



# Minőségirányítás vagy az irányítás minősége – avagy mi a minőségügyes szerepe a mai szervezetben?

Puskás László

„ISOFÓRUM Ősz 2016” 2016. 11. 23.

# Néhány indító gondolat:

- A „minőség” jelző általi fókuszálás, leszűkítés egyre inkább szerepét veszti, felolvad, és az irányítás sokszínűsége dominál, ebből fakadóan a hatékony működéshez egyre inkább a vezetőknek kell betölteni a korábbi minőségügyes funkciókat (kivéve persze a napi adminisztrációs rutinokat).
- A minőség azáltal, hogy be kell épüljön a működési folyamatokba a minőségirányítás négy fő elemének komplex integrációját megvalósítva magában a mindennapi működésben, a különálló minőségügyes funkció ismét csak szerepét veszti, az alap szakmákat színesítő, azokba integrálódó kompetenciaként él tovább.

# A workshop célja:

- A ma elhangzott előadások alapján gondoljuk végig, hogy miként kell értelmezni a MIR vezető szerepét a mai szervezetben.
- Azonosítsuk azokat a körülményeket amelyek hatással vannak a MIR vezető helyzetére, megítélésére, jövőbeli kilátásaira.
- A kihívásokat azonosítva próbáljunk választ adni a jövőbeli kihívásokra.

# A workshop tematikája:

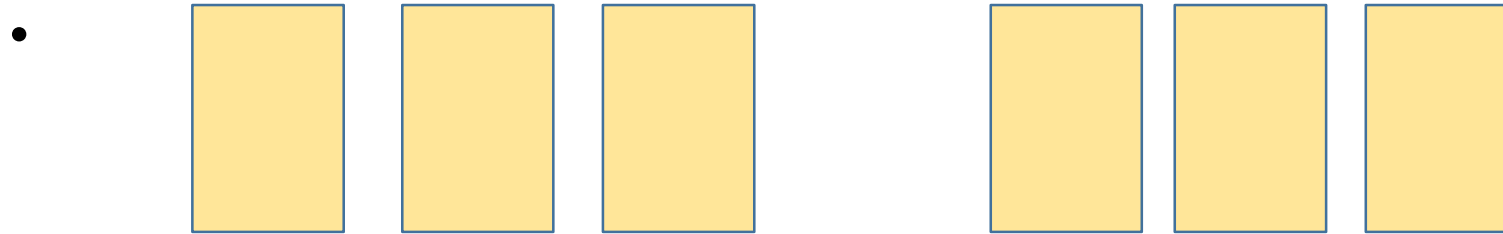
- A workshop célja kapcsán előre összeállított kérdésekre keressük a választ egy **KJ diagram** segítségével.
- A KJ diagram célja, hogy a nehezen áttekinthető helyzet kapcsán rendelkezésre álló információkat rendezze, csoportosítsa, az egyes csoportok kapcsolatát megállapítsa. Az alapvető okokat meghatározza, majd egy végső következtetést, teendőt megfogalmazzon.
- Kérem bízzanak a folyamatban! Jó munkát kívánok hozzá!

# 1. lépés: Értelmezzék, fogalmazzák meg a kérdést!

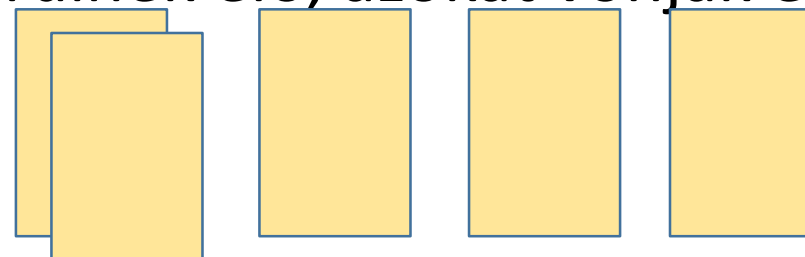
- A csoport általi feldolgozásra javasolt kérdést megtalálja minden csoporttag a saját mappájában.
- Amennyiben a kérdés pontosításra szorul, végezzék el a pontosítást, vagy fogalmazzák meg a saját kérdésüket.
- A feldolgozandó kérdés Miért? vagy Mi? Kérdőszóval kezdődjön.

## 2. lépés: Fogalmazzák meg a problémával összefüggő tényeket!

- Mindenki írjon 2 tényt külön-külön lapra a feltett kérdés kapcsán mondatként megfogalmazva, tegyék a kész lapokat a FlipChart-ra.

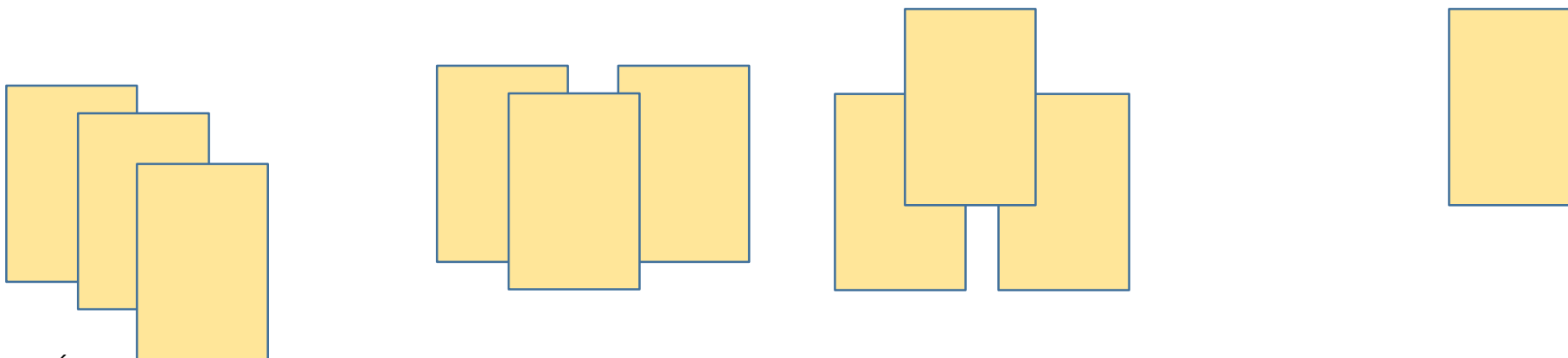


- Valaki olvassa fel egyenként a leírt mondatokat. A cél, hogy mindenki értse a leírt mondatot. Ha szükséges, pontosítsák a megfogalmazást. (Itt nem véleményezésen, hanem a tárgyyszerűségeen és az érthetőségeen van a hangsúly! Ne minősítsék egymást!)
- Ha azonos megfogalmazások kerülnek elő, azokat vonják egybe a további munkához.



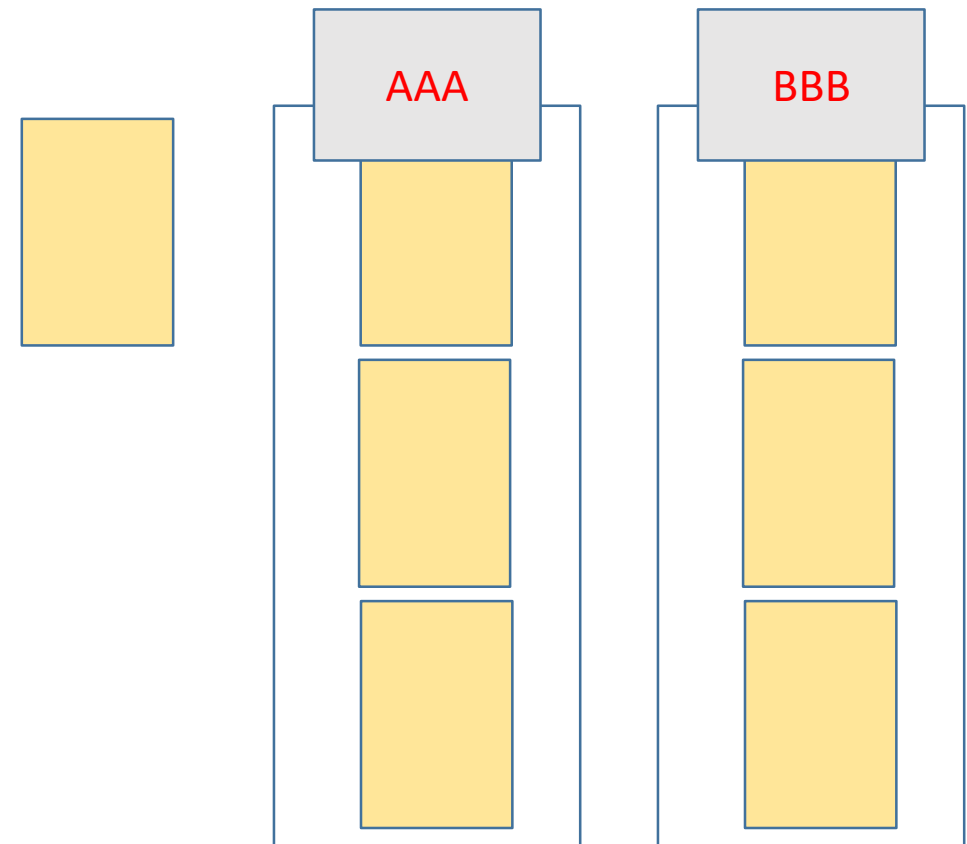
## 3. lépés: Csoportosítsák a cédulákat a tartalom hasonlósága alapján!

- Csoportosítsák a cédulákat tartalom szerint, ragasszák fel a nagy lapra.
- Egy csoportba maximum 3 cédula kerüljön. A csonka csoport szükség szerint kiegészíthető további cédulával.
- Nem kell minden cédulához társat találni, lehetnek magányos farkasok is.



## 4. lépés: Adjanak a csoportoknak rájuk jellemző címet!

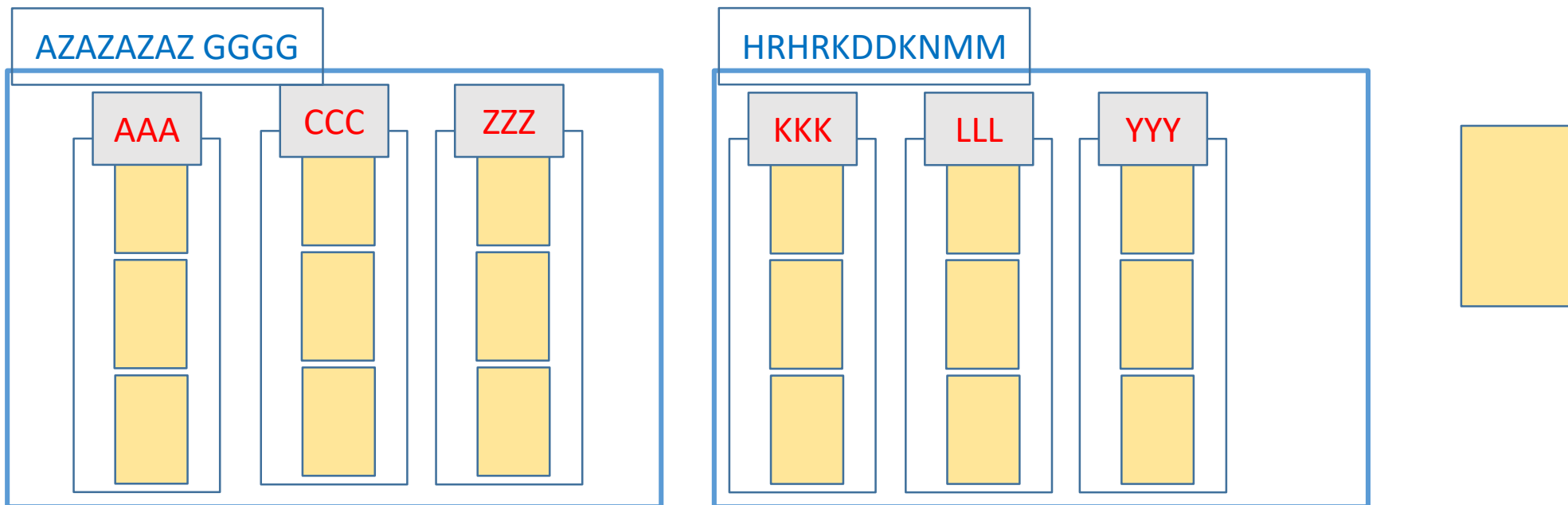
- Nevezzék el a kialakult csoportokat, mondat formájában megfogalmazva. Ez lesz az 1. szintű cím.
- A címet írják fel piros tollal egy cédulára és tegyék a csoport fölé.





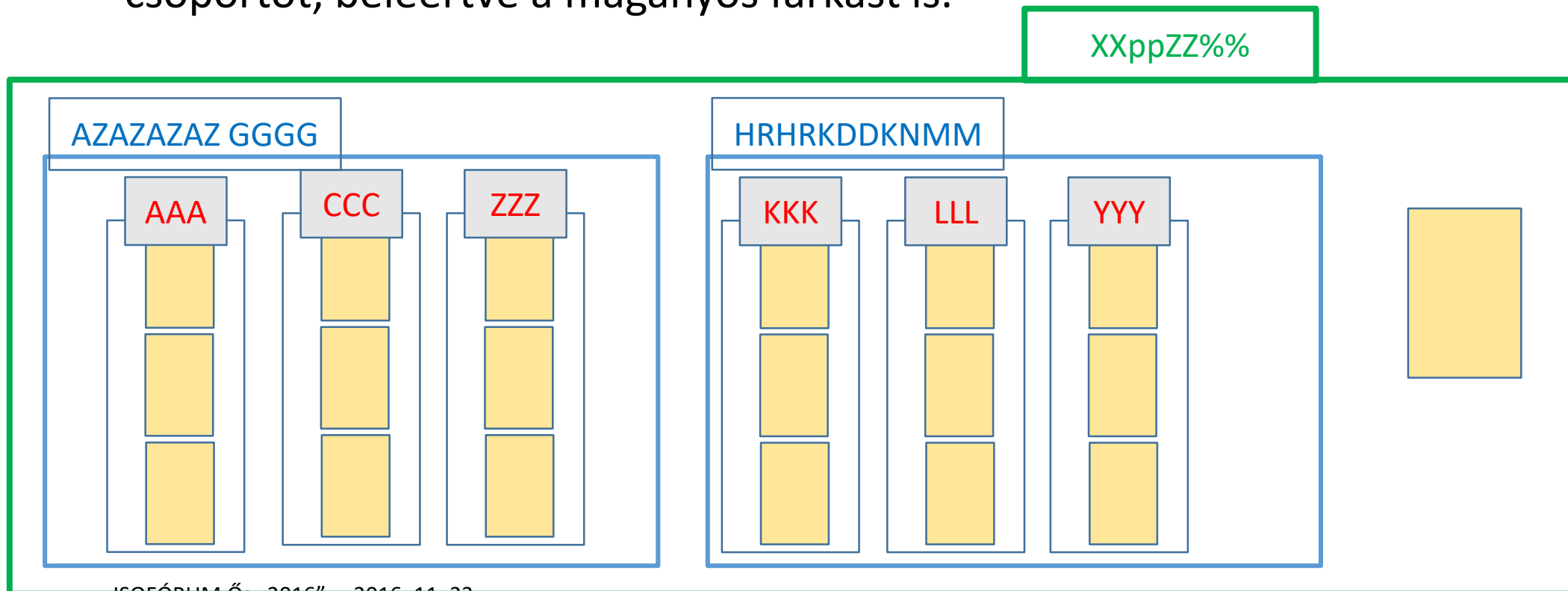
## 5. lépés: Csoportosítsák az 1. szintű címeket és csoportokat!

- Az 1. szintű címek alapján képezzenek csoportokat! A kapott csoportokat szintén nevezzék el egy mondattal.
- A 2. szintű címeket kék színnel írják rá egy cédulára, képezzenek legfeljebb 5 csoportot, beleértve a magányos farkast is.



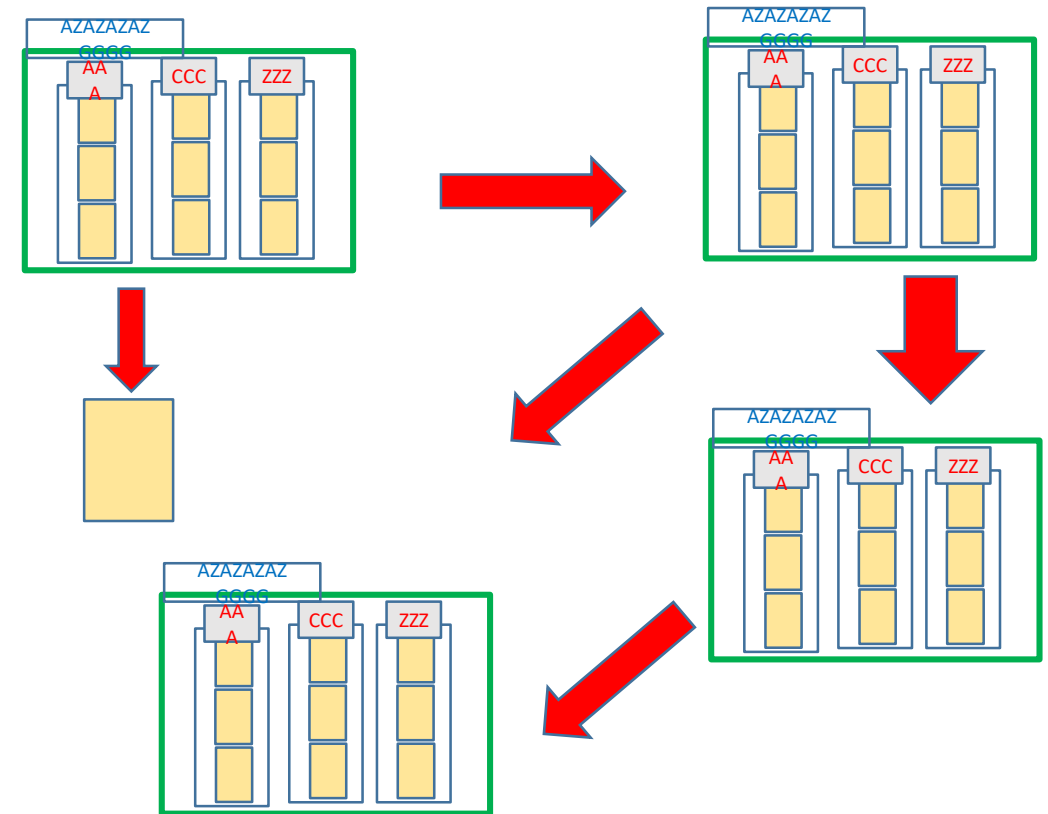
## 6. lépés: Csoportosítsák az 2. szintű címeket és csoportokat!

- Ha több, mint 5 csoport maradt, akkor az előző eljáráshoz hasonlóan képezzenek 3. szintű csoportokat! A 2. szintű címek alapján határozzák meg a csoport feliratát.
- A 3. szintű címeket zöld színnel írják rá egy cédulára, képezzenek legfeljebb 5 csoportot, beleértve a magányos farkast is.



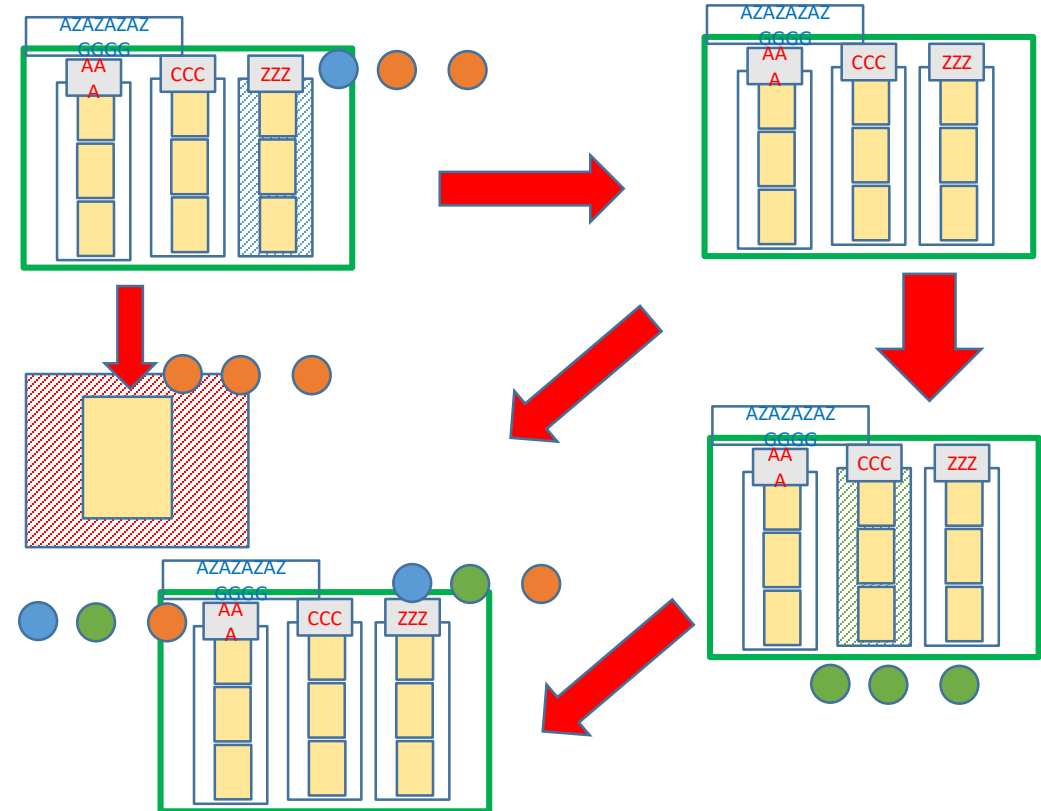
# 7.lépés: Diagram rajzolás

- FlipChart papíron helyezték el a kialakult csoportokat:
  - Karikázzák be az 1. szintű csoportokat és a pirossal felírt címeket azonos színnel (pl. fekete tollal.)
  - Karikázzák be az 2. szintű csoportokat és a kékkel felírt címeket azonos színnel
  - Karikázzák be az 3. szintű csoportokat és a zölddel felírt címeket azonos színnel
- Nyilakkal jelezzék a csoportok közötti kapcsolatot!
  - ok → okozat
  - két irányú kapcsolat nem lehetséges



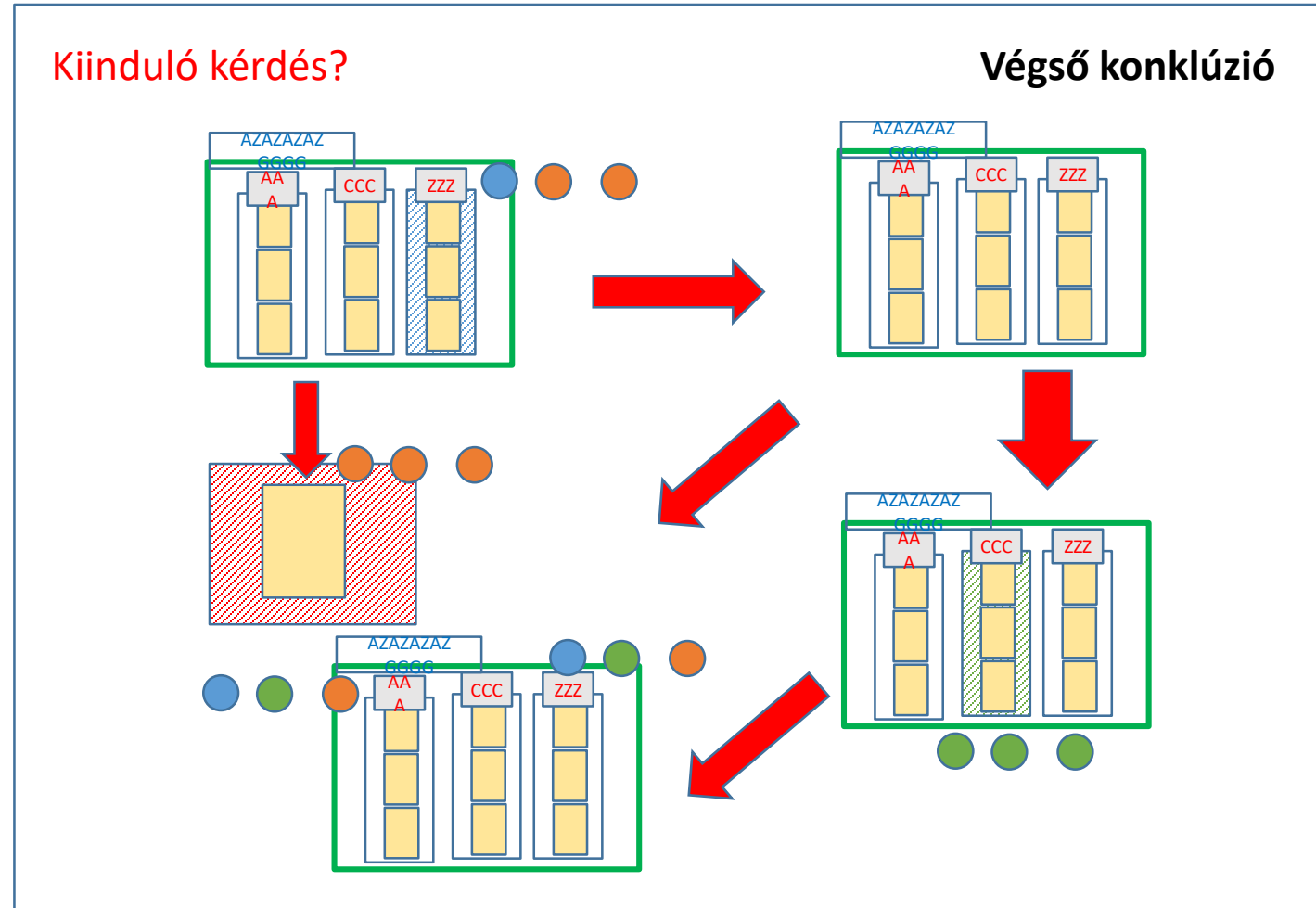
## 8.lépés: Szavazzanak a „legmagasabb – 1” szintű címekre vagy a magányos farkasokra!

- Az 2. vagy ha van a 3. szintű cím alapján értékeljük a megállapítás jelentőségét
- Minden résztvevő egy-egy piros (3 pont), kék (2 pont), zöld (1 pont) értékeléssel rendelkezik
- Az összesített szavazatok alapján:
  - A legtöbb pontot kapó csoportot színezzék pirossal
  - A másodikat késsel
  - A harmadikat zölddel



## 9.lépés: Foglalják össze az elemzés eredményét egy mondatban!

- A kapott eredmény alapján fogalmazzuk meg az egy mondatos konklúziót!
- ...ami megválaszolja a kiinduló kérdést
- A végső konklúziót írjuk fel a lap jobb felső sarkába fekete színnel.



# 10. lépés: Írjuk fel a lap jobb alsó sarkába:

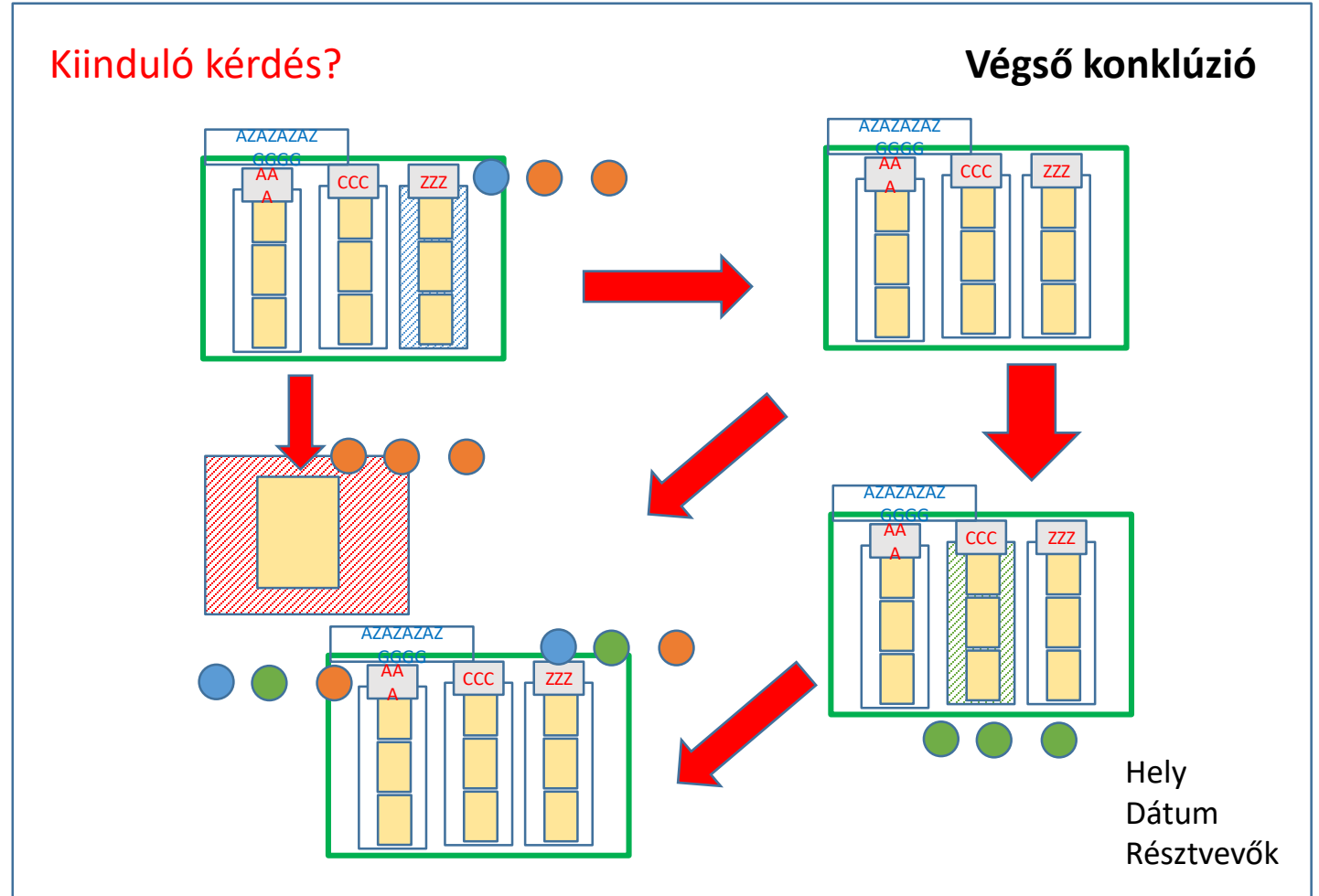
- Hely
- Dátum
- Résztvevők

Közösen mondjuk ki:

**Jól van!**



Tapsoljuk meg egymást!



# 11.lépés: Összük meg az eredményeket

- Minden csapat az 1. kérdést és a 9.lépés egy mondatát mondja el a többieknek.
- A kapott eredményeket minden résztvevőnek elérhetővé tesszük.
- A kapott eredményeket feldolgozzuk és a tanulságokat publikáljuk a minőségügyi szaklapokban.