

## **A minőség kihívása**

**(Michael Kaye professzor és Dr.Marilyn Dyson workshop előadása)**

**(Túlélés és versenyés a mai komplex világunkban)**

### **Mi az a minőség kihívása?**

Milyen mértékben ruházzuk fel az új minőségügyi generációt a helyes tapasztalatokkal, hogy megfeleljenek a kihívásoknak amelyeket a jelen gazdasági környezet diktál? Mindannyian idézhetjük a régi MINŐSÉGÜGYI dilemmákat, s szembe kell néznünk a saját szervezetünkkel, illetve most a workshop résztvevőknek is: alapelv, hogy adjunk többet – kevesebb ráfordítással, tartjuk fenn és építjük ki az ipari minőségi standardokat a vásárlói értékek szállításával, és hogy csökkentjük a költségeket és az árakat a minőség feláldozása nélkül.

Mi is érezhetően a különbség, azaz hogyan, mi módon reagálnak a cégek ezekre a kihívásokra? Sokan élnek az alkalommal s tökécsítik a lehetőségeket.

### **A nemzetközi tanulmány: a minőség szerepe az új verseny-érában**

Az esettanulmányból kitűnik, hogy sikerült azt a minőség-változást beazonosítani, amely segítségével a cégek elérhetik, s fenntarthatják a versenyképességüket.

Például, ott, ahol a minőségi stratégia a piac és a vevő által vezérelt, a minőségi hangsúly a partnerségen és az együttműködésen alapul; ahol a minőségstratégia az üzleti versenyképességgel esik egybe s túlmutat a terméken vagy a szolgáltatáson. Ez az, amit az új generációs vállalkozások az új érában igényelnek. Azok a vállalkozások, amelyek a túlélésért küzdenek, s a régebbi minőség-érában gyökereznek, s ahol a minőség fókuszja még a megfigyelésen és a visszajelzésen alapul, az ún. gondolkodás-módozatok, amelyek nem vezettek szükségszerűen a stratégiai növekedéshez, azaz túlélni és versenyezni.

### **Működés versenyképesebben: feldolgozandó témák, váltás a minőségi hangsúlyban**

Azon cégek ismertetőjelei, amelyek az általunk megnevezett „versenyérában” tevékenykednek a műhelymunka során lettek „kialakítva” a résztvevőkkel.

- **A nagyobb szintű innováció és érzékenység kifejezése**

Hangsúlyváltás a *termék és műszaki innovációról* a *szolgáltatási minőség-innovációra*, úgy belsőleg a független összefüggésekre, mint külsőleg a szállítói lánc vonatkozásában.

- **Együttműködések és partnerkapcsolatok létrehozása**

Hangsúlyváltás a túlzó vevői elvárásoktól a kiemelkedő piaci elvárások felé, azzal, hogy észrevesszük a lehetőségeket s hozzáadjuk a vásárlói értékekhez úgy, hogy együttműködünk a versenytársakkal (ha szükséges), hogy növeljük az adottságainkat.

- **A „vásárló-centrikus” szemlélet elfogadása**

Hangsúlyváltás a *„minőségügyi-módszer”* vezette szemlélettől a megfelelő eszközök és módszerek integrált alkalmazása irányába, amelyet a vevő és a piac diktál, azaz a *vevő-irányultságú* szemlélet felé.

- **A kapcsolatok, adottság és tudásmenedzsment erősítése**

Hangúlyváltás a „kemény rendszerek” szemléletről a „lágy rendszerekre” egy olyan szisztéma létrehozásával, amelyben az emberek új ismereteket szerezhettek, s tudásukat megoszthatják egymással.

**A minőségügyi szakember, aki a változás katalizátora.**

A „legjobb gyakorlatok” megismertetésének tapasztalatai alapján világossá vált, hogy a minőségügyi szakember szerepének növelése magas szintű kölcsönhatást igényel más kulcsszereplőkkel, úgy belsőleg a funkcionális csoportokkal, mint külsőleg a vásárlókkal és a beszállítókkal. A minőségügyi szakember támaszkodik számos befolyásoló szakértelemre, amely tartalmazza azt a képességet, amellyel képesek vagyunk másokat lekötni, vagy lelkesíteni, illetve mozgósítani őket a következő akcióra. Például a szakember el volt foglalva a pénzügyi dolgokkal, hogy megállapítsa a költségcsökkentő stratégiai célokat azzal, hogy növelje a minőséget a beszállítói láncon keresztül (külsőleg és belsőleg egyaránt) más funkcionális vezetőkkel együttműködve. A tevékenységük másik területe az elosztási csatornákkal való együttműködés, hogy emeljék a vásárlói igényeknek való érzékenységet.

**Lépésváltás a minőségügyi gondolkodásban és a gyakorlatban**

Ami kiderült az a lépésváltás a minőségügyi gondolkodásban és a gyakorlatban, amely tisztán láthatóan hatással volt a minőségügyi szakember szerepére. Ez számos kihívást idézett elő számunkra, amelyeket úgy lehet összefoglalni, mint átmenet a tradicionálisabb minőségszerepről egy olyan szerepre, amely lehetővé teszi számunkra a szélesebb hozzájárulást a stratégiai szinten.

Számos sikeres vállalkozás megérti, hogy hogyan lehet a minőségügyi szakember támogatásával erre az alapra építeni. A mi ún. Quality Forum” –unkon keresztül folyamatosan dolgozunk minőségi szakemberekkel, hogy felismerjük azt, hogy hogyan tudjuk elősegíteni és megerősíteni a minőségi szakember szerepének elismerését, miközben eleget teszünk a küldetésünknek: *minden szervezetben a minőséget a központba helyezni.*

