

Pályázói vélemények

MOTIVÁCIÓ A PROGRAMBAN VALÓ RÉSZVÉTELRE

(Mi motiválta a szervezetet a C2E programban való részvételre?)

„Mindenkinek vannak céljai, amelyeket szeretne elérni. A minőségre való törekvés az a fontos de a nem sürgős feladatok közé tartozik. A C2E programba azért vágtunk bele, mert ez kereteket szabott nekünk, a feladatok a fontos és sürgős kategóriába kerültek, és így valóban el tudtuk érni a kitűzött céljainkat.”

Cselényi Krisztina, Anest.

„A Pannon-Work vezetői és munkatársai egyaránt elkötelezettek a minőség iránt. Nagyon büszkék vagyunk az eddig elnyert díjainkra, és mivel részben ismertük az EFQM önértékelési modellt, természetes volt, hogy megpályázzuk az Elkötelezettség a Kiválóságért Díjat is.”

Kurdi Ferenc, Pannon-Work

„A 2005-ben kialakított integrált minőség- és környezetirányítási rendszer folytatásaként, hogy továbbtanulhassunk, nagyon jelentős lépésnek tartottuk, hogy a C2E programban való részvétellel elindulhattunk egy folyamatban, amely a cég fejlődése érdekében rendkívül lényeges.”

Móricz József, Kazinc Távhőszolgáltató Kft.

„Kamaránk számára azért volt fontos, hogy ebben a projektben részt vegyünk, mert stratégiánkban megfogalmazott célunk a kamara EFQM modell szerinti működésének kidolgozása, mely hozzájárulhat a kamarát képviselő tisztségviselők aktívabbá tételéhez.”

Sipos Éva, Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

„A Borsodi Műhely Kft. már régóta rálépett a kiválóság útra, amelynek keretében ez a projekt is sikeresen megvalósult. Nekünk a kiválóság jelenti a siker kulcsát, hiszen meggyőződésünk, hogy csak a szervezeti kiválósággal érhetjük el, hogy megrendelőink minél jobban meg legyenek elégedve velünk. Ez az egyetlen olyan út, amellyel elérhető, hogy folyamatosan fejlődjünk. Azt gondoljuk, hogy a megrendelőink elégedettsége a fokmérője cégünk sikerének, és ez a módszer, az EFQM által nyújtott modell az, ami ennek elérésében elsősorban segíthet.

Horváth Szabolcs, Borsodi Műhely Kft.

„Cégünk fő célja a minőségi munkavégzés, és ehhez görcsösen ragaszkodunk. Ahhoz, hogy maximálisan kiszolgáljuk a megrendelőinket, de ezt állandóan a minőség szem előtt tartása mellett végezzük. A Borsodi Műhely felfogása szerint a minőség messze nem csak a vasnak a megfelelő állapota, minősége, nem is csak a cégvezetésnek az elhivatottságán múlik, hanem egyszerűen minden hozzátartozik. Az elismerések, díjak újabb lendületet és erőt adnak, amit egyrészt ugye meg tudunk mutatni a munkatársaknak, másrészt nagyon jó arra is, hogy a főmegrendelők felé bizonyítsunk. A minőség mellett akkor is tovább fejlődnénk, ha nem lennének díjak, nem lennének konkrét célok egyik évről a másikra. De ez minket is inspirál, nehogy a sok munka, teendő mellett visszaálljunk a minőségben.”

Borsodi László, Borsodi Műhely Kft.

„A programban való részvétel egyik nagyon erős belső motivációja az volt, hogy ismertük már az EFQM rendszert, és tudtuk azt, hogy ez egy jó keretet ad a további fejlesztésekre. (Korábbi önértékelési tapasztalatainktól ez a program abban különbözött, hogy behatárolt módszereivel – időkeret, legalább 3 projekt, az önértékelésnek meghatározott formája – segítette abban, hogy olyan projekteket választossunk ki, amelyeket meg lehet ennyi idő alatt csinálni és mégis a legfontosabbak a stratégiánk megvalósulása szempontjából.)

Emellett az is szempont volt, hogy a civil szervezetek elé példaként szeretnénk volna állni. (Szeretnénk más szervezeteket hozzásegíteni ennek a díjnak az eléréséhez a saját tapasztalatunk alapján.)”

Mura Mészáros Levente, Civil Társadalom Fejlődéséért Alapítvány

„Az ISO 9000 Forum, mint társadalmi civil szervezet, amely a minőségügyi társadalomnak része, valóban változásként élte meg a projektben való részvételt, hiszen szemléletváltásra volt szükség. A programban való részvételt úgy közelítettük meg mint egy vezetői eszköz, mint egy önértékelési vezetői eszközt, és PR eszköz is egyben. Nagyon fontos, hogy példaértékűen viselkedjünk a tagszervezetek előtt, mert csak akkor vagyunk hitelesek, és akkor tudjuk meggyőzni őket, hogy ennek az ISO Forumnak tagja kell legyen, hogyha mi is rendelkezünk tanúsítással, ha közhasznú társaság vagyunk, ha különböző díjakat elnyerünk, mert akkor vagyunk hitelesek.”

Rózsa András, Magyarországi Tanúsított Cégek ISO 9000 Fóruma

A PROGRAM ELŐNYEI ÉS ELÉRT EREDMÉNYEI

(Milyen változást, milyen fejlődést jelentett, jelentett az C2E projektben való részvétel? Melyek a legfontosabb eredmények? Miben fejlődtek? Milyen új tapasztalatokra tettek szert?)

„A programban számunkra nagyon pozitív volt, és amit a legtöbbre értékelek a megvalósult projektek közül, az a külső és belső ügyfél elégedettségmérésnek a professzionális módja. Eddig is mértünk, eddig is értékeltünk, de nem olyan módszeresen és tudatosan, mint ahogyan az EFQM modell szerint kell.”

Cselényi Krisztina, Anest Rt.

„A C2E program egyik eredménye, hogy a dolgozók is jobban átértik a stratégia fontosságát. Másrészt a program során felállított mutatószámokhoz képest a jövőben tudunk összehasonlító elemzéseket is végezni a stratégia meghatározott feladataiban, illetve a vevői és a dolgozói elégedettségmérésben.”

Móricz József, Kazinc Távhőszolgáltató Kft.

„A C2E programnak köszönhetően tudatosabban dokumentáljuk a belső fejlesztéseket.”

Mura Mészáros Levente, Civil Társadalom Fejlődéséért Alapítvány

„Ez egy jó összefogó módszer volt nekünk, hogy átgondoljuk, mit is csináltunk eddig, milyen módszereket alkalmaztunk és azokat hogyan lehet továbbfejleszteni.” A program során olyan cégeket ismerhettünk meg, akik az EFQM modellben már előttünk járnak, olyan jó gyakorlatokat vehettünk át, amelyek a mi cégünk működését is nagymértékben segítették. A munkatársaink, akik ebben a projektben részt vettek és szerepet vállaltak, olyan új ismeretekre tettek szert – mind a cégről mind pedig egy olyan modellről, amelyet sikeresen használnak Európa legkiválóbb cégei – amelyek az ő saját munkájukat, sikereiket is segítették. (Ezáltal jobban meg tudtak felelni a cég által támasztott követelményeknek, és így aztán a cég is egyre jobban meg tudott felelni a megrendelők által támasztott egyre magasabb színvonalnak és követelményeknek.)”

Horváth Szabolcs, Borsodi Műhely Kft.

„A projekt által elkészített rendszer illetve megoldás részévé vált a hétköznapoknak és folyamatosan, állandóan szállítja az információkat. Pontosabban tudjuk, hogy hol tartunk, ezért pontosabban tudunk tervezni, precízebb ajánlatokat tudunk adni, jobb lett a versenyképességünk. Mellesleg legértékesebb munkatársaink munkaidejével takarékoskodik, mert a stratégiai vezetőinknek nem a operatív, manuális feladatokkal kell foglalkozniuk, mert ezeket az eljárások és a rendszerek elvégzik helyettük, így foglalkozhatnak azzal, ami az alapvető munkaköri feladatuk, a stratégiai irányítás.”

Lukács László, Nextent,

„Újdonság volt a kollégák számára, hogy ötletrohamot, brainstormingot alkalmazunk, hogy milyen módon rangsoroljuk ezeket az erősségeket, a fejlesztendőket. Kérték, hogy tanítsam meg őket, hogy mi is az, hogy projektmunka. Ha nincs ez a program, akkor eszünkbe se jutott volna, hogy GVOP és NCA pályázatokon induljunk és nyerjünk anyagi támogatást projektjeink megvalósításához. A programban való részvétel és a siker a teljes vezetésből lendületet váltott ki.”

Rózsa András, Magyarországi Tanúsított Cégek ISO 9000 Fóruma

„Az önértékelési folyamattal most ismerkedtünk meg, és a program során készen kaptuk ezt a gyakorlati és elméleti tudást tálcán a program szervezőitől, amit felhasználva végül is sikeresen tudtuk végigvinni az önértékelést, majd megvalósítani a projekteket. Gyakorlatilag mindent, amire szükségünk volt, példákat, elméletet, oktatást, mások jó tapasztalatait, úgy érzem, hogy bőségesen kaptunk. Sokkal lerövidítettebb a felkészülési idő, az információt egy helyről, csomagban kaptuk, menetközben a felkészülés során is folyamatos segítséget kaptunk, kontroll volt az egyes fázisok során, közben. A vállalat olyan sikeresnek ítélte ezt a négy fejlesztési projektet, az önértékelési módszertant, hogy az elkövetkezendőkben is ezeket fogjuk alkalmazni és a mindennapi gyakorlatunkba is be fogjuk illeszteni.”

Honvéd Péter, Nextent, projektvezető

CSOPORTOS RÉSZVÉTEL, TAPASZTALATCSERE, BENCHMARKING

(Mennyiben segítette a munkájukat az, hogy a pályázó cégekkel együtt csoportosan vettek részt a felkészítőkön, a tapasztalatcseréken? Mit gondolnak a csoportos felkészítésről és miben látják az előnyeit? Mit jelentett az, hogy a projekt során együtt indultak el több céggel, velük többször találkoztak és tapasztalatot cseréltek?)

(Mi a véleményük az NMD győztesekkel való tapasztalatcsere lehetőségéről? Hogy tetszettek a tapasztalatcserek a Nemzeti Minőségi Díjas győztes cégeknél? Miben segített?)

„Nem önálló utat kellett járnunk, hanem mások hibáiból esetlegesen okulva, mi már azokat elkerülhettük.”

Móricz József, Kazinc Távhőszolgáltató Kft.

„A pályázó cégekkel való együttműködés óriási előnye az egymástól tanulás lehetősége volt.”

Gasz Zoltán, PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.

„A csoportos részvételnek mindenképpen előnyét láttam. Meggyőződésünk a cégünkönél is, hogy csak együtt, csak csapatban lehetünk sikeresek. Sokkal több dolgot el tudunk érni, sokkal több mindenre rá tudunk látni, hogy ha csapatban együtt tudunk gondolkodni. Ennek mi meggyőződéses hívei vagyunk, ezt az utat tovább kell folytatni, minél több ilyen programot kell szervezni, ahol egymástól tudunk tanulni annak érdekében, hogy közösen legyünk sikeresek. Magyarország együtt lehet sikeres, a vállalkozásaink együtt lehetnek sikeresek. Szeretném megköszönni az Önök szervezetének, hogy életre hívták ezt a programot, hiszen talán ha ez nem történik meg, akkor mi még nem tartunk itt. Nem biztos, hogy az idei évben pályáztunk volna erre a díjra, ha nem ilyen csoportos felkészítés áll a rendelkezésünkre.”

Horváth Szabolcs, műszaki igazgató, Borsodi Műhely Kft.

„Számomra nagyon jó tanulási élmény volt a program folyamán az együttgondolkodás, együttdolgozás. Jól tudtuk egymást segíteni és jó gyakorlatokat, példákat mutatni. A csoportos tanulásnak az előnyei tetten érhetőek voltak az NMD győztes cégek meglátogatásai és a közös konzultációk alkalmával. Fontosnak tartom és a program egy jó elemének.”

Trencsényi Judit, tréner, Civil Társadalom Fejlődéséért Alapítvány

„A tapasztalatcserek a Nemzeti Minőségi Díjas győztes cégeknél nagyon hasznosak voltak. Mi komolyan elköteleztük magunkat az egymástól tanulásban. Rengeteget teszünk a szakmán belüli együttműködésért is, tehát ez a mi értékrendünkkel teljesen egybevágott. Mindenhol hallott az ember egy-egy olyan dolgot, amely pénzben nem is kifejezhető értéket hordozott.”

Cselényi Krisztina, Anest Rt.

„Élveztük a Nemzeti Minőségdíjas cégekkel való találkozást. Ez tényleg biztosította, hogy egyrészt egymástól tanulunk, a másrészt pedig eljuthattunk olyan kiváló cégekhez mint a Herend, a Sanatmetal vagy a Sapu Bt.”

Sipos Éva, Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

MUNKATÁRSÁK BEVONÁSA A PROJEKTBE

(Mennyire sikerült a kollégákat bevonni? Kiket sikerült bevonni ebbe a projektbe, kikkel működtetek együtt? Kik vettek részt a projektben?)

„A program a munkatársak körében pozitív fogadtatásra talált. Azt gondolom, hogy nagyon fontos, hogy a kollégák önkéntes alapon vegyenek benne részt. Nagyon sok kollégának önképzés szempontból is jelentett plusz dolgot. Tehát tanultunk belőle mint cég is, és tanultunk belőle mint emberek is.”

Cselényi Krisztina, Anest Rt.

„A fejlesztési projektek meghatározásában a kibővített vezetőség vett részt, magában a munkában pedig még mélyebbre mentünk le, beosztott munkatársak, dolgozók is részt vettek benne. Folyamatosan kommunikáltunk a munkatársak felé, legyenek tisztában azzal, hogy mi miért történik a projektek kapcsán.”

Kurdi Ferenc, Pannon-Work

„A cég részéről középvezetőig bezárólag bevontuk a cég összes vezetői rétegét, és rajtuk keresztül lényegében az összes dolgozó véleménye tükröződött.”

„A C2E programban a teljes szervezet részt vett, úgy hogy csoportokat hoztunk létre a modell szerinti önértékelés elvégzésére. A program során a munkatársak átgondolták, hogy a minőségirányítási rendszeren mit kell változtatni, és ennek érdekében behívták a tisztségviselőket szakértőnek. Nagyon-nagyon sok csoportos megbeszélést tartottak, fantasztikus lett a belső együttműködés, erősödött a csapotszellem.”

Sipos Éva, Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

„Az egész csapatot be tudtuk ebbe kapcsolni a programba, nagyon sok kolléga önkéntes alapon jelentkezett.”

Gasz Zoltán, PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.

„A korábbi önértékelések során rá kellett jönnünk, hogy a cég növekedésével egyre inkább külön váltak a szakterületek. Ami azelőtt természetes volt, mikor még kicsi cég voltunk, hogy mindenki ismerte a cég összes folyamatát, mára már nem így van. Ezért az önértékelő team-eknél keresztértékelő team-eket hoztunk létre, ahol adott szakterület nem a saját szakterületét vizsgálta. A teamek úgy álltak fel, hogy a középvezetők közül alakultak a teamvezetők, és minden egyes teamben benne voltak a szakmunkás szinttől egészen a felsővezetői szintig a szakemberek. Így jobban megismerték a munkatársak a cég működését, a cég folyamatait. Ez elsősorban egy csapatmunka volt, nem egy egyénnek vagy egy cégnek a sikere, hanem annak a csapatnak a sikere, aki a cég mögött ott áll.”

Horváth Szabolcs, műszaki igazgató, Borsodi Műhely Kft.

„A munkatársak mellett a programba az ügyvezető igazgatónk, az Irányító testületünket és a Kuratóriumot is bevontuk. Az egyik projekt kapcsán még néhány kulcsklienstől is nagyon jó ötletet kaptunk, amiket be tudtunk építeni a fejlesztésbe.”

Mura Mészáros Levente, Civil Társadalom Fejlődéséért Alapítvány

„Ez egy nagyon jó lehetőség volt, hogy nem a másik két vezetővel végeztük az önértékelést, hanem bevontam az ágazatoknak a képviselőit, így az egészségügyi, a közoktatási, a közigazgatási és az egészségügyi alapellátás ágazatunk társvezetőit és alelnökeit, és közösen csináltuk az önértékelést.”

Rózsa András, Magyarországi Tanúsított Cégek ISO 9000 Fóruma

TANÁCSADÓK A PROGRAMBAN

„A tanácsadó irodától a kezdeti nehézségek után végülis nagyon sokat tanultunk. Jó munkakapcsolat alakult ki velük, hasznosnak találjuk az alkalmazott workshop munkamódszereket is.”

Sipos Éva, Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

JAVASLAT

(Kinek javasolná és miért ezt a csoportos felkészülést erre a díjra?)

„Ha az ember minőségi munkát végez, az előbb-utóbb elismerést vált ki és mellette pénzt is lehet csinálni a minőségi munkával. Aki úgy érzi, hogy érdemes minőségi munkát végeznie, legyen az szolgáltató cég, legyen az gyártó cég, legyen kis cég, legyen több ezer fős nagyvállalat akár, bármelyiküknek ajánlható véleményem szerint ez a program.”

Kurdi Ferenc, Pannon-Work

„Ma Magyarországon minden cégnek ez csak hasznára válhat, aki fejlődni akar. A jövő ez.”

Móricz József, Kazinc Távhőszolgáltató Kft.

„Azt gondolom, hogy a kis cégeknek, tehát valóban KKV-knak kellene ezt ajánlani. Én a Kamara példáján látom, hogy aki megcsinálja ezt az önértékelést, az valóban a következő évi üzleti tervében ezt hasznosítani tudja, mert tényleg rávilágít az erősségekre és a fejlesztendő területekre.”

Sipos Éva, Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

„Elsősorban a kkv-knak javasolnám, hiszen egy olyan módszerrel ismerkedhetnek meg ezen pályázat során, amely hosszú távon fogja a sikerességüket elősegíteni. Ez egy első lépés lehet a számukra, azért, hogy mind jobban, mind magasabb minőségű, magasabb hozzáadott értékű termékkel vagy szolgáltatással tudjanak a piacon jelen lenni.”

Horváth Szabolcs, Borsodi Műhely Kft.

„Minden vállalkozásnak a nagyságtól független érdemes a minőséggel foglalkozni.”

Borsodi László, Borsodi Műhely Kft.

„A civil szervezetek közül a fejlettebb civil szervezeteknek, különösen azoknak javasoljuk a programban való részvételt, akik valamilyen közszolgáltatást végeznek, mert ezt a szintű minőségfejlesztést akkor érdemes megcsinálni, hogy ha különböző lakossági szervezeteknek szolgálatot. (Azt gondoljuk, hogy olyan szervezeteknek, egészségügyi, szociális szférában, kulturális szférában, akik közszolgáltatók, számukra mindenképpen nagyon jó program lehet.)”

Mura Mészáros Levente, Civil Társadalom Fejlesztésért Alapítvány

Tanácsadói vélemények

Mi motiválta a programban való részvételt?

„Az egyik fő motivációnk az volt, hogy kíváncsiak voltunk, a kis- és középvállalatoknál végzett tevékenységünk az hasonlóan eredményesen működik-e mint a nagy vállalatoknál, és hogy külső szakmai szem nézze ezt meg. A másik motiváció pedig az úttörő szerep volt. Harmadrészt pedig megtiszteltetésnek vettük a felkérést, hogy mi is benne vagyunk abban a három tanácsadóban, akik ezt a folyamatot támogatják.”

Borbély Gábor, Ad Sidera Csoport

Miben látják a program előnyeit (a pályázó cégek szempontjából)?

„A program legfőbb előnye az együtt tanulás lehetősége. A szervezetek nincsenek magukra hagyva, hiszen a Szövetség és a tanácsadók célzottan segítenek. A résztvevők aktivitásának köszönhetően pedig a program eredményei már most látszanak a cégeknél.”

Kiss Zsuzsanna és Pongrácz Márton, MCS tanácsadók

Mit gondolnak a csoportos felkészítésről és miben látják az előnyeit?

Egymástól tanulás, ötletek, tanácsok

Kiss Zsuzsanna és Pongrácz Márton, MCS tanácsadók

Mi a véleményük az NMD győztesekkel való tapasztalatcsere lehetőségéről? Mennyire nyitottak egymás iránt a gazdaság szereplői, tehát akár a tanácsadók, akár a cégek, hogy egymásnak tapasztalatokat adjanak át és ezáltal segítsék egymást?

„Hasznosnak találjuk a tapasztalatcsere lehetőségét, mivel a helyszínen kézzelfogható dolgokat tanulhattak, láthattak a pályázó cégek.”

Kiss Zsuzsanna és Pongrácz Márton, MCS tanácsadók

„Én azt látom, hogy ez a nyitottság egyre inkább fokozódik. Valóban azt kell megtalálni, hogy ki miben a legjobb, és aki elkötelezett a kiválóságért, akit a gyorsvonalnak a füstje valamilyen szempontból megcsapott, az örömmel segít. Aki ezt a filozófiát magáévá teszi, az biztos, hogy egyben nyitott is lesz, hogy tanítsa a másikat.”

Borbély Gábor, Ad Sidera Csoport

Ha a jövőben találkozik egy céggel és azt látja, hogy erre lenne szüksége, hogyan javasolná a cégeknek, hogy bekapcsolódjanak egy ilyen projektbe?

„Én azt látom, hogy nagyon sok cégnél a fejlesztés az ad-hoc módon működik. Ez a módszer nagyon jó keretet nyújt nekik, hogy átfogóan, komplex módon nyúljanak hozzá a szervezetfejlesztéshez és ne csak az érzetükre hagyatkozva döntsék el a prioritásait. Adott egy módszertan, ami világossá teheti, hogy mi mivel kapcsolódik, mi minél fontosabb. Én mindenképpen azt javasolnám a cégeknek, hogy ne csak a fenyőfa díszét vásárolják meg, hanem vegyék meg a fenyőfát is hozzá, hogy legyen mire felaggatni a díszeket.”

Borbély Gábor, Ad Sidera Csoport

A program NMD győztes cégek szemével

„Herend részéről is nagyon pozitívan ítéltük meg a projektet, olyan értelemben, hogy felkérést kaptunk, benne voltunk a négy szervezetben, ahol a tapasztalatszerést szervezték. Azt szerettük volna bemutatni, hogy mintapélda legyen ennek a projektnek az indítása. Ezen túlmenően Herend minden ilyen rendezvényt, amit házon belül szervez és mások eljönnek, ezt PR lehetőségnek tart. Herend is tanul mindig akár óvodától, akár iskolától, akár rendőr-főkapitányságtól – a lényeg az, hogy nyitott szemmel és nyitott füllel kell járni.”

Rózsa András, Herendi Porcelánmanufaktúra Rt.

„Az egész minőségügyi mozgalomban való részvétel olyan mint a staféta-futás, mint amikor az ember valakitől átveszi a stafétát, és ezzel vállalja, hogy átadja valaki másnak. Amikor a nemzeti minőségi díj szintjét elértünk, ezzel együtt azt is vállaltuk, hogy továbbadjuk tapasztalatainkat, terjesztjük azokat a módszereket, amelyeket sikeresen alkalmazunk házon belül. Cégeket látogatni és önértékelést csinálni, nagyon jó módszer. Nekünk magunktól kellett a helyszíni szemlékről kapott visszajelzésekből okulva fejlődni. Szerintem ezek a cégek legalább 1 évet megspóroltak ezzel, és több a sikerélményük is. Mert egy hosszú folyamatnál – mint az EFQM modell alkalmazása, amely nem egy gyors módszer, hanem egy hosszú tanulás egy nagy szervezetben – nagyon jó, ha vannak közben kis sikerélmények. A benchmarking tevékenység nagyon sokat segít. Ahhoz, hogy a saját eredményeimet tudjam értékelni, ahhoz jó látni másokét, hogy az én kitűzött céljaim reálisak-e, vagy irreális célokat tűztem ki magam elé. A Best Practice-nek az átvétele, átadása az csak céglátogatások keretében elképzelhető.”

Stasztny Péter, Sapu Bt.