



Kapás Zsolt

Minősegbiztosítási feladatok

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Általános melegüzemi munka-, baleset-, tűz-, környezetvédelmi és minősegbiztosítási feladatok

A követelménymodul száma: 0141-06 A tartomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50

MINŐSÉG

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A munkahelyünkön munkafeladataink ellátásakor számos dologra kell figyelni. Gépek, berendezések, munkaeszközök, munkatevékenységek, munkakörnyezeti hatások, stb. Az egyszerű vagy összetett feladataink ellátása közben sok minden járhat, és jár is a fejünkben. Mégis a munkahelyen a legfontosabb a munkánk minősége. Ezt várják el tőlünk, és ezt várjuk el mi is a kollégáinktól. A munkahelyünkön egyszerre minősítünk (pl. a munkatársak munkavégzésének minőségét), és "minősülünk" a vezetőink, kollégáink minősítése alapján (az általunk elvégzett munka minőségével kapcsolatban).

De hát mi is értünk a "minőség" fogalma alatt?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A minőség fogalma

A minőség valamely termék, rendszer vagy folyamat saját jellemzői együttesének az a képessége, hogy kielégítse a vevők és más érdekelt felek követelményeit. A minőség tehát megfelelés a jogszabályok, szabványok követelményeinek, megfelelés a használatra, megfelelés a vevő kimondott igényeinek, megfelelés a vevő ki nem mondott igényeinek.¹ Az elvárható igények tartalmazhatják: a használhatóság, a biztonság, a rendelkezésre állás, a megbízhatóság, a karbantarthatóság, a gazdaságosság és a környezetvédelem szempontjait. A minőségről tehát akkor beszélhetünk, ha pontosan azt kapjuk, amit vártunk.²

A minőség fogalmának tartalma az évtizedek során folyamatosan változott, gazdagodott, gyarapodott.

¹ MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alpok és szótár. MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények

² Dr. W Edwards Deming (1900–1993) meghatározása

A minőség megítélése alapulhat a vonatkozó szabványoknak való megfelelésen. A szabványosítás a fogyasztó érdekében végzett szabályozó, egységesítő tevékenység. Ennek a törekvésnek az írásos megjelenése a szabvány. A szabvány egy adott tevékenységre, a tevékenység eredményeire vonatkozó, ismételten alkalmazható és alkalmazandó fogalom meghatározásokat (definíciókat), konkrét fizikai adatokat, választékot, műszaki követelményeket tartalmazó leírás. A szabvány az érdekelt felek közös megegyezésén nyugszik, melynek alapja a szabvány tartalmával való egyetértés. A szabvány tehát "elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményeire vonatkozik, és olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amelyek alkalmazásával a rendezőhatás az adott feltételek között a legkedvezőbb."³

A szabványosítással elérendő legfontosabb célok között szerepel a

1. Rendeltetésre való alkalmasság (a felhasználási szándéknak megfelelő legyen a termék, az eljárás, a szolgáltatások)
2. Biztonság (a termelő eszköz, a termék, a fogyasztási cikk, az eljárás, a szolgáltatás ne veszélyeztesse a felhasználók és mások egészségét, biztonságát)
3. Környezetvédelem (a termék, az eljárás, a szolgáltatás ne okozzon elfogadhatatlan, irreverzibilis – visszafordíthatatlan – károkat a természeti környezetben)
4. Gazdaságosság és hatékonyság (választék, csereszabotosság, illeszthetőség, anyag-, energia- és humán erőforrás felhasználás gazdaságossága)
5. Fogyasztói érdekvédelem (a szabványok kidolgozásában a fogyasztók képviselői, szervezetei is részt vehetnek)
6. Nemzetközi hatás (az eltérő értelmezés és gyakorlat korlátai felszámolhatóak)
7. Kommunikáció, kölcsönös megértés a gazdaság szereplői között.

A szabványok alkalmazása napjainkban az önkéntességen alapul. A szabványok alkalmazása önkéntes. Ennek oka az az alapfelismerés, hogy a tudomány és technika fejlődését ne akadályozzák a már létező szabványok előírásai. Az önkéntes alkalmazás tehát nem jelenti azt, hogy a szabványokban rögzített követelményektől "negatív" értelemben el lehet térni.

A szabványok alkalmazása néhány esetben kötelező. Így például:

1. Amennyiben ezt szerződésben rögzítik. (Pl. a szerződő felek a szerződésben adott szabványra, illetve szabványokra hivatkoznak.)
2. Bírósági perek esetén. (Ha a per tárgyát képező esetre vonatkozik szabvány, akkor a szabvány előírásait tekintik mérvadónak, függetlenül attól, hogy a vonatkozó szabvány alkalmazása önkéntes. Ilyenkor a gyártó, szolgáltató feladata, hogy bizonyítsa, hogy az általa alkalmazott megoldás egyenértékű eredményt biztosít, mint a szabvány alkalmazásával elérhető eredmény.)
3. Jogszabály teszi kötelezővé egy adott szabvány alkalmazását.

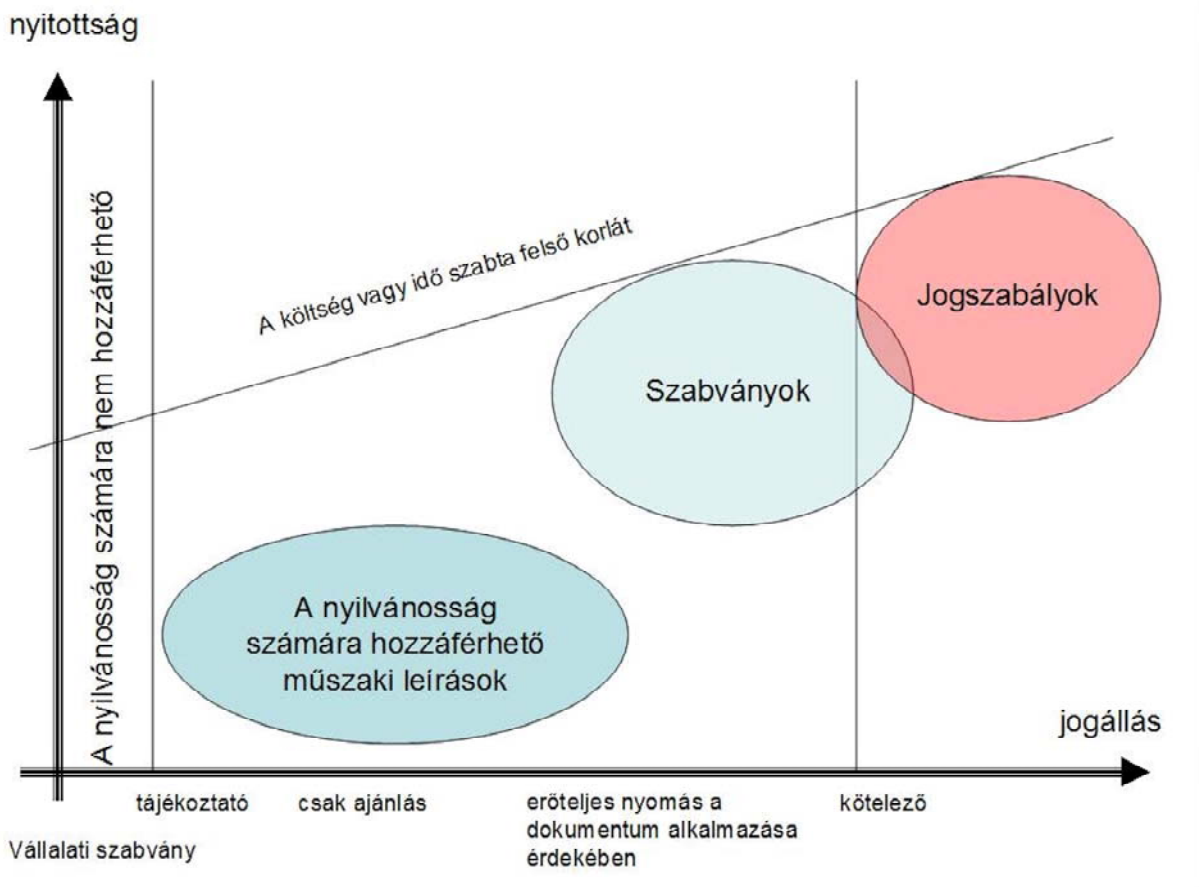
³ 1995. évi XXVIII. törvény a nemzeti szabványosításról

A szabványok és a jogszabályok közötti alapvető különbségek a kidolgozás területén abban foglalható össze, hogy a jogszabályokat az állam jogalkotó szervei dolgozzák ki (törvény, rendelet), míg a szabványokat magánjogi – szabványügyi – szervezet alkotja meg, az összes érintett fél lehetséges részvételével. A szabványok alkalmazása önkéntes (azaz ajánlott), míg a jogszabályok alkalmazása kötelező.

A szabványoknak⁴ tehát fontos szerepük van abban, hogy a minőség fogalmát megértsük.

A minőség meghatározásakor szükséges a meghatározó elemeit azonosítani. A vonatkozó előírások mellett nem lehet figyelmen kívül hagyni a vevő megfogalmazott, illetve később tudatosuló, még meg sem fogalmazott igényeit, elvárásait sem. Ezek alapján a minőség négy összetevője:

- az előírásoknak való megfelelés,
- a használatra való alkalmasság,
- a megfelelés a vevő megnyilvánuló igényeinek,
- megfelelés a vevő várható igényeinek.



1. ábra. Műszaki leírások, szabványok és jogszabályok viszonyrendszere⁵

⁴ <http://www.muszakiak.com/szabvanyugy/szabvanyugyi-alapismeretek.html>

2. Szabvány a minőségért

"Akkor beszélhetünk minőségről, ha pontosan azt kapjuk, amit vártunk" fogalmaztuk meg Deming nyomán. Azt, hogy minőséget kaptunk-e, avagy nem, minden esetben szükséges megállapítani.

Egy termelő vállalat szempontjából lényeges, hogy a vevői mindig a várt – illetve a gyártó által megígért, szavatolt – minőségű termékek kapják. Az erre való törekvés főbb állomásai jelentik a minőséggel kapcsolatos fejlődés kulcsmozzanatait.

- Minőségtervezés. A minőségcélok kitűzésére, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározására összpontosít a minőségcélok elérése érdekében.
- Minőségellenőrzés. Valamely termék egy vagy több jellemzőjének mérése, szemrevételezése, vizsgálata alapján kapott eredményeknek a vonatkozó követelményekkel való összehasonlítása, a megfelelőség megállapítása. Ezzel biztosítható, hogy a termelő szervezet területét csak a követelményeknek megfelelő termék hagyhatja el. A nem megfelelő termékek, hibás, a követelményeknek maradéktalanul nem megfelelő termékek kerülnek kiszűrésre.
- Minőségszabályozás. Tervezett operatív (gyakorlati megvalósulást szem előtt tartó) módszerek és tevékenységek összessége, amelyek a minőségi követelmények teljesítését hivatottak szolgálni. (Fontos törekvése, hogy ne is keletkezessen hibás termék!)
- Minőségbiztosítás. A vevői bizalomkeltés megteremtésére, illetve fenntartására összpontosít azzal, hogy a minőségi követelmények minden időben (bármikor, bármely időpillanatban) teljesülni fognak.
- Minőségfejlesztés. A minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít (a követelmények természetesen bármilyen szempontra vonatkozhatnak, pl. eredményességre, hatékonyságra, nyomon-követhetőségre, stb.).
- Minőségirányítás. Az általános vezetési és szabályozási tevékenységek összehangolt egysége, amely meghatározza és megvalósítja a minőségpolitikát, a minőségre vonatkozó célkitűzéseket a minőségtervezés, a minőségszabályozás, a minőségbiztosítás, a minőségfejlesztés eszközeivel.

Az előírásoktól, követelményektől eltérő termékek kiszűrésétől az előírásoknak, követelményeknek maradéktalanul megfelelő termékek előállítására került át a hangsúly, azaz a termékek ellenőrzéséről az előállítási folyamatok megfelelőségére tolódott a hangsúly.

A minőségi követelményeknek való mindenkori megfelelésben segíti a szervezetek vezetőit az "MSZ EN ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008) Minőségirányítási rendszerek. Követelmények". című szabvány.

⁵ www.ueapme.com/business-support /Az európai szabványosítási rendszer alapján

A szabvány segíti a szervezeteket abban, hogy alkalmazásával a vevői megelégedettség kivívása és folyamatos növelése a működés során biztosított legyen. A szabvány a szervezeti kiválóság, azaz a társadalmi hasznosság eléréséhez szükséges követelményeket rögzíti.

Ezzel segíti hozzá a szervezetet ahhoz, hogy képes legyen

- jó minőségű terméket előállítani, szolgáltatást nyújtani;
- gazdasági hasznót, profitot termelni;
- megfelelő környezeti teljesítményt produkálni;
- a fejlődést szolgáló szellemi, szakmai teljesítményre;
- munkatársak igényeinek kielégítésére (biztonság, légkör, juttatások, stb.);
- társadalmi jószolgálati tevékenységet folytatni.

Ebből is jól látszik, hogy a szabvány felhívja az alkalmazók figyelmét arra, hogy a minőséggel kapcsolatos feladatok átszövik a szervezet teljes szervezetét, kiterjed a szervezet valamennyi tevékenységére, valamennyi folyamatára, valamennyi alkalmazottjára.

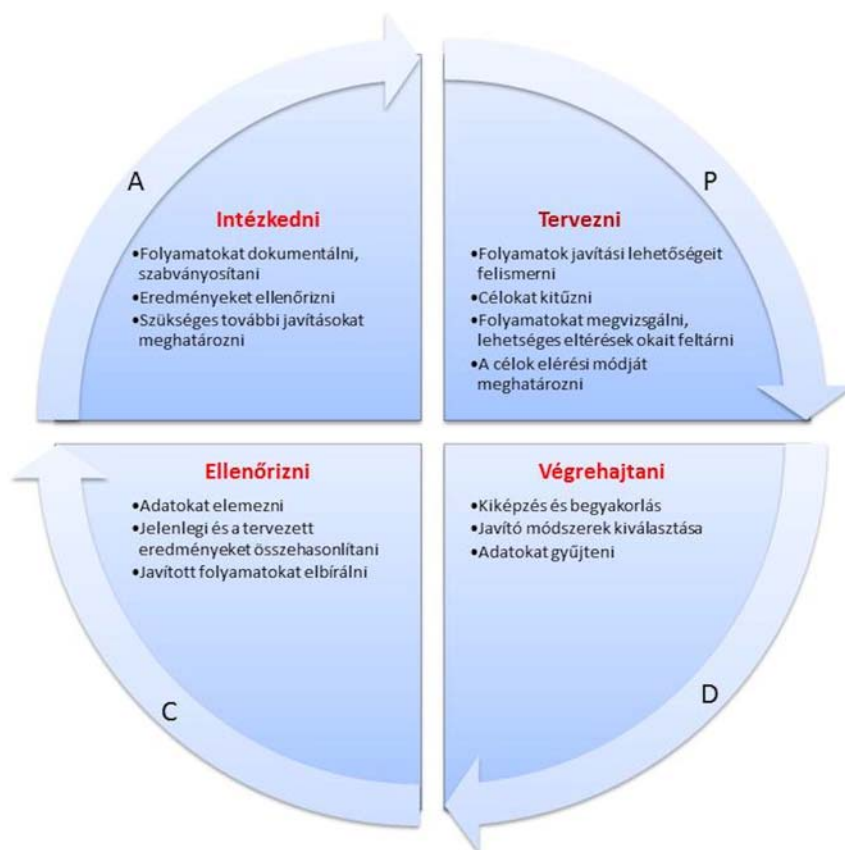
Alapvető, hogy a vevői megelégedettség elérése és fejlesztése érdekében a szervezet működése a PDCA⁶ elvnek megfelelően kerüljön megvalósításra.

A PDCA elv rögzíti, hogy a tevékenységeket meg kell tervezni, a terveket végre kell hajtani, a végrehajtást ellenőrizni kell, hogy meg állapíthassuk, hogy történt-e eltérés a tervezettől, és ha nem minden a tervek szerint történt, akkor a szükséges beavatkozásokat, javító intézkedéseket meg kell hozni.

Az elért eredményeket pedig abból a szempontból szükséges megvizsgálni, hogy az általunk megkívántak szerint alakultak-e? Azaz az általunk megtervezett, végrehajtott, ellenőrzött és javított folyamat hozta-e azt az eredményt, amelyet elvártunk tőle?

Fontos rögzíteni: a szabvány követelményeinek gyakorlatban való megfelelés módja, folyamata, eljárásai, eszközei függnék az adott szervezet tevékenységének jellegétől, a szervezet méretétől, versenystratégiájától, erőforrásaitól, piaci helyzetétől, stb. Ezért szabványalapú irányítási rendszereket, folyamatszabályozásokat, eljárás utasításokat nem szabad "másolni", az internetről letölteni. Ezeket a rendszereket minden esetben pontosan az adott szervezetre kell szabni. Így lesz egyszerre **megfelelő** (a szabvány követelményeinek), **eredményes** és **hatásos** (a konkrét, "egyedi" szervezeti célok elérését biztosító) az adott szervezet szabványalapú irányítási rendszere!

⁶ Mozaikszó. P=Plan, D=Do, C=Check, A=Act angol szavak rövidítéséből képzett mozaikszó.

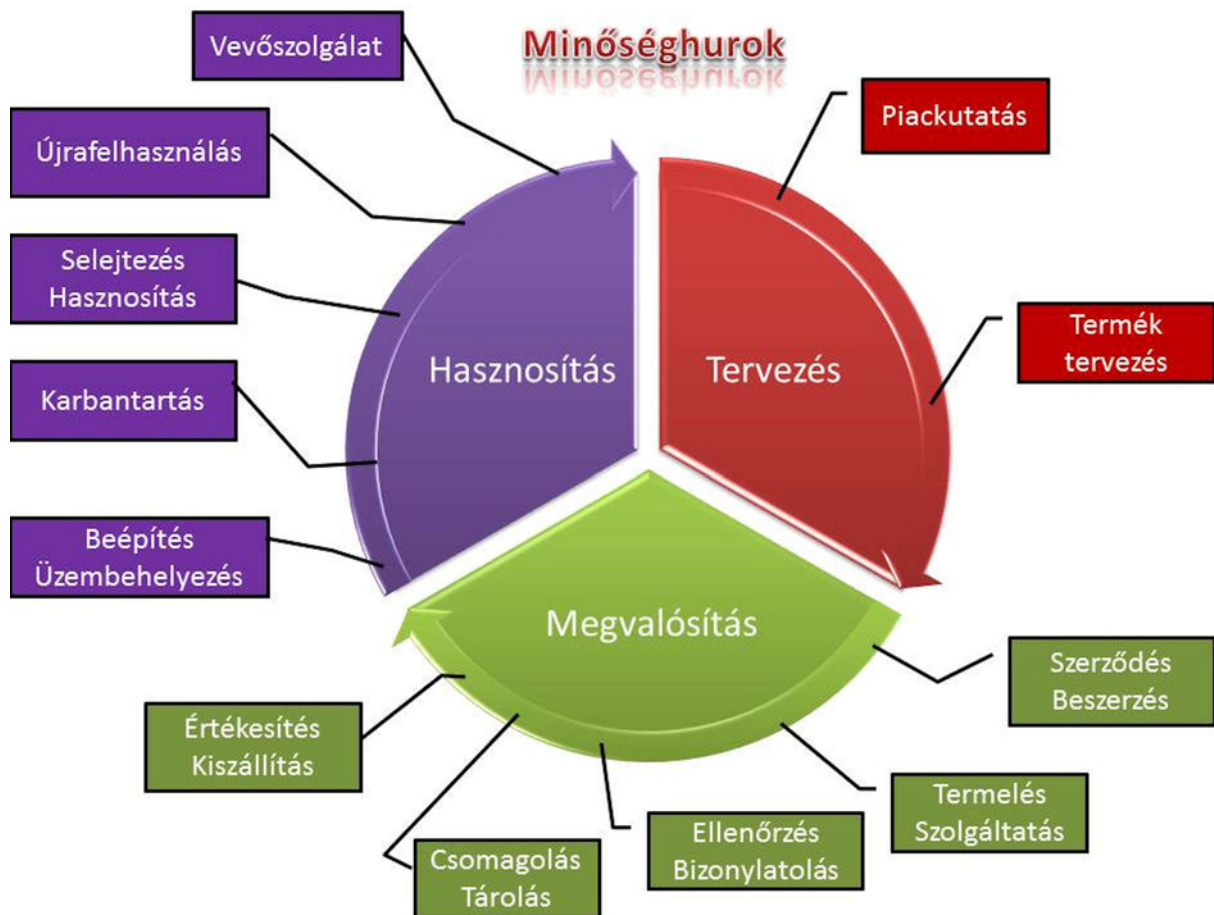


2. ábra. A PDCA ciklus

A minőség tehát nincs ingyen!

A PDCA elv érvényesülését szükséges biztosítani a termelés, a szolgáltatás teljes folyamatában. Ha megtekintjük az úgynevezett "minőséghurkot", akkor egyértelművé válik számunkra, hogy a minőség mennyi tevékenységelemtől függ, hány helyen tehetünk érte, illetve hány helyen veszélyeztethetjük.

A vevői igények kutatásától (piackutatás) kezdődik a folyamat és a vevői megelégedettség felméréseig, a vevői javaslatok begyűjtéséig (vevőszolgálat) tart, illetve már ezek képezik az új ciklusindító bemenetét.



3. ábra. A minőség-hurok

Az MSZ EN ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008) szabvány egyik alapelve a folyamatszemplélet. Hiszen a termék megfelelőségének biztosítása az előállítási folyamatok megfelelőségével érhető el. A folyamatszemplélet alapján szükséges

- az összetartozó erőforrások, tevékenységek egy folyamatban történő irányítása;
- a folyamatok módszeres megtervezése, irányítása a PDCA elv szerint;
- a folyamatok folyamatos fejlesztése az érdekelt felek igényeinek kielégítése és az egyre nagyobb értékek termelése érdekében.



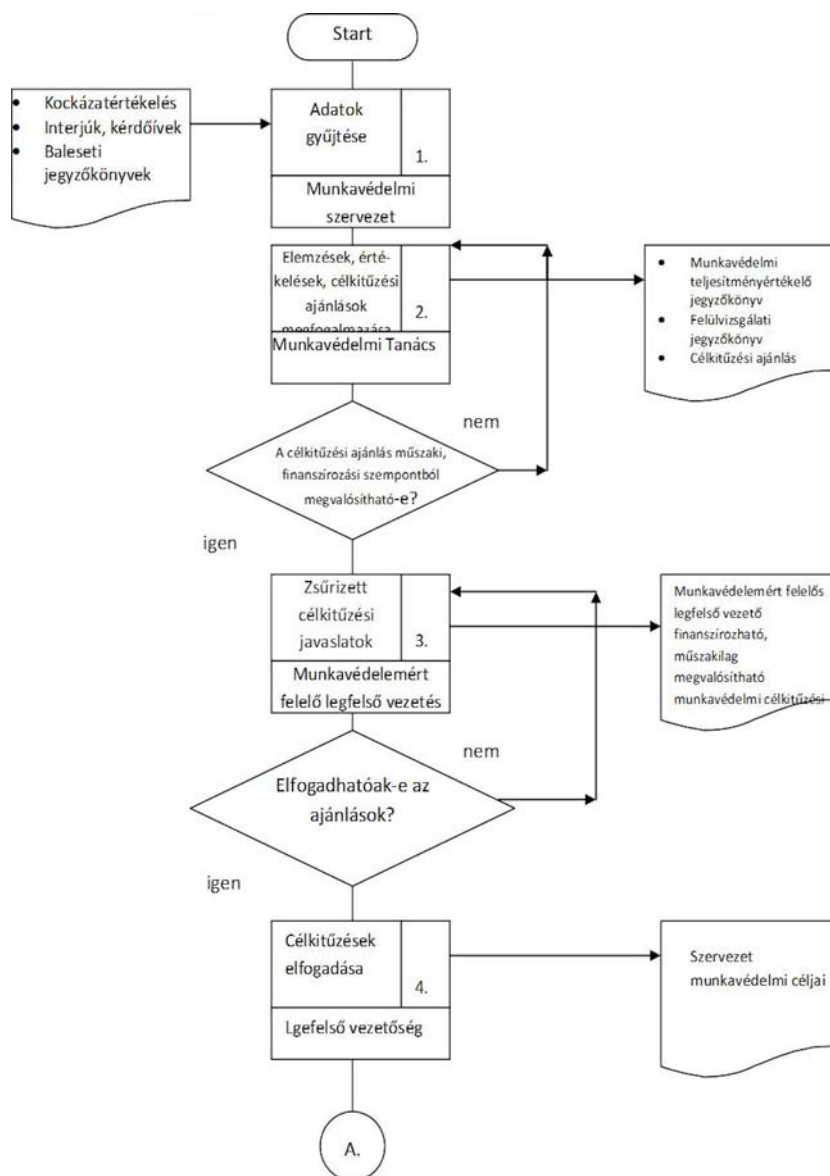
4. ábra. William Edward Deming (1900–1993)

A folyamatokat meg kell tervezni. A folyamatokat célszerű leírni, illetve szükség szerint folyamatábra felrajzolásával szemléltetni. Rögzíteni szükséges, hogy a folyamatban mit, kik, hogyan, mikor és mi alapján fognak megvalósítani. Ezek az eljárások.

Eljárás: egy tevékenység, vagy egy folyamat elvégzésének előírt módja.

Az eljárások lehetnek dokumentáltak (eljárás-utasítások, eljárásrendek, folyamatleírások, technológiai utasítások, szabályzatok, ügyrendek, vizsgálati utasítások, stb.), illetve nem dokumentáltak. A nem dokumentált eljárások a szokásokon, a rutinokon alapulnak, amelyeket nem feltétlenül szükséges írásban rögzíteni, e nélkül is mindenki tudja.

Az átgondolt, megtervezett és rögzített eljárások szerinti működés megvalósítása a minőség egyik alapvető feltétele.



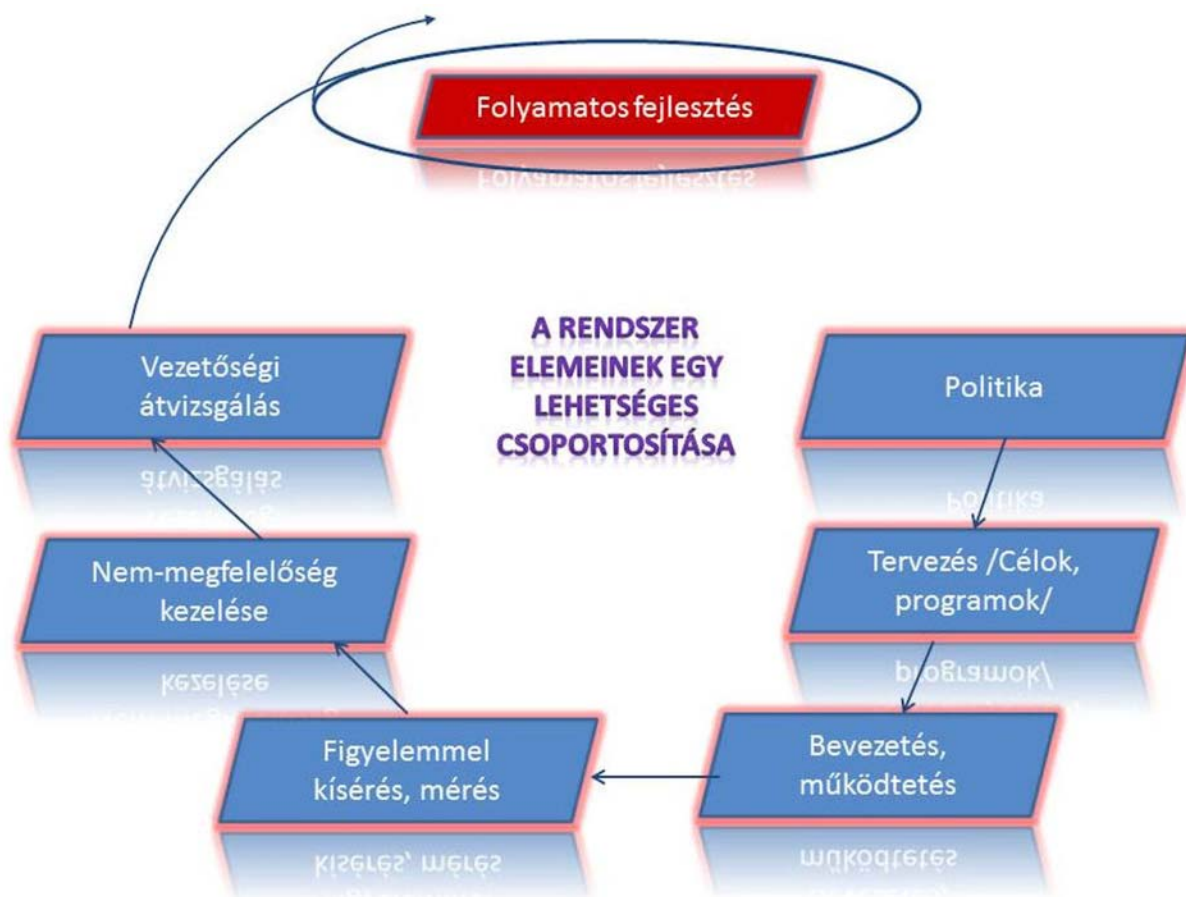
5. ábra. Példa egy munkavédelmi eljárásrend folyamatábrája

A minőségirányítási rendszer a minőség szempontjából lényeges valamennyi folyamatot és eljárást érintő, a szervezet irányításához szükséges struktúra, intézkedések, erőforrások (személyi, tárgyi, pénzügyi), mint feltételek összehangolt egysége.

Minőségpolitikának nevezzük a szervezet legfelső vezetésének a minőséggel kapcsolatosan hivatalosan kinyilvánított átfogó szándékait és irányvonalát.

Minőség céloknak hívjuk – ezen szándékok keretei között – a konkrét törekvéseket, amelyeket ténylegesen el akarnak érni a minőség területén.

A minőségcélok tehát a minőségpolitikán alapulnak, lehetőség szerint arra kell törekedni, hogy a célok minél konkrétabbak és mérhetőek legyenek, illetőleg legyenek lebontva a szervezet megfelelő szintjeire (esetenként egyénekre, munkakörökre is!) A célokat a minőségirányítás eszköztárának eredményes működtetésével érheti el az adott szervezet.



6. ábra. A rendszer elemeinek egy lehetséges csoportosítása

3. A szabványalapú irányítási rendszerek fejlődése

A gazdaságban a vevői megelégedettség kivívása, fejlesztése elválaszthatatlan eleme a versenyképességnek. Aki nem képes megelégedetté tenni a vevőit, az nem lehet tartósan sikeres szervezet!

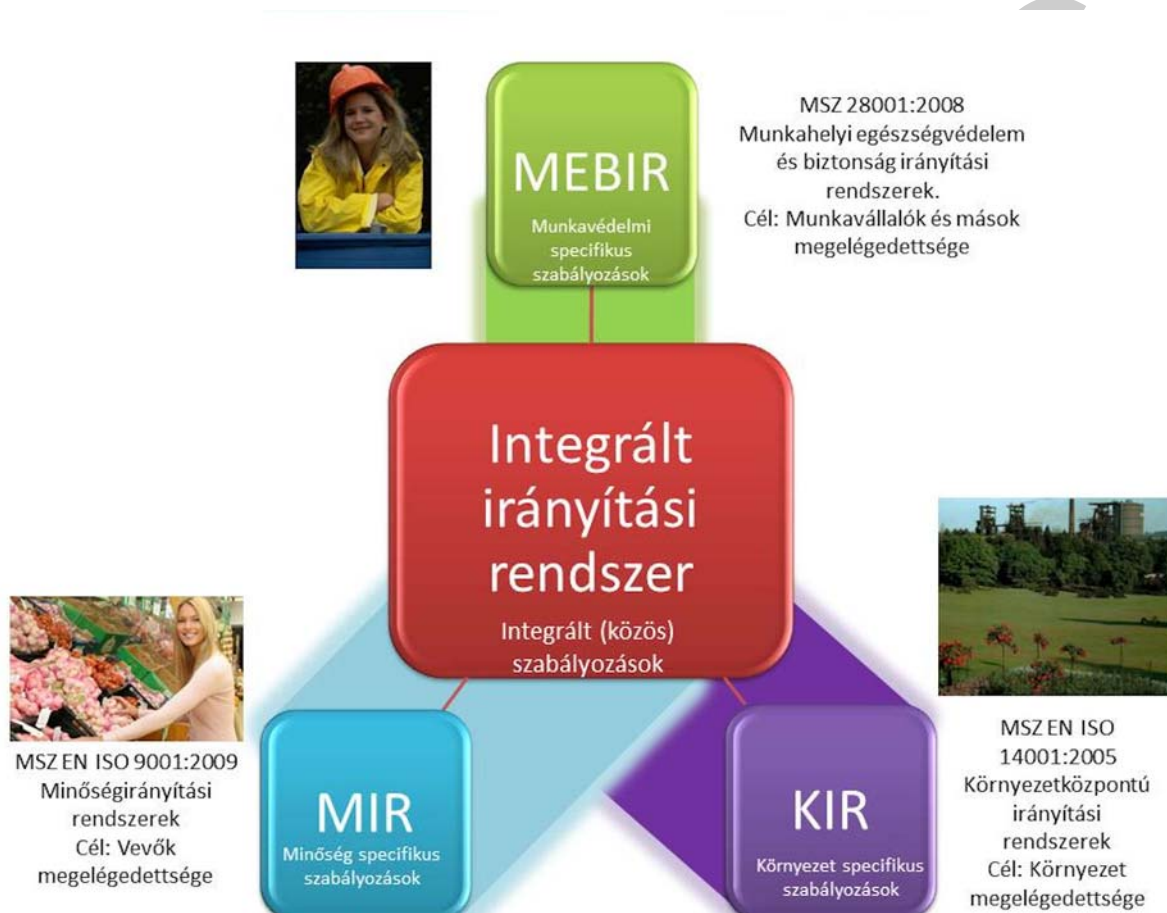
Azonban egyáltalán nem mindegy, hogy a vevői megelégedettséget milyen formában, milyen módon képes az adott szervezet kivívni.

A szervezet működése közben (a vevői kegyeinek elnyerését szolgáló folyamatai során) milyen hatást gyakorol a környezetre (természeti, társadalmi), a munkavállalói egészségére és biztonságára? Ezt a kérdést nem csak feltenni szükséges, hanem megnyugtató, jó választ is kell rá adni! Hiszen a természeti erőforrások eltékozlásával, visszafordíthatatlan környezeti károk okozásával, az élővilág maradandó károsításával megvalósított termelési folyamat talán elfogadható? A munkavállalók egészségének és biztonságának veszélyeztetésével, halálos, súlyos munkabaleseteket, súlyos foglalkozási megbetegedéseket okozó szervezeti működés felett szemet hunyhatunk?

Az elmúlt két évtizedben ezeknek a helyes válaszoknak a megadásában a szabványosítási folyamat is igyekezett a szervezetek segítségére sietni.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány alkalmazásának alapvető célja a vevői megelégedettséget elérni. De a fentebb feltett kérdésekből következik, hogy nagy súllyal esik latba a környezet, valamint a munkavállalók megelégedettségének a kivívása is.

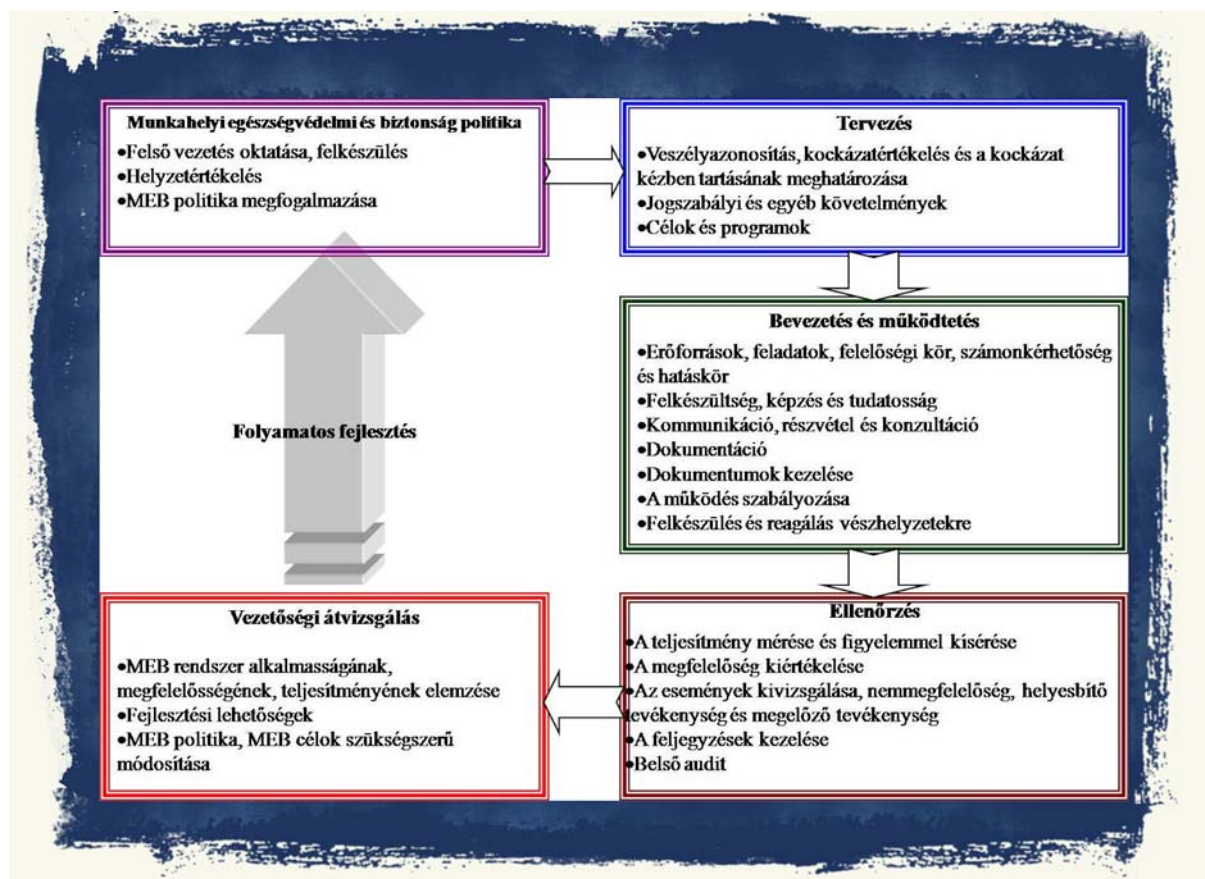
A gazdasági élet szereplői elkezdtek alkalmazni az "MSZ EN ISO 14001:2005 Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási irányelvek" jelzetű szabványt, valamint az "MSZ 28001:2008 A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszere. Követelmények" megnevezésű szabványt.



7. ábra. Az integrált irányítási rendszer elemei

A három szabvány a vevő, a környezet, a munkavállalók és más érintett felek megelégedettségének kivívásában nyújtanak útmutatást a szervezeteknek.

Az érintett szabványok felépítése, logikája, alapelvei azonos tőről fakadnak, ezért együttes alkalmazásuk könnyen megvalósítható.



8. ábra. A MEBIR modell elemei

A három szabvány követelményeket rögzít. Az ezeknek való megfelelés a minőség. Minőség a termelésben, a szolgáltatásban, eközben magvalósított környezetvédelemben, munkavédelemben. Ez a szervezet, a szervezeti egységek, a szervezeti egységekben teljesítő munkavállalók számára egyaránt feladatokat jelent, velük szemben követelményeket támaszt.

4. A minőség és az egyén

Rendkívül fontos, hogy mint munkavállaló tisztában legyünk azzal, hogy mit várnak el tőlünk! Melyek azok a követelmények, elvárások, amelyeknek munkánkkal meg kell, hogy feleljünk?

Ezért az első, és egyben legfontosabb feladatunk, hogy tisztázzuk a velünk szemben támasztott követelményeket! Egyértelműen tudnunk kell, hogy az általunk végzett tevékenység hogyan és miben járul hozzá a minőségcélok eléréséhez.

Mit eredményez, ha a követelményeknek megfelelően látjuk el a feladatainkat, és milyen káros hatással jár a minőségre (termék, szolgáltatás, környezet, egészség és biztonság), ha nem.

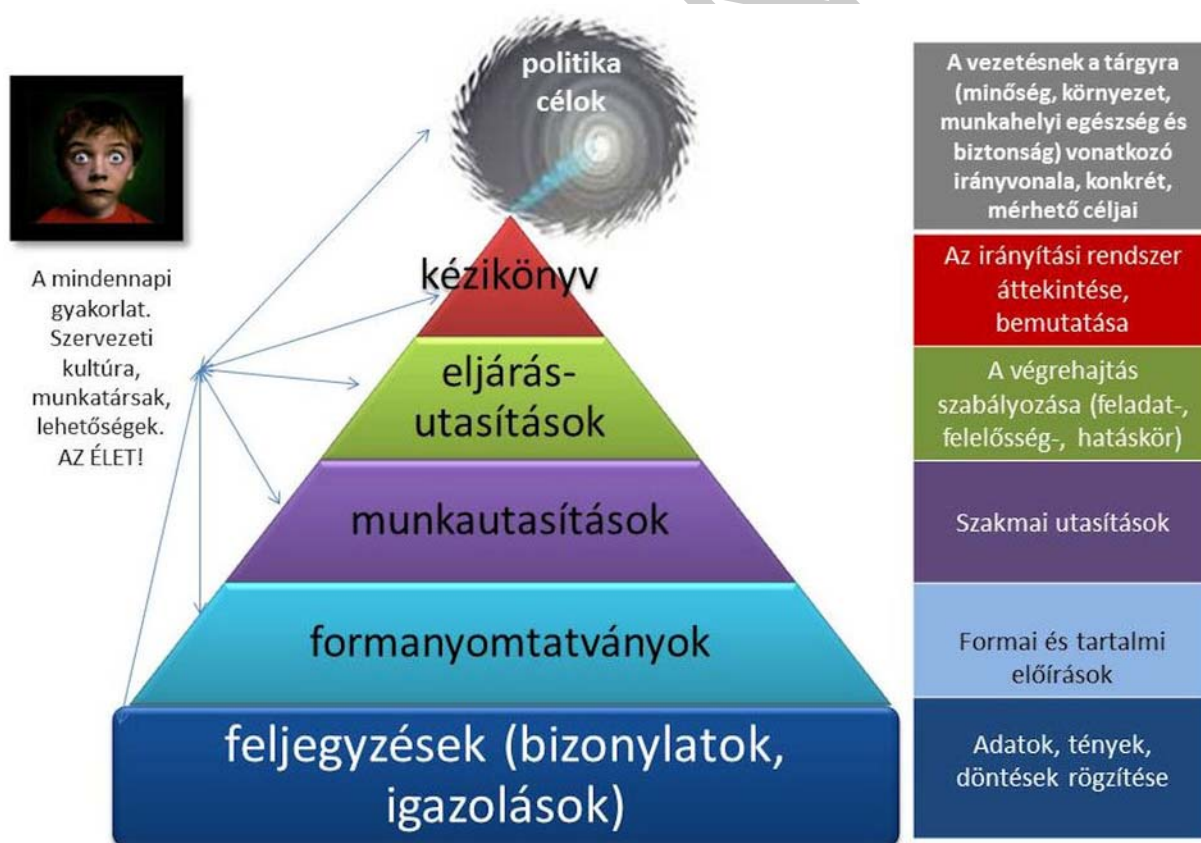
Felkészültség, képzettség és tudatosság

Sarkalatos minőségügyi feladat a szükséges felkészültség birtokába kerülni. Ezért fontos:

- A munkáltató által megszervezett minőségügyi képzéseken, tréningeken aktívan részt venni, szükség esetén kérdezni, tisztázni, egyértelművé tenni a feladatokat, a felelősség- és hatásköröket. (A szabvány a képzésekkel, tréningekkel kapcsolatosan alapvetően nem azok megtartását, az azokon való részvétel dokumentálását követeli meg. A képzés eredményessége, hatásossága a lényeges mozzanat. Ezért fontos, hogy a munkavállaló is tisztában legyen azzal, hogy nem a jelenléte, hanem a benne a képzés hatására végbemenő változás, fejlődés, ismeretbővülés, a minőség iránti elkötelezettség növekedése a cél. Ezért szükséges a személyes aktivitása.)
- A munkáltató által rendelkezésre bocsátott dokumentumokat (munkaköri leírás, technológiai utasítások, munkautasítások, folyamatleírások, eljárásrendek, stb.) áttanulmányozni, megérteni, szükség esetén konzultációt kezdeményezni.

Dokumentáció, dokumentálás

A munkavégzés során egyrészt dokumentumokat használunk fel (pl. folyamatleírások, technológiai utasítások, stb.), másrészt dokumentumokat készítünk, állítunk elő.



9. ábra A szervezeti dokumentumok rendszere⁷

⁷ Pappné Búzás Erika előadása alapján (2009. október, Dunaújváros)

Az előíró, rendelkező dokumentumok jellemző életúttal rendelkeznek. Születnek, fejlődnek, változnak, majd megsemmisülnek.



10. ábra Az előíró dokumentumok jellemző életútja⁸

A felhasznált, előírt dokumentumokkal kapcsolatban minden esetben győződjünk meg arról, hogy az az életciklus mely eleménél tart, vagyis érvényben levő, hatályos dokumentumot tartunk-e a kezünkben, vagy töltünk le éppen a szervezet informatikai rendszeréből, avagy nem. Visszavont, hatályon kívül helyezett előíró dokumentumokat sohasse alkalmazzunk!

Az eljárás utasítások, folyamatleírások, munkautasítások tartalmi elemei:

- Az adott szabályozás célja. (Milyen célt kívánunk ennek az utasításnak megfelelő végrehajtással elérni?)
- Az adott szabályozás tárgya. (Konkrétan mit, milyen tevékenységet, folyamatot vonok szabályozás alá.)
- Az adott szabályozás hatálya (érvényességi területe). (Földrajzi – pl. telephely meghatározása –, szervezeti – szervezeti egységek azonosítása –, stb.)

⁸ Pappné Búzás Erika előadása alapján (2009. október, Dunaújváros)

- Az adott szabályozásban használt fogalmak pontos meghatározása. (Fontos, hogy a szabályzatban foglaltakat mindenki ugyanúgy, ugyanolyan tartalommal értse. Ezért a szakkifejezéseket, "szakfogalmakat" pontosan, szabatosan, érthetően kell "megmagyarázni", meghatározni, rögzíteni.)
- Az adott szabályozásban feladattal bírók pontos meghatározása. A feladattal kapcsolatos felelősségük, hatáskörük rögzítése. (A szabályozásból pontosan ki kell derülnie annak, hogy kinek milyen kompetenciája van egy adott feladat végrehajtásában. Pl. ki hozza a döntést, ki hajt végre, ki ellenőriz, ki véleményez, ki működik közre, ki koordinál, ki készít elő, stb.?)

Fontos, hogy a szabályozásban a feladat-, felelősség- és hatáskörök legyenek összhangban!

- Az adott, szabályozás alá vont folyamat, eljárás részletes leírása és/vagy bemutatása. Folyamatára használatával szemléletes módon mutathatók be az egymást követő feladatok (felelősökkel), a döntési pontok, a döntések következményeiként szükséges visszacsatolások, stb. A folyamatára és a részletes szöveges leírás együttesen pontos képet ad a szabályozás alá vont folyamat, eljárás valamennyi mozzanatáról.
- Az adott szabályozásban rögzíteni kell, hogy milyen szabályozásokhoz kapcsolódik, illetve milyen jogszabályok, szabványok, és saját belső szervezeti szabályozások követelményei jelennek meg "bemenetként", és/vagy "kimenetként" ebben a folyamatban, eljárásban.
- Az adott szabályozásnak tartalmaznia kell, hogy a szabályozás alá vont folyamat, eljárás során milyen feljegyzéseket kell elkészíteni, ezekhez milyen formanyomtatványokat kell alkalmazni. Szükséges rendelkezni az adathordozó jellegéről (papír alapú, elektronikus, stb.). Ki kell térni arra is, hogy ezeket a feljegyzéseket hol (szervezeti egység, felelős munkakör) és mennyi ideig kell megőrizni.
- Az adott szabályozásból ki kell derülnie, hogy kik készítették elő a szabályozást, kik ellenőrizték az előkészített anyagot, kik vettek részt a lektorálásban, és végül, hogy ki hagyta jóvá.

A folyamatleírás, eljárás utasítás, munkautasítás szükséges, hogy azonosító jelzéssel és pontos címmel rendelkezzen, a dokumentum egyértelmű felvilágosítást adjon arról, hogy az adott dokumentum hányadik módosítás, mikor került felülvizsgálatra, hány oldalból áll, és hogy kik azok, akiknek feltétlenül rendelkezniük kell az adott szabályozó dokumentummal. A dokumentumok érintettek számára való mindenkor hozzáférése érdekében nagy gondot kell fordítani az adathordozó jellegére. (Gondoljuk meg, hogy rendkívül párás, nedves, kimondottan vizes munkakörnyezetben a sima papír, mint adathordozó milyen időtávon belül képes biztosítani a szükséges mindennapi hozzáférést az érintett munkavállalók számára?)

5. A követelményektől való eltérések kezelése

A szabványalapú irányítási rendszerek alapelve, hogy a rögzített szabályozásnak, a meghatározott követelményeknek mindenkor feleljen meg a mindennapi szervezeti működés.

Ha a szabályozás és a napi gyakorlat között eltérés tapasztalható, akkor két lehetőség merül fel:

1. A szabályozás nem kellő alapossággal, körültekintéssel készült, irreális, teljesíthetetlen (pl. a teljesítéshez szükséges erőforrások nem állnak, nem állhatnak rendelkezésre) követelményeket tartalmaz.
2. A végrehajtás irányítása, megvalósítása emberi tényezők miatt nem a szabályozásnak megfelelően történik.

Mind a két esetben el kell végezni a szükséges beavatkozásokat.

Az adott követelmények maradéktalan teljesülésekor beszélhetünk megfelelésről. De mi történik akkor, ha ezek a követelmények nem teljesülnek maradéktalanul?

A nemmegfelelésről egy – a rendszer, a folyamat, a termék, stb. vonatkozásában – előírt követelmény nem teljesülése esetén beszélhetünk. Ez az adott követelmény nem teljesülését, illetve annak nem teljes mértékű teljesülését, azaz az attól való bármilyen eltérést jelenti. Az eltéréseknek, a követelmények nem teljesülésének természetesen léteznek fokozatai. Azt a mértékű eltérést, amely az adott terméket teszi lehetetlenné, azt súlyos eltérésnek, vagy hibának nevezzük.

Fontos, hogy a rendszerünket folyamatosan tudjuk fejleszteni! Így lehetünk jobbak holnap, mint amilyenek vagyunk ma! Ezért a nemmegfelelés, a hiba az pótolhatatlan érték. Ha megtalálom, ha azonosítom az eltérés okát, ha ezt az okot megszüntetem, akkor többet ez az eltérés nem fog bekövetkezni!

Minden munkavállalónak (beosztástól függetlenül) fontos feladata a követelményektől való bármilyen eltérést jelzése, hogy a kiváltó ok megszüntethető legyen! A szükséges elvégzendő fejlesztési tevékenységek két típusúak lehetnek:

- Helyesbítő tevékenységről akkor beszélünk, amikor egy észlelt, bekövetkezett nemmegfelelés okainak felszámolását, megszüntetését végezzük el annak érdekében, hogy hasonló jellegű eltérés többet ne következessen be.
- Megelőző tevékenységet végzünk, ha egy lehetséges (bár még meg nem történt) nemmegfelelés okainak kiküszöbölésére törekszünk annak érdekében, hogy a bekövetkezést, az előfordulást meg tudjuk előzni.

A nemmegfelelésekkel kapcsolatos jelentéseket, jelzéseket az adott rendszer szabályozása szerint kell elvégezni. (Pl. nemmegfelelési jelentés kiállítása, feljegyzések készítése, szóbeli közlés az illetékesek felé, stb.) Valamennyi munkatárs aktív részvétele esetén nem maradhat rejtve egyetlen eltérés, nemmegfelelés sem (a hiba érték), így a rendszer folyamatos tökéletesítése, fejlesztése valós alapokon nyugvó realitássá válik.

A szabványalapú irányítási rendszer egyik kulcs kérdése: milyen mértékben, milyen módon sikerül a munkavállalók bevonása (felkészültség, képzettség, tudatosság!) a folyamatos fejlesztési folyamatba. Ez ugyanis az ő aktív részvételük nélkül nem lehet eredményes!

Összefoglalás

Ma világunkban azok a szervezetek életképesek, akiknek munkájára, teljesítményére szükség van! Szüksége a piacnak pedig arra van, aki képes a vevők, felhasználók igényeit kielégítve, a megelégedettségüket kivívni. Aki képes a kimondott és ki nem mondott vevői igényeket kielégíteni úgy, hogy közben a jogszabályoknak, szabványoknak és egyéb követelményeknek is megfelelően teljesít, annak helye van hosszútávon a piacon.

A mindenkori elvárásokhoz való megfeleléshez hozzásegítheti a szervezeteket a vonatkozó irányítási rendszerek követelményeit tartalmazó szabványok alkalmazása. A minőségirányítási rendszerekkel (MSZ EN ISO 9001:2009), a környezetirányítási rendszerekkel (MSZ EN ISO 14001: 2005) és a munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerekkel (MSZ 28001:2008) kapcsolatos követelményeket tartalmazó szabványok egyenként vagy integrált formában egyaránt jól szolgálják a szervezet versenyképesség növelésére vonatkozó törekvéseit. Az integrált irányítási rendszer egyszerre törekszik a vevők, a környezet, a munkatársak és más érdekelt felek megelégedettségét kivívni, folyamatosan fokozni.

Ebben a folyamatos fejlesztési folyamatban minden vezetőnek, munkatársnak elvitathatatlan feladata és felelőssége van. A követelmények támasztása, azok pontos megismerése, értelmezése, a követelményektől való eltérések jelzése, a nemmegfelelőségek megfelelő kezelése, a "Hogyan lehetünk jobbak holnap, mint amilyenek vagyunk ma?" kérdésre folyamatosan válaszok és lehetőségek keresése ugyanolyan elválaszthatatlan része a munkánknak, mint a szerszámok használata, a számítógép kezelése, daru vezetése, a hegesztő berendezés használata.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Gondolja végig, milyen saját maga által támasztott követelményeknek kellene teljesülniük ahhoz, hogy egy étteremből teljességgel megelégedetten távozhasson! Rendszerezze ezeket a követelményeket és beszéljen erről tanuló társaival, tanáraival. Milyen azonosságokat és milyen különbségeket tud találni a saját és a társai, tanárai éttermi megelégedettségéhez szükséges követelmények összevetésekor?

Látogasson el a Magyar Szabványügyi Testület honlapjára (www.mszt.hu). Tekintse át a nemzeti szabványosító műszaki bizottságok tevékenységi körét. Ismerkedjen a szabványok elterjedtségének mértékével. Az Ön megítélése szerint melyik nemzeti szabványosító műszaki bizottság foglalkozik az Ön által tanult szakmát érintő szabványosítással? Konzultáljon megállapításairól a tanárával.

Ön középiskolai tanulmányokat folytat. Tudná-e azonosítani az Ön teljesítményével kapcsolatosan az iskola által támasztott valamennyi követelményt, elvárást, igényt? Az azonosítást követően rendszerezze a követelményeket aszerint, hogy mely követelményeknek felel meg Ön – megítélése szerint – maradéktalanul, melyeknél mutatkoznak eltérések (nemmegfelelőségek), és melyeknél lehettek fel súlyos eltérések, teljesítési hiányok (hibák)? Ha Ön minden követelménynek egyaránt meg kívánná felelni, akkor milyen helyesbítő, illetve megelőző intézkedéseket kellene az Ön teljesítései során foganatosítani? Az eredményről konzultáljon tanuló társaival, barátaival!

Látogasson el az ISO Fórum honlapjára (www.isoforum.hu)! Tekintse át, hogy az üzleti életben milyen szerepe van a minőségnek, milyen díjak kerülnek odaítélésre évről évre a minőség irányt elkötelezett személyek, szervezetek számára. Össza meg társaival, tanáraival kialakított véleményét arról, hogy az üzleti kiválóság elérésében az Ön megítélése szerint milyen szerepe van a minőségnek, a követelményeknek való megfelelésnek?

Látogasson el a Nemzeti Minőség Díj Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület honlapjára (www.kivalosag.hu) és tanulmányozza a Nemzeti Minőség Díj Kiválóság modelljét. A modell mire hívja fel az Ön figyelmét? Milyen összetevői vannak az üzleti kiválóságnak? Melyikben, milyen szerepe lehet egy munkavállalónak? Beszélje meg tapasztalatait tanárával.

ÖNELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK**1. feladat**

Foglalja össze, hogy mit tartalmaz a PDCA alapelv! Írja le a ciklus négy elemének tartalmát!

MUNKANYAG

2. feladat

Kinek a megelégedettségének a kivívása áll a középpontban az MSZ EN ISO 9001:2009, az MSZ EN 14001:2005, és az MSZ 28001:2008 szabvány esetén?

MUNKANYAG

3. feladat

Mi az alapvető különbség a helyesbítő és a megelőző tevékenységek között?

4. feladat

Mit ért a "nemmegfelelőség" fogalma alatt?

5. feladat

Mit ért a "szabvány" fogalma alatt?

6. feladat

Mit ért a "minőség" fogalma alatt?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A PDCA a Plan – Do – Check – Act angol szavak kezdőbetűjéből létrehozott mozaik szó. A ciklus a tervezni, végrehajtani, ellenőrizni, és intézkedni elemeket tartalmazza. A tervezési fázisban a meglévő folyamatok javítási lehetőségeit igyekszünk felismerni, ezzel kapcsolatosan célokat tűzünk ki, megvizsgáljuk, hogy az eddigi nem megfelelőségek milyen okokra vezethetők vissza, és ezek alapján meghatározzuk azokat a módokat, amelyekkel a kitűzött céljainkat elérjük. A végrehajtási fázisban a szükséges oktatásokat, képzéseket kell elvégezni a munkatársak felkészültségének fejlesztése érdekében, a javító módszereket alkalmazásba kell venni, és ezzel kapcsolatban adatokat szükséges gyűjteni. Az ellenőrzési fázisban kerül ellenőrzésre az, hogy a folyamatok javítása érdekében kifejtett erőfeszítéseink meghozták-e az elvárt eredményt, ennek érdekében adatokat szükséges elemezni, és a javított folyamattal kapcsolatos értékítéletet kell alkotni. Az intézkedési fázisban a javított folyamatot dokumentáljuk, az általa hozott eredményeket folyamatosan ellenőrizzük, és amennyiben nem hozza az elvárt eredményt, úgy további javítási intézkedések meghozatala szükséges. A PDCA ciklus a folyamatos fejlesztést szolgálja.

2. feladat

MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány: vevői megelégedettség

MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány: környezet megelégedettsége

MSZ 28001:2008 szabvány: munkatársak és más érintett felek megelégedettsége

3. feladat

Helyesbítő tevékenységről akkor beszélünk, amikor egy észlelt, bekövetkezett nemmegfelelőség okainak felszámolását, megszüntetését végezzük el annak érdekében, hogy hasonló jellegű eltérés többet ne következhesen be.

Megelőző tevékenységet végzünk, ha egy lehetséges (bár még meg nem történt) nemmegfelelőség okainak kiküszöbölésére törekszünk annak érdekében, hogy a bekövetkezést, az előfordulást meg tudjuk előzni.

4. feladat

Nemmegfelelőség: egy követelmény nem teljesülése.

5. feladat

A szabvány egy adott tevékenységre, a tevékenység eredményeire vonatkozó, ismételten alkalmazható és alkalmazandó fogalom meghatározásokat (definíciókat), konkrét fizikai adatokat, választékok, műszaki követelményeket tartalmazó leírás. A szabvány az érdekelt felek közös megegyezésén nyugszik, melynek alapja a szabvány tartalmával való egyetértés. Azaz a szabvány "elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményeire vonatkozik, és olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amelyek alkalmazásával a rendezőhatás az adott feltételek között a legkedvezőbb

6. feladat

A minőség valamely termék, rendszer vagy folyamat saját jellemzői együttesének az a képessége, hogy kielégítse a vevők és más érdekelt felek követelményeit. A minőség tehát megfelelés a jogszabályok, szabványok követelményeinek, megfelelés a használatra, megfelelés vevő kimondott igényeinek, megfelelés a vevő ki nem mondott igényeinek.⁹ Az elvárható igények tartalmazhatják: a használhatóság, biztonság, rendelkezésre állás, megbízhatóság, karbantarthatóság, gazdaságosság és a környezetvédelem szempontjait. A minőségről tehát akkor beszélhetünk, ha pontosan azt kapjuk, amit vártunk

⁹ MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár. MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények

IRODALOMJEGYZÉK

Felhasznált irodalom

MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények

MSZ EN ISO 14001:2005 Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási irányelvek

MSZ 28001:2008 A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszere. Követelmények

MSZ EN ISO 19011:2003 Útmutató minőségirányítási és/vagy környezetközpontú irányítási rendszerek auditjához

1995. évi XXVIII. törvény a nemzeti szabványosításról

2010. évi Nemzeti Kiválósági Díj pályázati útmutató. NMD Kiválóság modellje

Kapás Zsolt: Munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerek. Második, javított kiadás. OMKTK Kft. 2008

<http://www.ueapme.com> Az Európai Szabványosítási Rendszer

<http://www.standard-team.com/cikkek/marketing-minoseg.php> A minőségről általában – alapfogalmak

<http://www.relion.hu> LEAN technikák, módszerek megoldások

A(z) 0141–06 modul 005–ös szakmai tankönyvi tartalomeleme
felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 521 16 0000 00 00	Kohászati anyagelőkészítő
31 521 16 0100 21 01	Fémhulladék-előkészítő
31 521 17 0000 00 00	Kohászati gépkezelő
31 521 17 0100 31 01	Színesfémkohászati gépkezelő
31 521 17 0100 31 02	Vaskohászati gépkezelő
54 521 03 0010 54 01	Öntőtechnikus
54 521 03 0010 54 02	Színesfémkohászati technikus
54 521 03 0010 54 03	Vaskohászati technikus
31 521 21 0000 00 00	Olvasztár
31 521 21 0100 31 01	Folyamatos öntő
31 521 23 0000 00 00	Öntő
31 521 23 0100 31 01	Kokilla- és nyomásos öntő
31 521 23 0100 31 02	Öntőforma-készítő
31 521 23 0100 21 01	Öntvény- és bugatisztító
31 521 23 0100 31 03	Precíziós öntő
31 521 25 1000 00 00	Színesfém-feldolgozó
31 521 26 0000 00 00	Színesfémkohász
31 521 26 0100 31 01	Alumíniumkohász
31 521 26 0100 31 02	Tímföldgyártó
31 521 27 0000 00 00	Vas- és acélfeldolgozó
31 521 27 0100 31 01	Gépi kovács
31 521 27 0100 31 02	Hengerész

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
15 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató