Az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer „Szervezet környezete” és a „Vezetői szerepvállalás” részének elemzése a GPS Tuner System Kft-nél

Mátyás László Csaba, L8FXP6

A dolgozat célja a **GPS Tuner System Kft. szervezeti környezetének és vezetői szerepvállalásának feltérképezése** az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer 4. és 5. fejezete alapján.

A dolgozat készítése során tudatában voltam annak, hogy az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer **külön pontokként történő bevezetése nem lehetséges**, és önmagában egy-egy rész teljesítése nem garantálja a rendszer működőképességét. Az egyik alapelv ugyanis az, hogy az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer csak egységként, azaz a teljes rendszer egészében vezethető be. A rendszernek történő részleges megfelelés nemcsak félrevezető, hanem akár káros is lehet.

A vizsgálat során feltárt hiányosságok és lehetőségek világosan megmutatták, hogy a vállalat jelenlegi működése számos ponton **még nem teljesíti a szabvány elvárásait**, ugyanakkor **megvannak** azok az **alapvető stabil szervezeti jellemzők és folyamatok**, amelyekre egy hosszú távon fenntartható minőségirányítási rendszer építhető. Legfontosabb probléma mégis a vezetői elkötelezettségnek a hiánya.

Diplomadolgozatomban bemutattam az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer történeti fejlődését és alapvetéseit, mindezek mellet bemutattam a minőségirányítási rendszer két kiemelt területét is (a szervezet környezetét és a vezetői szerepvállalást). **A szervezeti környezet belső és külső tényezőinek**, valamint **érdekelt feleinek** feltérképezése önmagában is hasznos alapot adhat a vállalat vezetése számára az ISO 9001:2015 rendszer bevezetésének jövőbeni mérlegeléséhez. A **vezetői szerepvállalás** azonban - mivel a rendszer középpontjában áll- önállóan nem elemezhető teljes mélységben, kizárólag az **adott folyamatok összefüggésében értelmezhető**.

A **szervezeti környezet** elemzése során egyértelművé vált, hogy a vállalat működése jellemzően agilis, informális és projektalapú struktúrára épül. A belső környezet tagolása

funkciók szerint történik (CEO, COO, CFO, CTO), ahol a döntéshozatal a CEO kezében centralizált. Ennek ellenére a feladatokban gyakran átfedés van, nincsen a vezetők között a felelőségi terület megfelelően lehatárolva. **Fiatal, magasan képzett csapat** alkotja a munkavállalókat, akik jelentős technológiai kompetenciával rendelkeznek, de a teljesítményértékelés, a HR rendszerek és a **tudásmenedzsment jelenleg kialakult struktúra nélkül**, ad hoc jelleggel működnek. A belső kommunikáció dominánsan szóbeli, az együttműködés rugalmas, de nem dokumentált. **A külső környezet vizsgálata (PESTEL, SWOT) alapján a piaci lehetőségek adottak**, ugyanakkor a szabályozási megfelelés és a minőségirányítási követelmények jelenleg nincsenek beépítve a szervezet napi működésébe.

A **vezetői szerepvállalás** vonatkozásában elmondható, hogy bár a vezetők operatívan aktívak, a stratégiai irányok kijelölése, a szervezeti célok kommunikációja, valamint a minőségirányítási elvek integrálása hiányzik. **A cégvezetők túlságosan belefolynak a napi operatív feladatokb**a, amely részben a vállalat kis méretéből fakad, részben abból, hogy hiányzik az a menedzsmenti átszervezés vagy szemléletváltás, amely lehetővé tenné a stratégiai fókusz és a hosszú távú profitabilitás irányába történő elmozdulást. A napi szintű személyes jelenlét és közvetlen operatív döntéshozatal miatt nem történik meg a feladatok hatékony delegálása, amely gátolja a vezetők stratégiai gondolkodásának kibontakozását. **Ez hosszú távon megakadályozhatja a vállalat fejlődését** és piaci növekedési potenciáljának kihasználását is. Az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer 5. fejezete szerint a vezetésnek proaktívan kellene biztosítania a minőségpolitika meghatározását, az erőforrások allokálását, valamint a fejlesztési irányok támogatását – ezek azonban jelenleg nem, vagy csak részlegesen valósulnak meg.

Az ISO 9001:2015 bevezetése szempontjából kulcskérdés a **vezetői elkötelezettség** és a minőségirányítási rendszer alkalmazásának világos célmeghatározása. Jelenleg nem határozható meg egyértelműen, hogy a vállalat miért és milyen szinten kívánja bevezetni az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszert. Ez akadályokat gördít az olyan lépések megtétele elé, melyek lehetővé tennék a lehetőségek és a kockázatok strukturált értékelését.

A GPS Tuner System Kft. **jelenleg részben felel meg** az ISO 9001:2015 minőségirányítási rendszer szellemiségének. A vezetői jelenlét, a technológiai fejlődési igény és a projektalapú működés vonatkozásában alkalmas a minőségirányítási rendszer bevezetésére, azonban a teljes megfeleléshez hiányzik a az a minőségirányítási struktúra. **Hiányozik továbbá a szabványtudatos vezetői döntések meghozatala** (azoknak a dokumentálása), valamint az

erőforrások strukturálása is fejlesztésre szorul. Ezek az indokok nemcsak a tanúsítás megszerzését, hanem a szervezet hosszú távú versenyképességének és alkalmazkodóképességének megerősítését is szolgálná.

A diplomadolgozat fókuszált megközelítése (azaz, hogy kizárólag az ISO 9001:2015 4. és 5. fejezet került elemzésre) annak ellenére, hogy magát a rendszert kizárólag teljességében lehet csak bevezetni számos hasznos információkat adott. A „Szervezet környezete" és a „Vezetői szerepvállalás" célzott elemzése elegendő információt szolgáltatott ahhoz, hogy a GPS Tuner Systems Kft. minőségirányítási érettségéről megalapozott helyzetképet adjunk.

A dolgozatom következtetések és javaslatok fejezetében a **stratégiai-, vagy kombinációs SWOT elemzésében** az erősségek kihasználására, valamint a gyengeségek elkerülése érdekében stratégiai javaslatokat fogalmaztam meg, mint például a vezetői szemléletváltás, EU-s források kihasználása, **good-practice** megtartása, vezetői szerepvállalás mélyítése. Ezek a javaslatok ugyan segíthetnének a GPS Tuner System Kft versenyképességének növelésében, azonban mit sem érnek bármely minőségirányítási rendszer iránti tényleges tulajdonosi és vezetői elköteleződés nélkül.

Remélem dolgozatom eléri a célját, azaz hozzájárulhat, ahhoz, hogy a GPS Tuner System KFt. felsővezetése látva az elemzés sokszínű és mélységű megállapításait, elgondolkodik azon, hogy a rendszert mégis bevezeti. Továbbá remélem, hogy amennyiben a bevezetés mellet dönt ötleteket tud meríteni az ISO 900:2015 minőségirányítási rendszer bevezetésére irányuló felkészülése során.