

Mi kell a sikerhez?

Mi jut eszünkbe, amikor egy sikeres vállalkozásra, vállalkozóra gondolunk?

- Igen, kiváló a terméke/szolgáltatása. Jókor volt jó helyen. Szerencsés.

Ismerjük ezeket a „válaszokat”. Azonban jól gondoljuk-e? Elegendő-e egy sikeres vállalkozáshoz a jó termék vagy szolgáltatás? Mit is jelent a szerencse?

A mai, gyorsan változó versenykörnyezetben a vállalkozások sikerét nem kizárólag a termékek vagy szolgáltatások minősége határozza meg. Természetesen a jó termék vagy szolgáltatás szükséges, de önmagában nem elégséges. Ugyanilyen fontos tényező, hogy a szervezet működése mennyire átlátható, szabályozott és hatékony. Ennek alapját a vállalati folyamatok részletes ismerete és tudatos irányítása jelenti. A jól meghatározott folyamatok nemcsak a napi működést teszik kiszámíthatóbbá, hanem hozzájárulnak a folyamatos fejlődéshez és a versenyképesség növeléséhez is.

Minden vállalkozás számos egymásra épülő folyamatból áll, a vevői igények felmérésétől kezdve a beszerzésen és termelésen át egészen az értékesítésig és az ügyfélkapcsolatok kezeléséig. Amennyiben ezek a folyamatok nem megfelelően kidolgozottak és kontrolláltak, könnyen előfordulhatnak kommunikációs problémák, feladatátadási hiányosságok vagy akár minőségi hibák. A folyamatok részletes ismerete lehetővé teszi a felelősségi körök egyértelmű meghatározását, a munkavégzés egységesítését és a kockázatok csökkentését. Ez különösen fontos a növekvő szervezetek esetében, ahol a személyes információátadás már nem elegendő a hatékony működés biztosításához. Az egy kulcsembertől ismert információ már nem elegendő, szükség van a szervezeti tudásra!

A folyamatok tudatos kialakításában és működtetésében kiemelkedő szerepet tölt be az ISO 9001 Minőségirányítási rendszer. A szabvány egyik alapelve a folyamatközpontú megközelítés, amely arra ösztönzi a szervezeteket, hogy azonosítsák, dokumentálják, mérik és folyamatosan fejlesszék működési folyamataikat. Az ISO 9001 segítségével a vállalatok nemcsak a tevékenységek sorrendjét és kapcsolódását tudják egyértelműen meghatározni, hanem az egyes folyamatokhoz kapcsolódó kockázatokat, felelőségeket és teljesítménymutatókat is. Sőt, ma már a kockázat minimalizálás mellett a lehetőségek feltárása és kiaknázása egyre nagyobb jelentőséget kap.

Sokan a minőségirányítási rendszert elsősorban dokumentációs kötelezettségként tekintik, azonban valójában egy olyan vezetési eszközről van szó, amely támogatja a szervezet hatékony működését. Nem szükséges több száz oldalas dokumentáció, viszont szükséges a jól átgondolt, adatokra épülő rendszer. A megfelelően kialakított ISO 9001 rendszer hozzájárul a szervezeti tudás megőrzéséhez, az új munkatársak gyorsabb betanításához, valamint a hibák és veszteségek csökkentéséhez. Emellett elősegíti a folyamatos fejlesztési szemlélet kialakulását, amely hosszú távon jelentős versenyelőnyt biztosíthat.

A részletesen ismert és szabályozott folyamatok eredményeként javul a működési hatékonyság, növekszik a vevői elégedettség, és csökkennek a működési kockázatok. A

vezetők pontosabb információk alapján hozhatnak döntéseket, a munkatársak pedig egyértelmű elvárások mentén végezhetik feladataikat.

Összességében elmondható, hogy a vállalkozások hosszú távú sikerének egyik alapfeltétele a folyamatok részletes ismerete és következetes működtetése. Az ISO 9001 Minőségirányítási Rendszer ehhez olyan átfogó keretrendszert biztosít, amely támogatja a folyamatok szabályozását, fejlesztését és folyamatos felügyeletét. A minőségirányítás így nem csupán megfelelési kérdés, hanem a stabil, hatékony és eredményes vállalati működés egyik legfontosabb eszköze.

A szerencse pedig, bár forgandó, igazából a felkészültség és a lehetőség találkozása!

Szabó Zoltán
operatív vezető
PROFISO KFT.