

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2019. április 24., szerda

Helyszín: EOQ MNB Képzési Központ, 1026 Budapest, Nagyajtai utca 4/a.

Szervezők: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottság

„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma:

HR és minőség? Miért ne?

Előadó: **Dr. Szügyi György** elnök
Euromenedzser Tanácsadó és Képzési Központ Kft.

Az előadó évtizedek óta foglalkozik a személyes munkavégzési és együttműködési készségek fejlesztésével, az önismeret és a személyiségfejlesztés módszereinek alkalmazásba vételével, továbbá az intézmények szervezeti kultúrájának fejlesztésével.

Nálunk még mindig nem jelent meg a társadalomban a minőségváltás, holott Japánban ez már az 1950-es években megtörtént *Dr. Edwards Deming* amerikai szaktanácsadó segítségével. Közvetlenül a háború után a japán termékek még igen gyenge minőségűek voltak, de mindössze 5 év alatt olyan nagyarányú fejlődés következett be, hogy a világ vezető hatalmai már protekcionista vámintézkedéseket vezettek be a japán árukkal szemben.

Tanulság: az ember higgyn a minőségben és cselekedjék is annak érdekében!

Néhány rövid videó bemutatásával az előadó megvilágította, hogy **a kreatív tanulás mellett 3 nagyon fontos területen eredményes munkálkodásra van szükség.** A folyamatos, lépcsőzetes fejlesztést (kaizen) – az igényeknek megfelelően – időnként (amikor már hasznosultak azon technológia összes lehetőségei) ugrásnak (breakthrough management) kell felváltania, ami egy magasabb szintnek felel meg.

A kreatív tanulás kiegészítő elemei:

- **Eljárások ütemes fejlesztése,**
- **Piac igényeinek adekvát tesztelése,**
- **Innováció a kreatív megoldások értékteremtő használatával.**

A minőség a piac miatt fontos, nem önmagában. Az innováció keretében a japánok a repülőgépiparban jól bevált módszereket alkalmazták a hajógyártás területén is, így sikerült 1 hajó átlagos elkészítési idejét 18 hónapról mindössze 7 hónapra csökkenteni, ami igazi versenyelőnyt jelentett. De a fejlődés soha nem állhat meg, a japán szakemberek továbbra is tanulmányutakat szerveztek a külföldi hajógyárakba (más kérdés, hogy a fogadó fél nem vezette körül őket a hajógyárban és megtiltotta a fényképezést, hiszen már ők maguk is a japán módszereket alkalmazták).

A minőség záloga az ember.

A kreatív tanulást jól kiegészíti a megtérülés-centrikus gondolkodás (R.O.I.- Return on Investment, a befektetés megtérülésének mutatója). **A sikerben gyakorlott csapatok véleménye szerint ma a 2 éven belüli megtérülés az optimális,** hiszen egy másfél-két éves módszer már ósdiinak számít, ha időközben született jobb megoldás is. **A humán erőforrás területén eszközölt jó befektetések általában 3-6 hónap alatt megtérülnek.**

A kompetenciafejlesztés alapja a tudásátadás, lépései:

- **Nyitottság,** ha az ember tudja, milyen ismeretre van szüksége.
- **Tudás transzfer.**
- **A tudás átültetése a gyakorlatba, mely elmélyült és hasznosított tudást valósít meg,** amit jól visszatükröz az éves üzleti jelentés.
- Az újonnan megszerzett **kompetencia hasznos rutinná válik.**

A mai minőségképlet – ami az előadó általános értékrendjét is kifejezi – nem közvetlenül a minőségről szól, mégis az képezi az alapot. Elemei:

- **Hatékonyág,**
- **Eredményes munkavégzés.**
(Ezt a két elvárást együttesen „Megegyezéssel eredmény céljai általi vezetésnek” [MEV] nevezik.)
- **Gazdaságosság** forintban kifejezve, mint speciális hatékonysági kérdés és általános elvárás.
- **Gyorsaság,** ami a versenytársak lekörözését jelenti az első 3 területen.

A fentieket megalapozza és értékességével kiegészíti a teljesítménymérés és az eredményesség értékelését végző humánrendszer.

A mai szervezeti kultúránk minőség centrikus. Tisztában kell lenni azzal, hogy kétféle szervezeti érték létezik: a vallott és a követett értékek. Mindkettő erőteljes hatást gyakorol a vállalati kultúrára. A vallott értékek azok, melyeket a vállalat hirdet, míg a követett értékek azt tükrözik, amit a munkavállalók valóban tesznek és követnek. Alaposan meg kell gondolnunk a következőket:

„Elvárás és remény – soha ne remélj és várj el munkatársaidtól elkötelezettséget olyan viselkedés mellett, mely az általad vallott értékeket szolgálja, mert önmagától nem fog követni, ha csak nem adtál adekvát (odailló) okot, hogy így tegyen!”

A mai FORMA1 kiváló példa arra, hogy a versenyző „istállókhöz”, csapatokhoz hasonlóan **a munkatársaknak alaposan át kell gondolniuk, hogy mennyire jó csapatban akarnak dolgozni? A kiválóság nem kötelező, de ennek hiányában álmodozni sem lehet a sikerről.**

Az előadó szerint igazán jó csapatmunka jegyei:

- **Nem az egyéni teljesítmények összessége alkotja a csapat jóságát, hanem az arra épített feszes folyamat és az eljárások, ahol az emberek szinergizálják egymást és egymás eredményességét.**
- **Alaposan átgondolt fő- és részfolyamatok, ahol jól működik a kiválóan összeillesztett és megszervezett egyéni érdekek szinergiája.**
- **Profi módon összehangolt és irányított, vagyis megfelelően kontrol alatt tartott eredményesség.**
- **A munkavégzés alázatával kifejlesztett tudás, szakmai és együttműködési készségek, rutin.**
- **Mély, folyamatos gyakorlással megalapozott koncentráció, figyelem összpontosítás.**
- **Állandó és természetesnek tekintett fejlesztés (hogyan tudnánk még jobban csinálni), továbbá játékos, kreatív és élvezetes (ön)fejlődés.**
- **Igazi csapat identitás, „csapatszív”, azaz érzelmi elköteleződés, áldozatvállaló beállítódás.**
- **Kivételes szerénység, csapatidentitás-alázat és szolgálat („én vagyok a csapat”). Esetenként tudni kell távozni is.**
- **Megoldás-orientált kommunikáció és cselekvés.**
- **Az érzelmi agyféltekével harmonikusan támogatott racionális logika és tudatosság.**
- **Utolérhetetlen ütemű fejlődés a tudás, a bölcsesség és az élettapasztalat alapján.**

Látjuk, hogy több helyen is visszaköszön a szakmai tudás, az alázat és a csapat identitás (illeszkedés a közösségbe, érzelmi azonosulás). Kulcsmondat: **„Mindig, mindent jobban szeretnék csinálni!”**

A Szegedi Tudományegyetemen kísérleti jelleggel az előadó közreműködésével már bevezetés alatt áll a munkaerőpiaci ismeretek oktatása a bölcsész és a mérnök hallgatók részére. Véleménye szerint **rá kell nevelni a fiatalokat arra, hogy tisztában legyenek a saját erősségeikkel, gyengeségeikkel és lehetőségeikkel. Különösen fontos, hogy az állásinterjú során önmagukat adják, ne akarva jobb színben feltűnni magukat, hiszen a munkavégzés során úgymint kiderül minden.**

A HR területen ma nagyon zavaros a helyzet: Rendre elmarad a szervezeti tudatos fejlesztése, a releváns visszamérés és így a szükséges kultúraváltás is. Az eredményesség mérésnek (egyéni és szervezeti szinten) még sok ismeretlen területe van, ami kijelöli a fejlesztési lehetőségek ösvényét és bőven ad releváns feladatokat a szervezetek felelős vezetőinek, az esetleges buktatókkal együtt.

Ajánlott irodalom

1. Szügyi György: A vállalati kultúraváltás rendszerszemléletű megvalósítása a fenntartható fejlődés tükrében (RAABE Kiadó MINŐSÉGFEJLESZTÉS: 2008 április 2/19, A minőség tudatos vállalatfejlesztés ISBN: 963 86123 5 5)
Dr. Parányi György, DSc a kiadvány szakmai szerkesztője emlékére!
2. Szügyi György: Az értéket előállító ember a XXI. század tudásalapú társadalmában
3. Szügyi György: A vállalkozás növekedésének menedzselése a szervezeti működés célszerű fejlesztésével és az eredményességmérési rendszer bevezetésével
4. Szügyi György: Út a sikeres vállalkozáshoz
5. Klein Sándor: VEZETÉS – ÉS SZERVEZETPSZICHOLÓGIA, Edge 2000 Kft. (ISBN: 963 202 838 4)
6. Daniel Goleman: Érzelmi intelligencia a munkahelyen, Edge 2000 Kft. (ISBN: 963 86450 3 2)
7. Lehota József – Tomcsányi Pál: Agrármarketing

Várkonyi Gábor