, ezeket kezelniük kell és a két szemlélet nagyon közel áll egymáshoz.

A **minőségügyi vezetők** mindkettőben **karnagyok** lehetnek, vagy már most is azok.

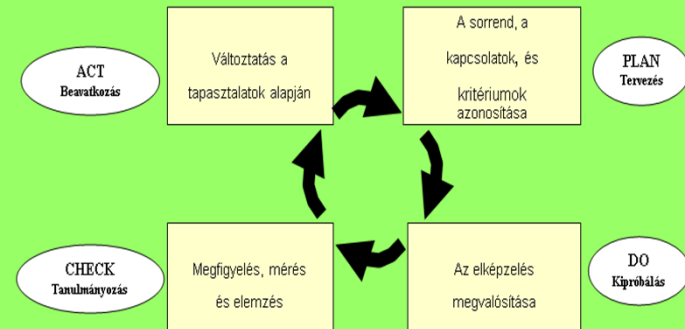


*„Rokonság” vagy teljesen másság? Néhány jellemzőt nézzünk meg.*

# A szabványos irányítási rendszer mögötti szemlélet (megfelelőség)

1. A szervezet és az üzleti környezet folyamatokon keresztüli összehangolása, irányítása.
2. A működés-irányítás iránti elkötelezettség **(vezetés)** és a rendszerkövetelmények integrálása a szervezet üzleti gyakorlatába.
3. **Fókuszban a folyamatok.**
4. Kockázat alapú megközelítések.
5. **Szervezeti tudás.**
6. Megfigyelés elemzés, és **értékelés.**
7. Az információk és a kommunikáció új megközelítése
8. Alkalmazhatóság, célszerűség.

*PDCA mindenütt, minden folyamatra*



# Az EFQM Modell 2020 (**Önértékelés**, iránytű a kiválósághoz)



**Miért?**



➔ **Iránymutatás (Direction)**

Mit akarunk, milyen célokat akarunk elérni?  
Mi a Küldetés, Jövőkép és a Stratégia?  
Hogyan határozzuk meg?

**Hogyan?**



➔ **Megvalósítás (Execution)**

Milyen módon, milyen folyamatokkal, milyen erőforrásokkal akarjuk a célokat megvalósítani?  
Kik a partnerek és a külső szállítóink?  
Hogyan működünk együtt?



**Mit?**



➔ **„Mérjük” munkakultúránkat  
Eredmények (Results)**

Mit értünk el? Elégedettségben  
Mit szeretnénk elérni a jövőben?



**NOTE: A Modell szerkezetében erősen érvényesül a folyamatszemplélet és a PDCA ciklus.**

**EOQ MNB**

# Mi a helyzet?(1)

A **minőségügyi vezetők** a szabványos irányítási rendszerek **professzionális szakértői.**

*Remélhetően ma már a legtöbb szervezetnél a felső vezetés tagjai közé tartoznak.*

Ref: ISO 9001.2015 :5.1;5.3.p.



?

*Nagyon le egyszerűsítve, egymondatban*



**EFQM Modell 2020**  
**keretrendszer a hosszútávú**  
**fenntartható fejlődéshez**

ISO

szabványos irányítási  
rendszerek

*A Leadership, a Menedzserek,  
a Munkatársak magasan kooperált  
együttműködése, minden érintett (érdekelt)  
fél elégedettségére, szoros együttműködés  
a szállítókkal, értékelés, emberközpontúság  
és etikai erkölcsi mondanivalók.*

*Menedzsment elvárások  
a strukturált működéshez,  
a folyamatos fejlődéshez.*



**A működés?**

Alapja egy **ígéret**, a Küldetésen a Jövőképen keresztül,

**Az ígéret egy értékátadás a vevők részére.** (S.Hutchens az IAQ elnöke)

# Mi a helyzet? (2)

A **minőségügyi vezetők**  
a kiválóságra törekvés,  
az **EFQM Modell alkalmazás motorjai lehetnek**,  
mert felszabadítja, kitágítja, a minőségügyi munkatársak  
mozgásterét, növeli szakmai kompetenciájukat.

A Modell lefedi a szabványos irányítási rendszerek  
elvárásaink jelentős részét.

A **minőségügyi vezetők** az EFQM Modell 2020  
megállapításainál és gondolatainál,  
a számukra jól ismert és magasszinten gyakorolt,  
ISO minőségügyi rendszer témaköreivel **is** találkoznak.

# Miért a minőségügyi vezetők...

Azok, akik **a legelhivatottabbak, a legközreműködőbbek a Modell alkalmazásában?**

Mert már van nagy gyakorlatuk az ISO szabványos rendszerek alkalmazásán keresztül olyan kérdések áttekintésére, mint:

- ❖ Szervezetük **Küldetése, Jövőképe, Stratégiája, Értékrendje**, amely oly módon meghatározott, hogy egyértelmű útmutatóként szolgál az aktuális és a jövőbeli cselekvésekhez,
- ❖ Be tudják vonni az érintettek csoportjait a szervezet **Küldetése és Jövőképe** meghatározásába, alakításába és kommunikálásába,
- ❖ Elemzik azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a legfontosabb érintettek magatartását, kapcsolatait, döntéshozatalát, hogy azok milyen hatással lehetnek a szervezetre,
- ❖ Tanulmányozzák és értelmezik az érintettek **kompetenciáit és stratégiáit**, ebből a nézőpontból kiindulva, hogy azok milyen hatással lehetnek a saját szervezeti **Küldetésre, Jövőképre, Stratégiára és üzleti modellre.**





# Miért a minőségügyi vezetők...

**Azok, akik aktív közreműködők, mert:**

Szervezetük **ökoszisztémájának** kialakításában, a **célok** meghatározásában, **rendelkeznek** olyan **kompetenciákkal**, amelyek segítik, támogatják az irányítási és teljesítmény menedzsment rendszer kialakítását, hatékony működtetését a stratégia megvalósítása érdekében,



Ismerik, mérik a **Munkatársak** jelenlegi és jövőbeli változó szükségleteit. Elvárásaikat figyelembe vevő – a szervezeti kultúra és vezetés elvárásaiból fakadó – sokféleség mellett, vezető szereplők az **ideális munkakörnyezetet** megvalósításában,

# Miért a minőségügyi vezetők...

**Azok, akik aktív közreműködők, mert:**

A termelő, szolgáltatói (értékmegvalósítási) folyamatokat a szabályozások mellett, a **folyamatos fejlesztés eszközeivel**, a **kockázatok** állandó vizsgálata mellett valósítják meg,



Az értékmegvalósítás folyamatában támogatói annak, hogy olyan módon nyújtsanak szolgáltatásokat, hozzanak létre termékeket és megoldásokat, hogy **minimalizálják a negatív társadalmi és környezeti hatásokat**,



Kezdeményezők a legfontosabb **partnerek és beszállítók** esetében a munkakultúrák, szakértelmek kiegyenlítésében, a **kölcsönös előnyök elérése érdekében**,

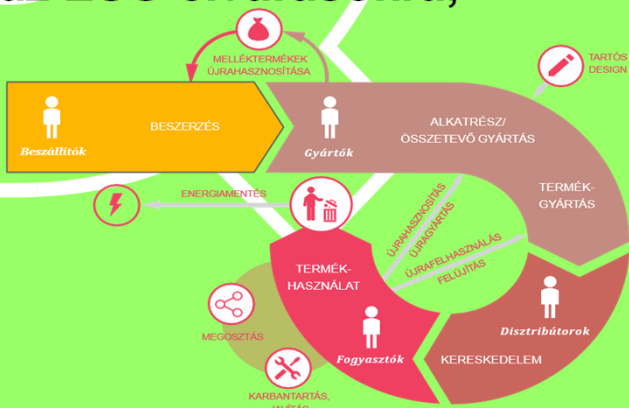
# Miért a minőségügyi vezetők...

**Azok, akik aktív közreműködői, mert:**



A minőségügyi vezetők képesek a **szervezeti tudás hasznosítására**, az **adatok/információk kezelésére** és ebből a teljesítmények javítására, az összefüggések feltárására,

**A fenntarthatóság érdekében**, figyelemmel tudnak lenni az **ENSZ SDG 2030** tizenhét területet érintő globális célok érdekében szükséges lépésekre és az **ESG elvárásokra**,



Az erőforrások, az eszközök menedzselése eddig is jelentősen érintette a minőségügyesek tevékenységeit, míg a Modellben a **körkörös gazdaság** alapelvei jelennek meg hangsúlyosan.

Forrás: PwC-Perger Júlia  
A körforgásos gazdaság eszközei

**EOQ MNB**

# A minőségügyi vezetők ...



**A Modell alkalmazás muzsikusai**, mert:


- **Lehetőség és kihívás a továbblépésre,**
- **A minőségügyi vezetők valójában szervezetük folyamatgazdái, (nem egy-egy folyamat felelősei)**
- **A szervezeti kiválóság jellemzőinek alkalmazásával az ISO szabványos irányítási rendszerek egy magasabb fokozatba, színvonalra kerülnek,**
- **A minőségügyi vezetők szervezési, bemutatási (prezentációs) ismeretekkel rendelkeznek,**

# A minőségügyi vezetők ...

**A Modell alkalmazás muzsikusai**, mert:

- A legtöbb vállalatnál jelentős szakmai reputációjuk van, rendelkeznek a szervezet belső kooperációs kapcsolati tőkével, tudnak irányítani,
- A KKV-k részére fontos fissítő, működést javító lehetőséget mutathatnak be,
- Le tudják vezényelni a szervezet EFQM Modell szerinti **önértékelését (nem auditját)**, értik a **team munkák** szerepét, amihez a belső felülvizsgálatok előkészítése és gyakorlata jó háttérrel ad,
- Vannak szintetizáló, áttekintő tapasztalataik.





# ***EOQ MNB***

## ***Minőségügyi Vezetők Fóruma***

**Minőségügyi Vezetők közreműködése,  
a szervezeti kiválóságra törekvésben,  
az EFQM Modell 2020 alapján**

**Köszönöm figyelmüket,  
várom a kérdéseket!**

**2023. Június 1.**

**Mikó György**

EOQ MNB minőségügyi szakértő  
EOQ MNB alelnöke