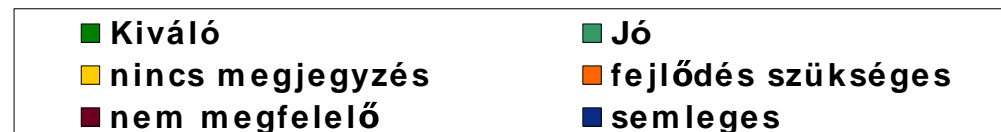
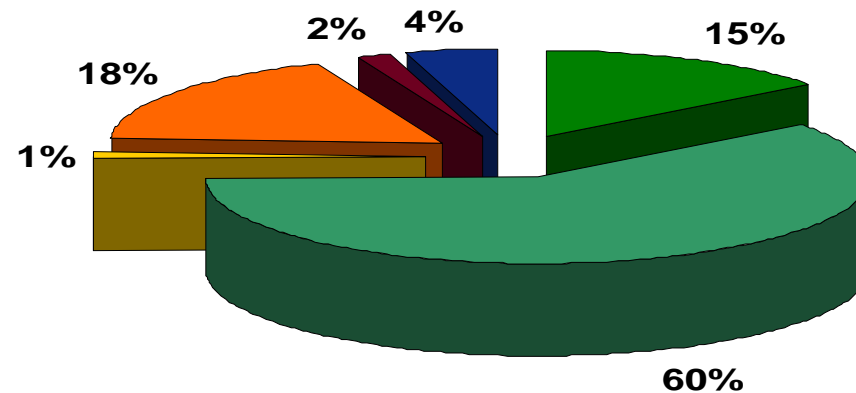




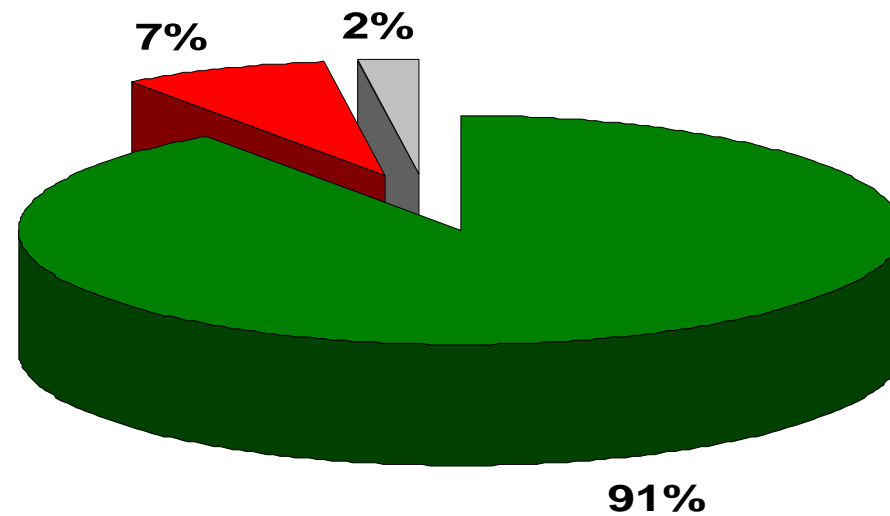
**Back to Quality. No Quality. No Business.**

# Az ISO 9001:2000 értékelése

- 941 ISO 9001 felhasználó válasza 63 országból
- Több, mint 1.400 megjegyzés
- Több, mint 50% 4-10 éve rendelkezik tanúsítvánnyal
- Kb. 60% kis és közepes vállalkozás
- **→75%: jó és kiváló véleménnyel van az ISO 9001 –ről**



## Magas megelégedettség a folyamat irányítással



# Europai tanulmányok és tapasztalatok

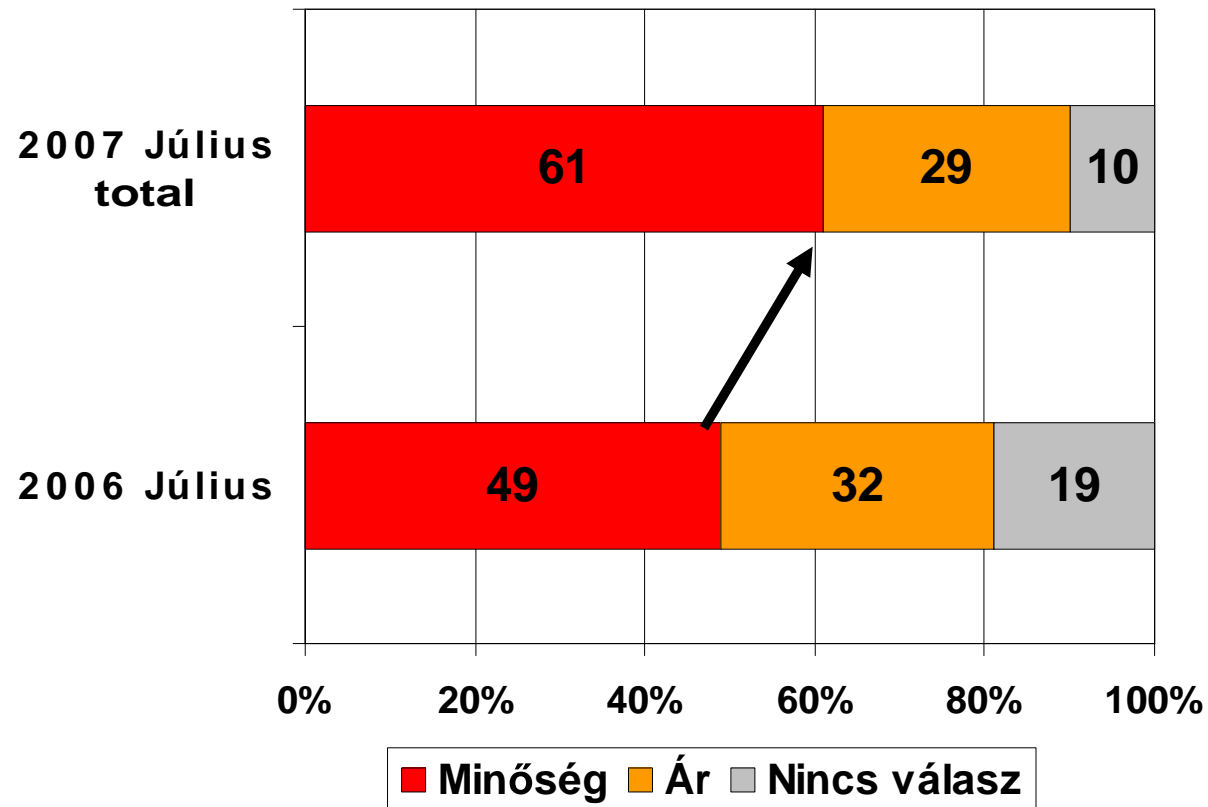
# Egészségügyi szolgáltatások, példa

## Németország Source Economy magazin (Wirtschaftsmagazin)

Brandeins 08/07, 101.oldal

- **80.000 káreset** amely az orvos felelősségét vitatja a német kórházakban
- Az orvosi gyakorlat hibái a **10 leggyakoribb halálok** közé tartoznak
- Szakértői értékelés szerint , az éves halálesetek - **17.000 ember**-száma Németországban a kórházi kezelés során elkerülhető hibákra vezethető vissza. Ez elér minden 1000. klinikai pácienszt.
- Németországban az évenkénti 10 millió műtéti beavatkozásból 200.000 sebfertőzéssel végződik.
- A növekvő beteglétszám miatt a felelősségbiztosító Mackler Ecclesia tevékenysége 20 év alatt nyolcszorosára nőtt, eléri a 7850 esetet.

## Minőség barométer Németország, 2007 tavasza: Általános vásárlási összefüggések az ár-minőség tekintetében

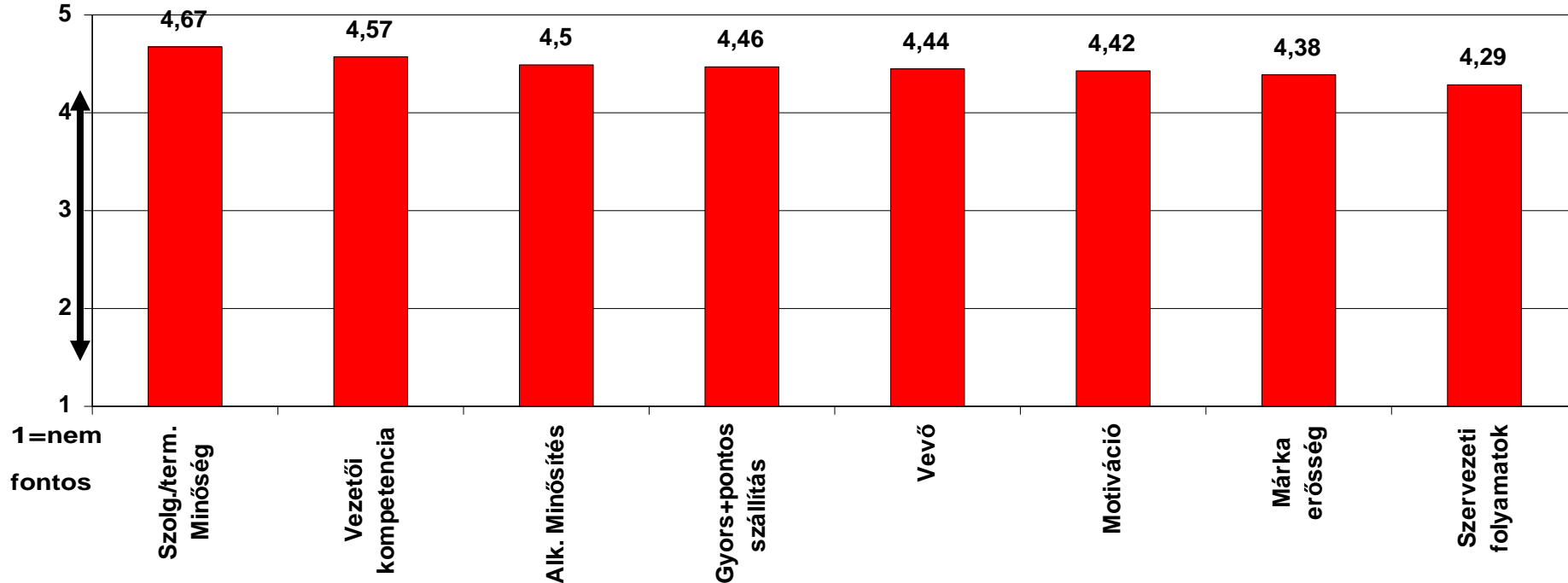


# Versenyképesség üzletspecifikus hozzáértés alapján

MCI-Study 2007

5=nagyon

fontos



1=nem

fontos

Forrás: MCI, Studia Publisher, 2007, S. 34

## Tapasztalatok a vezetői elvekről

Siker paraméter	Vezetői koncepció		
Forgalom	Minőség management ( <b>3,5</b> )	Project management	
Profit	Minőség management ( <b>2,5</b> )	Folyamat management	Project management
Piaci rész	Minőség management ( <b>3,5</b> )	Project management	Stratégiai management

forrás: MCI, Studia Publisher, 2007



# Minőséggel mért siker

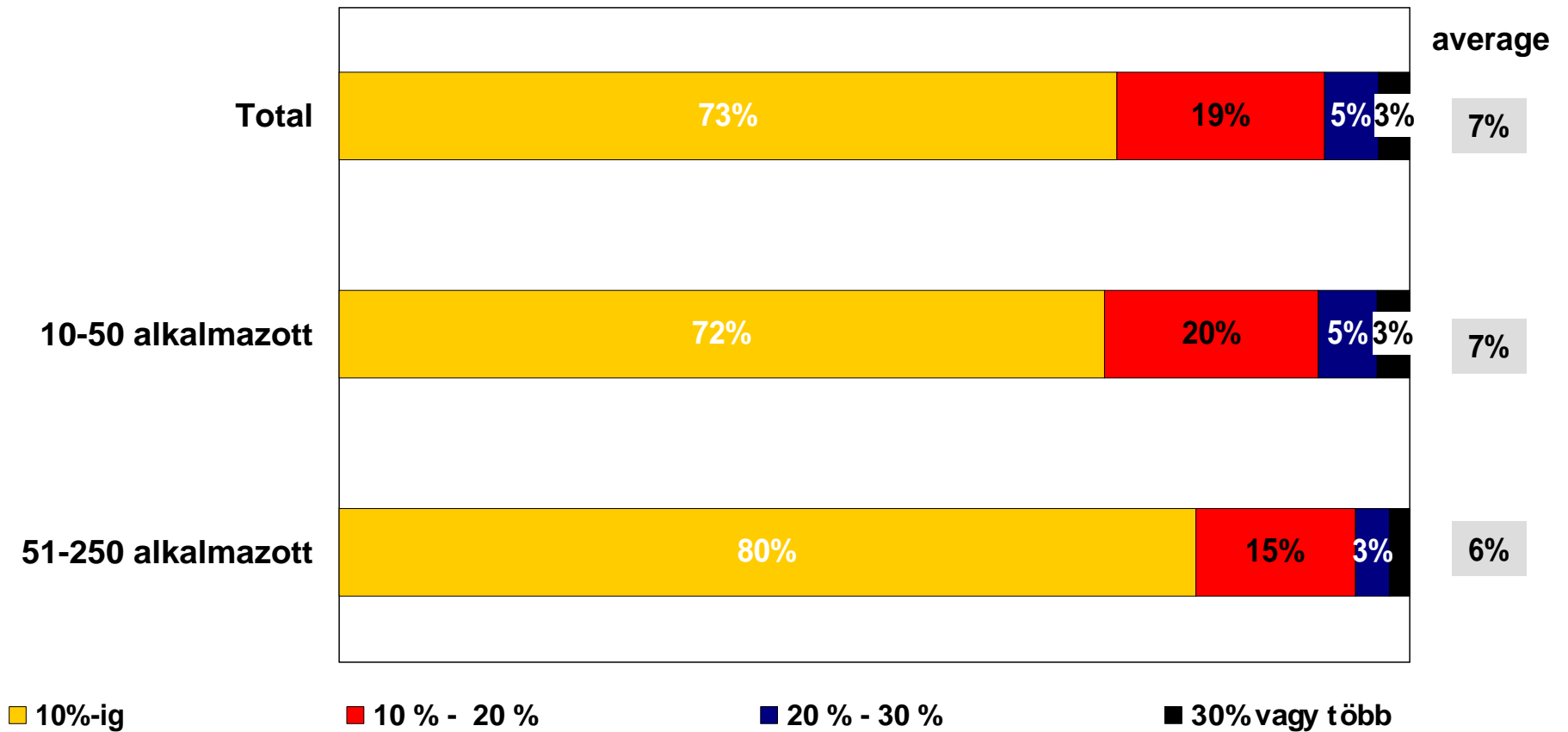
A forgalomnövekedést mutató cégek között kimagasló azoknak a vállalatoknak az aránya, amelyek a cég egészére alkalmazzák a minőségirányítási rendszert, szemben azokkal amelyek a forgalom csökkenéséről számolnak be: **a minőségirányítási rendszert széles üzleti területen alkalmazókat 3,5 –szer gyakrabban találjuk a forgalmukat növelők között**

A cég egészére alkalmazott minőségirányítási rendszerrel rendelkező vállalatok növelik **bevételeiket**, összehasonlítva azokkal, amelyek a profit csökkenéséről számolnak be: **a minőségirányítási rendszert széles üzleti területen alkalmazókat 2,5 –szer gyakrabban találjuk a sikeres vállalatok között, mint a sikerteleneknél.**

A cég egészére alkalmazott minőségirányítási rendszerrel rendelkező vállalatok kiemelkedően tudják növelni **piaci részesedésüket**, összehasonlítva azokkal, amelyek piacvesztést regisztrálnak: **a minőségirányítási rendszert széles üzleti területen alkalmazókat 3,5 –szer gyakrabban találjuk a sikeres vállalatok között, mint a sikerteleneknél.**

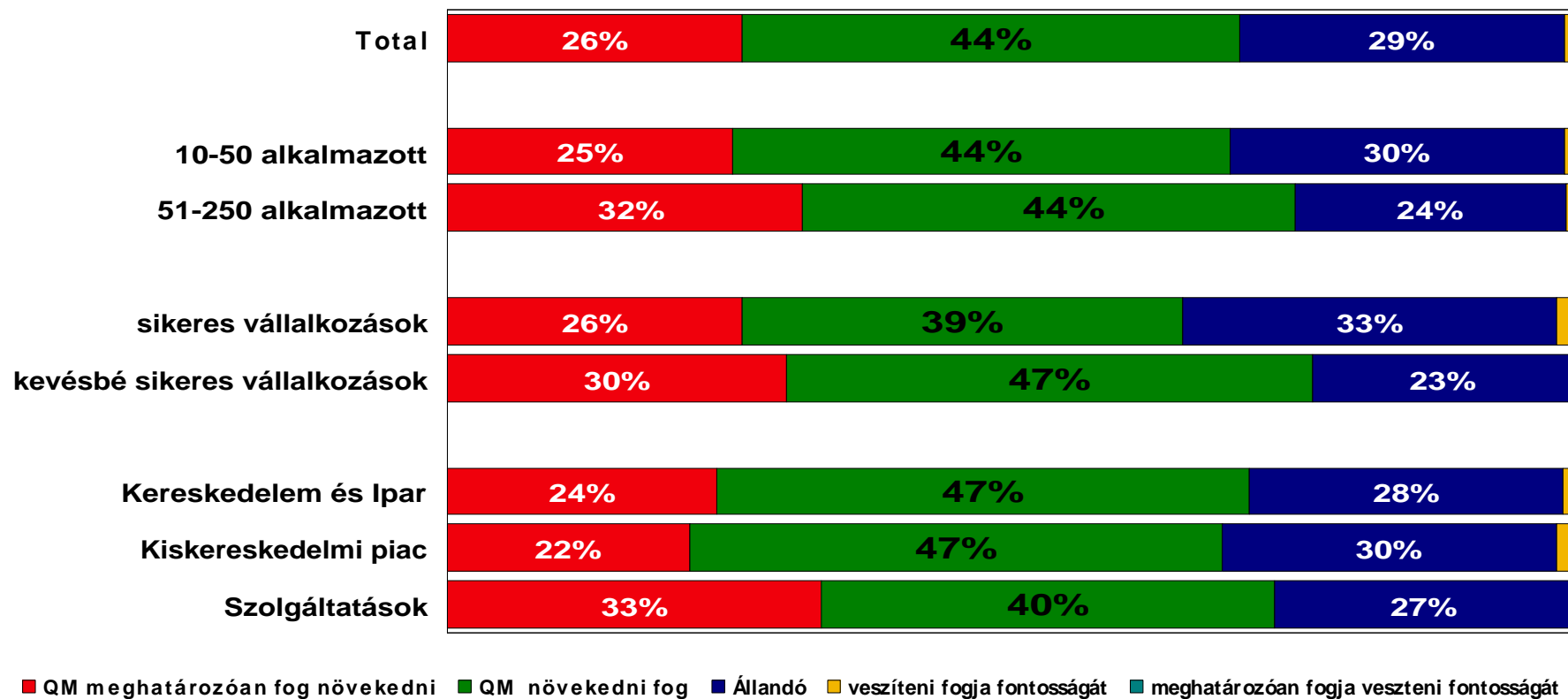
# Kiválóság barométer Ausztria 2007

## Forgalom csökkenés oka: minőségi problémák



Basis: ExBa Österreich 2007

# A minőségirányítás fejlődésének fontossága a jövőben , Ausztriában



Basis: ExBa Österreich 2007