

EOQ MNB

Pódiumbeszélgetések a minőségről

Az EFQM Modell (2020) Erkölcsei mondanivalók

(Rövid összefoglaló a beszélgetéshez)

2023. március 23.

Az EFQM Modell leírásának felhasználásával összeállította

Mikó György

EOQ MNB minőségügyi szakértő
EOQ MNB TQM Felülvizsgáló
Vezetési tanácsadó

Expozíció (1)

Néhány gondolat, a 2020-tól ismertté vált EFQM Modell-ben kitapintható etikai-erkölcsi mondanivalókról.

A Modell-ben, meglepő, új megközelítések, vagy mondhatnám üzenetek vannak a szervezetek működésével kapcsolatban, például az **etikus működéssel kapcsolatban is**.

A **Modell emberközpontú** és ez azért fontos, mert a Modell érezhetően **erősen központi** kérdésként kezeli az **elégedettséget és az embert, az ember boldogulását, az emberi kapcsolatokat, a kommunikációt, az „érintettek” fogalmát használva**.

Ha a minőség maga a működés, akkor **a működés: kapcsolat** az szervezet munkatársai és a szervezeten kívüli emberek között, azaz az érintettekkel.

Note: Az üzleti vagy kormányzati szereplők közé azon egyének vagy csoportok tartoznak, amelyek irányában anyagi, jogi, etikai, vagy általános gazdálkodási követelmények tekintetében elszámoltathatók a szervezetek.

A **működés** alapja egy **ígéret** a Küldetésen a Jövőképen keresztül, azaz S.Hutchens (az IAQ elnöke) szerint, **az ígéret egy értékátadás a vevők részére**.

Kérdés az, hogy lehet-e egy szervezetet fenntarthatóan működtetni, ha a szereplők nem etikusan viselkednek?

Expozíció (2)

Nem kerülhető el, hogy én is érintsem a minőség működés és **az etika és az erkölcs fogalmát**, mert különben nem érthetők a későbbi gondolatok.

ETIKA?

Az emberi cselekedeteket irányító, erkölcsi értékek és társadalmi normák rendszerezése.

Csoportok és egyének közötti együttműködés megteremtése ésszerű és optimális és helyes döntéseken át.

A társadalom v. kulturális csoport által elfogadott normákra utaló gondolkozás.

Filozófia ami a jó és rossz fogalmát határozza meg, meghatározza, hogy mi minősül jónak és mi a rossz, függetlenül attól a kultúrától, amiben kialakul.

Note: Az etika az emberek által követendő viselkedési módok, előírások (filozófia, vallás) gyűjteményével az erkölccsel foglalkozik.

ERKÖLCS?

Egy adott társadalom által régebbi tapasztalatok alapján összegyűjtött és helyesnek ítélt viselkedési forma, szabályozó ami hozzájárul a strukturált társadalom fenntartásához.

Életviteli szabályok amiben adott esetben a vallásnak jelentős a szerepe.

A két fogalom között van különbség, de a mindennapi beszédben és sajnos az írásokban, a szakmai anyagokban is, a két kifejezés szinonimája jelenik meg.

Igaz szorosban kapcsolódnak egymáshoz.

Note: Az EFQM modell eredeti angol szövege az „ethic”, „ethically” kifejezést használja.

Az EFQM Modell (1)

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ **Jövőképe** oly módon meghatározott, hogy egyértelmű útmutatóként szolgál az aktuális és a jövőbeli cselekvésekhez,
- ❖ **Bevonja az érintettek csoportjait** a szervezet **Küldetése és Jövőképe** meghatározásába, alakításába és kommunikálásába,
- ❖ **Elemzi** azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a legfontosabb érintettek magatartását, kapcsolatait, döntéshozatalát, hogy azok milyen hatással lehetnek a szervezetre,
- ❖ **Tanulmányozza és értelmezi** az érintettek kompetenciáit és stratégiáit, ebből a nézőpontból kiindulva, hogy azok milyen **hatással** lehetnek a saját szervezeti Küldetésre, Jövőképre, Stratégiára és **üzleti modellre**,

Az EFQM Modell (2)

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ Az **értékek gondozása** megjelenik a megcélzott **normák és viselkedések** meghatározásában, azok elérésének támogatásában, kommunikációjában, is egyértelművé teszi azokat a cselekvések megvalósításában is,
- ❖ **Etikus, integritással és társadalmi felelősséggel összekapcsolt viselkedési** szabályozással bír, eléri, hogy munkatársai ennek alapján tevékenykedjenek, cselekvésükben a fenti normák megjelenjenek,
- ❖ Egyértelműen a meghatározott **szervezeti kultúra és az értékek eléréséhez** kapcsolja a javadalmazási, elismerési, kinevezési és juttatási rendszerét, jutalmazva az ebben elért lépéseket és eredményeket,
- ❖ A legfontosabb érintettekkel **együtt dönt** azon feltételekről, melyek normaként szolgálnak a sikeres változások elérésében,

Az EFQM **Modell (3)**

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ A működési feltételek támogatják a kísérletezési lehetőséget, a bűnbakkeresés mentes próbálkozást, a korrigálás lehetőséget, a tévedésekből való tanulást,
- ❖ A szervezet arra törekszik, hogy Küldetését, Jövőképét és Stratégiáját hatékonyan megismertesse a **legfontosabb érdekeltekkel**, a nyitottság, a bizalom, a megbízhatóság és **elkötelezettség légköre megteremtése érdekében**,
- ❖ Képes a **Munkatársak** jelenlegi és jövőbeli változó szükségleteit és elvárásait figyelembe vevő – a szervezeti kultúra és vezetés elvárásaiból fakadó – sokféleség mellett az **ideális munkakörnyezetet** megvalósítására,
- ❖ Olyan légkört alakít ki, amelyben a munkavállalók kibontakoznak, jól-létük támogatott,

Az EFQM Modell (4)

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ Biztosítja hogy a **Munkatársak** megfelelően irányítottak, **megfelelő juttatásokban részesüljenek**, elismerjék teljesítményüket és **óvják biztonságukat**,
- ❖ Biztosítja, hogy az üzleti és irányító kockázatviselőikkel kialakított kapcsolat **kölcsönösen előnyös** mindegyik fél számára,
- ❖ A **társadalommal** mint az egyik legfontosabb érdekelt féllel az **átláthatóság és elszámoltathatóság** garantálásával **bizalmi kapcsolatok** fenntartására képes,
- ❖ Kezdeményező legfontosabb **partnerei és beszállítói** esetében a felek kultúrája, szakértelme kiegyenlítésében a **kölcsönös előnyök elérése érdekében**,

Az EFQM **Modell (5)**

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ Az értékmegvalósítás folyamatában olyan módon nyújtja szolgáltatásait, termékeit és megoldásait, hogy **minimalizálja a negatív társadalmi és környezeti hatásokat,**
- ❖ Az általa előállított **adatokat, információkat és tudásokat etikus módon,** az adat-információ és tudásmenedzsment szolgáltatóinak szükségleteit és jogait tiszteletben tartva használja fel,
- ❖ **Szellemi tulajdon védelemmel látja el, védi és maximalizálja egyedi tudása eredményeit,**
- ❖ **Feltárja és meghatározza a feleslegessé vált (jelenlegi és jövőbeli üzleti célok szempontjából) eszközöket és erőforrásokat, és azokat felelős módon a **körkörös gazdaság** alapelvei alapján számolja fel,**

Az EFQM **Modell (6)**

Miért vannak erkölcsi mondanivalók a Modellben? Mert egy szervezet, fenntartható és kiváló működésű úgy lehet, ha:

- ❖ Vizsgálja, méri a *Munkavállalók* véleményével kapcsolatos adatokat, információkat:
 - A társadalmi nemi egyenlőségről, a munkatársak egyenértékűségéről, a sokféleség és inkluzivitás iránti elkötelezettség és megvalósítása tapasztalatairól,
 - A családi- és magánéletre vonatkozó támogatások tapasztalatai,
 - A munka támogatása, a jogosultságok, az elismerés és a humán fejlesztés tapasztalatairól,
 - Szervezeti támogatás, felhatalmazás, elismerés és fejlődés,
 - **A szervezet irányításának, átláthatóságának és etikus viselkedésének társadalmi hatásait érintő adatok feltárása,**
 - **A szervezet irányítási struktúrája, átláthatósága és etikussága és annak gyakorlata tapasztalatai,**

Milyen következtetéseket vonhatunk le?

- **Együtt dolgozni, működni csak etikusan lehet.** Minden olyan tevékenység ami eredményeként egy szervezet, vagy egyén, olyan előnyt szerez meg amit nem érdemelne meg, etikátlan és erkölcstelen.
- A szervezetek működésében személyes tevékenységekben jelenik meg az etika, mert ez a személy magatartását alakítja, motiválja.
- **S. Hutchens (IAQ elnöke) szerint a vezető egyik legfontosabb feladata éppen az, hogy létrehozza, biztosítsa a szervezet értékeit, vagyis etikáját és úgy, hogy mindenki jól ismerje, értse és kövesse. (Etikai kódex, etikai szabályzat)**



Egy szervezet működést alapvetően meghatározza a vezetők, a munkatársak értékrendje és erkölcsi hozzáállása.

- Az etika és az erkölcsös viselkedés lényege az, hogy egyensúlyban tartsuk az összes érdekelt fél és az egész társadalom elvárásait, annak alapján, ami helyes.

Milyen következtetéseket vonhatunk le?

- Számos minőségügyi és vezető szakember világosan jelezte, hogy erkölcs nélkül minőségügy sincs és a vevőkkel, felhasználókkal kapcsolatos bánásmód is az erkölcsi hozzáállástól függ.
- A sikerhez, a kiválóságához szükséges az etikai megközelítés alkalmazása, ezen belül olyan kérdések megoldása, mint például:
 - A munkatársak és az egész szervezet morális helyzetének javítása,
 - Az etikátlan megközelítések felderítése és a negatív tendenciák kiküszöbölése,
 - A vevők, ügyfelek, felhasználók loyaltásának növelése,

Milyen következtetéseket vonhatunk le?

- A sikerhez, a kiválósághoz szükséges az **etikai megközelítés** alkalmazása, ezen belül **olyan kérdések megoldása**, mint például:

- Az egész működési környezet javítása jobb helyzetbe hozása,
- Az etika és erkölcs valamilyen holisztikus keretrendszerben való megközelítése, hiszen kevés szervezet használ komplex etikai megközelítést, főleg nem stratégiai szinten,
- Az etikus viselkedési profilnak nem sok helyen van kimunkált gyakorlata,
- Általánosan megállapítható, hogy szervezeti szinten csak elvétve vannak tudatosság fejlesztő gyakorlatok.

EOQ MNB

Pódiumbeszélgetések a minőségről

Az EFQM Modell (2020)

Erkölcsei mondanivalók

**Köszönöm figyelmüket,
várom a kérdéseket!**

2023. március 23.

Az EFQM Modell leírásának felhasználásával összeállította

Mikó György

EOQ MNB minőségügyi szakértő

EOQ MNB TQM Felülvizsgáló

Vezetési tanácsadó