

hogy melyek a minőségirányítás alapelvei az ISO 9000 szabvány szerint? Röviden ismertesse ezek lényegét! Ismertesse a folyamatos fejlesztés és a tényeken alapuló döntéshozatal közötti kapcsolatot!

Az alapelvek:

- 1. Vevőközpontúság:** A szervezetek a vevőktől függenek, ezért a szervezetnek ismernie kell a jelenlegi és jövőbeli vevői igényeket, teljesíteni kell a vevők követelményeit, és igyekezni kell felülmúlni a vevők elvárásait. Pontosan fel kell tártatni, hogy a közvetlen megrendelők kifejezett igényei mellett milyen igényeket kell még figyelembe venni, és milyen kötelező előírások vonatkoznak az adott tevékenységre.
- 2. Vezetés:** A vezetők felelőssége megfogalmazni a szervezet minőségpolitikáját, meghatározni a szervezet céljait és azoknak megfelelően irányítani a szervezet működését. A vezetők feladata gondoskodni arról, hogy a célok világosan, számon kérhető formában legyenek megadva minden érintett fél számára, akiknek azokat meg kell ismerniük és érteniük.
- 3. A munkatársak bevonása:** A vezetés feladata olyan belső környezet kialakítása és fenntartása, amelyben a munkatársak teljes mértékig részt vehetnek a szervezet céljainak elérésében. Ehhez az szükséges, hogy a dolgozók legyenek tisztában azzal, hogy az általuk végzett munka milyen mértékben befolyásolja a minőséget és milyen hatással van a célok elérésére, mert ez teszi lehetővé képességeik kihasználását a szervezet javára.
- 4. A folyamatszmléletű megközelítés:** A kívánt eredményt hatékonyabban lehet elérni, ha a tevékenységeket folyamatként irányítják. Ehhez a szervezet tevékenységeit számos egymással összefüggő és egymással kölcsönhatásban álló folyamatként kell meghatározni. Minden tevékenység folyamatnak tekinthető, amely erőforrásokat használ fel ahhoz, hogy bemeneteket kimenetekké alakítson át, más kifejezéssel valamit eredményezzen, létrehozzon vagy megváltoztasson.
- 5. Rendszerszmlélet az irányításban:** Ha a folyamatszmléletű megközelítésen alapuló minőségirányítási rendszermodellt alkalmazzuk, ami a szervezet működését olyan folyamatnak tekinti, amelynek bemenete a vevő követelményei, a kimenete a vevő megelégedettsége, akkor az egymással összefüggő belső (rész)folyamatok egy rendszert alkotnak. A szervezet akkor valósítja meg hatékonyan és eredményesen a céljait, ha a (rész)folyamatok ugyanannak a rendszernek az elemeként vannak azonosítva és összefüggő folyamat részeként összekapcsolva, a szervezet közös céljainak megvalósítása érdekében.
- 6. Folyamatos fejlesztés:** Egy hosszú távon eredményes szervezet működésének állandó célja az átfogó, folyamatos fejlesztés. Ez azt feltételezi, hogy a szervezet folyamatosan figyeli a vevői igényeket, azok változását, figyelemmel kíséri a szervezet belső folyamatait és partnerkapcsolatok alakulását, értékeli a vevői elégedettséget, amelyek alapján meghatározza és végrehajtja a szükséges és eredményre vezető fejlesztéseket.
- 7. Tényeken alapuló döntéshozatal:** A rendszer működésének szabályozására, fejlesztésére és tökéletesítésére irányuló döntések akkor eredményesek, ha azok célirányosan gyűjtött adatok és egyéb információk elemzésén alapulnak.
- 8. Kölcsönösen előnyös kapcsolat a (be)szállítókkal:** A szervezet és a (be)szállítók kölcsönösen függenek egymástól, ezért a kölcsönösen előnyös kapcsolat fokozza az együttműködő partnerek értéktérítő képességét. Különösen érvényes ez az elv az építési folyamatra, az abban részt vevő fő és alvállalkozók, beszállítók közötti kapcsolatokra. Az ISO 9000 szabványnak ez az alapelve lényegében az építési gyakorlatban *partneringnek* nevezett kapcsolatot ösztönzi.

