

55th EOQ Congress as World Quality Congress, Budapest 2011
Pre-congress Workshop

Túlélés és versenyzés a mai komplex világban: A minőség kihívása

Professor Michael Kaye
Emeritus Professor of Operations and Quality
Management, University of Portsmouth UK
Dr Marilyn Dyason
UK Government and business leadership adviser

Mi az a minőség kihívása?

- Néhány vállalkozás jól felel a mai gazdasági kihívásokra: gyorsan felismerik és megértik a lehetőségeket, míg másoknak nem sikerül túlélni;
- Mi különbözteti meg a sikeres vállalkozásokat a bukottaktól?

Egy nemzetközi kutatási tanulmány

- A műhelymunka vezetők egy igen alapos kutatást végeznek cégeknél, hogy megtudják, hogy azok miként pozícionálják át a minőségügyi erőfeszítéseiket, hogy megfeleljenek a globális kihívásoknak és hogy mit lehet ebből tanulni;
- A műhelymunka résztvevőit arra invitálták, hogy ismerjék fel az érveket és vitassák meg a következtetéseket a jövő minőségügyre vonatkozóan valamint a minőségügyi szakember szerepét.

Felismert megállapítások

- Számos vállalkozás megmaradt a korai minőségügyi érában, amely a megfigyelésen s a visszajelzésen alapult: itt a minőségügyi szakembernek a megfelelőség / teljesítés szerepe volt, amely azonban nem vezetett olyan stratégiai változásokhoz, amelyek szükségesek ahhoz, hogy az üzletág versenyképes maradjon;
- Azok a cégek, amelyek versenyképesen működtek **minőségi hangsúlyváltást** mutattak: itt a minőségügyi szakember inkább stratégiai szerepet töltött be.

Feldolgozandó témák

- Szükség van a magasabb szintű innovációra és érzékenység kifejezésére
 - Hangúlyváltás a termék és műszaki innovációról a szolgáltatási minőség-innovációra úgy külsőleg, mint belsőleg;
- Együttműködések és partnerségek létrehozása
 - Hangúlyváltás a magas **vásárlói elvárásokról** a magas **piaci elvárásokra** azzal, hogy felismerjük a lehetőségeket és hozzáadjuk a vásárlói értékeket a partnerekkel való együttműködéssel, hogy növeljük az adottságokat.

Feldolgozandó témák

- A „vásárlóközpontú” szemlélet elfogadása
 - Hangúlyváltás a „**minőségügy módszer**” **vezette szemléletről** a megfelelő eszközök és módszerek integrált alkalmazásával a **piac és a vásárló** vezette szemléletre;
- A kapcsolatok, adottság és tudásmenedzsment erősítése
 - Hangúlyváltás a „*kemény rendszerek*” szemléletről a „*lágyszisztemek*” egy olyan szisztéma létrehozásával, amelyben a emberek tanulhatnak, s tudásukat megoszthatják egymással.

Néhány tipikus minőségi kihívás amelyeket minőségi szakemberek hangoztattak

A műhelymunka folyamán a résztvevők megvitatták a felmerülő **kihívásokat**:

- Az állandó kényszer a **többet adni kevesebbel**;
- **Fenntartani és építeni** az iparági speciális minőségi standardokra a vásárlói értékek biztosításával;
- Költség és árcsökkentés a **minőség feláldozása nélkül**.

A minőségügyi szakember, aki a változás katalizátora

- Mind több bizonyíték van arra, hogy a hagyományos megfeleléség / teljesítés fókusz szerep nem megfelelően hatékony a minőségi kihívások kezelésére;
- Szükség van a minőségügyi szakember szerepének újrapozícionálására úgy, hogy jobban hozzájárulhasson az üzletág növekedéséhez, s mint a változások katalizátoraként működjön.

A minőségi szakember szerepének változása

A jelenlegi hagyományos szerep



Felmerülő stratégiai szerep

Megfelelőség/teljesítés



Az üzleti tevékenységbe minőségi standardok integrálása –*minőségügyi specialista*,

A meglévő folyamatok és rendszerek fejlesztése és tanulás



Az innováció minőségére való fókuszálás, Innováció az értékláncban és proaktív tanulásban –*minőségügyi innovátor*,

Minőségfejlesztési projektek felügyelete



Stratégiai kezdeményezések irányítása, úgy, hogy a vevő véleményét beépítsük –*minőségügyi tanácsadó*,

Minőségügyi tervek fejlesztése



Hozzájárulni a a stratégiai tervekhez a beszállítókkal és a vevőkkel –*minőségügyi stratégia*,

A baj észlelése / problémamegoldás (belsőleg)



Szervezeti fejlesztés - stratégiai, holisztikus – *minőség generáló*

Következő lépések

Michael Kaye és Marilyn Dyason folyamatosan együtt dolgoznak minőségügyi szakemberekkel, hogy a minőségügyi szakemberek szerepét hogyan lehet erősíteni, amellyel képessé tesszük őket a küldetés teljesítéséhez: ***minden szervezetben a minőséget a központba helyezni***

További információk a Quality Forum –ban való részvételre: www.thecqi.org

vagy e-mail: mdyason@qpsl.org