

Szervezetfejlesztés és minőség – egy közalapítvány példáján

Dr. Bárdos Krisztina

IPARFEJLESZTÉSI KÖZALAPÍTVÁNY -

- 1. A fejlesztési projekt prioritása**
- 2. 2009-es év**
- 3. Minőségcélok**
- 4. Önértékelés és eredményei**
- 5. Példák a szervezetben**
- 6. A fejlesztési projekt tudatosítása a szervezetben**
- 7. Az eltérések kezelése**
- 8. A projekt eredményei – hová jutottunk?**
- 9. A jövő: fejlesztési irányok**

1. A fejlesztési projektek prioritása

Mi kényszerítette ki a minőségi fejlesztést?

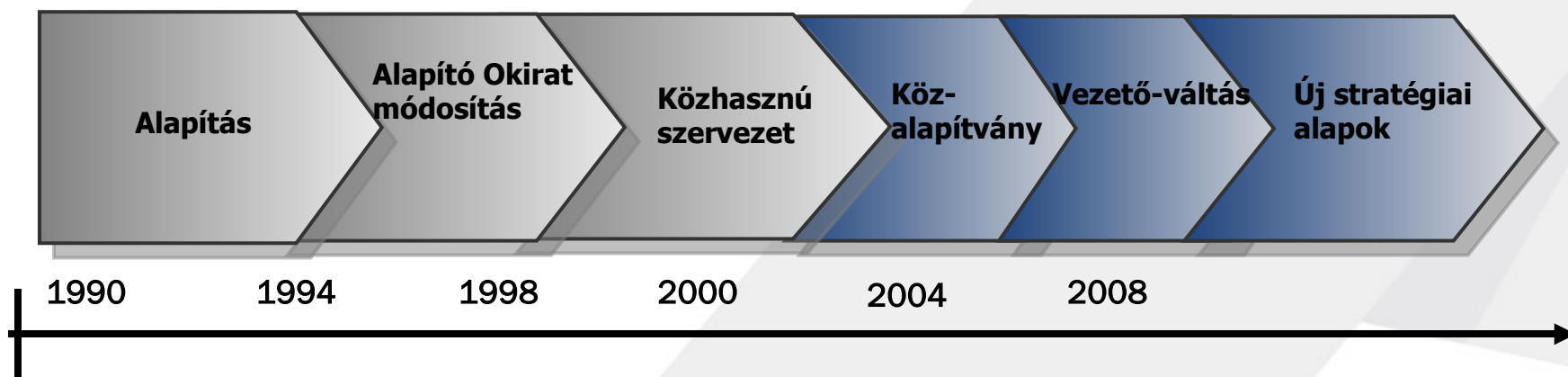
- atomizált folyamatstruktúra
- nincs egységes szervezeti „öntudat”
- önálló érdekek – a szervezeti egységeknél nem jelenik meg az IFKA-szintű érdek
- az egységes fellépés erejének kihasználatlansága
- a tranzakciós költségek magas szintje (eltérő folyamatok, eltérő gazdasági adminisztráció)
- kapacitások nem optimalizált kihasználása, egyenetlen terhelés

1. A fejlesztési projektek prioritása

Kulcsszavak:

- összhangteremtés
- a három +1 szakterület egységes működése
- közös érdekeltségi rendszer
- folyamatszempléletű működés – funkciók helyett
- szabványosított eljárások
- gazdasági kényszer – a kihívásoknak jobban megfelelő szervezet – vezetőváltás: **ELKERÜLHETETLEN.**

1. A fejlesztés evolúciója az időhorizonton



2. A 2009-es év

- bevételek visszaesésének prognózisa
- goodwill
- folyamatközpontú munkaszemlélet
- szervezet fejlődése
- külső elvárások

3. A minőségcélok

- MSZ EN ISO 9001:2009 tanúsítás megszerzése
- Indulás a C2E pályázaton
- Felnőttképzési akkreditációnkat továbbra is fenn kell tartanunk
- Gyakornoki programunk erősítésével minőségi munkavégzésünket is javítjuk
- Innovációs munkánkat (K+F+I) mind a vállalati, mind a közsférában erősítjük
- Vevői reklamációinkat 4 munkanapon belül tisztázni és rendezni kell

4. Miért „Committed to excellence”?

Ez a díj elismerés azon szervezetek számára, amelyek fejlesztési programjaik megvalósításával elindulnak a szervezeti kiválóság útján. A C2E pályázat eszköze az önértékelés volt, amelynek fő hozadékai az IFKA számára:

- Az önértékelési módszer főként hasznos vezetői eszközt jelentett
- Nagymértékben javítani tudta a stratégiakészítés megalapozottságát
- Jó szolgálatot tett az önértékelés a partnerek és az érdekelt felek feltérképezése során
- Fejlesztendő területek szisztematikus számbavétele
- A közös csapatmunka eredményeként nőtt a szervezeti egységek közötti szinergia - az IFKA igazi tanuló szervezetté fejlődött

4. Miért „Committed to excellence”?

Az IFKA számára a C2E minősítés mozgatórugói az alábbiak voltak:

- Minőség iránt elkötelezett vezetés és munkatársak
- fokozatos fejlesztés és fejlődés iránti igény
- bizonyítani, hogy közalapítvány is sikerrel alkalmazhatja az önértékelés módszerét, amely fontos menedzsment-eszközzé vált az IFKA stratégiájában, minőségpolitikájában
- ismerkedés a C2E-vel, a hazai és európai díjrendszerrel
- IFKA szinten is megjelent az együtt-dolgozás iránti igény

4. ISO szerinti minőségirányítás

- ISO 9001 szabvány - bizalom jelképe
- szabályozottság, hatékonyság, átlátható folyamatok, nyomomonkövethetőség
- gazdaságosabb működés
- csökkenő hibaszám

4. ISO, de miért?

Az IFKA számára az ISO 9001 szerinti tanúsítás mozgatórugói az alábbiak voltak:

- Az ISO 9001 szerint tanúsított cég értéke növekszik
- A nemzetközi tanúsítvány révén a vevői bizalom megerősödik
- ISO 9001 tanúsítvány előny (vagy akár előírás) a tendereken
- Az ISO 9001 megléte burkolt reklám
- A termék/szolgáltatás elfogadottá válik minden piacon

5. Példák: folyamatorientáció

- magfolyamatok meghatározása: szakmai és támogató folyamatok
- például: K+F, oktatás, gazdasági adminisztráció
- a tervezés főbb lépései:
 - ofolyamatelemek
 - ofolyamatleltár
 - ofolyamatfelelősök
 - omérőszámok
 - ovisszacsatolás
- új logó – egységes szervezet

6. A stratégiai projekt kommunikációja

több szint:

- kuratóriumnak beszámoló (cselekvési terv – eltérés)
- vezetői értekezleteken rendszeres tájékoztatás
- munkatársak tájékoztatása közös megbeszéléseken, vagy elektronikusan
- közös meghajtók használata
- informális fórum: munkahelyi ad hoc megbeszélések

7. A homokszem...az eltérések kezelése

- Csapatmunka, folyamatos megbeszélések – ad hoc team
 - a programok értékelése: tervezési gyakorlat lehetővé teszi
- a környezet kikényszerít változásokat:
 - példa: innovációs csoport
- a változások kezelése:
 - megfeleltetés a valóságnak
 - egyéni, szervezeti fejlődés, tanulás miatt
 - nem megfelelő, nem életszerű programok: visszacsatolás a cselekvési tervbe
 - évente négyszer: dokumentáció

8. A stratégiai projekt értékelése

Hová jutottunk? (objektív: naturális mutatók és minőségi mutatók)

- tanuló szervezet
- szervezeti szinergia – egységes fellépés (konferencia, oktatás, K+F, pályázat)
- azonos struktúra – folyamatok, tervezés, működés során
- hatékonyabb munkaszervezés
- több közös munka, több ismeret a másik szervezeti egységről
- hosszútávú, pozitív jövőkép – a helyünkön vagyunk
- érdekeltség szintjei: IFKA-szervezet-egyén

9. A jövő

- állandó változás: újabb és újabb célok
- a Közalapítvány hírnevének, elismertségének növelése: vállalati, államigazgatási, kutatói szférában
- a „mindenben egy kicsit jó” helyett „bizonyos dolgokban kiváló” – meghatározott területek fejlesztése
- koncentráció az erősségekre, az egyediségre
- a logisztika, minőségügy és környezetvédelem egységével EU-s irány
- a folyamatköltségek további allokációja

