



ISOFÓRUM TAVASZ 2016.



VAN-E KOCKÁZATA EGY MŰKÖDTETETT ÉS TANÚSÍTOTT MIR RENDSZERNEK?

Balatonalmádi, 2016. június 2-3.

Rózsa András
ISO 9000 FÓRUM, elnök



MEGALAKULÁS ÉS TAGSÁG

Az Egyesület 1994. évi megalakulása óta olyan szervezetek egyesülése, amelyek rendelkeznek valamilyen tanúsított irányítási rendszerrel vagy elkötelezettséget tanúsítanak a minőségszemlélet terjesztése, illetve a minőségfejlesztési eszközök gyakorlatba ültetése érdekében.

Tagság: KKV-k, nagyméretű ipari vállalatok, szolgáltatók, közoktatási- és egészségügyi intézmények, tanúsító- és tanácsadó szervezetek. A FÓRUM-nak közel 300 jogi tagja és több mint 170 egyéni Tagja van.





TEVÉKENYSÉGI FILOZÓFIÁNK



A MINŐSÉG SZOLGÁLATÁBAN MINŐSÉGGEL SZOLGÁLTATNI!

- **Konferenciák és Szakmai napok szervezése;**
- **A tagság közötti kapcsolatok létesítése**
- **Korrekt tájékoztatás;**
- **A Tagság szakmai érdekeinek védelme, stb.**



TEVÉKENYSÉGEK

Az ISOFÓRUM fő rendezvénye immár a 23. éve megtartott Nemzeti Minőségügyi Konferencia (helyszín: RAMADA Balaton Hotel)

- **2016. szeptember 15-16.**
- **350-400 fő résztvevő, 8 szekcióban 45-50 előadó**

Térítésmentes Szakmai rendezvények, céglátogatások szervezése évente 8-12 alkalommal:

- **AUDI Motor Kft., Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt., Hamburger Hu. Kft., Dagály Úszókomplexum Építkezés, FÉMALK Zrt., Mercedes-Benz Hungary Kft., Paksi Atomerőmű Zrt., GRUNDFOS Kft., Betonút Kft., BOURNS Kft. Ajka.**





DILEMMÁK ÉS LEHETŐSÉGEK

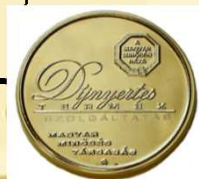


- **Egy tanúsított (dokumentált és ellenőrzött) MIR garanciát képez-e a vevői elvárások teljesítésére, a termékek és szolgáltatások jó megfelelőségére?**
- **A vállalkozások, szervezetek vajon minek tekintik a jól működtetett MIR rendszereket?**
 - **Vezetői eszköz? TQM eszköz? Vevői elvárások teljesítése?**
 - **Presztízkérdés miatti működtetés?**
 - **Értéknövelés és versenyképesség eszköze?**



ISO 9001 TANÚSÍTÁSOK SZÁMA: The ISO Survey - 2014.)

Országok	2006	2009	2011	2014
China	162259	257076	328213	342800
Italy	105799	130066	143121	168960
Spain	57552	59576	53057	36005
Germany	46458	47156	49540	55363
Romania	9426	16200	14345	18987
Russian Fed.	6398	53152*	13308	11301
Czech Republic	12811	14031	12697	13229
Poland	8115	12707	10984	9608
UK	40909	41193	43574	40200
Hungary	15008	7122	6825	6928
World Total	896929	1063751	1079228	1138155
ISO/TS16949			47512	58198



SZÜKSÉGES PARADIGMAVÁLTÁS A MINŐSÉGSZEMLELETBEN

- Lehet, hogy az elmúlt 25 év alatt túlbürokratizáltuk a MIR rendszerek fontosságát?
- Lehet, hogy nem önálló rendszerként kellett volna kezelni a MIR-t?
- Lehet, hogy elfeledkeztünk az emberről, az emberségről, az etikáról?

Legalább egy évtizede

**Új -tanácsadói, -tanúsítói, -vezetői, -munkavállalói,
Új szervezeti kultúrára van szükség
a vállalkozások hatékony működtetéséhez!**

Másképpen kell gondolkodni a minőségügyről!



A VEZETŐSÉG NÖVEKVŐ SZEREPE

0. Bevezetés

0.1. Általános tájékoztatás

A minőségirányítási rendszer alkalmazása stratégiai döntés egy szervezet számára, ami segíthet a szervezetnek általános teljesítménye fokozásában, és megbízható alapot biztosít a fenntartható fejlődés irányába tett kezdeményezéseknek.

Az ezen a nemzetközi szabványon alapuló minőségirányítási rendszer alkalmazásának lehetséges előnyei egy szervezet számára a következők:



A FELSŐ VEZETÉS / VEZETŐSÉG NÖVEKVŐ SZEREPE

- A minőségirányítási rendszerek bevezetése, elfogadtatása legyen a vállalati kultúra szerves része. A megfelelő előkészítéssel múlik a bevezetés sikeressége.
- A minőségirányítás csak az első számú vezetői elkötelezettség mellett válhat hatékony eszközzé.



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI ALAPELVEK

- ✓ Az ISO 9001:2015 szabvány az ISO 9000-ben leírt minőségirányítási alapelveken alapul.
- ✓ A leírások tartalmazzák minden alapelv ismertetését, fontosságát a szervezet számára, példákat az alkalmazás előnyeire.
 1. Vevőközpontúság
 2. Vezetői szerepvállalás
 3. A munkatársak elköteleződése
 4. Folyamatszempléletű megközelítés
 5. Fejlesztés
 6. Bizonyítékon alapuló döntéshozatal
 7. Kapcsolatok kezelése



A MIR ALAPELVEK KIBONTÁSA

1. alapelv: Vevőközpontúság

A szervezetek vevőiktől függenek, ezért meg kell érteniük a jelenlegi és jövőbeli vevői igényeket, teljesíteniük kell a vevői követelményeket, és törekedniük kell a vevői elvárások felülmúlására.

- a) A fő előnyök: megnövekedett bevétel és piaci részesedés, eredményesség, a vevői elégedettség növelése, fejlődő vevői hűség, az üzlet megismétlése.**
- b) A vevőközpontúság alapelvének alkalmazása a vevői igények és elvárások kutatásához és megértéséhez vezet, ami a vevővel történő kommunikáció alapja.**



AZ ISO 9001:2015 SZABVÁNY **NEM KÍVÁNJA SUGALLNI**, hogy szükség van:

- **A különféle minőségirányítási rendszerek szerkezetének egységesítésére;**
- **A felhasználói dokumentáció összehangolására e szabvány fejezeteinek szerkezetével;**
- **Az ebben a nemzetközi szabványban használt speciális terminológia alkalmazására a szervezeten belül.**

NEM követelmény a szabvány fejezeteinek, szerkezetének, szakkifejezéseinek használata (A melléklet, A1. pont).



AZ ISO 9001:2015 SZABVÁNYBAN A KÖVETKEZŐ IGEALAKOKAT HASZNÁLJÁK:

- Az „Esetleg” vagy a „-hat/-het” rag alkalmazása bizonyos szövegkörnyezetben megengedést/engedélyt jelez;
- A „tud/képes” kifejezés, vagy a „hat/-het” rag alkalmazása ... lehetőséget vagy képességet jelez;
- A „MEGJEGYZÉS”-ként megjelölt információ útmutatóként szolgál a követelmény megértéséhez.
 2. MEGJ: A külső környezet megértését elősegítheti a jogi, műszaki, verseny-, piaci, kulturális, társadalmi és gazdasági, környezetből származó tényezők átgondolása (STEP).
 3. MEGJ: A belső környezet megértését elősegítheti a szervezet értékeire, kultúrájára, tudására és teljesítményére vonatkozó tényezők átgondolása (SWOT).



AZ ISO 9001:2015 SZABVÁNYBAN A KÖVETKEZŐ IGEALAKOKAT HASZNÁLJÁK:

- A „Célszerű” kifejezés ajánlást jelez;
- A „Kell” kifejezés követelményt jelez (24-26 alk.);

A szervezetnek

- dokumentált információt kell fenntartania folyamatai működésének támogatásához;
- dokumentált információt kell megőriznie, hogy megbizonyosodjon a folyamatok terv szerinti végrehajtásáról.
- A felső vezetőségnek bizonyítania kell vezetői szerepvállalását és elkötelezettségét a MIR rendszer vonatkozásában ...

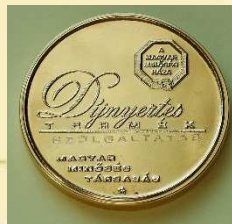




MIR ALKALMAZÁSÁNAK INDOKLÁSA



- A MIR-t vezetői eszköznek és az egyesületi stratégia egyik megvalósítási eszközének tartom
- Tagság iránti tisztelet és példamutatás is vezérelt
- A dokumentált működés biztosítja a szakmai és pénzügyi átláthatóságot.
- Nyitottság és segítő szándék a kkv.-k számára. Az audit napok **nyílt napként vannak meghirdetve.**
- Több mikro vállalkozás kéri, hogy nyújtsunk segítséget számukra a kockázatok azonosításában és kezelésében.



KÜLSŐ SZOLGÁLTATÓK MINŐSÍTÉSE

Külső szolgáltató neve	Beszállított termék, szolgáltatás	Értékelési kritérium	Súlyozott érték	Minősítés
Aurora Hotels Kft. Ramada	Szállodai és konferencia szolgáltatás	Biztonság, ellátás minősége, kényelem és rendezettség	3*3*3=27 2*2*2=8 1*1*1=1	19-27= kiváló 12-18= jó 4-11= elégs.
DRÁVA Dekor Kft.	Nyomdai termékek	Kivitelezés minősége határidő tartás, rugalmasság		
ÉMI-TÜV SÜD Kft.	Tanúsítás	Szakmai felkészültség, ésszerűség, folyamatos fejlesztés támogatása		
Herendi Porcelánman. Zrt.	Ajándék-tárgyak	Premium minőség, partnerség, mecénatura		

KOCKÁZATÉRTÉKELÉS

Kockázati tényező meghatározása, leírása	Valószínűs (V) 1: valószínűtlen 2: lehetséges 3: valószínű	Hatása (H) 1: enyhe 2: közepes 3: súlyos	Kockázati érték (K) $K=V*H$	Értékelés 1-3 alacsony 4-6 közepes 7-9 kritikus
Pénzügyi, stratégiai feltételek (pl. 50% előleget kér a szálloda).	2	2	4	közepes
Emberi erőforrás, illetve a dokumentált infók rendelkezésre állása (pl. az operatív személyzet akadályoztatása).	3	3	9	kritikus
Fizikai, környezeti (pl. hirtelen időjárás vagy közlekedési változás)	1	2	2	alacsony



**KÖSZÖNÖM, MEGTISZTELŐ
FIGYELMÜKET !**



**SZERETETTEL VÁRJUK ÖNÖKET A
XXIII. NEMZETI MINŐSÉGÜGYI
KONFERENCIÁRA!**

(Hotel RAMADA, Balatonalmádi, 2016. szept. 15-16.)



