

BUSINESS ASSURANCE

A vállalkozás működési környezete és a kockázatok dilemmái

XXV. Nemzeti Minőségügyi Konferencia

Zrupkó János

13 September 2018

.....dilemma.....

....anno ISO 9001:1994...

A sípszó után adja meg nevét és telefonszámát, valamint

adjon rövid magyarázatot

a modern ember egzisztenciális dilemmájára



Egy kis história

Egységes átfogó felépítés - High level structure (HLS)

Közös keret szerkezet valamennyi irányítási rendszer esetében

- Egységes átfogó felépítés (Unified High Level Structure)
- Közös szövegezés és terminológia

Az egyedi irányítási rendszer szabványok tartalmazhatnak iparág specifikus követelményeket, amennyiben szükséges.



Valamennyi új szabvány kiadás és a jelenlegi szabványok felülvizsgálata esetében

Egységes átfogó felépítés - High Level Structure

Irányítási rendszer szabványok megnövelt kompatibilitása

- Könnyebb bevezetése
- Egyszerűbb és hatékonyabb irányítási rendszer integráció
- Megnövelt felhasználói érték
- A szabvány fejlesztésen dolgozó technikai bizottságok hatékonyabb munkavégzése

ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 22301, ISO 22000.....

A jó öreg piramis.....most egy kicsit másként

A SZERVEZET

Küldetés, célok, stratégia, a sikert befolyásoló tényezők
Érdekelt felek szükségletei és elvárásai

4. Fejezet A szervezet környezete

Alkalmazási
terület

4. Fejezet A szervezet környezete

Politika

5. Fejezet Vezetői szerepvállalás

Célok

6. Fejezet Tervezés

Tervek

6. Fejezet Tervezés

Erőforrások

7. Fejezet Támogatás

Emberek

7. Fejezet Támogatás

Módszerek

8. Fejezet Működés

Visszacsatolás

9. és 10. Fejezet
Teljesítményértékelés
Fejlesztés

Környezet ismerete nélkül nincs kockázat kezelés

A szervezet környezete

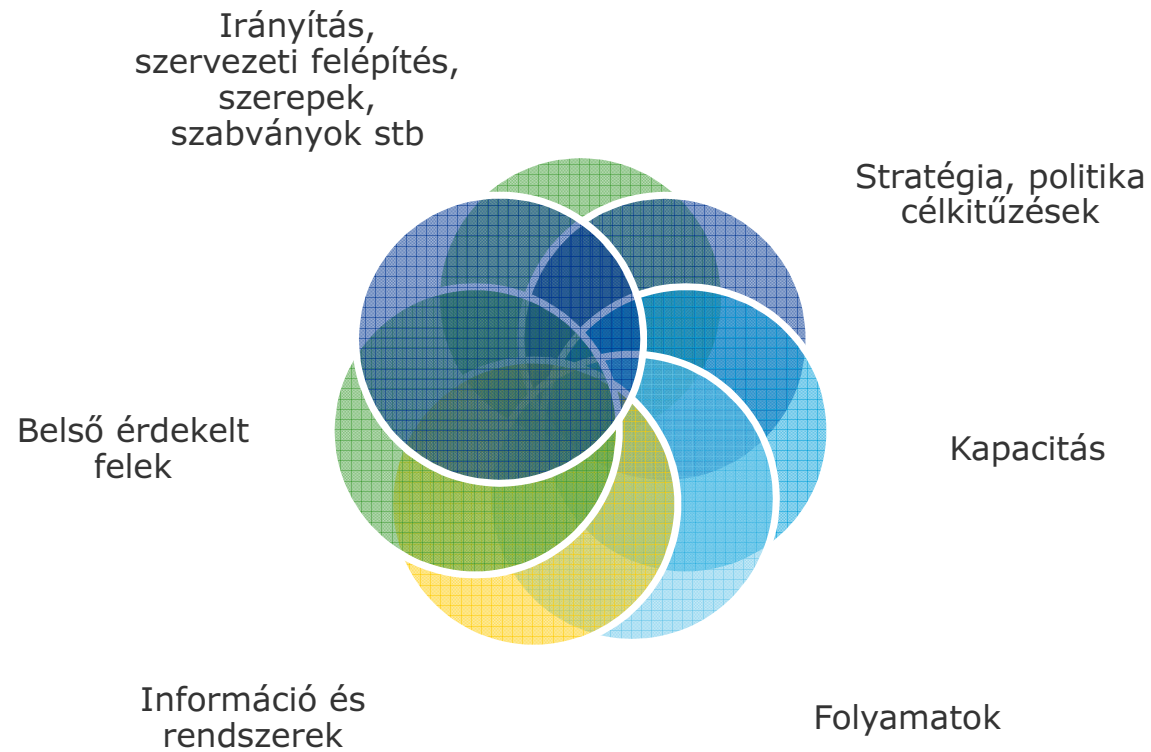
4. A szervezet környezete

- 4.1 A szervezet és környezetének megértése
- 4.2 Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése
- 4.3 Az irányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása
- 4.4 Az irányítási rendszer és folyamatai

A szervezet üzleti környezete



A szervezet belső környezete



Az érdekelt felek növekvő fontossága

A dolgozói, ügyfél, szállítói, üzleti és befektetői kapcsolatok nem Istentől valóak és nem is tartanak örökké

Minél jobb a kapcsolat az érdekelt felekkel, annál inkább:

- Akarnak a vállalatnál dolgozni
 - Vásárolják a termékeit
 - Akarnak üzleti partner / beszállító lenni
 - Befektetni a cégbe
 - Hitelezni
- Az érdekelt felek adják a cég **„társadalmi működési engedélyét”, de vissza is vonhatják**

Kockázat elemzés – kockázat kezelés



Kockázat alapú megközelítés



Kockázat elemzés és kezelés

■ Hogyan is?

- Előfordult már veled, hogy éjszaka álmatlanul forgolódtál és a cég ügyein gondolkodtál?
- Na látod ez a

KOCKÁZAT KEZELÉS

Kockázat értékelés

- Néhány a gyakorlatban is alkalmazható kockázat elemzési technika:
 - Point of Work Risk Assessment (POW)
 - Group Risk Assessment (GRA)
 - Structured What-If Technique (SWIFT)
 - Hazard and Operability Study (HAZOP)
 - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)
 - Environmental Impact Assessment (EIA)
 - Critical Task Analysis (CTA)
 - Fault Tree Analysis (FTA)
 - Event Tree Analysis (ETA)
 - Failure Modes, Effects and Criticality Analysis (FMECA)
 - Cost Benefit Analysis (CBA)

Az alkalmazott módszerek lehetnek egyszerű vagy komplex, kvalitatív vagy kvantitatív módszerek

Dilemma anno ISO 9001:2015

Hogy is lehet ezt auditálni?

ISO 9001:2015 audit

- ISO 9001:2015
 - hol a kézikönyv?
 - hol vannak a dokumentált a eljárások?
- ISO 9001:2015
 - Dokumentált információ
- Azonban
 - dokumentált információ megléte nem követelmény például
 - 4.1 A szervezet és környezetének megértése
 - 6.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek
 - 7.1.6 Szervezeti ismeretek
- Akkor hogyan is auditálható egy dokumentumok nélküli irányítási rendszer?

ISO 9001:2015 audit

- A válasz
 - folyamat központú megközelítés
- A szervezet valamennyi tevékenysége egy – egy folyamat
- Folyamat
 - a bemenet (tipikusan) növelt értékű kimenetté alakítása meghatározott lépéseken keresztül
- Valamennyi folyamatnak van gazdája

ISO 9001:2015 audit

- A folyamat gazda feladatai
 - kimeneti követelmények meghatározása
 - folyamat kölcsönhatások megállapítása
 - folyamat teljesítmény célok meghatározása
 - az elvárt kimenetet és a teljesítmény célok elérést befolyásoló kockázatok értékelése
 - megfelelő folyamat és kimenet ellenőrzések meghatározása
 - a folyamat erőforrás szükségletének meghatározása, biztosítása és fenntartása
 - a folyamat figyelemmel kísérése, mérése, elemzése és értékelése

ISO 9001:2015 audit

- A folyamatgazda azonosítása
- Interjú a folyamatgazdával
 - az audit határainak megállapítása
 - az adott folyamatra vonatkozó követelmények meghatározása
 - objektív bizonyíték gyűjtés alapja a meghatározott követelmény teljesülésének igazolására

ISO 9001:2015 audit

- Új megközelítés – új követelmények az auditorral szemben
 - figyelmes hallgatás
 - az információ gyors rendszerezése a folyamat kereteinek megfelelően
 - legyen képes gyorsan nyitott kérdéseket feltenni az audit bizonyítékok begyűjtése érdekében
 - az auditáltaktól kapott válaszok gyors szintetizálása a követelmény teljesülésének igazolása érdekében
 - az új megközelítés sikere erősen függ az auditor nyitottságától és információ rendszerezési képességétől
 - nagyobb rugalmasságot biztosít az audit során

ISO 9001:2015 audit

- Az auditor
 - nem támaszkodhat a rendszer dokumentációra, de
 - nem is korlátozott a rendszer dokumentációban megfogalmazott leírások által

- Mélyebb, a folyamat lényegére vonatkozó kérdés feltevést biztosít

DNV GL jövőre összpontosít

A holnap sikeres vállalkozásai a jelen **társadalmi, gazdasági és környezeti** elvárásainak megfelelően teremtenek értéket

Tanúsítási, vizsgálati és oktatási szolgáltatásainkkal segítünk a **Fenntartható Üzleti Teljesítmény** elérésében

FENNTARTHATÓ ÉRTÉKEK és BIZALOM

Globális elérhetőség – helyi kompetencia



150

év

400

iroda

100

ország

16.000

munkatárs

ISO 9000 fórum anno....



Kérdések ?

...ha maradt rá idő ☺

Köszönöm megtisztelő figyelmüket

Zrupkó János

janos.zrupko@dnvgl.com

+36 20 444 6000

www.dnvgl.com

SAFER, SMARTER, GREENER

The trademarks DNV GL®, DNV®, the Horizon Graphic and Det Norske Veritas® are the properties of companies in the Det Norske Veritas group. All rights reserved.