

IRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK A FEJLŐDÉSÉRT

Minőség, a belépési küszöb

Minden vállalkozó tudja, hogy a vállalkozáshoz pénz, tőke szükséges. De gondoljunk csak bele, hogy elegendő-e önmagában a pénz, a tőke? Biztos, hogy a pénz a legnagyobb kihívás? Mennyire fontos a tudástőke, a humántőke, az ezekre épülő rendszer, a szervezeti tudás, a minőség, a megfelelő folyamatok? Bizony, összességében ezek a meghatározó tényezők!

Amikor már tudja a vállalkozás, hogy mit termel, kínál, sőt már azt is, hogy kinek, akkor azt is nagyon fontos tudni, hogy mi is az elvárás a vevő, fogyasztó részéről. Milyen minőségben kell előállítani az adott terméket, szolgáltatást? Mit jelent a minőség? Miként érhető el? Ha tudjuk, hogy milyen elvárásoknak kell megfelelnünk, akkor azt is meg kell tudni mondani, hogy azt miként lehet teljesíteni.

A minőséget többféleképp is definiálhatjuk, de egy biztos: a vevő elvárásai, elégedettsége meghatározó. Az elégedett vevő visszajön mindaddig, amíg a megfelelő minőséget kapja, legyen szó termékről vagy szolgáltatásról.

A megfelelő minőséget azonban egy sikeres vállalkozás nem a selejt kiválogatásával biztosítja. A minőséget tervezni, ellenőrizni és fejleszteni kell a hosszú távú eredményes működés érdekében.

Kinek fontos a minőség? Első gondolat mindig a vevő. Ez így van rendjén, azonban javasolt figyelembe venni, hogy létezik külső és belső vevő is. Egy termelési folyamatban a folyamat elején végzett tevékenységből kikerülő, részben megmunkált munkadarab minősége meghatározza a folyamat következő lépését. Itt máris megjelenik a belső vevő, aki a folyamat második, harmadik, stb. lépését végzi. A késztermék minőségét a termelési folyamat egésze határozza meg. Vagyis a végső, külső vevő számára a folyamat egésze biztosítja a minőséget.

A vevő minden esetben minőséget, megfelelő időben, megfelelő áron szeretne. Ezt biztosítani csak akkor lehet, ha vállalkozás feltérképezi, megfelelően alakítja ki, szabályozza és működteti folyamatait. Ehhez biztosítja a szükséges és megfelelő erőforrásokat. Rendszerbe foglalja mindezt és a fejlődés lehetőségét, egyben arra való törekvést alapvetően beépíti a működésbe.

A minőség a vevőnek fontos. De akkor érhető el, ha a vállalkozás egészének fontos! Fontos a tulajdonosnak, a vezetőnek, a személyzetnek, és minden szereplő tisztában van azzal, hogy mi az ő feladata, felelőssége az elvárt minőség elérésében. A minőség legfőképp a vezető felelőssége.

Az ISO 9001 Minőségirányítási rendszer ezt a folyamatokra épített, rendszerbe foglalt keretet biztosítja, amennyiben adott vállalkozás az irányítási rendszert megfelelően vezeti be és működteti. Ez esetben jelentős piaci előnyt, kockázat minimalizálást és a lehetőségek kiaknázását támogatja a Minőségirányítási rendszer. Minőség nélkül pedig nincs üzlet. A vevőközpontú verseny igényli, és jó esetben ki is kényszeríti a minőséget, hogy „a vevő jöjjön vissza, ne a termék.”