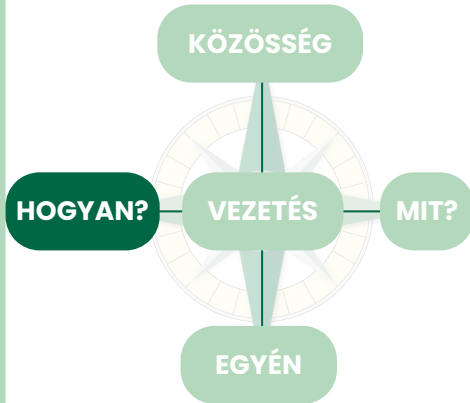
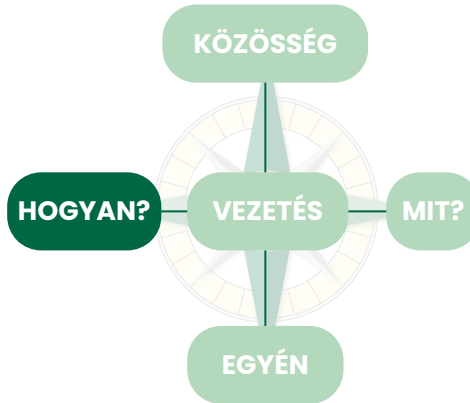


## SZEMLÉLETMÓD ÉS MENTALITÁS MUNKA- ÉS ÉRTÉKSZEMLÉLET TRÉNINGEK

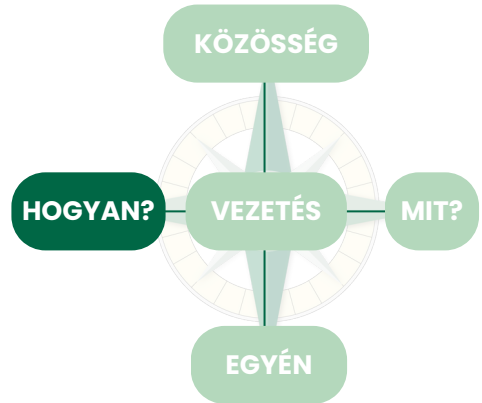
## MUNKASZERVEZET



## MUNKATÁRSI KOMPETENCIÁK



## VEZETÉSI TERÜLETEK



## BEMENETI PONTOK

Nincs előzetesen elvárt ismeret

## MIÉRT LÉTEZIK A TRÉNING?

A 4 kérdés zsenialitása: A minőség új definíciója

A minőség szubjektív fogalom. Mindenki mást ért alatta: az ügyfél, a vezető, a munkatárs. De hogyan lehet ezt a szubjektív szemléletet egységesíteni egy szervezetben?

Az általánosan elterjedt szemlélet a minőséget leggyakrabban az ügyfélelégedettség és a sztenderdek betartása alapján értelmezi. Ez a megközelítés eredményorientált és a hibák minimalizálására fókuszál, ugyanakkor gyakran gátolja a proaktív fejlődést és az innovációt.

Philip Crosby 4 kérdéses modellje ezen túlmutatva a hibák megelőzésére és a minőség folyamatos biztosítására helyezte a hangsúlyt. A DFT Minőségmodell pedig továbbfejlesztette ezt a szemléletet, hogy a minőség ne csupán megfelelési kritérium legyen, hanem stratégiai erőforrássá váljon.

A tréning célja, hogy a résztvevők megismerjék a különböző megközelítéseket, és kialakítsák saját szervezetükre szabott válaszait a minőség kérdéseire.

## CÉLOK

- Megértsék a minőség fogalmának fejlődését és hogy hogyan léphetnek túl a hagyományos kereteken.
- Képesek legyenek 4 kérdés mentén felépíteni egy olyan minőségrendszer, amely valósággyá teszi a szubjektív minőséget.
- Felismerjék, hogy a minőség nem egyéni felelősség, hanem közös koncepció, amelyet a szervezet minden tagja képvisel.
- Kitérjenek az ellenőrzésalapú gondolkodásból és a minőséget kompetenciává alakítsák.
- Megismerjék a minőségre adott válaszokat, megközelítéseket és kialakítsák a saját szervezeti minőségfilozófiájukat, amely vezeti a szervezet minőséggel kapcsolatos fejlődését.

## ÉRVEK

- A 4 kérdés időtálló zsenialitása: Ez a tréning bemutatja, hogyan lehet 4 egyszerű kérdéssel felépíteni egy komplex minőségrendszer, amely bármely szervezetben alkalmazható.
- A minőség, mint kompetencia: A képzés során a minőség nem csupán ellenőrzési eszközzé válik, hanem mérhető kompetenciává, amely a szervezeti működés alapja.
- Kitérés a főáramból – A proaktív minőségirányítás: Megismerheti a „mainstream” válaszokat, a Crosby-féle megközelítést, és kialakíthatja a saját válaszait, amelyek túlmutatnak a hagyományos kereteken.

## KINEK

- aki szeretné megérteni, hogy a minőség nem csupán elvárás, hanem mérhető kompetenciává válhat, nem egy funkció, hanem egy szervezeti mentalitás
- akik készen állnak meghaladni a különféle szabványok kereteit, és valódi kompetenciát akarnak építeni.
- akik a minőséget stratégiai eszközként szeretnék alkalmazni.

## FEJLESZTÉSI HELYZET

A „mainstream” minőség szemlélet gyakran a vevői elégedettség mérésére, a sztenderdekhez való megfelelésre és az ellenőrzésre koncentrál. Ez azonban korlátokat szab a fejlődésnek.

A valódi minőség túlmutat az ügyfélelégedettségen: az igazi kérdés nem az, hogy megfelelünk-e az elvárásoknak, hanem az, hogy meghaladjuk-e azokat. A minőség nem papíron születik. Nem a különféle tanúsítványok vagy dokumentációk hozzák létre, hanem a szervezet minden tagjának kompetenciája és hozzáállása. A tréning során a résztvevők felismerik, hogy a minőség nem egy különálló funkció, hanem mindenki feladata a szervezetben.



## SZEMLÉLETMÓD ÉS MENTALITÁS MUNKA- ÉS ÉRTÉKSZEMLÉLET TRÉNINGEK

### TARTALOM

1. A minőség újradefiniálása – Túl az ügyfélelégedettségen  
A legtöbb szervezet a minőséget hagyományosan az ügyfélelégedettséggel azonosítja: ha az ügyfél elégedett, a minőség megfelelő. Ez a megközelítés azonban korlátokat szab a fejlődésnek, hiszen kizárólag a külső visszajelzésekre és a meglévő sztenderdek betartására összpontosít.

DFT ezzel szemben egy proaktív megközelítést képvisel:

- A minőség nem csupán megfelelés, hanem ajánlat
- Egy szervezet működésének minőségét és irányát az általa tett ajánlat határozza meg
- A valódi minőség ott kezdődik, ahol a szervezet túllép a minimális elvárásokon, és többletértéket teremt

A tréning során a résztvevők felismerik, hogy a minőség nem pusztán egy kívülről érkező mérce, hanem a szervezet önazonosságának és hosszú távú stratégiájának része.

2. A 4 kérdés, ami rendszert épít – A fejlődő válaszok logikája  
A minőségirányítás alapvető kérdései nem bonyolultak, sőt, éppen a leegyszerűsítésükben rejlik a zsenialitásuk. Philip Crosby 4 kérdése olyan keretrendszert hozott létre, amely időtálló, ugyanakkor rugalmasan fejlődik.

A 4 alapkérdés:

- Mi a minőség?
- Mi a minőség rendszere?
- Mi a minőség teljesítményszintje?
- Lehet-e mérni a minőséget?

Az általános, gyakori szemlélet az ügyfélelégedettségben és a sztenderdek követésében látja a választ.

Crosby a hibák megelőzését és a nulla hiba elérését tűzte ki célul.

A DFT viszont tovább lép: a minőséget stratégiai ajánlatként kezeli, amely túlmutat az elvárásokon, és a pozitív eltérés elérését célozza.

A tréning során a résztvevők saját szervezetük szempontjából válaszolják meg a 4 kérdést, így alakítva ki a saját minőségrendszerüket.

3. A minőség, mint működési és stratégiai eszköz

A minőség nem egy elkülönült funkció, nem egy önálló szervezeti egység feladata – a minőség a szervezet működési logikájának szerves része.

DFT értelmezése szerint a minőség három szinten jelenik meg:

- Munkavégzési módszer: Tudatos gondolkodási és cselekvési technikák, amelyek a napi tevékenységeket vezérlik.
- Működési stratégia: A transzparencia és az átláthatóság megteremtése minden szinten, biztosítva ezzel a folyamatos fejlődést.

–Működési rendszer: Folyamatmenedzsment és sztenderdizálás, amelyek garantálják a szervezet egységességét és hosszú távú stabilitását.

A tréning során a résztvevők gyakorlati eszközöket kapnak arra, hogyan alakítsák a minőséget olyan stratégiai erőforrássá, amely nemcsak követi a piacot, hanem formálja is azt.

4. A minőség mérhetősége és kontrollja – A láthatatlan láthatóvá tétele

A minőség csak akkor válik irányíthatóvá, ha mérhetővé tesszük. A tréning során a résztvevők megismerik, hogyan lehet a minőséget három dimenzió mentén vizsgálni és mérni:

–Pozitív eltérés mérése: Hogyan haladjuk meg a sztenderdeket? Milyen hozzáadott értéket teremtettünk?

–Egyezőség mérése: Mennyire tartjuk be a sztenderdeket és a belső irányelveket?

–Negatív eltérés mérése: Hol tértünk el a kívánt szinttől, és hogyan előzhetjük meg a jövőbeni hibákat?

A minőség kontrollja nem csupán a hibák felismerésére épül, hanem a megelőzési pontok tudatos kialakítására. A tréning bemutatja, hogyan lehet a szervezetet úgy működtetni, hogy a minőség önműködővé váljon, és a fejlesztés folyamatos legyen.

5. A minőség gyakorlati alkalmazása – Testreszabott rendszerek szervezeti bevezetése

A tréning végére a résztvevők nem csupán elméleti tudással gazdagodnak, hanem egy saját szervezetükre szabott, működőképes minőségrendszerrel térnek vissza.

Ez a rendszer:

- A szervezet valós működésére és céljaira épül
- Azonnal alkalmazható a mindennapi működés során
- Folyamatosan fejleszhető és alakítható

Igény szerint Job on the Training keretében a résztvevők tovább finomíthatják és mélyíthetik a rendszert, és saját minőségkontroll-rendszerüket alkothatják meg.

### EREDMÉNYEK

A képzés elvégzése után a résztvevők:

- Képesek lesznek 4 kérdés mentén felépíteni egy proaktív, élő minőségrendszert.
- Hard skill alapú kompetenciává formálják a minőséget, amely a szervezet minden szintjén mérhetővé válik.
- Kitérnek a hagyományos ellenőrzési szemléletből, és a minőséget stratégiai erőforrássá alakítják.

### IDŐKERET

- 2 napos alap képzés +2 nap koncepcióalkotás +2 nap Job on the Training

