

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL "Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

Időpont: 2022. január 24., hétfő, 14:00 – 15:45

Helyszín: Online, Zoom

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

Téma: **Az új EFQM Modell (2020) alkalmazása**

Előadó: Mikó György, EOQ MNB Minőségügyi szakértő

Bevezetőjében *Dr. Molnár Pál*, az EOQ MNB elnöke emlékeztetett rá, hogy az EFQM Modell jelentős továbbfejlesztésen ment keresztül. Ez az előre mutató téma sok érdeklődőt vonz. A hazai szervezetek megkezdték a Modell alkalmazását.

Mikó György előljáróban elmondotta: nem az új Modell tételes ismertetése képezi az előadás anyagát, hanem elsősorban néhány gondolatot kíván felvetni az alkalmazással kapcsolatban. Idézte *Bob Kennedy* ír egyetemi professzort, miszerint "A minőség a kiválóságon keresztül érhető el és nem fordítva". A modell használata a szervezetek működését tudatos munkakultúra váltásra és fenntarthatóságra serkenti. Az emberi kapcsolatokra és a kooperatív vezetésre épít.

Miért érdemes alkalmazni a Modell előírásait? Mert integrálódik napjaink kihívásaiba: a szervezet csak akkor lehet kiváló, ha figyelembe veszi a gazdasági-társadalmi jelzéseket és változásokat. Segít továbbá a megoldások megkeresésében, kiváló eredményeket és jelentős pozitív visszajelzéseket generálva. Ráirányítja a figyelmet arra, hogy mikor kell változtatni, illetve jelzéseket adni. Úgy lehetek kiváló, ha tudom, hogy mit tegyek a megelőzések érdekében, ha ismerem a kockázataimat és tudom kezelni azokat, és ha kommunikálok a környezettel. A Modell értékelési és összehasonlítási (benchmarking) lehetőséget teremt. A Modellhez tartozik egy részletes és teljes körűnek nevezett RADAR értékelési rendszer, valamint egy gyors értékelő rendszer is a Modell alkalmazásával foglalkozni szándékozó és kezdő szervezetek számára. Az önértékelés előnyei:

- Még jobb kommunikációt hoz létre.
- Folyamatosan figyeli az eredményeket (tükörbe nézés).
- Világos kapcsolat a változtatási programok és az eredmények között.
- A szervezet erősségeinek és fejlődési lehetőségeinek megállapítása.
- Kritikus folyamatok kiemelt kezelése.

A Modellnek 3 fő témaköre van és azon belül 7 alkritériuma:

Iránymutatás (Direction)

- Küldetés, jövőkép, stratégia
- Szervezeti kultúra és vezetés

Megvalósítás (Execution)

- Érintettek bevonása
- Fenntartható értékteremtés
- A teljesítmény és az átalakítás iránya

Eredmények (Results)

- Az érintettek véleménye
- Stratégiai és operatív teljesítmény

Mindegyik alkritérium további számos tématerületet fed le.

Néhány gondolat az EFQM Modell 2020 tartalmi üzeneteiből:

- A változások és az átalakulások kezelése, felkészülés a jövőre.
- Az együttes értékteremtés (co-creation) hangsúlyozása.
- Gyors alkalmazkodás a külső és a belső érdekelt felek, illetve a többi környezeti tényező figyelembe vétele mellett.
- Új, együttműködő és nem adminisztratív vezetési stílus.
- A szervezet átállítása a kreatív és innovatív gondolkodásra.
- Nagyobb figyelem a munkaerő sokféleségére.
- Jól érzékelhető a fenntarthatóság és a környezetvédelem fontossága.
- Etikus gondolkodás a közös értékek elérése érdekében.
- Kiemelkedően fontosak az emberi életminőség értékei. Az emberi szempontok kerülnek előtérbe: nem feltétlenül a "verseny" és a "versenyelönnyök" jelentik a kiválóság legfontosabb mutatóit.
- Kihangsúlyozott a vezetés szerepe, a vezetői elkötelezettség a munkatársak és a társadalom iránt.
- **A kiválóságnak nem mindig a nyereség, a folyamatos többlehaszon a jellemzője. Meg kell változtatni a fókuszokat, mert a gyors változások mellett csak így lehet minden területen biztosítani a fenntarthatóságot.**

Mikó György gyakorlati javaslatokat dolgozott ki lépésről lépésre az EFQM Modell 2020 hazai alkalmazásához. Az a cél, hogy minél több hazai szervezet ismerje meg és alkalmazza rendszeresen a Modellt.

A hozzászólások során *Vajda László* elmondta, hogy 2023-27. között a minőségirányítási rendszereket bevezető mezőgazdasági vállalatok támogatást kaphatnak. Érdemes azért lobbizni, hogy az EFQM Modell bevezetése is támogatott tevékenység legyen. *Rózsa András* azt hangsúlyozta, hogy itt a lehetőségek modelljéről van szó: ez egy vezetői eszköz a rendszeres szervezeti önértékelés, illetve a benchmarking elvégzéséhez.

A további hozzászólók azt hangsúlyozták, hogy a Modell következetes használata elkerülhetetlen. Mivel európai összértékeket közvetítő üzenete van, nem csak egyszeri, hanem folyamatos megmértetésre és összehasonlításra ad lehetőséget. Kulcskérdés a felső vezetés aktív részvétele. Meg kell érteni, hogy a Modell csak eszköz az országos társadalmi-gazdasági munkakultúra terjesztéséhez. Semmiképpen csak egy egyszeri pályázatról vagy "házi feladat" elkészítéséről van itt szó, hanem a folyamatos tükörbe nézés lehetőségének biztosításáról.

Nagyon fontos a Modell minél szélesebb körben történő népszerűsítése. *Vincze Róbert* ígéretet tett rá, hogy a Nemzeti Kiválóság Díj kapcsán rövid összefoglalót tesz közzé az eddigi tapasztalatokról a Minőség és Megbízhatóságban, ahol egyébként részletes összeállítás jelenik majd meg a novemberi díjnyertesekről.

Összeállította: *Várkonyi Gábor*