

Út a kiválóság felé



Hosszú előkészítő munka eredményeként jött létre a Pannon-Quality Menedzsment Tanácsadó Kft., a Certop Termék- és Rendszertanúsító Ház és a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület együttműködéseként a tanúsítható ExcellenCert kiválósági követelményrendszer, amely az EFQM által kidolgozott és a Kiválóság Modell alapját képező nyolc kiválósági alapelvre épül. A részleteket Toldi Sándor mérnök-közgazdász, szervezetfejlesztési szakembertől tudtuk meg.

– Kiknek ajánlható a kiválósági követelményrendszer?

– A minőségirányítási rendszerüket már gyakoroltan működtető szervezetek közül egyre többen igénylik az önértékelés és a kiválóság irányába történő továbbfejlődést. Az ExcellenCert tanúsítási eljárást ajánljuk bármely olyan szervezetnek, vállalkozásnak, amely már stabilizálta szervezeti működését, és tovább akar fejlődni a kiválósági elvek irányában. A termelő tevékenységet és szolgáltatást folytató szervezetek mellett kiemelten ajánlott az oktatási, egészségügyi és civil szervezetek számára ez a tanúsítási lehetőség, mert az utóbbiakra jellemző, hogy az önértékelési modelleket szívesebben alkalmazzák a minőségfejlesztésük során. Az ExcellenCert tanúsítvány megszerzésének nem feltétele már tanúsított egyéb minőségirányítási rendszer megléte.

Sikerés tanúsító audit keretében szerezték meg az ExcellenCert 2010 kiválósági modell szerinti tanúsítványt a Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 2009. december 7-én, valamint a Securitas Biztonsági Szolgáltatások Magyarország Kft. 2010. február 17-én. Mindkét, Elkötelezett-ség a Kiválóságért európai kiválósági díjat nyert szervezet hangsúlyozta, hogy az ExcellenCert tanúsítási eljárás támogatja, ösztönözi, valamint évről évre visszaigazolja vevő- és minőségközpontú fejlődésüket.

– Mire jó a kiválósági követelményrendszer alkalmazása?

– A szervezetnek jelentős hozzáadott értéként módszertani iránymutatást ad a továbbfejlődésre a szervezeti kiválóság alapelvei szerint. Az ExcellenCert kiválósági audit külön pályázati eljárás nélkül, az irányítási rendszerauditokhoz hasonló módon folytatható le. A rugalmas tanúsítási eljárás lehetővé teszi, hogy a tanúsító audit akár az ISO 9001 auditral egy időben történjen meg, vagy végrehajtható akár attól függetlenül is. A megfelelősségi auditok ösztönöz-

nek a kiválósági folyamat fenntartására, az elért eredmények visszamérésére. Az auditot követően ExcellenCert tanúsítványt és részletes értékelést vehet át a szervezet. Az ISO 9001-gyel párhuzamosan zajló audit esetében a szervezet két visszajelzést és két tanúsítványt kap, egy ISO 9001 és egy ExcellenCert 2010-et. Az ExcellenCert követelményrendszerrel folyamatosan fejlesztheti magát a szervezet az EFQM által elfogadott nyolc kiválósági alapelv szerint. A folyamat során nagy szabadságfokkal hozhat döntést a szervezet, hogy az auditor által validált százalékos önértékelés alapján mely kiválósági kritériumok területén fejleszti tevékenységeit, adottságait. A kiválóság útjára lépő és önmagát folyamatosan fejlesztő szervezet eredményesen indulhat az európai kiválósági díjakért (Committed to EXCELLENCE – C2E, Recognised for EXCELLENCE – R4E), valamint a Nemzeti Minőségi Díjért.

– Hogyan épül fel a kiválósági követelményrendszer?

– Az innovációs munka eredményeként létrejött követelményrendszer fő elemei: a követelményfüzet (az EFQM által kialakított nyolc kiválósági alapelv szerint); a követelményfüzethez kapcsolódik a szervezeti önértékelés, illetve az ExcellenCert auditot támogató értékelő segédlet; az auditori szabályzat (amely előírja az audit lefolytatását és értékelését); az ExcellenCert auditori képzések, valamint a követelményrendszer oktatása és a tudásbázis, melyet hivatkozott szabványok, módszertani kézikönyvek, szakkönyvek, Best Practice dokumentumok alkotnak.

A követelményfüzet fejezetei ellenőrző listaként is használhatók, az EFQM modell nyolc kiválósági alapelve szerint rendezve tartalmazzák az értékelési szempontokat kérdés formájában. Bemutatja a nyolc alapelv és az EFQM modell fő kritériumainak kapcsolatát, valamint a kapcsolódó ISO 9001 szabványpontokat.

– Milyen a kiválósági követelményrendszer elfogadottsága?

– Szakmailag a legmagasabb szintű, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület – az EFQM magyarországi partnerszervezete – elfogadta és támogatja az ExcellenCert 2010 kiválóság modell követelményrendszerét, és részt vállal a tanúsító auditorok képzésében, vizsgáztatásában. A tanúsítási eljárást a tanúsítási szabályzat szerint a Certop Termék- és Rendszertanúsító Ház folytatja le.

Az ExcellenCert tanúsítási eljárása fejlesztésre ösztönöz, utat mutat a kiválósági díjakra pályázó szervezeteknek, ugyanakkor a fejlesztések kiválasztásánál nagy szabadságot biztosít. A rendszer nyitott a folyamatosan változó a piaci körülményekre, tudásbázisa állandóan bővül, a módszerek tárházát gyűjti magába, amelyeket az egyes szervezetek a nekik megfelelő módon alkalmazhatnak. A sikeres tanúsításhoz ajánlott az ExcellenCert rendszerben képzett szervezetfejlesztési szakember, moderátor támogatását is igénybe venni. A szakember rámutat a szervezet adottságaiból és működéséből fakadó eredményeinek kapcsolódási pontjaira, összefüggéseire, és hozzásegít a módszertanok kiegyensúlyozottan történő alkalmazásához, ami a szervezeti kiválóság egyik ismérve. A kiváló szervezetek által kipróbált módszerekkel adottságai fejlesztésén folyamatosan munkálkodó szervezet sikerei nem maradhatnak el.

Bővebb tájékoztatásért forduljon hozzánk bizalommal. ■



Certop Termék- és Rendszertanúsító Ház Kft.
1113 Budapest, Karolina út 17/B
Tel./fax: (1) 466-6093
6720 Szeged, Arany J. u. 7.
Tel.: (62) 573-751 • Fax: (62) 573-750
Honlap: www.certop.com