



MAGYAR MINŐSÉG TÁRSASÁG
HUNGARIAN SOCIETY FOR QUALITY



A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) Minőségügyi Világfóruma Budapesten

Dr. Molnár Pál

Fogyasztóvédelmi intézmény-rendszerek és lakossági megítélésük Európában 2. rész

Csiszár Csilla Margit

Tapasztalatok és teendők a szabványváltozások kapcsán

Turi Tibor

MAGYAR MINŐSÉG

2016/02

MAGYAR MINŐSÉG®

a Magyar Minőség Társaság havi folyóirata
Elektronikus kiadvány

Szerkesztőbizottság:

Elnök: Szódi Sándor

Tagok:

dr. Ányos Éva, dr. Helm László, Pákh Miklós, Pongrácz Henriette,
Rezsabek Nándor, Tánczos Lajos, Tóth Csaba László

Főszerkesztő: dr. Róth András

Szerkesztőbizottsági titkár: Tuross Tarjáné

Felelős kiadó: Reizinger Zoltán

Szerkesztőség:

Székhely: 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Telefon és fax: (36-1) 215-6061

e-mail: ujsag@quality-mmt.hu, portál: www.quality-mmt.hu

A megjelenő publikációkban a szerzők saját szakmai álláspontjukat képviselik

A hirdetések és PR-cikkek tartalmáért a Kiadó felelősséget nem vállal

Megrendelés:

A kiadványt e-mailban megküldjük, vagy kérésre postázzuk CD-n

Az éves előfizetés nettó alapára: 8.200,- Ft + 27% ÁFA/év

A CD költsége: 5.900,- Ft + 27% ÁFA/év

INTRANET licence díj: egyedi megállapodás alapján

[Megrendelő \(pdf űrlap\)](#)

HU ISSN 1789-5510 (Online) ISSN 1789-5502 (CD-ROM)

MAGYAR MINŐSÉG XXV. évfolyam 02. szám 2016. február

TARTALOM	CONTENTS
SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK	PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES
<u>A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) Minőségügyi Világfóruma Budapesten - Dr. Molnár Pál</u>	<u>International Academy of Quality's (IAQ) World Forum of Quality in Budapest - Dr. Molnár, Pál</u>
<u>Fogyasztóvédelmi intézmény-rendszerek és lakossági megítélésük Európában 2. rész - Csiszár Csilla Margit</u>	<u>Institutional Systems of Consumer Protection and Their Public Judgement in Europe - Csiszár, Csilla Margit</u>
<u>Minőség mindenek felett - Rendesi János</u>	<u>Quality above All - Rendesi, János</u>
<u>Formalizált minőség menedzsment rendszer kialakítását és működtetését támogató informatikai rendszer - Miklovicz Zoltán</u>	<u>Information System Assisting Implementation and Operation of a Formalized Quality Management System - Miklovicz, Zoltán</u>
<u>Tapasztalatok és teendők a szabványváltozások kapcsán – Turi Tibor</u>	<u>Experiences and Tasks Related to the New Standard Versions – Turi, Tibor</u>
<u>Jók a legjobbak közül. Beszélgetés Schmidtné Nagy Veronikával - Sződi Sándor</u>	<u>The Best among the Best. Report with Schmidtné, Nagy Veronika - Sződi, Sándor</u>
<u>Le a kalappal, Macher Endréné - Sződi Sándor</u>	<u>Hats off...Macher, Endréné - Sződi, Sándor</u>
A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI	NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY
<u>A Magyar Minőség Társaság 2016. évre tervezett programjai</u>	<u>2016 Year's Planned Programs of the Hungarian Society for Quality</u>
<u>Energiahatékonyság – Energiairányítási rendszer – Energiaaudit konferencia</u>	<u>Energy Efficiency - Energy Management System - Energy Audit Conference</u>
HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK	DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS
<u>Gábor Dénes-díj 2015</u>	<u>Denis Gabor Award 2015 Granted</u>
<u>IFKA hírlevél</u>	<u>IFKA Information</u>
A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI	NEW MEMBERS TO THE SOCIETY
<u>Köszöntjük a Magyar Minőség Társaság új tagját!</u>	<u>We Welcome the New Member to the Society</u>

Az 1966-ban az Amerikai Minőségügyi Szervezet (ASQ), az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) és a Japán Tudósok és Mérnökök Szövetsége (JUSE) által megalapított Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) első önálló Minőségügyi Világfórumának gondolata 2012-ben Frankfurtban merült fel az Akadémia Közgyűlésén. Az IAQ a világ kiválasztott felelős gazdasági vezetőinek, gyakorló minőségügyi szakembereinek és tudósainak közössége, amely elkötelezte magát a minőség ügye mellett. A három alapító: **Walter Masing, Val A. Feigenbaum és Kaoru Ishikawa** az erőforrások hatékony felhasználását tűzték ki maguk elé célul, az emberi élet javítása érdekében. A világ népessége akkoriban 3,4 milliárd főt tett ki, de ez a szám 2050-re meghaladhatja akár a 9 milliárdot is, fenntarthatatlanná és kiszámíthatatlanná téve a fogyasztást, illetve az ökoszisztémákra gyakorolt hatást.

A végső döntést a rendezvény megtartásáról és a budapesti helyszínről 2014 októberében a japán Nagoyában, a Toyota Autógyár székhelyén tartott közgyűlésen hozták. Az IAQ ugyanis az elmúlt közel 50 évben elsősorban az alapító regionális minőségügyi szervezetek világkonferenciáinak keretén belül szerepelt önálló szekciókkal, szimpóziумokkal, szemináriumokkal. Ugyanakkor az IAQ tagjai rendszeresen szerepelnek a nemzetközi minőségügyi konferenciák meghívott plenáris előadóiként a világ minden részén. A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) az Amerikai Egyesült Államokbeli Nashvillben (Tennessee Állam) 2015. május 2-án megtartott Közgyűlésén elfogadta a 2015. október 26-27-én, Budapesten megtartásra kerülő Minőségügyi Világfóru-

mának programtervezetét és többségi szavazatot kapott a magyarországi szakemberek kedvezményes részvételének lehetősége is.

A több mint egy évig tartó előkészületeket és az EOQ MNB szervező munkáját követően a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia 2015. október 26-27-én, Budapesten, a Kempinski Szállóban rendezte meg I. Minőségügyi Világfórumát, amelyen közel 300 vezető, minőségügyi szakember és egyetemi oktató vett részt mind az 5 kontinenst lefedő 45 országból. A Világfórum szlogenje a következő volt „Minőség a világ jövőjéért”.

A fő témakörhöz kapcsolódóan, valamint a 13 további szekcióban összesen közel 100 előadás hangzott el, és a kiállítás keretében mintegy 21 posztert mutattak be, melyek között jelentős számban magyar szakemberek szerepeltek, elsősorban a gyógyszeripar és az agrárgazdaság területéről.

A Világfórum a következő 8 fő témakörben kívánt hozzájárulni a helyzet elemzéséhez és jövő minőségügyi feladatainak meghatározásához:

1. Minőség és testületi irányítás
2. A minőségszakma jövőképe
3. Minőség és innováció
4. Minőségstratégiák a globális versenyképességhez
5. A szolgáltatások minősége
6. Minőség az egészségügyben
7. Fenntarthatóság és minőség
8. Minőség az oktatásban

Az egyes témákhoz 3-3 akadémikus (általában egy amerikai, egy európai és egy ázsiai) tartott rövid előadást, amit a Panel levezető elnöke által irányított előadók közötti vita követett, majd lehetőség nyílt a résztvevők által feltett kérdések megválaszolására. is. A témaköröket a Panel levezető elnökének összefoglaló következtetései zárták, amelyek nem egyszer meghatározó jelentőségű gondolatokat tartalmaztak a minőség fejlesztése előmozdításához.

A felsorolt kiemelt Panel témákon túlmenően a Világ fórumon 3-3 további párhuzamos szekcióülésekre került sor, amelyeken általában 4-4 előadást tartottak és vitattak meg:

- A minőségmenedzsment fejlődése
- Minőségesszerek, a-technikák és a-módszerek
- Alkalmazott statisztika és a Hat Sigma
- A minőség oktatása – Az oktatás minősége
- A szervezetek társadalmi felelősségvállalása (CSR)
- Problémamegoldások – Esettanulmányok
- A beszállítói láncok menedzsmentje
- Az ISO 9001:2015-ös szabvány és a kockázatmenedzsment
- A Leán menedzsment és a napi munka minőség menedzsmentje
- A beszállítói láncok menedzsmentje
- Nemzeti és ágazati minőségpolitika és a Minőségdíjak

A Világ fórum több akadémikus előadója megerősítette a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia egyik fő célkitűzését, hogy a 21. század legyen a Minőség Évszázada a következő főbb célokkal:

- Fogyasztóbarát minőségi termékek és szolgáltatások előállítása és forgalmazása.
- Hatékonyságnövelés a karcsúsításon (Leán) és a növekvő termelékenységen keresztül.
- A minőség innovációja és áttöréses menedzsment a minőség szem előtt tartásával.
- A környezet megóvása és megőrzése.
- Fenntarthatóság.

A rendezvény kiemelkedő szakmai sikerrel zárult, különösen a panelelőadások és viták váltották ki a résztvevők érdeklődését. Mivel a Világ fórum rendkívül széles spektrumú, sokoldalú előadási programot nyújtott a résztvevők számára, ezért csak néhány, további általános megállapítás tehető közzé, valamint egyes kiemelt jelentőségű főtémák előadásairól lehetséges e cikk keretein belül összefoglaló jelleggel számot adni. Valószínűsíthető az is, hogy a részletes beszámolókat és/vagy – a szerzőkkel folytatott egyeztetések eredményeképpen – néhány kéziratot teljes terjedelmében lefordítunk és elsősorban az EOQ MNB „Minőség és Megbízhatóság” szakfolyóiratában vagy a „Magyar Minőség” elektronikus szakfolyóiratban a későbbiek során megjelentetünk.

Nyitó Plenáris ülés: A TQM jövőképe

Az IAQ alapítóra való megemlékezéshez kapcsolódóan a TQM-et érintően értékes ötletek és javaslatok hangzottak el, amelyek megerősítették a TQM hosszú távú jelentőségét. Amellett az előadók új fogalmakat, új módszereket is ismertetve, hangsúlyozták a vezetői és a testületi minőségirányítás, valamint a vállalati vezetés (corporate governance) szerepét. A mai, rendkívüli módon versengő piacon ugyanis a jó menedzsment alapvető fontossággal bír, de önmagában véve ez még nem elégséges: a kiváló

eredmények eléréséhez a jövő várható kihívásaira érzékeny és gyorsan reagáló vállalatirányításra és nagyon hatékony menedzsmentre van szükség.

Noriaki Kano nyitó plenáris előadása a TQM korábbi és jövőbeni szerepével foglalkozott behatóan. Visszatekintés jelleggel rámutatott, hogy mások mellett **Kaoru Ishikawa** is sokat tett a TQM alapjainak megteremtéséért. A minőségmenedzsment célja a vevői elégedettség fokozása, ami viszont egyértelműen jelentős hatással van a szervezet pénzügyi eredményeire. A minőség új korszakában már nem egyszerűen a vevői elégedetlenség kiiktatásáról van szó, hanem egyúttal tovább kell erősíteni a vevők megalégedettségét és elbűvölését. Figyelní kell tehát a minőséget egyrészt a költségek oldaláról (Quality for Cost, QfC), amelyek leginkább a hibák által okozott extra költségekben jutnak kifejezésre (pl. garanciális igények, a termékek visszahívása, a múltban előfordult termékhibák megismétlődésének elkerülése), másrészt javítani szükséges az értékesítési minőséget (Quality for Sales, QfS) is, amely az új termékek továbbfejlesztett tulajdonságai hangsúlyozásával érhető el, ezáltal növelve az eladott mennyiséget. A jövő globális piacának rendkívül versenyeros környezetében a minőség fejlesztése csakis a QfS és a QfC koncepciók integrálásával érhető el.

A minőségügyi szakma jövője

A minőségügyi szakma jelenlegi főbb kihívásai:

- Globális pénzügyi, gazdasági bizonytalanság.
- Nyelvi akadályok, korlátok a kommunikációban (IT alkalmazása a belső kommunikáció területén).
- Biztonsági, kockázati, környezetvédelmi és minőségi szabályzóknak való megfelelés.

- Szakértő munkatársak hiánya a változásmenedzsment, a Hat Sigma, a Lean, a kockázatmenedzsment hatékony alkalmazása terén.
- A szakmán belüli versengés, ellenségeskedés.

Elhangzott megoldási javaslatok:

- Az új üzleti nyelv, valamint az új, 21. századi szakértelem és készségek elsajátítása.
- Üzleti tervezés és változásmenedzsment.
- Folyamatfejlesztés, a hozzáadott érték növelése.
- Megfelelés helyett teljesítmény orientáció.
- Diplomátikus, sokoldalú, kitartó és értékesítő típusú vezető, aki amellettsz pszichológus és csapatjátékos is.

A minőségügy jövőképevel kapcsolatosan a minőségügyi szakma csúcselőadóinak prezentációi az előzőeken túlmenően rámutattak, hogy az elmúlt években megindult változások gazdasági-társadalmi téren, és így a minőség szemléletben is olyan hatásúak és nagyságrendűek, hogy ártértékelésre, de mindenképpen a működés minőségének irányába való gyors és hatékony elmozdulásra van szükség. Különösen fontos ez a tömeggyártás, illetve a nagy szériákban történő termék-előállítás, minde nek előtt a gépjárműipar, az elektronikai és a hírközlő ipar vagy a gyógyszer és élelmiszeripar területén.

Az előzőekből az alábbi következtetések vonhatók le:

- A minőségügyi vezetőnek elsősorban a következő három területen kell kifejteni tevékenységét: a marketing, a gyártás teljes spektruma és a K+F.
- Az eddigieknél sokkal jobban tudatosítani kell minden munkatársban, hogy felelős a saját munkája minőségéért.

- A minőségtudatosság meghonosítása a mindennapokban és a MIR beépítése a napi vállalati/termelési kultúrába, valamint a vállalatirányítási rendszerbe.
- Összehangolt hatékony, költségkímélő termelési módszerek terjesztése (pl. Kaizen, Lean, Integrált IR stb.).
- Tudásmenedzsment és a széles körű társadalmi tanulás lehetőségeinek kiaknázása, beleértve a benchmarking lehetőségeit.
- Az érdekelt felek, valamint a munkatársak, de mindennek előtt a vevők, a beszállítók és a partnerek iránti együttműködési készség és tisztelet.
- A testületi vezetés (Igazgató Tanács) kiemelt szerepének tudatosítása a Globális Minőségirányításban.
- Minőség – Etika – Erkölcs a gondolkodásban, viselkedésben és a mindennapokban.

Elhangzott az is, hogy mivel kevés első számú vezető vesz részt a minőségügyi rendezvényeken és a továbbképzéseken, milyen módon lehet hozzájuk eljuttatni a fenti fontos következtetéseket.

Minőség és innováció

Mivel napjaink globális versenyében az innovatív termékek és szolgáltatások megkülönböztető kritériumoknak számítanak, alapvetően befolyásolják a szervezetek piaci sikereit. Hatékony innováció menedzsmentre van tehát szükség, ami az idő és a költségtényező figyelembevételével vevőorientált módon járul hozzá az innovatív termékek, folyamatok és szolgáltatások kialakításához. A sokéves empirikus tapasztalatok és a szorgalmas kutatómunka ellenére az innovációs projektek azonban még mindig igen nagy kihívás elé állítják a szervezeteket: ki-

emelkedően magas a sikertelen vagy befulladás innovációs projektek aránya. Ez a Panel a minőségmenedzsmentnek az innováció menedzsmentben betöltött szerepét elemezte, napirendre tűzve a minőség és az innováció közötti kapcsolatot. Vajon a jól szabályozott és megismételhető folyamatokra támaszkodó minőségmenedzsment korlátokat jelent a kreatív fejlesztés ösztönzése szempontjából? Vagy éppen ellenkezőleg: a minőségmenedzsment kulcsfontosságú hozzájárulást jelenthet a szervezetek innovatív kapacitásához? Melyek a sikeres innováció menedzsment legfontosabb értékei és kritikus tényezői? Erre és még sok más hasonló kérdésre kereste, s részleteiben meg is találta a Panel az adekvát választ.

Minőségkultúra

Ha a minőséget javítani akarjuk, elsőként a folyamatok optimalizálása jut eszünkbe. Ha azonban a munkatársainkat is rá akarjuk venni a változtatásra, megfelelő megközelítésre és oktatásra van szükség. Az emberek magatartásának megváltoztatása egyáltalán nem könnyű feladat: van egy felszíni, külső réteg, amelyen viszonylag könnyen változtathatunk; a mélyben meghúzódó vállalati kultúra feltörése azonban általában kemény diót jelent.

A kultúra az emberi gondolkodás és cselekvés eredménye és oka. A kultúra – mint a közösség valamennyi cselekvésének gyűjteménye és tárháza – időről időre egyre dagad és egy olyan természetes keretet biztosít, amely irányt mutat a közösség minden egyes tagja számára. A vállalati kultúrák eltérő jellegűek és rányomják bélyegüket a munkatársak jellemére és viselkedésére. Egy oknyomozó, mindig „bűnösöket” kereső kultúrában például az emberek hajlamosak arra, hogy mélyen elrejtsek a problémákat. Egy minőségorientált kultúrában viszont egyenesen örülnek a problémák felmerülésének, mivel azok kiindulópontjai lehetnek a további javításnak és fej-

lesztésnek. Nem csoda hát, hogy azonos folyamatok eltérő hatékonyságot mutatnak a különböző kultúrákban. Meg kell állapítanunk, hogy a minőség- kultúra hatásosabb eszköz lehet még a folyamatmenedzsmentnél is!

A hatékony csapatok (teamek) inkább értékek és nem szabványok mentén működnek, amihez a következők szükségesek:

- Egyértelmű célok.
- Motiváció és szenvedély.
- Holisztikus és elfogadott mintaszerep.
- Folyamatos tanulás, fejlődés.
- Rugalmas hálózati struktúra és redundáns (párhuzamos, egymást helyettesítő) hatáskörök.
- Éberség, gyorsaság, bizalom.

Minőség az egészségügyben

Az egyik legnagyobb kihívás, amivel a globális egészségügy szembe találja magát, az a szegénység, hangzott el a Minőségügyi Világfórumon. A fejlődő országokban élő közel ötmilliárd ember (ez a világ népességének 80%-át teszi ki) több mint a fele napi 2 USA dollárnál kevesebb összegből kénytelen tengetni az életét. Nyilván nem függetlenül ettől, de rosszul áll az egészségügy szénája is: az összes megbetegedések fele fertőző betegség. A WHO szerint – együttműködve az IAQ-val és más nemzetközi minőségügyi szervezetekkel – a gyógyító tevékenységbe integrált jó minőségre, a szervezeti kiválóságra és az innovációra való törekvés hozzájárul az egészségügyi állapot javításához, valamint a járványos és a krónikus betegségek (pl. cukorbetegség) visszaszorításához.

Kettős kihívással nézünk tehát szembe: a minőségügy és az innováció eszköztárával és ötleteivel egyidejűleg elő kell segítenünk az emberek egészségét, illetve az egészségügy „egészséges” kifejlődését.

A Panel bemutatkozása során olyan témák merültek fel, mint:

- A minőségügy célkeresztjében alapvetően a vevő, a fogyasztó, illetve az ügyfél található. Az egészségügy területén azonban sokféle érdekelt féllel találkozhatunk: a beteg és annak családtagjai, az egészségügyi dolgozók, a kórházi személyzet, a finanszírozó, a kormány stb. Nehezen megválaszolható kérdés, hogy hogyan kell kezelni a sokszor egymásnak is ellentmondó szempontokat, amire most nem kaptunk választ.
- Hogyan vehetők rá az egészségügyi dolgozók, hogy együttműködjenek a minőségügyi szakértőkkel az eredmények javítása és a költségek kontrollja érdekében?
- Mit tanulhatunk más szolgáltatást nyújtó szervezetektől a minőségügyi célok egyeztetése terén, különösen úgy, hogy hiányzik az egységes minőségdefiníció?

A társadalom jelenleg az egészségügyi minőség és biztonság következő alapelveit fogadja el:

- Az egészségügyi szolgáltatók érdekei helyett a betegközpontúság előtérbe helyezése.
- A munkatársak (humán tényező) gyengeségeinek megértése és hibáztatása helyett inkább a törekvés azok kiküszöbölésére, csökkentésére.
- Elmozdulás az egyéni elkötelezettségtől és a töredelmes bűnbánástól a rendszerszerű biztosítás és fej-

lesztés irányába, ami elsősorban az Egyesült Államokban meglévő probléma.

- A kizárólagosan a szakértőkre hagyatkozás helyett minden ember részvételének biztosítása.
- A „bűnbakok” keresése helyett a hibák okainak feltárása és tanulás azokból a jövőbeli fejlesztések érdekében.

Felmerül a további fontos kérdés, hogy ki fogja realizálni a minőséget és a biztonságot az egészségügyben? Maguk az állampolgárok, mint vevők tehetnek legtöbbet ezen a téren, hogy az egész társadalom a lehetőségekhez képest jó minőségű egészségügyi ellátásban részesüljön. Minden reformot a „köznép” véleménye, az emberek hangja indíthat el! Ha az emberek képtelenek a változásra, akkor maga a társadalom is változatlan marad. Ezért minél szélesebb körben terjeszteni kell az egészségügy minőségével és biztonságával kapcsolatos ismereteket.

Fenntarthatóság és minőség

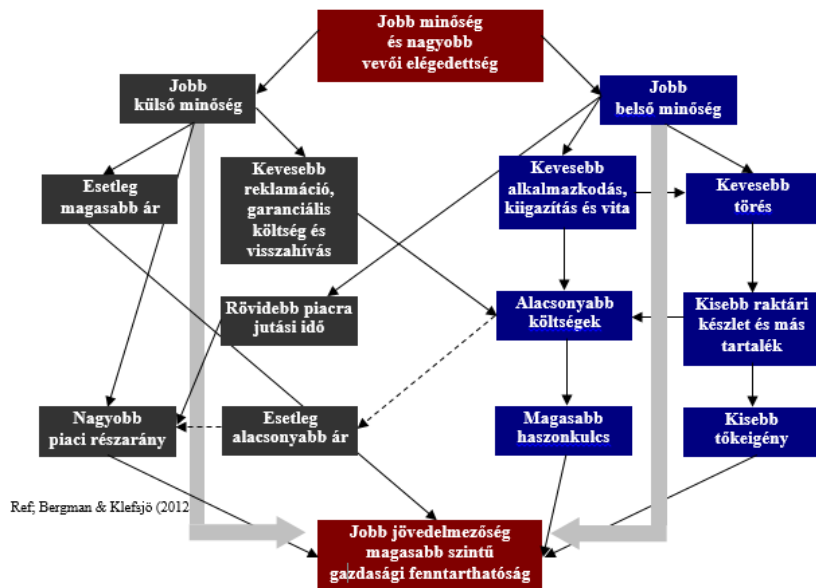
A téma bevezetőjében arra emlékeztetettek, hogy a minőségmenedzsment (QM) fogalma a II. Világháború idején került be a köztudatba olyan céllal, hogy felhívja a figyelmet az akkori időszak égető problémáira – többek között a termékek és a szolgáltatások minőségére, illetve az ezzel kapcsolatos hozzáállás megváltoztatásának szükségességére. A háború óta eltelt hét évtized alatt drámai változások következtek be, és hatalmas tudásanyag halmozódott fel. Ma azonban mégis felmerül a kérdés: vajon a minőségmenedzsment még mindig a világ legfontosabb problémáival foglalkozik? A válasz egy bizonytalan „nem” lehet, hiszen ma már magának a Földbolygónak és az utánunk jövő nemzedékeknek a jövője került végveszélybe. A tudomány – és azon belül a minőségmenedzsment – elegendő munícióval rendel-

kezik ahhoz, hogy segítsen enyhíteni a környezeti válságot.

A Panel fő témái a következők voltak:

1. Hogyan alkalmazhatók a minőségmenedzsment elvei és technikái a Földbolygó fenntarthatósági problémáira?
2. Az üzleti vállalkozások és más szervezetek miképpen vehetik ki részüket a fenntarthatósági célok teljesítéséből?
3. Globális értelemben nehéz elfogadtatni a megfelelő ellenlépéseket – de vajon mi a helyzet a helyi intézkedésekkel? Ezek is lehetnek hatékonyak?
4. Milyen speciális területeken (pl. vízfelhasználás, elektromos áram előállítása) alkalmazható a QM? Vannak már mintaprojektek?
5. Még szélesebb értelemben: mit tehet az IAQ azért, hogy együttműködve az ENSZ-el és más szervezetekkel még intenzívebbé váljanak a fenntarthatóság biztosítására irányuló globális erőfeszítések?
6. Mit tehetnek az egyes minőségügyi szakemberek a maguk területén a vizek megmentéséért?
7. A minőségügy kérdése akkor kerül előtérbe, amikor az egyes szervezetek túléléséről van szó. Az oly sok külső tényezőtől függő fenntarthatóság miképpen motiválhatja a legfelső vezetést?

A minőség és az ökonómia napjainkban együtt jár; a fenntartható gazdálkodást folytató cégek lesznek a piac vezetői is, a társadalom jogos igényeinek kielégítése mellett (1. ábra)!



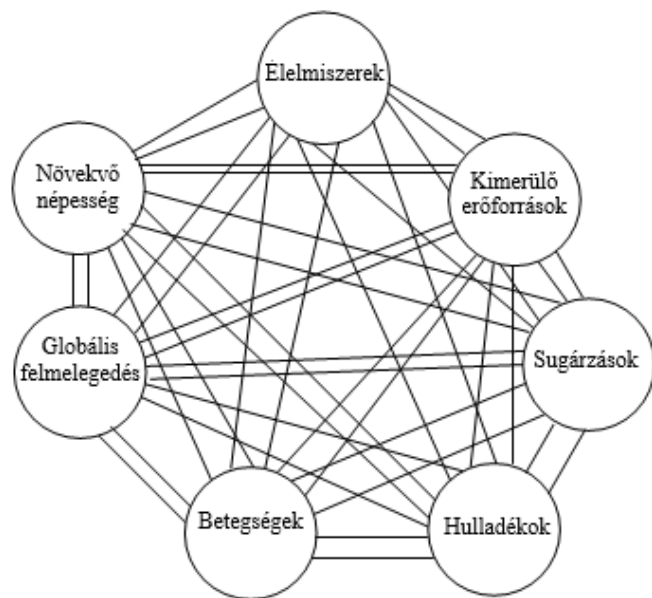
1. ábra A jobb minőség magasabb vevői elégedettséget és jobb gazdasági fenntarthatóságot eredményez
(Ref; Bergman & Klefsjö (2012))

Az előzőekből látható, hogy szoros összefüggés áll fenn a minőségi és a gazdasági fenntarthatóság között. Az elégedett vevők és ügyfelek jelentik a kiinduló pontját a fenntarthatóságnak és a növekedésnek.

A minőség és a Föld 7 környezeti kihívásáról érdekes előadás hangzott el. Humán szempontból a környezeti problémák ma már az emberiség létét fenyegetik. A politikusok tudnak erről, de igyekeznek elbagatellizálni a problémát, illetve nem is vesznek igazán tudomást róluk. Nem csupán a klímaváltozásról van itt szó, mint sokan feltételezik, hanem legalább 7 egymást erősítő tényezőről. Ez a 7 alapvető kihívás, amellyel az emberiség egyre inkább kénytelen szembenézni, a következő (2. ábra):

1. Kétes biztonságú élelmiszerek fogyasztása: mikrobiológiai veszélyek, mikotoxinok, peszticidek, toxikus fémek, engedélyezetlen adalékok, hormonok, ismeretlen szennyeződések stb.
2. Fosszilis természeti erőforrások kimerülése: Az energiaforrások kitermelésének egyik korlátját az adja, hogy a kitermeléssel több energiához szeretnénk jutni, mint amennyi energiát a kinyerésbe befektetünk. A nyert energia és a kitermeléshez felhasznált energia hányadosát kinyerhetőségnek nevezzük: EROEI (Energy Returned On Energy Invested).
3. Hulladéktermelés: Veszélyes hulladékok, háztartási hulladékok, ipari szilárd hulladék, elektronikai hulladék, gáz halmazállapotú hulladékok, gyógyászati eredetű, fertőző hulladékok, nukleáris eredetű hulladékok. A környezeti ártalmak legjellegzetesebb forrásának, a környezet szennyeződésének alapja a hulladék.
4. Betegségek általi fenyegetettség, különös tekintettel a fertőző betegségekre és a bennünket minden oldalról körülvevő elektromágneses sugárzásra. A WHO adatai szerint a daganatos betegségek gyakorisága 2020-ra a jelenleginek 50%-ával növekedhet, ami kb. 15 millió esetnek felelhet meg! Kb. 800 millió ember éhezik. Keringési rendellenességek, diabétesz, rákos megbetegedések, allergia, kóros elhízás fenyegeti az embereket.
5. Éghajlatváltozás, általános felmelegedés: A globális átlaghőmérséklet kb. 0,6 %-al nőtt az elmúlt évszázadban.
6. Az emberiség lélekszámának exponenciális növekedése és annak következményei:

- Élelmiszer- és ivóvíz-igény további növekedése.
 - A természeti erőforrások gyorsuló kimerülése.
 - Az eddiginél még nagyobb mennyiségű hulladék termelése
 - Betegségek növekvő valószínűsége és egyre gyorsabb terjedése.
 - Növekvő energiaigény.
7. Antropogén eredetű sugárzások erősödése, például a rohamosan terjedő intelligens eszközök útján.



2. ábra A 7 egymással szorosan összefüggő globális kihívás ábrája

A vázolt problémák megoldását az emberek a világ vezetőitől várják, akiknek globális szemléletre és gondolkodásmódra van szükségük ahhoz, hogy sikeresen száll-

hassanak szembe a kihívásokkal. Az egyes államok az-
 al, hogy hevesen védelmezik a saját vélt vagy valódi
 érdekeiket, csak hátráltatják a globális megoldások kere-
 sését. A jelen igényeinek kielégítése azonban nem le-
 hetséges a jövő nemzedékek lehetőségeinek csorbitása
 nélkül, hacsak nem kerül sor gyökeres paradigmavál-
 tásra. A minőségmenedzsment, mint külön tudományág
 rendelkezik azokkal az eszközökkel és módszerekkel,
 amelyek – szinte minden ember bevonásával – elősegítik
 az új technológiák és rendszerek kifejlesztését. Fokozni
 kell tehát az együttműködést a világ tudósaival, mérnö-
 keivel és vezetőivel, ha valóban hatékony ellenintézkedéseket akarunk tenni a fent említett hét, könnyen vég-
 zetessé váló tényezővel szemben. Ehhez feltétlenül újra
 kell definiálnia minőség fogalmát és a minőségügyi
 szakemberek világban betöltött szerepét.

A minőség új, bővített definíciója a következő lehet:
 Megfelelni a fogyasztók kinyilvánított és rejtett elvárásai-
 nak, ugyanakkor megóvni az ember életterét a Földön
 nem csak a jövő nemzedéke, hanem minden létező élő-
 lény számára. Ennek érdekében minimalizálni szükséges
 a társadalomra veszélyes hatásokat (pl. talajpusztulás, a
 vizek szennyeződése), a tudomány által még nem bizo-
 nyított, de a felhasználókra potenciálisan mégis veszélyt
 jelentő tényezőket (pl. mobiltelefonok sugárzása, GM
 élelmiszerek), a jövőbeli károkat (pl. az energiaforrások
 kimerülése, globális felmelegedés).

Nagyon jól illeszkedik a témához a következő című
 poszter: „Egy új paradigma: A teljes életminőség”. Esze-
 rint a világ jó részén azt tapasztaljuk, hogy a problémák
 nem a dolgok hiányára, hanem éppen ellenkezőleg: azok
 túlzott bőségére vezethető vissza (túlfogyasztás). Ennek
 ellenére a jelenlegi rendszerek (pl. reklám) a gazdasági
 növekedés érdekében még mindig a fogyasztást ösztön-

zik, ami viszont tönkretelheti az egész Földbolygó életvilágát. Kiutat ebből a mentális válságból csak az jelenthet, ha a mennyiséget a minőséggel helyettesítjük. Ez a gondolat lehet a minőség új korszakának kiindulópontja, ha sikerül meggyőznünk az embereket minden életforma minősége javítása szükségességéről. Az e gondolat iránt elkötelezett szervezeteknél a társadalmi felelősségvállalás természetes és elválaszthatatlan részét képezi az üzleti stratégiának. Hiszen ma már – legalábbis a fejlett országokban – nem az élelmiszerek hiánya, hanem azok szinte kimeríthetetlen bősége okoz problémát (elhízás). Itt említhetjük meg az egyre növekvő városi forgalmat is.

A túlfogyasztás egyik fontos következményeként a bolygó kapacitásai nyomás alá kerülnek, ami gyors környezeti változásokban és olyan események előfordulásában öltenek testet, amelyet a korábbi növekedési modellek nem jeleztek előre. A tudósok szerint a természeti katasztrófák és más kockázatok előrejelzéséhez eddig alkalmazott „stacionárius” modellek többé már nem állják meg a helyüket, mivel az emberiség léte és tevékenysége korábban soha nem látott globális változásokat eredményez. **Einstein** gondolatait idézve: „A jövő problémáit nem lehet a múlt módszereivel megoldani.” Saját példáinknál maradva: az élelmiszeripar még több élelmiszert akar eladni, a gépjárműipar pedig még több autót. Csakhogy így nem tudjuk megoldani sem az elhízás, sem a közlekedési dugók problémáját. A régebbi korokban a gazdaság volt az emberekért, most viszont éppen fordítva látszik: mintha az emberek lennének a gazdaságért.

Most a minőségügyi szakembereken a sor, hogy teljes erővel dolgozzanak az új paradigma – „Életminősége” – kidolgozásán. Ennek komoly üzenete van minden gazdasági vállalkozás számára: tessék többet tenni a társa-

dalmi felelősségvállalás érdekében! Szerencsére ennek szükségességét már a közvélemény is egyre jobban belátja.

Változik maga a minőségfogalom is: ha minőség alatt továbbra is csak a selejtarány csökkenését és a növekvő termelékenységet értjük, akkor egyszerűen nincs jogunk minőségről beszélni! Túl kell végre lépni a szervezeti határokon. Igen sokféle eszköz áll már a minőségügyi szakemberek rendelkezésére ahhoz, hogy az eddigiek-nél szélesebb körű hatékonyságra tegyenek szert.

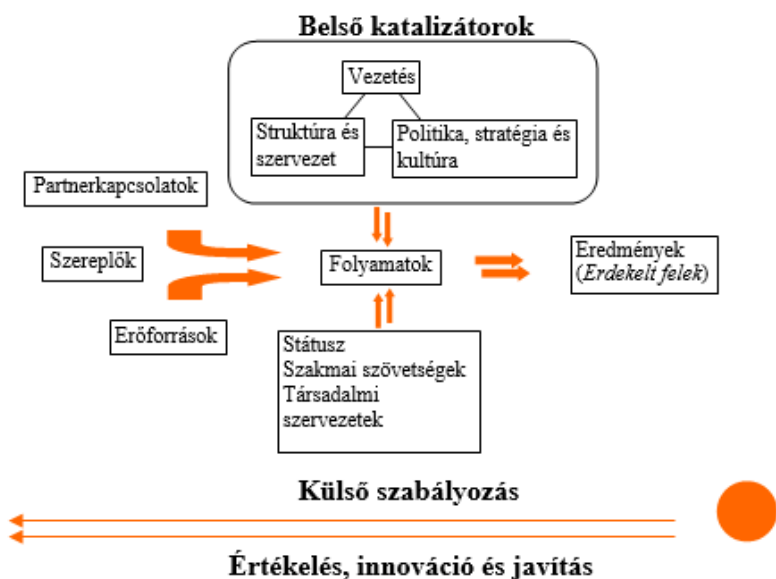
A minőség oktatása

Már a Panel bevezetőjében elhangzott, hogy olyan progresszív oktatásügyre van szükség, amely az igazságosságot, az egyenlőséget, a tanulást és mindenekelőtt a minőséget helyezi a középpontba. Az ENSZ létrehozta a Fenntartható Fejlesztési Célok (SDG) munkacsoportját, amely már el is készítette a vonatkozó tervezeteket. Eszerint az oktatás és nevelés kérdése a 2015 utáni években mindenképpen prioritást élvez. Azt mindenki elismeri, hogy az oktatásügy az emberi teljesítő képesség és beteljesedés, a tisztességes munka, a béke, a fenntartható fejlődés és a gazdasági növekedés, a nemek közötti egyenlőség és a társadalmi felelősségvállalás alapvető feltételét képezi. 2015 szeptemberében New Yorkban az ENSZ csúcstalálkozó szavazott a fenntartható fejlődés 2030-ig érvényes programjáról. Az IAQ „Minőség az Oktatásban” Munkabizottsága 2012 óta igen aktívan működik közre az UNESCO célok megvalósításában.

Mivel a felsőoktatás alapvető feladatát tölti be a társadalmak fejlődésében, egyre inkább előtérbe kerül a minőségmenedzsment kérdése a felsőoktatási intézményeknél. Miközben sok vállalat nem éri meg 10. születésnapját, számos felsőoktatási intézmény már évszázadok óta létezik: ez arra utal, hogy ezek az isko-

lák képesek a megújulásra és önmaguk fenntartására, tehát van mit tanulni tőlük ezen a téren is.

A felsőoktatási intézményekre nézve különösen igaz, hogy a minőségnek és a mennyiségnek kézen fogva kell járnia: az iskolák legyenek versenyképesek és vonzóak nem csak a hallgatók, hanem más érdekelt felek (kutatók, tudósok, oktatók, fejlesztők stb.) számára is. Ennek érdekében a felsőoktatási intézményeknek a bürokratikus folyamatok (eljárások, akkreditáció stb.) mellett meg kell határozniuk a saját egyéni céljaikat és azok elérésének legkézenfekvőbb módját, biztosítva a különféle érdekelt felek lehető legnagyobb elégedettségét (3. ábra).



3. ábra A minőségkonceptió integrált megközelítése a felsőoktatási intézményeknél

Egy másik előadásban az hangzott el, hogy az oktatást joggal tartják az emberek, a szervezetek és a társadalom fejlődése hajtómotorjának. Ez azonban csak akkor telje-

sedhet ki a maga egészében, ha az oktatás és a tanulás minden mozzanatát át- meg átszövi a minőség szelleme. Csakhogy a minőség nem magától jön, hanem a megfelelő szakmai megközelítés eredményeként az oktatási és a tanulási folyamatokba, valamint az oktatási szervezet vezetésébe. A szervezetek legfontosabb feladatai közé tartozik a minőség folyamatos értékelése, a teljesítmény javítása, a folyamatszabályozás és a minőségbiztosítás.

Az oktatásban jelenleg alkalmazott minőségkonceptiók zavarosak és félreérthetőek, de az oktatás értékelésének szempontjai sem egységesek. Léteznek persze nemzetközi szinten szabványosított minőségügyi koncepciók és alapelvek, illetve a teljesítmények méréséhez és az értékeléséhez megfelelő alapot szolgáltatnak a metrológia módszerei. A szerzők vizsgálat tárgyává tették a formális és a nem formális oktatási szervezeteket, továbbá azok szolgáltatásainak hatását az egyes emberek élethossziglan tartó tanulására. Azt azonban szem előtt kell tartani, hogy a tanulásnak nem kevés informális módja van, még a jól szervezett oktatási intézményeken belül is.

Az értékelés módszertanát mindig a nevelés és az oktatás, a minőség és a mérés ontológiai (lételeméleti) és episztemológiai (ismeretelméleti) alapjára építve kell kifejleszteni. Meg kell adni az értékelés miértjét, célját, módszerét, eredményei felhasználásának előnyeit és lehetőségeit. A legjobb értékelő módszerek az értékelő és az érettséget jellemző modelleken alapulnak.

A magyarországi előadók a következő általános dilemmákról tettek említést a felsőoktatásban:

- Milyen minőségirányítási (keret)rendszer alkalmazható egy felsőoktatási intézmény keretében?
- Hogyan alakítható ki a szervezeti szintű minőségkultúra?

- Miképpen csatornáozható be mindez az oktatásba és a kutatási folyamatokba?

Az értékelés a következő négy alapkérdés szerint történt a „célra való alkalmasság” jegyében:

1. Milyen tevékenységet folytat az intézmény?
2. Hogyan próbálja megvalósítani a céljait az intézmény?
3. Saját megítélése szerint hogy dolgozik az intézmény?
4. Milyen változtatásokat vezet be az intézmény a jobbitás érdekében?

Az önértékelés alapját az EFQM Modell képezte, amely alapján készült értékelő jelentés a következő fontosabb megállapításokat tartalmazta:

- A vezetési és a szervezeti döntéshozatali folyamatokon belül erősíteni kell a kommunikációt a központi vezetés és a karok között, kari szinten és a karokon belül.
- A szervezeti struktúra egyszerűsítése mellett racionalizálni és erősíteni szükséges az egyetemi szolgáltatásokat.
- A hallgatók bevonása az intézmény irányításába.
- Kiegyensúlyozott éves pénzügyi eredmények az egységek szintjén is.
- Testre szabott stratégiai tervek szükségesek.
- A magas lemorzsolódási arány csökkentésének lehetőségei.
- Stratégiai megközelítés alkalmazása a kutatás területén, a hatékonyság növelése, a prioritások meghatározása, az ésszerűsítés.

- Társadalmi jellegű együttműködés a gazdasági, kulturális és szociális partnerekkel, a külső érdekelt felek jobb bevonása, a hallgatók végzés utáni elhelyezkedési lehetőségei.

- A hallgatói mobilitás növelése nemzetközi szinten is.
- A minőségbiztosítási (QA) rendszer és stratégia, valamint a visszacsatolási hurok továbbfejlesztése.
- Hatékony, koherens és központosított menedzsment információs rendszer kiépítése egyetemi szinten.

Záró Plenáris ülés

A záró ülésen a posztterek rövid értékelését követően a következő négy poszter külön elismerésben részesült:

Kovács Anita, Pallagi Edina és Csókai Ildikó, Magyarország: A gyógyszerészeti és kozmetikai kutatás, valamint az ipar dizájn alapú minősége: A nemzetközi versenyképességhez vezető stratégiai gondolkodás

Felszeghi Sára, Magyarország: A minőség szabályozási rendszer, mint a hatékonyság kulcstényezője az egészségügyben

Marco Reis és Pedro Saraiva, Portugália: Óriási Adatmennyiség: Mi a helyzet a Hat Szigmával?

Willy Vandenbrande, Belgium: Egy új paradigma: A teljes életminőség

Azután bemutatásra került a „Strukturált fejlesztés a 21. században: Egy új európai modell” projekt, amely az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) Igazgatótanácsának azon kívánságára vette kezdetét, hogy szabványosítani és egységesíteni kell a Lean Hat Sigma módszerek oktatását egész Európában. Hamarosan nyilvánvalóvá vált azonban, hogy ennél sokkal szélesebb körű igény

nyekkel állunk szemben. 2014-ben a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) létrehozta a Strukturált Fejlesztési Munkabizottságot azzal a céllal, hogy az EOQ követelményeinek kielégítésére csoportmunkában dolgozzon ki egy általános és rendszeres fejlesztési módszertant, majd – konszenzus alapján – fejlesszen ki az esettanulmányokon alapuló olyan adatbázist, amely útmutatást ad a módszertan alkalmazásához. Az esettanulmányokat és a konkrét alkalmazási példákat egy tapasztalt Lean Hat Sigma Mester Feketeövesekből fogja kidolgozni a tudásanyag láthatóvá tételére. A megállapítások validálása az Amerikai Minőségügyi Szervezet (ASQ), illetve a Japán Tudósok és Mérnökök Egyesülete (JUSE) koordinálásával történik majd.

A záró plenáris ülésen nagy érdeklődést váltott ki „A minőségi hatalomhoz vezető úton: Kína alternatívája” című előadás is. A minőség a fejlődés és a nemzetek felemelkedésének útja. Nem csak egy ország „kemény erejét” mutatja meg, mint például a műszaki színvonal integrációja, az innovációs kapacitás, a források allokációja, illetve a humán minőség és a menedzsment feltételek, hanem a nemzeti „puha erőt” is képes reprezentálni, ide tartozik többek között a jogszabályi környezet, a kultúra és az oktatás, valamint az értékek és a hitel konstrukciók. Nem létezhet egymás nélkül a minőség, továbbá a műszaki fejlesztés, a tehetséggondozás és a kultúra. A minőség a történelem folyamán mindig versenyelőnyt jelentett nemzetközi viszonylatban. Kína is mindig nagy fontosságot tulajdonított a minőség ügyének: a nemrégiben kiadott program dokumentum ("Made in China 2025") első helyre teszi a minőséget, mint alapelveket, a termelés fejlesztés vezérfonalának nevezve azt, kiemelve a szabványrendszereket, a fejlett minőségkultúrát, a márkafejlesztést és a vállalati felelősségvállalás fontosságát. Mivel a minőségfejlesztés központi stratégiai cél a

fenntarthatóság szempontjából, Kína számít más országok, különösen a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) szakértőinek közreműködésére, támogatására is.

A záró plenáris előadás „A minőség technikai és humán dimenziói” címmel került megtartásra. A 20. század első felében elsősorban a gyenge minőség által okozott veszteségek kiküszöbölése volt a cél a gyártásban. Ennek megfelelően a minőségügyi rendszerek abban az időben egyszerű ellenőrzési eljárásokat alkalmaztak a követelményeknek való megfelelés biztosítására. Azóta nagyot változott a világ: hatalmasat fejlődött a technika és a humán teljesítmény egyaránt:

- Mivel a klasszikus kontroll diagramok nincsenek segítségünkre a csak ritkán előforduló hibák azonosításában, a módszer korszerűsítésre szorul a modern mérési rendszerek és adat menedzsment készségek alapján.
- Nem elegendő a mentális hibaelemzés: sokkal átfogóbb kutatásokra van szükség a fizikai, a pszichológiai és a rendszer szintű hibalehetőségek feltárásához.
- A halszáлка diagram kiterjesztésével szemléltetni lehet az egyes funkciók közötti kölcsönhatásokat.
- Az idő alapú folyamatoknál nem létezik a normális megoszlás, hanem – az egymás után következő eseményeknél – a Poisson megoszlás ad valós idejű képet az átlag helyett!
- A hatékony együttműködés érdekében egységes analitikai és javítási módszertant kell alkalmazni minden funkcionális műveletnél.

A 21. századi minőségügyi gondolkodás számára a következő három területet kell újra definiálni:

- Frederick W. Taylor menedzsment rendszere,
- Walter A. Shewhart kontroll teóriája,
- Joseph M. Juran költség-minőség modellje.

Mivel ma már a mérési rendszerek minimális hibával dolgoznak, az átlagok használata eltakarja a természetes és a megfigyelt szórást. Az egyedi adatok konkrét megfigyelésére van szükség: az extrém teljesítmény értékek ismerete ugyanis megmutatja, mennyire tartható kontroll alatt egy folyamat, illetve maga az egész mechanizmus. Erre szolgálnak az egyedi kontroll diagramok (I-Charts), amelyek megmutatják a folyamatok kimeneteinek szórását.

A hagyományos, az átlag teljesítményre alapozott standard költségelszámolási módszerek gyakran helytelen következtetések levonásához és helytelen döntések meghozatalához vezetnek.

Az elszámolási rendszer megváltoztatásához jól meg kell érteni a valódi folyamat költségeket az elvégzett munka és a ténylegesen felmerült költségek alapján. A pénzügyi kihatással bíró döntéseket az ilyen, tevékenységre alapozott költségelemzés alapján kell meghozni.

A valós idejű folyamatok statisztikai értelmezése lehetővé teszi a jövőre vonatkozó előrejelzések kidolgozását is, ami nem lehetséges a profán ismeretek, a lineáris gondolkodás és az átlagértékek ismerete alapján. Az egyes szervezeti komponensek jobb megismerésével a mélyreható tudás nagymértékben megjavítja a döntéshozatal hatékonyságát. Az ilyen átfogó szemlélet kialakulása feltételezi a következőket:

- Rendszerszerű perspektíva a folyamatok holisztikus jellegének megismerésére,
- A folyamat szórásának statisztikai értelmezése a kontroll és a javítás lehetőségeinek azonosításához,
- A dolgok valódi állásának és működésének ismerete,
- Az emberek közötti kölcsönhatások és a döntéshozatali folyamatok lélektani alapjainak jobb megértése.

Kaoru Ishikawa legnagyobb „találmánya” a munkások irányában tanúsított tisztelet és emberséges magatartás volt, ami először a Minőségszabályozási Körök (QC) mozgalmában nyilvánult meg. „Két dolgos kéz” helyett gondolkodó egyénekként tekintett a dolgozókra, akik egyedülálló módon, felelősen és pozitív irányban képesek befolyásolni a munkafolyamatok termelékenységét és minőségét. Az ilyen dolgozó emberek egymással kooperálva alapozzák meg az egész szervezet versenyképességét.

A zárszóban kiváló minősítést kapott az I. Minőségügyi Világforum programja, az elhangzott előadások, a közreműködők munkája, amelyek nagymértékben hozzájárultak a rendezvény kiemelkedő sikeréhez. Ezáltal a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia nyitottá és láthatóbbá vált a szakemberek számára, hogy a jövőben ezáltal még nagyobb eredményességgel nyújtson iránymutatást a minőségügy elismertetéséhez és továbbfejlesztéséhez.

A jövőben 2 évenként, különböző helyen rendezik a Nemzetközi Minőségügyi Világforumot.

2. rész

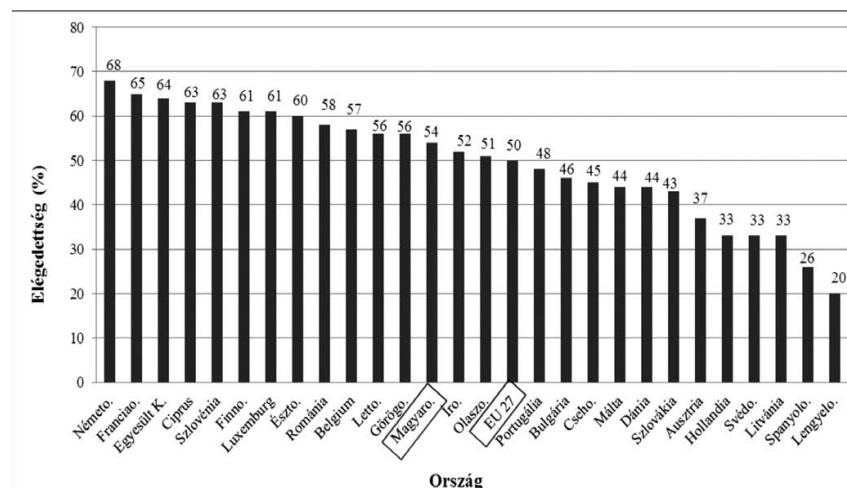
Csiszár Csilla Margit 

A fogyasztóvédelmi intézményrendszerek lakossági megítélése

Az Európai Bizottság közvélemény-kutatáson alapuló felmérései nagy múltra tekintenek vissza. Az 1970-es évek elején a kutatás fő célja az Európai Közösség országaiban bekövetkezett társadalmi és politikai változások lakossági megítélésének vizsgálata volt. A felmérések az Európai Unió tagországaira vonatkozóan is folytatódtak. A kutatás időközben kiterjedt a belső piac, ezen belül a fogyasztói piacok vizsgálatára. Az 1990-es évektől ez a Standard Eurobarometernek nevezett kutatás kiegészült kifejezetten a jelölt tagországokra vonatkozó megkérdezésekkel, illetőleg bizonyos speciális kérdéseket elemző kutatásokkal (Special Eurobarometer, Flash Eurobarometer). A megkérdezések országonkénti mintegy ezerfős mintára vonatkozólag, évente kétszer történnek.

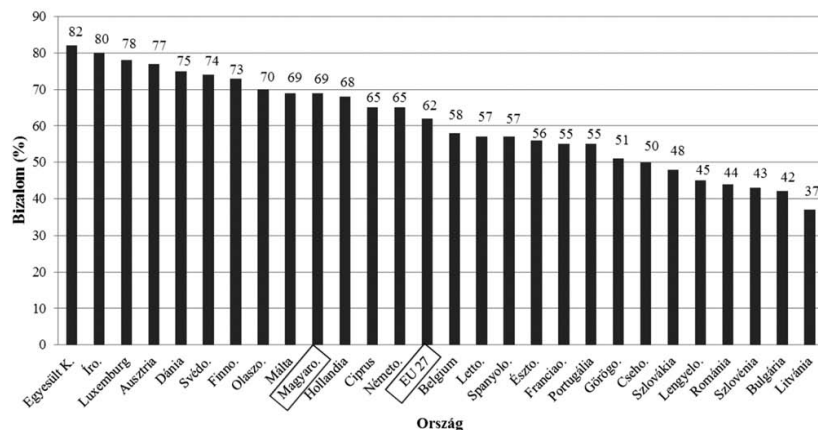
A kutatások között több is a fogyasztóvédelemre koncentrált, de vannak olyanok, melyeknek csak egyes részei kapcsolódnak hozzá. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatban vizsgált fő kérdések a fogyasztói tudatosságra, a fogyasztói és vállalati tájékozottságra, a fogyasztóvédelmi szervezetekre és egyéb fogyasztóvédelmi problémáknak a feltárására vonatkoznak. Az intézményrendszer lakossági megítélésének megismerésére jelentős információbázist hoztak létre, melyből ez az áttekintő jellegű kutatás a legfontosabb információkra kíván támaszkodni. Megítélesem szerint ezek közül a szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség és a szervezetekbe vetett bizalom azok a tényezők, melyek a leg-

közvetlenebbül fejezhetik ki a fogyasztók véleményét. A tanulmány a fenti vizsgálati célhoz rendeltén gyűjtötte ki és rendezte újra az adatbázisokból a két témakörhöz kapcsolható információkat.



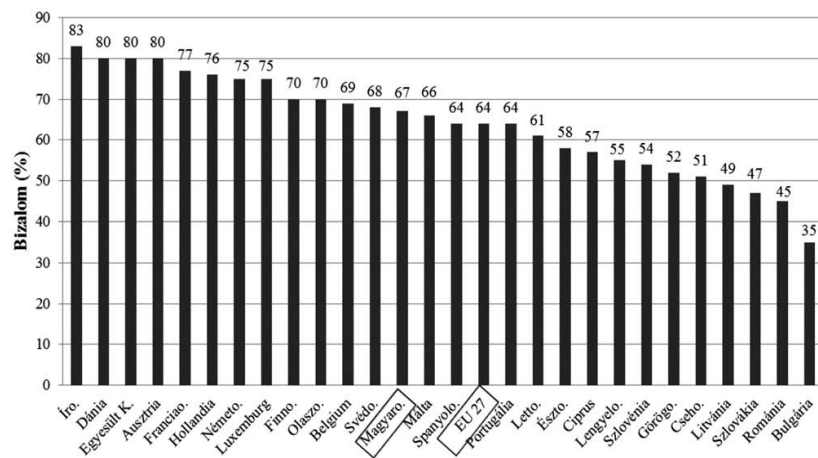
3. ábra Fogyasztóvédelmi szervezetekkel való elégedettség, 2010

(Forrás: Special Eurobarometer 342 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012)



4. ábra Az állami fogyasztóvédelmi hatóságokba vetett bizalom, 2010

(Forrás: Flash Eurobarometer 299 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012)



5. ábra A civil fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom, 2010

(Forrás: Flash Eurobarometer 299 adatbázisára támaszkodva saját szerkesztés, 2012)

A szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség

A szervezetek működésével kapcsolatos elégedettség információi arra irányulnak, hogy a lakosság azon része, amelyik már fordult valamilyen problémával fogyasztóvédelmi szervezethez, mennyire volt megelégedve az adott intézménnyel. Az erre vonatkozólag gyűjtött információkat a **3. ábra** foglalja össze. Eszerint az összes vizsgált országot tekintve az átlagos elégedettségi szint ötven százalék. Tehát valójában csupán lakosság fele volt elégedett fogyasztóvédelmi problémáinak intézésével. A német és a francia lakosság a leginkább elégedett a szervezetek panaszkezelési tevékenységével (elégedettségük az átlaghoz képest 18, illetőleg 15%-kal magasabb).

Megvizsgáltam, hogy van-e kapcsolat a szervezetekkel való elégedettség és a szervezetek számára nyújtott, ezer lakosra vetített állami támogatás összege között (**1. táblázat**). Korrelációs vizsgálatot végezve megállapítható, hogy a két tényező között pozitív irányú, közepesen erős kapcsolat mutatható ki (Pearson-éle korrelációs együttható: 0,565). A pozitív irányú kapcsolat utalhat arra, hogy a pénzügyi forrásokkal jobban ellátott szervezetek magasabb színvonalon képesek ellátni feladataikat, ami a fogyasztók számára is érzékelhető.

A szervezetekbe vetett bizalom

A szervezetekbe vetett bizalom vizsgálata több kutatás információbázisának szisztematikus legyűjtéséből, újrarendezéséből és az adatok statisztikai elemzéséből tevődik össze. Összegyűjtöttem az egyes uniós országok állami, illetve civilszervezetekbe vetett bizalomra vonatkozó adatait. A vizsgálat által átfogott időszak 2006-tól 2010-ig terjed. Vizsgáltam az adatokat egyrészt idősíkok

szerint, másrészt uniós átlagok szerint összevontan, harmadrészt, az uniós országokat két ország-csoportra – az EU-15 és az újonnan csatlakozott 12 tagállamra – bontva is. A **4. és az 5. ábra** 2010-re vonatkozólag szemlélteti a fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom szintjét. Az állami szervezetekben az uniós lakosság 62%-a bíz. A civilszervezetekbe vetett átlagos bizalom az államéhoz képest 2%-kal magasabb.

Noha 2010-re átlagosan közel azonos bizalmi szint alakult ki a civil és az állami fogyasztóvédelmi szervezetek irányába, ez egy hosszabb távú közeledési tendenciának az eredménye. Korábban nagyobb eltérés mutatkozott a két szervezettípusba vetett bizalom uniós szintjében. Mint a **3. táblázat** mutatja, 2006-ban 9 százalékos volt a különbség a civilszervezetek javára (állami 54%, civil 63%). A kétféle bizalmi szint közeledése a fogyasztóvédelmi intézményekbe vetett bizalom általános növekvő tendenciája mellett következett be. Az átlagos szint 58%-ról 63%-ra nőtt.

Megnevezés	Vizsgált csoportok	2006	2008	2009	2010
Civil fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom (%)	EU-15	70	68	68	73
	2004 után csatlakozott országok	50	40	39	42
	Európai Unió összesen	63	64	64	65
Állami fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom (%)	EU-15	60	57	58	66
	2004 után csatlakozott országok	42	42	43	48
	Európai Unió összesen	54	54	55	62
Állami és civil fogyasztóvédelmi szervezetbe vetett bizalom összesen (%)	EU-15	65	62	63	70
	2004 után csatlakozott országok	46	41	41	45
	Európai Unió összesen	58	59	60	63

3. táblázat Az állami és a civil szervezetekbe vetett bizalom változása 2006 és 2010 között a vizsgált ország-csoportonként

(Forrás: Special Eurobarometer 252, 298 és Flash Eurobarometer 282, 299 adatbázisaira támaszkodva saját szerkesztés, 2012)

A civil- és az állami szervezetekbe vetett bizalom alakulása a két ország-csoportban igen lényeges különbségeket és sajátosságokat mutat. A vizsgált időszak elején ugyanis az EU-15 lakossága tíz százalékkal jobban bízott a civil-, mint az állami fogyasztóvédelmi szervezetekben. Ez a különbség 2010-re 7%-ra csökkent annak következtében, hogy a civilszervezetekbe vetett bizalom lassúbb ütemben nőtt, mint az állami szervezetek esetében (3%, illetve 6%). Ezzel szemben a később csatlakozott országoknál részben fordított helyzet alakult ki. A civilszervezetekbe vetett bizalom csökkent (8%), viszont az állami szervezeteknél növekedett (6%). Az újonnan

csatlakozott országokban általánosan a fogyasztóvédelmi szervezetekbe vetett bizalom lényegesen alacsonyabb, mint az EU-15-nél. A mintegy 24%-os különbség már oly lényegesnek tekinthető, hogy felveti a probléma további elemzését. Ez a civilszervezeteknél 30%-os, az állami szervezeteknél 18%-os elmaradás átlagaként alakult ki. A később csatlakozott országok további sajátossága, hogy míg 2006-ban jobban bíztak a civilszervezetekben, mint az állami intézményekben, addig 2008-tól kezdve megfordult a sorrend. Feltételezem, hogy ennek hátterében a 2007-ben csatlakozott Románia és Bulgária lakosainak rosszabb megítélési statisztikai játszanak szerepet. Azonban ennek pontos feltárása mindenképpen mélyebb vizsgálatot igényel.

Kapcsolatot kerestem a civil- és az állami szervezetekbe vetett bizalom nagysága és a szervezetek számára nyújtott, ezer főre vetített támogatás összege között is. Ebben az esetben szignifikáns kapcsolat volt kimutatható. Az ezer főre jutó támogatás és a civilszervezetekbe vetett bizalom között – 2006–2010-ig – mindegyik évben közepesen erős, pozitív irányú kapcsolat volt kimutatható a Pearson-féle mutatószám alapján. Míg a civilszervezetekre vonatkozóan mindegyik évben fennállt a szignifikáns kapcsolat, az állami szervezeteknél csak a 2010-es évet tekintve volt kimutatható, melynek erőssége valamivel gyengébb, pozitív irányú volt. A vizsgálatból kizártam Írországot, Luxemburgot, Litvániát és Szlovéniát az egyedi jellegzetességeik miatt.

További figyelemre méltó sajátosság a lakossági megítélés alapján, hogy az ügyek intézésére vonatkozó elégedettség és a bizalom átlagos szintje jelentősen eltér egymástól. A szervezetekbe vetett bizalom sokkal nagyobb, mint a panaszkezelési tevékenységgel való elégedettség. Az unió lakosságának kétharmada bízik a fogyasztóvédelmi szervezetekben, azonban csak fele

van megelégedve az ügyek intézésével. A két ország-csoportot vizsgálva ebben a témában is jelentős különbségek tapasztalhatóak. Az EU-15 tagállamának lakossága majdnem 70%-ban bízik a fogyasztóvédelmi szervezetekben, de csak 55%-ban elégedett azokkal. Ezzel szemben a később csatlakozott országoknál mindössze 6 százalékos az eltérés. Úgy vélem, hogy ezt az ellentmondást is célszerű lenne alaposabb vizsgálat tárgyává tenni.

Országos sajátosságokat vizsgálva megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetek működésével leginkább Németország és Franciaország lakossága van megelégedve. A szervezetekbe vetett bizalom elemzése azt mutatta, hogy az Egyesült Királyság – itt az elégedettség is magas szintű – és Írország fogyasztói bíznak az intézményekben, míg Bulgária fogyasztói a legkevésbé. Az újonnan csatlakozott országok közül egyedül Magyarország fogyasztói bíznak a szervezetekben az uniós átlag felett.

Összegzés

A fogyasztóvédelmi intézményrendszerek fontossága ma már nem vitatható. Ahhoz azonban, hogy a rendszer hatékony legyen, elengedhetetlen a szervezetek megfelelő kiépítése és működtetése. A világ viszonylag fejlett országaiban és Európában is eltérő intézményi struktúrákkal találkozhatunk. Európában három különböző struktúra figyelhető meg: vagy állami szervek, vagy civil- (érdekképviselői) szervezetek, vagy ezek együttesen végzik a fogyasztóvédelmi tevékenységeket. A tanulmány mindegyik típusra ismertet egy-egy jellemző példát.

Azt a típust, ahol a fogyasztóvédelmi tevékenységet állami szervezetek végzik, az Egyesült Királyság, ahol főként civilszervezetek végzik Németország, a vegyes intézményrendszert pedig Magyarország példája illusztrálja. A cikk második része az Európai Unió összes

tagállamában vizsgálja a fogyasztóvédelmi szervezetek lakossági megítélését az állami támogatási összegek, a szervezetekkel való elégedettség és a beléjük vetett bizalom alapján. A szekunder adatok feldolgozása után megállapítható volt, hogy a kiinduló feltételezésem helytállónak bizonyult.

A fogyasztóvédelemre fordított állami támogatás nagysága és a fogyasztóvédelmi intézményrendszerrel való elégedettség, valamint a beléjük vetett bizalom között van kapcsolat. Egyértelműen kimutatható, hogy ahol a kormány magasabb összegeket szán a fogyasztóvédelemre, ott a lakosság is elégedettebb. Uniós szinten az állami és a civilszervezetekbe vetett bizalom szintje közel azonos az utóbbi időben, azonban ország-csoportonként lényeges különbségek fedezhetők fel.

A két ország-csoportot vizsgálva megállapítható volt, hogy a korábban csatlakozott országokban a lakosság átlagosan 24%-os különbséggel jobban bízik az állami és a civil fogyasztóvédelmi szervezetekben, mint az újonnan csatlakozott tagállamokban. Míg az EU-15 fogyasztói inkább a civilszervezetekben bíznak nagyobb mértékben, addig a később csatlakozott tagállamok lakosságának az állami intézményekbe vetett bizalma magasabb.

Uniós szinten a bizalom nagysága és az elégedettség között is jelentős a differencia. Némileg ellentmondásos módon a korábban csatlakozott tagállamok esetében figyelhető meg számottevő különbség. Az intézményfejlesztési célok megalapozásához elsősorban az ország-csoportonkénti eltérések okait lenne célszerű feltárni, továbbá ezen belül külön-külön alapos vizsgálat és elemzés tárgyává tenni a szervezettípusok szerinti eltérések oksági hátterét.

Forrás: Special Eurobarometer 252, 298 és Flash Eurobarometer 282, 299 adatbázisaira támaszkodva saját szerkesztés, 2012

Felhasznált irodalom

- Morse, A. (2011): Protecting consumers – The system for enforcing consumer law. National Audit Office, 15 June 2011.
- Antalné Sz. Zs. (2003): Feladatok, intézményrendszer Németországban. Fogyasztóvédelem, 5. évfolyam, 11., november, p. 19.
- BIS (2011): Department for Business, Innovation and Skills: Empowering and protecting consumers – Consultation on institutional changes for provision of consumer information, advice, education, advocacy and enforcement. Publication June 2011. p. 15–20. <http://www.bis.gov.uk/assets/biscore/consumer-issues/docs/e/11-970-empowering-protecting-consumers-consultation-on-institutional-changes.pdf>
- BMELV (2011): Haushalt 2012 des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Ministerium/Haushalt-BMELV-2011.pdf?__blob=publicationFile
- Consumers in Europe (2009): Luxembourg: Office for official publications of the European Communities 2009. Eurostat Statistical Books. p. 123.
- Farkas Z. (2007): Az intézmény fogalma, fedezete és formalitása. Miskolci Jogi Szemle, 2. évf. 2., p. 33–55.
- Fazekas J. – Köncse T. – Dányi I. – Ritter T. – Garai I. – Németh A. – Frücht P. (1998): Fogyasztóvédelmi Kódex. Budapest, p. 49.
- Flash Eurobarometer 282 (2010): Consumer attitudes towards cross-border sales and consumer protection. The Gallup Organization. Analytical report
- Flash Eurobarometer 299 (2011): Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection. The Gallup Organization. Analytical report
- NGM (2011): 26/2011. (VII. 29.) NGM-utasítás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzatának kiadásáról
- Special Eurobarometer 342 (2011): Consumer empowerment. Report.TNS Opinion & Social
- Special Eurobarometer 252 (2006): Consumer protection in the internal market. TNS Opinion & Social
- Special Eurobarometer 298 (2008): Consumer protection in the internal market. TNS Opinion & Social
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (2012. IV. 30.) hatályos állapota

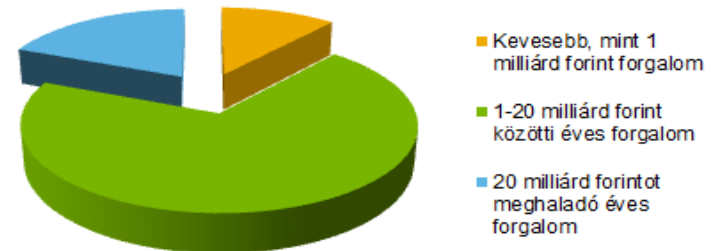
„Az utóbbi időben alaposan felértékelődött a minőséggel kapcsolatos felelősségvállalás a magyarországi cégvezetők gondolkodásában.” – Többek között ez derült ki az Aon Magyarország által, idén is elvégzett kutatásból, amelyben a kockázatkezelés magyarországi gyakorlatának alakulása követhető nyomon. A hazai vállalatvezetők szerint, az eredményes gazdálkodásukra a minőséggel és a munkatársaikkal kapcsolatos esetleges negatív változások jelentik a legnagyobb kockázatot.

Az Aon, a világ vezető kockázatkezelési-, biztosítási-, viszontbiztosítási- és humánerőforrás tanácsadó cége rendszeresen jelentet meg tanulmányokat a vállalati kockázatkezelési munka érettsége, minősége, valamint az üzleti siker közötti szoros összefüggésekről.

A kapcsolódó nemzetközi tapasztalatok önmagukért beszélnek. Jól érzékelhető, hogy a belső és a külső kockázatok menedzselési színvonala alapjaiban befolyásolja a cégek pénzügyi eredményeit, a részvényei árfolyamát, a reputációját és a számukra oly fontos számos egyéb jellemzőt.

Természetesen az üzleti világ hazai szereplői a nemzetközi tapasztalatok mellett rendkívüli módon kíváncsiak e téma különböző aspektusainak magyarországi kezelésére, aktuális megítélésére is. Ezért döntött úgy két évvel ezelőtt az iparág meghatározó szereplője, az Aon Magyarország, hogy ismétlődően felméri és elemzi az országunkon belüli vállalati kockázatkezelési gyakorlatot, valamint az ehhez kapcsolódó szakmai véleményeket, prognózisokat.

A 2015-ös Aon kutatása – mint ahogy ez a következő sorokból is kiolvasható – sok érdekességgel, megfontolásra érdemes információval szolgált (1. és 2. ábra).



Aon Risk Solutions

Aon
Empower Results®

1. ábra A felmérés kitöltőinek megoszlása szervezetük árbevétele szerint



Aon Risk Solutions

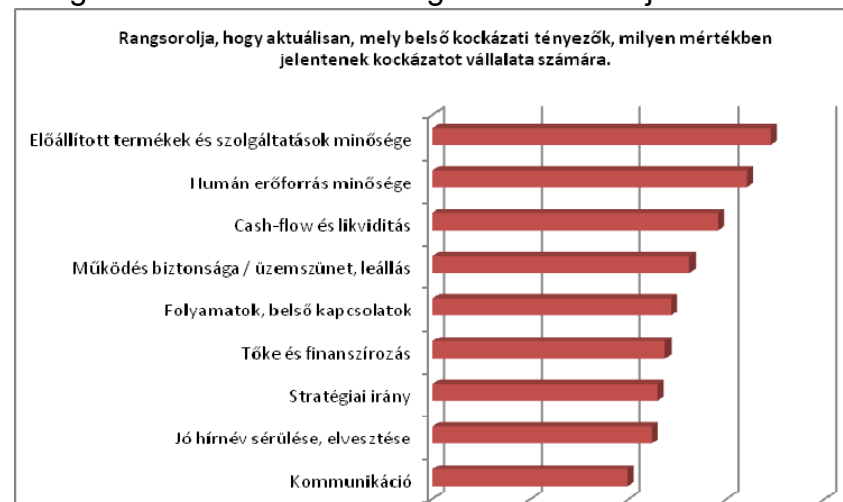
Aon
Empower Results®

2. ábra A felmérés kitöltőinek véleménye földrajzi elhelyezkedés szerint

A kutatásban részt vevők többsége idén is egyenes összefüggést lát a vállalat kockázatkezelési gyakorlata és pénzügyi sikeressége között. A válaszadók több mint 80%-a vélekedett úgy, hogy azok a vállalatok, amelyek nagy hangsúlyt fektetnek a kockázatkezelésre, kiemelt jelentőséggel kezelik ezt a témát, gazdasági mutatóikban hatékonyabbak a gyengébb kockázatkezelési gyakorlattal rendelkező társaságoknál. Ezzel ismét megerősítették az elmúlt évek felméréseinek tapasztalatait. A vállalatvezetők egyre határozottabban foglalnak állást abban, hogy a gazdálkodás egyik legjelentősebb sikertényezője lehet, ha az adott szervezet felsővezetői szinten és kellő elhivatottsággal felügyeli a kockázatkezelés témakörét.

Belső kockázatok (3. ábra)

A megkérdezett, közel száz cégvezető úgy látja, hogy vállalata számára a legfontosabb belső kockázati tényező a termékeinek, szolgáltatásainak minőségromlásában, illetve a cég humán erőforrásának megrendülésben rejlik.



3. ábra A belső kockázati tényezők rangsorolása

Az oszlopok hossza arányosan jelzi, hogy a válaszadók milyen fontosságot tulajdonítanak az egyes kockázati tényezőknek.

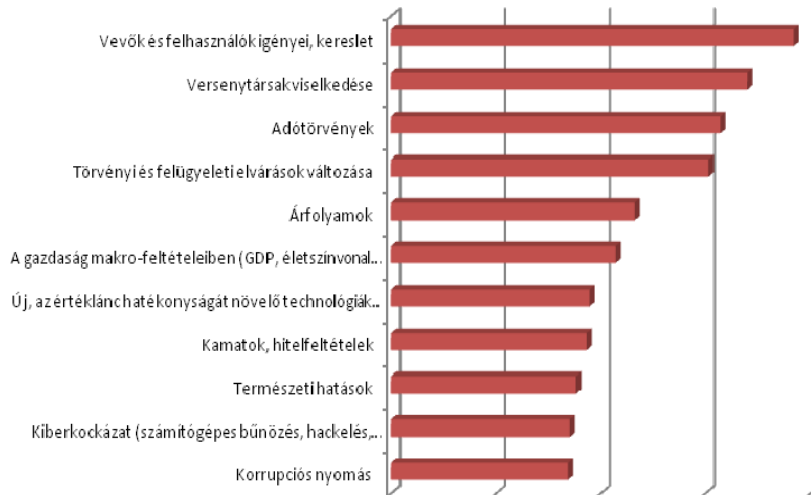
A minőség ilyen mértékű kockázati tényezőként történő megjelenése újdonság az eddigi felmérések sorában. (2014-ben a minőség harmadik helyen említett belső kockázat volt.) Ez a változás azt jelzi, hogy a gazdálkodók gondolkodásában határozottan felértékelődött a minőségi elvárás, mint sikertényező. Úgy látják, hogy az e területen történő megbicsaklás jelentős mértékben rombolja a társaság pénzügyi sikerességét. Amellett, hogy az elmúlt évekhez képest jelentősebbnek látják az ebben rejlő kockázatot, a válaszadók úgy vélik, hogy a következő években is erre a kockázati tényezőre kell a legnagyobb figyelmet fordítaniuk.

A humán erőforrás a korábbi években is meghatározó – tavaly az első helyen említett – kockázati tényező volt. A vállalatvezetők szerint a megfelelően képzett és együttműködő csapat a siker meghatározó forrása, az ennek megroppanásában rejlő kockázat mély sebet üthet a gazdálkodó szervezeten. Ennek megfelelően immár évek óta kiemelt jelentőségűnek érzik az emberi tényezőt, és úgy látják, hogy ennek jelentősége tovább növekszik.

Külső kockázatok (4. ábra)

A külső kockázati tényezők tekintetében is változott a vállalatvezetők véleménye. Idén a legkomolyabb fenyegetettséget abban látják, hogy a vevők/felhasználók igényeiben bekövetkező változások nyomán csökken a kereslet termékeik iránt. Ezt a fajta kockázatot egy éve még a harmadik helyen említették.

Rangsorolja, hogy aktuálisan, mely külső kockázati tényezők, milyen mértékben jelentenek kockázatot vállalata számára.



4. ábra A külső kockázati tényezők rangsorolása

Az oszlopok hossza arányosan jelzi, hogy a válaszadók milyen fontosságot tulajdonítanak az egyes kockázati tényezőknek.

Második legjelentősebb külső fenyegetettségként a piaci versenytársak viselkedésében rejlő kockázat szerepel, amely a tavalyi vezető helyről csúszott a második helyre.

A nemzetközi tendenciákkal együtt, Magyarországon is előtérbe kerül a kiber-biztonság témaköre. A működés biztonságát fenyegető belső tényezők között egyre több vállalatvezető ismeri fel a számítástechnikai rendszerekbe kódolt kockázatokat. Az online és belső rendszerek működési biztonsága, támadások elleni kitettsége és az ebből származó gyártási kiesések, adatvesztés, reputációs károk a hétköznapi valóságává vált. E jelenlévő kockázatokkal szemben mind többen igyekeznek biztosítani magukat.

Összefoglalás

A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a gazdaság döntéshozói egyre nagyobb jelentőséget tulajdonítanak a minőségnek.

A felmérés eredményeiből világosan látszik, hogy a vállalatvezetők egyre inkább olyan körülményeket említenek kockázati elemként, amelyekre közvetlen hatásuk van. Elsősorban a minőséggel, a humán erőforrással, az eredményességgel kapcsolatos félelmekre gondolhatunk. Elgondolkodtató az is, hogy sok vállalat nagyon tart a piaci igények változásában rejlő veszélyektől. Bizonytalanok abban, hogy mindezt időben felismerik-e, illetve, hogy tudnak-e majd ezekre megfelelően reagálni.

A felmérés kérdéseire adott válaszokból világosan látható, hogy a vállalatok jelenleg a tevékenységüket befolyásoló belső tényezők javítását tartják a siker szempontjából elsődleges fontosságúnak. A korábbi években inkább a külső, a tőlük független hatások kedvezőtlen alakulásától (például árfolyamváltozás) féltették gazdálkodásuk sikerét.

A minőség ilyen mértékű jelenléte a kockázati tényezők között már szinte „minőségi változást” jelent a gazdálkodók kockázatkezelésében. Ez nem lesz máskén a jövőben sem. Jól látható ugyanis, hogy a vállalatvezetők a kockázatkezelés minőségével kapcsolatban is egyre elkötelezettebbek, céltudatosabbak!

Formalizált minőség menedzsment rendszer kialakítását és működtetését támogató informatikai rendszer

Miklovicz Zoltán 

Napjainkban minden gazdálkodó szervezet – legyen az a magán- vagy a közszférában – arra törekszik, hogy tevékenysége valamilyen normák mellett, szabályozottan folyjék. Elég sok vállalkozás, intézmény, szervezet e cél elérését is támogató minőségirányítási rendszert vezetett be. Ezek közül legelterjedtebb az ISO 9001:2008 szabvány követelményei alapján kialakított minőségmenedzsment rendszer.

A bevezetett minőségirányítási rendszerek hatékony alkalmazásának egyik jelenős gátja, hogy a napi működtetés bürokratikus elemei miatt szinte mindenki nyűgként éli meg. Ez igaz még a jól kialakított rendszerek esetére is, de még inkább azokra a rendszerekre, amelyeket nem megfelelő szakmai felkészültséggel alakítottak ki és működtetnek.

Ha belegondolunk, akkor a „minőségbiztosítás” kifejezés használatakor nem beszélünk másról, mint arról, hogy a szervezet tevékenységét lépésről-lépésre átgondoljuk, szabályozzuk és a későbbiekben ennek megfelelően járunk el mindig. Ehhez természetesen figyelembe kell venni a szabványban rögzített követelményeket. Persze, ha valamit nem jól csinálunk és a tevékenység eredménye kívánni valót hagy maga után, akkor be kell avatkozni a folyamatba és a javított rend szerint kell eztán tevékenykedni.

Ha ezt felismerjük, akkor igazából rájövünk, hogy nem is olyan bűvös dolog a minőségbiztosítás. Lényegében a szabvány előírásai a józan ész logikájára alapuló, a kü-

lönböző szervezeti egységek és munkatársak tevékenységeinek összehangolását biztosítják, annak érdekében, hogy a vevő, partner az igényeinek megfelelő termékhez vagy szolgáltatáshoz jusson. Az elmúlt évtizedek tapasztalatai azt mutatják, hogy igen gyakran a minőségbiztosítás ürügyén e rendszeren belül túlzottan bürokratikus, nehezen kezelhető dokumentációs rendszer-elemet alakítanak ki és működtetnek. A rendszer természetesen nem nélkülözheti a megfelelő szintű dokumentációs rendszer elemeket. Ennek kezelése egy jól fejlesztett rendszer esetében sem egyszerű feladat.

Ha a kialakított rendszer napi működését támogatni lehetne egy olyan rendszerrel, amely:

- kiváltja a rengeteg papírt
- mindenki könnyen elérheti
- egyszerű a folyamatokat szabályzó dokumentumok előkeresése és azt követően alkalmazásuk
- az egyes tevékenységhez szükséges dokumentumok, űrlapok, szabályzók egy helyről, egyszerűen előkereshetők,

akkor talán mindenki szívesebben használná a minőségirányítási rendszert.

A jelen cikk célja, hogy bemutasson egy olyan megoldást, mely a fenti elvárásoknak megfelel, s már több társaságnál bizonyította megfelelőségét.

A rendszer kialakításának célja

A minőségirányítással szemben – mint minden egyéb, a mindennapokhoz kapcsolódó tevékenységgel szemben – felmerül az az igény, hogy amennyire csak lehet automatizált, könnyen kezelhető, egyszerű legyen. Ma már szinte elképzelhetetlen, hogy nagy mennyiségű adatokkal dolgozó területek – ilyen a minőségbiztosítás is – nélkülözzék a számítástechnika vívmányait.

Olyan felületet kell kialakítani, ahol biztosított a gyors és biztonságos adatrögzítés, az adatok visszakereshetősége rövid idő alatt, és nem utolsósorban az adatok biztonságos tárolása.

Célként fogalmazódik meg továbbá, hogy az adathalmazokat megfelelő csoportosítási és szűrési feltételek szerint elő tudjuk állítani, és későbbi munkánk során felhasználni.

A jelenlegi helyzet

Manapság a fentebb megfogalmazott célokat sokan, sokféleképpen érik el. Ez természetes, hisz az informatika nyújtotta lehetőségek szinte korlátlanok.

Arra a pontra mindenki eljutott, hogy a minőségirányítási dokumentumokat számítógépen állítja elő, valamilyen szövegszerkesztő segítségével. Az így keletkezett dokumentumok könyvtárakba szervezve egy vagy több munkaállomáson érhetők el.

E megoldás hátránya, hogy:

- nem biztosítható a dokumentumok „egyformasága” minden PC-n
- magas az adatvesztési kockázat
- valahányszor egy dokumentumra szükség van, azt ki kell nyomtatni

- nem szabályozott a dokumentumokhoz való hozzáférés

Jobb megoldásnak látszik, ha az elkészült dokumentumokat egy szerveren helyezik el. Így már biztosított a dokumentumok egyedisége, bár ez még mindig nagyban függ az állományokhoz való hozzáférési jogosultság szabályozottságától.

Hátrányként jelentkezik, hogy:

- valahányszor egy-egy dokumentumra szükség van, azt az esetek jó részében ki kell nyomtatni
- elégtelen hozzáférési szabályozás esetén fennáll az adatvesztés és a dokumentumokba való „belematátás” veszélye

Több helyen látható, hogy egyes szervezetek a minőségbiztosítási dokumentumokat statikus web-oldalként jelenítik meg. Ez a megoldás sok problémát megold, de egyben fel is vet néhány újabbat:

- csak képzett személyzet tudja elhelyezni az új vagy módosított dokumentumokat a weboldalakon
- a dokumentumok verzió követése nem egyszerű
- nehéz alkalmazkodni a napi változásokhoz

Megoldásként jelentkezik olyan célszoftver kifejlesztése, amely alapvetően a minőségmenedzsmentet szolgálja.

Az eddig látott megoldások többsége – alig van néhány – ugyan támogatják a folyamatokat, de sokszor a minőségirányítás kifejezés mögé bújva teljesen más célt szolgálnak. Probléma, azaz egyeseknek csak apróságnak tűnő tény, hogy a célrendszerek kizárólag Windows környezetben futnak. Ez persze magával hoz egy sereg

újabb gondot (pl. hardver, szoftver licenc kérdése, üzemeltetés, ...).

Koncepció

Akkor mi is kellene nekünk (1 ábra)?



1. ábra Követelmények

- Egy web alapon működő rendszer megteremtése, ahol az adatokat a jogosítvánnyal rendelkező felhasználók könnyen tudják rögzíteni és rendszerezni. Az így rögzített információkat a többi felhasználó azonnal lássa és képes legyen használni.
- Ne szabjon határt a rendszer használhatóságának az aktuális munkaállomás kapacitása, operációs rendszere. A rendszer akár a szervezeti egységen kívülről is legyen elérhető.
- A stabilitás – azaz a 7/24-es rendelkezésre állás – egy jól megválasztott hardver és szoftver környezettel legyen biztosított, ami egyben a gyorsaság záloga is. A stabilitáshoz tartozik az adatmentés rendszeressége és a mentések rendszeres ellenőrzése is.

Alapvetések

Mint láttuk, komoly kihívás egy olyan informatikai eszköz kialakítása, mely képes az elvárások szerint kiszolgálni a gyakran igencsak összetett minőségbiztosítási rendszert.

Olyan rendszert kell kialakítani, ahol az alapadatok egyszer, egy helyen kerülnek meghatározásra és az így kialakított alapadatokból lehet felépíteni a rendszer egészét. Ez az alapelv azt is jelenti, hogy elég egyetlen helyen megváltoztatni az adatokat ahhoz, hogy az a rendszer egészén átvezetésre kerüljön.

Ebből az elvből következik az is, hogy amennyire csak lehet, minden egyes alapelem részletes definiálása szinte elengedhetetlen. A részletességnek persze vannak ésszerű határai, melyeket a kialakítás során kell megtalálni.

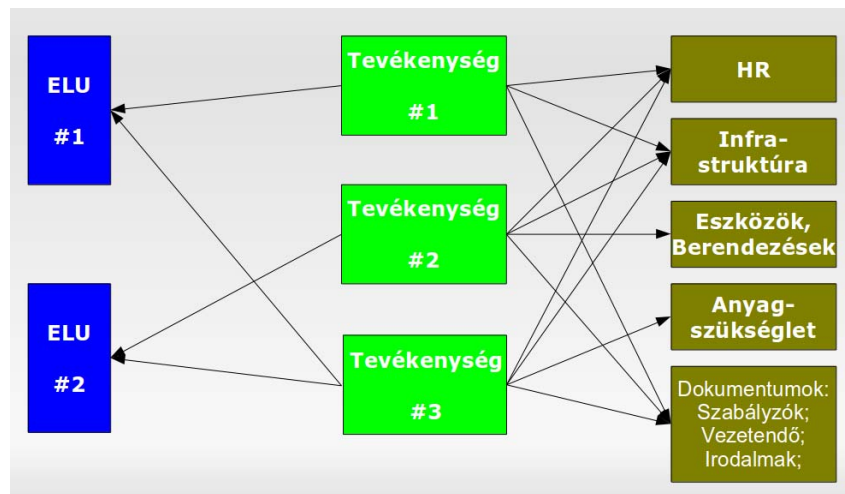
A jól definiált alapelem felhasználásával eljuthatunk egy magasabb egységhez, melyet nevezünk „tevékenységnek”. A tevékenységek a rendszer következő lépcsőfokát jelentik. Ezek azok a nagyobb építőkövek, melyek egy teljes cselekvési sorozat (eljárás) egyes rész-cselekvéseit tartalmazzák. Gondoskodni kell arról, hogy a tevékenységek megfelelő sorrendbe helyezésével eljussunk a legmagasabb egységhez az „eljáráshoz”.

Mivel az egyes tevékenységeket a szervezet mindig azonos módon kell hogy végezze, így belátható, hogy a tevékenységet elég egyszer definiálni és ezekből számtalan eljárás építhető fel.

Tehát egy tevékenység több eljárás része lehet, továbbá alapelv, hogy a tevékenységet minden eljáráson belül azonosan kell végezni! Ha ezt az elvet elfogadjuk, akkor beláthatjuk, hogy bármilyen bonyolult eljárásokat építünk

is fel, akkor sem sérül az az elv, hogy egy adatot elég egy helyen megváltoztatni, mert ez ki fog hatni a teljes rendszer működésére.

A 2. ábra a fentebb leírt elvet mutatja be.



2. ábra Alapelvek

Alapvetésként kell megfogalmaznunk azt a munkamódszert is, hogy a tevékenységek és eljárások elkészítése lépcsőzetes. Ezek a lépcsőfokok az alábbiak:

- Előkészítés (A státusz)
- Elbírálás (B státusz)
- Jóváhagyás (C státusz)

Csak a jóváhagyott ún. C státuszú tevékenységekből készülhetnek eljárási utasítások (ELU-k).

Újabb alapelv, hogy a rendszerből semmi nem kerülhet törlésre!

Törlés helyett az érvénytelenítés, visszavonás fogalmát kell bevezetni. Ez azt jelenti, hogy egy-egy tevékenység-

get, ELU-t vissza lehet vonni (V státusz) és a visszavonás eredményeként érvényteleníteni (Z státusz).

További fontos alapelv, hogy minden rendszerbeli eseményt naplózni kell. Tehát tudni kell azt, hogy ki, mikor, mit csinált a rendszerben. Ehhez ki kellett alakítani a felhasználók jogosultsági rendszerét és meg kellett valósítani a naplózási funkciót.

Alapadatok

Mivel az alapadatok a tevékenységekhez kapcsolódnak, így célszerű azt vizsgálni, hogy leírásukat egy tevékenység során milyen paraméterek határozzák meg.

Bármely tevékenység elvégzéséhez nélkülözhetetlen a **humán erőforrás** – amely elvégzi a tevékenységet. Ha ezt az elemet vizsgáljuk, láthatjuk, hogy a tevékenység elvégzéséhez nem mindegy, hogy a humán erőforrás megfelelő képzettséggel rendelkezik-e, illetve, hogy a feladat elvégzéséhez rendelkezik-e olyan jogosítványokkal, amely képessé teszi a cél eléréséhez.

A tevékenység elvégzéséhez szükséges továbbá olyan **eszköz** vagy **berendezés**, melyek segítségével képesek vagyunk a feladatnak megfelelni. Az eszközök akkor képesek betölteni szerepüket a folyamatban, ha műszakilag és szakmailag is alkalmasak a feladat támogatására. Ebből következik, hogy az eszköz, berendezés, mindig biztonsággal eleget tegyen az alkalmassági feltételeknek (felülvizsgálati ciklus, karbantartási ciklus, engedélyek rögzítése).

Következő elem az **infrastruktúra**. A tevékenység elvégzéséhez a fentiekén túl szükséges olyan infrastruktúra kiépítése, ahol a tevékenység elvégezhető. Belátható, hogy a sikeres feladatvégzés egyik alapeleme az infrastruktúra, mert hiába vagyunk képesek megfelelő sze-

mélyzetet és eszközt biztosítani, ha azt nem tudjuk hol használni, mert pl. a műtőben alacsonyabb fényerővel rendelkező műtőlámpát szereltek fel, mint amire szükségünk van. Célravezető az egyes infrastrukturális elemekről azonos paraméterek begyűjteni, mint például a szükséges alapterület, belmagasság, funkcionális hőmérséklet, tisztítási és karbantartási ciklus, stb.

Újabb, nem elhanyagolható elem a tevékenység elvégzéséhez nélkülözhetetlen **anyag**- szükséglet. Anyagok hiányában a legtöbb tevékenységek elvégzése lehetetlen. Itt kívánom megjegyezni, hogy ezen a ponton célszerű akár külső rendszerekhez kapcsolódni (pl. raktárnyilvántartó rendszerek), ahonnan azok az anyagfélések és jellemzőik emelhetők át és tarthatók naprakészen, melyek az adott szervezet életében előfordulnak.

A tevékenységek sikeres elvégzéséhez kapcsolódnak még olyan elemek, melyek ugyan nem közvetlenül, de közvetve kihatnak annak minőségére. Ilyenek azok a **dokumentumok** melyeket a tevékenység elvégzésének módját szabályozzák, ill. azok a **feljegyzések**, melyeket a tevékenységek végzése során vezetni kell.

Mivel az egész rendszert egy-egy szabvány (ISO, HACCP, KES,) mentén kívánjuk megfogalmazni, így fontos, hogy a szabványok is, alapadatként szerepeljenek a rendszerben. Meg kell tudni jeleníteni a szabványok egyes fejezeteinek leírását, s tudni kell őket egy-egy eljáráshoz kapcsolni.

A rendszer egyik sarkalatos pontja – és ez is alapadatként definiálandó – a **felhasználók** köre. Tudni kell egyáltalán definiálni azon felhasználók körét és jogosultságát, akik a rendszert használhatják. Elő kell írni olyan szerepköröket, amelyek ráhúzhatók egyes felhasználókra, s így meghatározhatjuk tevékenységük határait a rendszer-

ben. Mindenképpen célszerű olyan felhasználói csoport kialakítása, amely csak és kizárólag a véglegesített és publikus adatokat olvashatja, tanulmányozhatja, de egyéb jogkörrel nem rendelkezik.

Persze ki kell alakítani azok szerepkörét is, akik képesek az adatok bevitelére, módosítására is.

Tevékenységek

A tevékenységek mindegyikét névvel és egyedi azonosítóval kell ellátni!

Az így létrejött tevékenységet jellemzi:

- az érvényességi ideje (tól-ig)
- készítője (felhasználó – ld. fentebb)
- szabványhoz való kapcsolódása (ISO, HACCP, KES – ld. fentebb)
- részletes leírása
- státusza (A, B, C, V, Z – ld. fentebb)
- humán erőforrás igénye
- eszköz, berendezés igénye
- anyag igénye
- infrastrukturális igénye
- vezetendő dokumentumok listája
- kapcsolódó dokumentumok listája
- helyesbítő tevékenységek listája

Ha képesek vagyunk egy tevékenységet a fenti részletességgel meghatározni, és ennek során az alapadatokat, mint szótár-elemeket használjuk, akkor szinte alig marad olyan elem – jelenleg csak a tevékenység leírása – amely a későbbiek során csökkentheti a rendszer integritását.

Fontos tehát, hogy jól határozzuk meg azoknak az alapadatok körét, amelyekből tevékenységeinket felépítjük, és amelyekből azután eljárási rendeket képezünk.

A tevékenység elvégzéséhez szükséges erőforrások használata költséggel jár. Amennyiben meg tudjuk határozni, hogy az egyes források milyen egységarak mellett működnek, úgy az igénybevétel mennyisége alapján meghatározható az adott tevékenység költsége.

Mivel a tevékenységek az Eljárás utasítások részelemei, így a tevékenységeknél meghatározott erőforrások és költségek az ELU-k szintjén összegződnek.

Összegzésük és az éves feladatmennyiség alapján képesek lehetünk az erőforrások mennyiségének tervezésére.

Eljárási utasítások (ELU)

Az eljárási utasítás nem más, mint egy tevékenység-sorozat leírása.

Mely elemek jellemeznék egy eljárást?

- Eljárás azonosítója
- Eljárás neve
- Érvényesség ideje
- Szabványhoz való kapcsolódás
- Eljárás rövid leírása
- Tevékenységek listája
- Eljárás státusza

A rendszer kialakítása során gondoltam arra is, hogy minden szabályozási rendszer előírja az egyes eljárások időszakos felülvizsgálatát, helyesbítő eljárások definiálást. Ezeket is beépítettem az alkalmazásba!

Adatok visszakeresése, statisztikák

Az elkészült Tevékenység leírásokkal és ELU-kkal kapcsolatosan igényként merül fel, hogy az adatokat különböző szempontok szerint csoportosíthassuk és előkereshessük.

Keresési lehetőségek:

Alapvető fontosságú, hogy mind a Tevékenység leírások, mind az ELU-k összes paramétere szerint előkereshetők legyenek.

A keresési funkciók ezen túlmenően lehetőséget biztosítanak az egyéb fejezetekben (alapadatok) rögzített adatok kereshetőségére is. Ilyenek például a különböző működést támogató dokumentumok (szabályzatok, törvények)

Statisztikai lehetőségek

Alapvető statisztikai igény, hogy ismerhessük:

- az elkészült Tevékenység leírások számosságát,
- az elkészült ELU-k számosságát,
- felhasználói tevékenységet
- Tevékenységek és ELU történetiségét
- dokumentumok verzióit, azok változását

A rendszer biztosítja a statisztikai adatok előállítását, valamint egyéb csoportosítási szempontok szerinti összegzését, elemzését.

Kényelmi szolgáltatások

A rendszert használók életének megkönnyítésére több kényelmi funkció is beépült a rendszerbe:

- Tevékenység teljes tartalmának másolása
 - Tetszőleges státuszú (A,B,C,V) tevékenység

lemásolható, melynek következtében egy új „A” státuszú tevékenység jön létre. Az eredeti tevékenység változatlan marad.

- ELU teljes tartalmának másolása
 - Tetszőleges státuszú (A,B,C,V) ELU lemásolható, melynek következtében egy új „A” státuszú ELU jön létre. Az eredeti ELU változatlan marad.
- Dokumentumok új verziójának feltöltését követően a hivatkozási pontok cseréje
 - Amennyiben egy dokumentum új verziója kerül feltöltésre, úgy lehetőség van arra, hogy a régi dokumentum minden hivatkozása az új dokumentumra cserélődjön

Működési környezet

Olyan működési környezet kialakítását támogatja a rendszer, amely nem kötelezi a leendő felhasználókat arra, hogy informatikai eszközparkjukat átalakítsák. Ehhez legjobb megoldás a web-böngésző használatán alapuló rendszer kialakítása volt.

Az adatbázis-kezelő és programozási nyelv kiválasztása során is arra törekedtem, hogy ne kössem meg a felhasználó kezét (platform-független).

A webes fejlesztés mellett szolt:

- költséghatékonyság
- távmunka biztosítása

A platform nyújtotta előny továbbá a menürendszer szabad paraméterezhetősége.

Az eddig bevezetett rendszerek mindegyikénél a felhasználók igényei alapján került kialakításra a menü-

rendszer, ami nagyban hozzájárul a gyors munkavégzéshez.

A rendszer fejlesztése közel 1 évet vett igénybe, s elsőként 2006-ban került bevezetésre.

Tapasztalatok

A következőkben 2 olyan társaságot szeretnék bemutatni, amelyek az általam fejlesztett rendszert használják.

Mindannyian legalább 3 évet meghaladóan alkalmazzák a megoldást, s az egyik társaság nem csak egy szabvány szerinti tanúsította szervezetét.

Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház

Ez az első, s egyben a legrégebben tanúsított szervezet a rendszerben. 2006-ban vezettük be, s a minőségbiztosítás azóta is az általunk fejlesztett rendszerben működik

Kezdetben az ISO 9001:2000 szabványt vezettük be, melyet a TÜV Austria tanúsított.

Néhány éve az ISO 14001:2004 szabvány szerinti auditálás is megtörtént.

Néhány adat a szervezetről és a működtetett rendszerről:

Telephelyek száma:	6 db
Munkatársak száma:	2 496 fő
Ágyszám:	1 616 db
Költségvetés:	15 Mrd Ft/év
Eljárási Utasítások száma:	295 db
Tevékenységek száma:	2 561 db
Felhasználók száma:	439 fő
Vezetendő dokumentumok (feljegyzések) száma:	1 382 db
Hivatkozott dokumentumok száma:	2 004 db

A kórházi környezetben működő rendszer három olyan **jelentős eltérést** mutat a másik két rendszerrel szemben, amelyek megemlítése mindenképpen szükséges.

A papír alapú rendszer átalakítása

A Fejér Megyei Kórház esetében a korábban már papír alapon bevezetett és auditált rendszert implementuk az elektronikus rendszerbe.

A fél évig tartó implementációs munka eredménnyel járt, hiszen a 2006 évi auditon a rendszer és a kórház is sikerrel vizsgázott.

Dokumentumok kezelése

A kórház igényeihez igazodva, a rendszer egyik alappilérét kiegészítettük egy új elemmel. Ennek következtében a dokumentumok nem csak a tevékenységekhez rendelve – ezáltal az ELU-kban összesítve – tudnak megjelenni, hanem szervezeti egységekhez is rendelhető dokumentum.

Bár ez a fejlesztés nem teljesen elégíti ki az alapkoncepciót, de a megrendelő (vevő) kérését figyelembe véve és őt figyelmeztetve az integritás esetleges megbomlására, a fejlesztés elkészült és azóta is megelégedéssel használják.

Az elmúlt 10 év nagyon sok munkával telt, de - elsőként az országban - sikerült teljesen elektronikus alapokra helyezett minőségbiztosítási rendszert bevezetni és üzemeltetni egy megyei kórházban.

A minőségbiztosítással szembeni kezdeti ellenérzések és fenntartások elmúltak!

A rendszer fejlesztése közel 1 évet vett igénybe, s elsőként 2006-ban került bevezetésre.

Az első bevezetés alkalmával, munkatársaim segítségével készítettünk egy összehasonlítást, mely a korábbi papír alapú rendszer költségeit veti össze az újonnan kialakított informatikai eszköz költségeivel (**1. táblázat**).

Feladat megnevezés	Papír alapú rendszer költség (Ft)	IT alapú rendszer költség (Ft)
Kialakítás / fejlesztés	3 fő – 2 év 150.000 Ft/fő/hó 10.800.000 Ft	1 fő – 1 év 300.000 Ft/fő/hó 3.600.000 Ft
Adatfeltöltés	Előző tétel tartalmazza 0 Ft	2 fő – 0,5 év 150.000 Ft/fő/hó 1.800.000 Ft
Dokumentáció nyomtatása	~200 db eljárásrend ~70 db dokumentum ~800 db feljegyzés ~380 szervezeti egység ~2 oldal/dokumentum 6 Ft/oldal nyomtatási ktsg. 4.879.200 Ft	0 Ft
Dokumentáció frissítése	1 fő – 0,5 év 150.000 Ft/fő/év 1.800.000 Ft	1 fő – 0,5 év 150.000 Ft/fő/év 1.800.000 Ft
Frissítések publikálása	~20 db eljárásrend ~15 db dokumentum ~40 db feljegyzés ~380 szervezeti egység ~2 oldal/dokumentum 6 Ft/oldal nyomtatási ktsg. 342.000 Ft	0 Ft
Összesen (1 év)	17.821.200 Ft	7.200.000 Ft

1. táblázat Költségszámítás

A fenti számokból kiindulva 2006 és 2015 közti üzemeltetési költség az alábbiak szerint alakul (**2. táblázat**):

Feladat megnevezés	Papír alapú rendszer költség (Ft)	IT alapú rendszer költség (Ft)
Bevezetés/fejlesztés (1x)	15.679.200 Ft	5.400.000 Ft
Üzemeltetés (10x)	21.420.000 Ft	18.000.000 Ft
Összesen	37.099.200 Ft	23.400.000 Ft

2. táblázat Költségek összehasonlítása

Persze vannak olyan elemek is, amelyek pénzben nem mérhetők. Ilyen tételek:

- csak az érvényes szabályozók érhetők el minden munkatárs számára
- könnyen, gyorsan előkereshetőek a dokumentumok
- minden módosítás naplózott, visszakereshető
- auditorok felkészülését hatékonyan támogatja
- központi mentés miatt, nincs adatvesztés, nem kallódnak el a dokumentumok
- gyors reprodukálhatóság

Ha csak a felsorolt előnyöket alapján kellene meghozni a döntést, hogy a rendszer bevezetésre kerüljön-e vagy sem, azt gondolom, a döntéshozók számára nem lehet kétséges a választás.

Persze felmerülhet a kérdés, hogy az IT alapú rendszer bevezetéséhez szükség van hardver és szoftver környezeti elemekre is.

Ez igaz!

De mint már korábban is említettem, olyan rendszert fejlesztettem, mely figyelembe veszi a felhasználó meglévő eszközparkját, s ahhoz alkalmazkodik.

Ma már minden szervezet használ szervereket, munkahelyi állomásokat. Ezek az eszközök képesek a rendszert futtatni, s a fejlesztő eszköz, valamint az adatbázis-kezelő alkalmazás is díjtalanul beszerezhető.

ALMA Patikák – Patika Management Kft.

A Patika Management Kft 2010-ben alakult a Hungaropharma Zrt 100%-os tulajdonaként. Az alapító célja az volt, hogy a Hungaropharma által áttételesen tulajdonolt, mintegy 80 db Alma gyógyszertár működtetését átvegye és a kialakult, gazdaságilag hátrányos helyzetet felszámolja, a működtetést nyereségessé tegye.

Cél volt továbbá a már látható törvényi változásokra való felkészülés, a gyógyszertárak tulajdoni helyzetének rendezése a jogszabályi környezet által diktáltak szerint.

A cég a helyzet felmérése és értékelése után stratégiai tervet dolgozott ki, mely a gyógyszertárak üzemeltetésének átvételét követő 5 évre szólt.

A tervek következetes betartásával, a kezdetben veszteséges vállalkozás folyamatosan javuló gazdasági eredmények mellett, mára már jelentős haszonnal képes működtetni a felelősségi körébe tartozó gyógyszertárakat.

A cég vezetése elkötelezett híve volt a minőségmenedzsment rendszer kialakításának, és egyik fő feladatának tekintette a Magyarországon egyedülálló gyógyszerári minőségbiztosítási rendszer kialakítását és auditálását.

A társaság a megalakulást követően szinte azonnal nyilatkozott a rendszer kiépítésének. Célként határozta meg, hogy a gyógyszertárakra és a Patika Management Kft-re is kiterjedő szabályozási rendszert alakítson ki.

A cél eléréséhez olyan partnereket keresett, akik egyrészt rendelkeztek gyógyszerészi tapasztalattal, másrészt képesek a minőségbiztosítási rendszer kialakításának támogatására, bevezetésére, üzemeltetésére.

A gyógyszertárak földrajzi szétszórtsága miatt csak olyan megoldás jöhetett szóba, mely kiküszöböli a szabályozók, dokumentumok papír alapú kezelését és mindent szükséges információt egy elektronikus rendszerbe integrál.

Gyógyszerész kollégák bevonásával először a szabályozó rendszer kiépítésének alapadatait gyűjtöttük össze, melyeket a fentebb említett elektronikus rendszerbe rögzítettünk. Ezek felhasználásával elkészítettük a gyógyszertárakra vonatkozó szabályozókat, utasításokat.

2011 végére jutottunk el oda, hogy a rendszert megismertessük a dolgozókkal. A képzéseket eLearning rendszerben oldottuk meg, amit a már ismert földrajzi okok magyaráztak.

2012 év elején láttuk érettnek a helyzetet, hogy a rendszert tanúsító céggel megvizsgáltassuk és tanúsíttassuk.

A tanúsítás – a patikák számossága miatt – mintavételes módszerrel történt. A patikaszámmal igazodva a tanúsító meghatározta a vizsgálandó gyógyszertárak számát, melyek felkeresése és auditálása mintegy 5 napot vett igénybe.

Természetesen a gyógyszertárakon kívül, az üzemeltető, Patika Management Kft. auditálása is megtörtént.

A gyógyszertárak sajátos tulajdoni helyzete miatt a tanúsítvány akként került kiállításra, hogy a gyógyszertárak tanúsítványa a Patika Management Kft. tanúsítványával együtt érvényes.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 szerinti tanúsítás 2012 augusztusában történt meg.

Az időközben gazdaságilag is megerősödő Patika Management Kft. elindította franchise rendszerét. A rendszer beindításával a cég a leendő partnerek felé egyrészt verseny- előnyként kínálta, másrészt elvárás-ként is támasztotta, hogy csatlakozzanak a kialakított minőségmenedzsment rendszerhez.

Érdekes volt hallani sok partnertől, hogy csatlakozásuk egyik oka a minőségbiztosítási rendszer megléte! Mára a felügyelt gyógyszertárak száma ~210!

A Patika Management Kft. vezetése elkötelezett a minőségmenedzsment rendszer működtetése és fejlesztése mellett, ezért olyan munkatársakkal erősítette stábját, akiket a gyógyszerész társadalom mind szakmailag, mind emberileg elfogad.

Az így kialakított csapat munkatervet állított fel a gyógyszerésztári dolgozók folyamatos szakmai képzésének és munkavégzésének támogatására.

A megemelkedett patikaszámmal mellett is elvárás a menedzsment részéről, hogy évente legalább egy alkalommal minden patika átessen egy belső auditon. Az auditok az ellenőrzésen túl, jelentős fórumai a szakmai támogatás kiteljesedésének.

A franchise jellegű működés következtében – a saját tulajdonú (~80db) patikák kivételével – a franchise partnerek, mint gazdasági társaságok, teljesen önállóak, így a Patika Management Kft. csak szerződéseken keresztül képes befolyásolni működésüket. Ezért a tanúsító szervezet elvárásainak megfelelően, a franchise partnerek mindegyikénél több olyan dokumentum megléte is szükséges, melyeket a saját tulajdonú gyógyszertáraknál

központilag lehet elkészíteni. Ilyen például a „Képzési terv”, „Minőségcélok”, „Beszállítók értékelése”, stb.

Fejlesztési lehetőségek

Az előzőekben bemutatott alkalmazás 2006-ban került bevezetésre.

A program magán hordozza a közel 10 évvel ezelőtti technika és technológia jegyeit. Az első fejlesztés egyik nagy feladata volt, hogy olyan heterogén hálózati és hardver környezetben is működjön mely a mai napra már a feledés homályába merült.

Elvárás volt például, hogy VT320-as karakteres terminálon is olvashatók legyenek a szabályozók. Az első bevezetés helyszínén a telephelyek 256kb/s sebességű bérelt vonali kapcsolattal rendelkeztek, mely sávszélességet a szervezet fő tevékenységét támogató medikai alkalmazás is használt.

Ilyen környezetben szóba sem jöhetett a terjedelmes képeket, java script-eket, design elemeket tartalmazó alkalmazás fejlesztése.

Mára a fentebb említett korlátok eltűntek. A munkaállomások, hálózatok jelentős fejlődésen mentek keresztül. Ez a változás, valamint a 10 éves használatból eredő tapasztalat arra sarkallt, hogy a rendszert felfrissítsem, mind technikai, mind szolgáltatási területen.

Jelenleg már teljes egészében elkészült az új keretrendszer, mely a kor kihívásaihoz alkalmazkodva képes mind mobil, mind asztali környezetben futni. Képes olyan bevitel ellenőrzési feladatok elvégzésére, mely korábban szinte megoldhatatlan volt.

Az új komponensek az outputok előállítására során képesek több formátumú export állományok előállítására, va-

lamint az adatkeresési lehetőségek is jelentősen bővültek és felgyorsultak.

További tervezett funkciók:

- felhasználók autentikálása AD ill. LDAP rendszerekben keresztül
- több szervezet kezelése egy rendszeren belül
- Google típusú keresés biztosítása a teljes rendszerben
- organogram készítése meglévő adatokból
- folyamatábrák készítése rögzített adatokból (ELU, Tevékenységek)
- szabványok közötti konverzió

Terveink szerint további fejlesztések is várhatóak.

**Üdvözljük szerkesztőbizottságunk új tagját,
Táncos Lajost**

Bevezetés

2015 szeptemberében megjelent az irányítási rendszerek 3 fontos szabványa, időrendi sorrendben az ISO 14001:2015, az ISO 9001:2015 és az ISO 9000:2015. Ezeknek elkészültek a magyar fordításai, amelyek 2015. november 1-jétől (MSZ EN ISO 9001 és MSZ EN ISO 14001), valamint december 1-jétől (MSZ EN ISO 9000) elérhetők az MSZT szabványboltjában. Ennek a cikknek az a célja, hogy röviden bemutassa az irányítási rendszerek szabványainak jelentősebb változásait (részben általánosan, részben kiemelten az ISO 9001 szabványhoz kapcsolódóan), kiegészítve néhány alkalmazási megfontolással. Ezen kívül irányítási rendszerekhez kapcsolódó oktatásokkal, auditálással foglalkozó nemzetközi szervezetek ajánlásai és a saját tanácsadási gyakorlatom alapján megpróbálom összefoglalni, hogy a minőségirányítási rendszereket működtető szervezeteknek milyen teendői lehetnek az új szabványra való átállás során. Jelentősebb változások a következők:

Új egységes szabványszerkezet

Az ISO (Nemzetközi Szabványosítási Szervezet) már korábban felismerte, hogy egyre nagyobb az igény arra, hogy egységes módszer szerint dolgozzák ki az irányítási rendszerszabványokat. 2013-ban az IEC-vel közösen kiadták az ISO/IEC Direktívák 1. részének 4. kiadását, ami meghatározza a nemzetközi szabványok kidolgozásának eljárását (ISO/IEC Directives, Part 1 Consolidated ISO Supplement — Procedures specific to ISO, 2013). Ez a direktíva tartalmazza az érintett szabványok egységesen alkalmazandó szerkezetét (**SL melléklet**,

magas-szintű, „High Level”, szerkezet), az egyes fejezetek egységes szövegezését (természetesen az egyes irányítási rendszerszabványokban kiegészítések alkalmazhatók), valamint az általánosan használt fogalmakat.

Az ISO 9001:2015 szabvány fejezetei a következők (a hivatalos magyar kiadás alapján):

Bevezetés

1. Alkalmazási terület
2. Rendelkező hivatkozások
3. Szakkifejezések és meghatározásuk
4. A szervezet környezete
5. Vezetői szerepvállalás
6. Tervezés
7. Támogatás
8. Működés
9. Teljesítményértékelés
10. Fejlesztés

„A” melléklet: Az új szerkezet, terminológia és koncepciók tisztázása

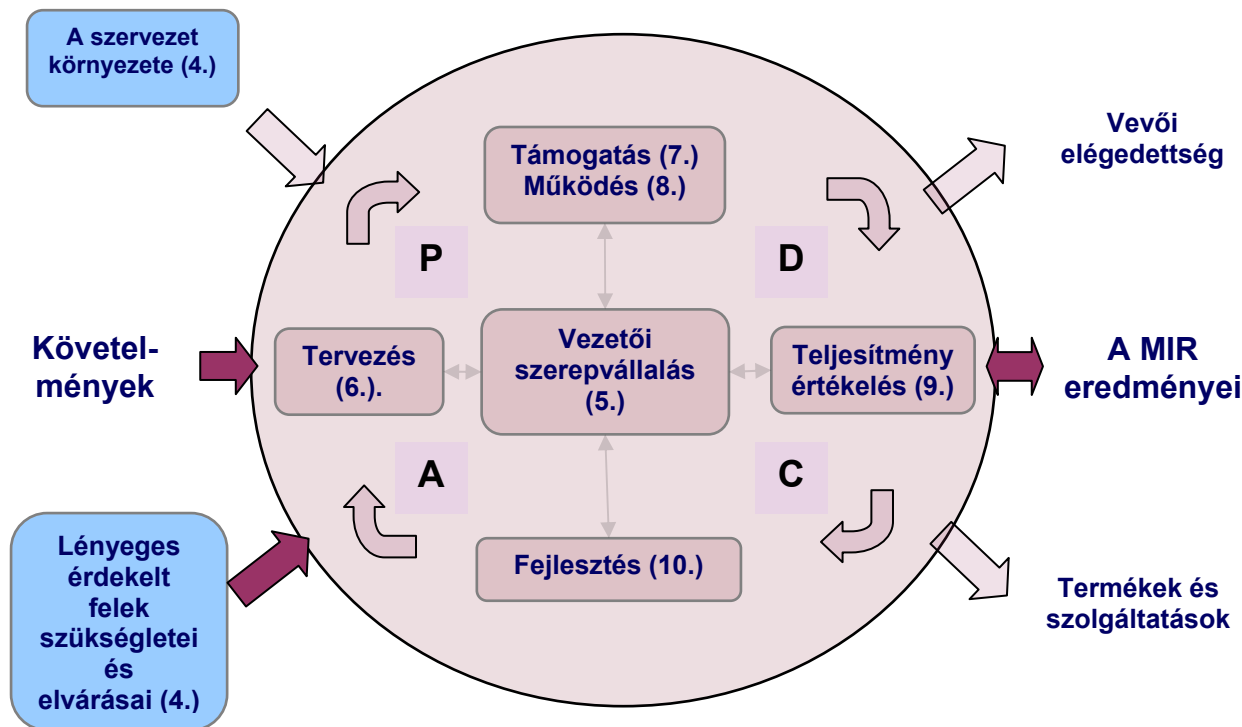
„B” melléklet: Az ISO/TC 176 által kidolgozott, a minőségirányítással és minőségirányítási rendszerekkel kapcsolatos más nemzetközi szabványok

Látható, hogy a korábbi 8 fejezettel szemben az új szabvány **10 fejezetből** áll, ami azt jelenti, hogy bár a szab-

vány követelményei alapvetően nem változtak, ezek gyakran új fejezetben/szakaszban találhatók.

A szabvány továbbra is nagy súlyt helyez a PDCA (Plan-Do-Check-Act, Tervezés-Megvalósítás-Ellenőrzés-Inté-

kedés) ciklus alkalmazására, olyannyira, hogy egy külön ábrában mutatja be a szabvány fejezeteinek és a PDCA-ciklusnak a kapcsolatát (**1. ábra**).



1. ábra Minőségirányítási rendszer (4.)

Új fogalmak, meghatározások

Az ISO 9001:2015 szabványban néhány fogalomra új kifejezést használnak, amelyek koncepcionális változást is jelentenek. Ezeket a szabvány „A” melléklete külön is részletezi és magyarázza a változtatás okait. A lényeges változásokat az 1. táblázat mutatja be.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Termékek	Termékek és szolgáltatások
Kizárások	Külön szakaszként nem alkalmazzák (Az A5. szakasz foglalkozik az alkalmazhatóság magyarázatával.)
Vezetőség képviselője	Nem írja elő a szabvány (vannak követelmények hasonló felelőségekre és hatáskörökre, de nem elvárás, hogy egyetlen személy töltse be ezt a funkciót).
Dokumentáció, minőség-irányítási kézikönyv, dokumentált eljárások, feljegyzések	Dokumentált információ
Munkakörnyezet	A folyamatok működési környezete
Megfigyelő és mérőberendezések	Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások
Beszerezett termék	Külső forrásból biztosított termékek és szolgáltatások
Szállító	Külső szolgáltató

1. táblázat Főbb különbségek az ISO 9001:2008 és az ISO 9001:2015 terminológiája között

7 minőségirányítási alapelv

A minőségirányítási rendszerszabvány alapját képező 8 minőségirányítási alapelvet lecsökkentették 7 alapelvre. A **7 minőségirányítási alapelv** a következő:

1. alapelv: Vevőközpontúság
2. alapelv: Vezetői szerepvállalás (Leadership)
3. alapelv: Munkatársak elköteleződése
4. alapelv: Folyamatszemléletű megközelítés
5. alapelv: Fejlesztés
6. alapelv: Bizonyítékon alapuló döntéshozatal
7. alapelv: Kapcsolatok kezelése (ápolása)

Szembetűnő változás, hogy az alapelvek között külön nem szerepel a rendszerszemlélet. Ezt azzal indokolják, hogy a folyamatszemlélet lényegében magában foglalja a rendszer alapú megközelítést is. Az 5. alapelvnél kivették a „folyamatos” jelzőt, ezzel is hangsúlyozva, hogy a fejlesztésnek sokféle módja lehetséges, és ezek között csak az egyik a folyamatos fejlesztés. A 6. alapelvnél a „bizonyíték” szó alkalmazásával hangsúlyosabbá tették a döntéshozatal megalapozottságának fontosságát. Ez magába foglalja az információk összegyűjtését, elemzését és kiértékelését is. A 7. alapelv megváltozott címe is jelzi, hogy itt nem csak a szállítókkal való kapcsolatról van szó, hanem minden lényeges érdekelt félre gondolni kell.

A vezetés szerepének változása

A szabványalkotók szándéka szerint megváltozik a felső vezetés szerepe. Ezt jelzi az is, hogy az **5. fejezet** új címe: **Vezetői szerepvállalás** (Leadership), szemben a régi címmel (A vezetés felelősége). (A szabvány fordítását végző munkacsoport ezzel a címmel is hangsúlyozni akarta a szabványalkotók eredeti szándékát.) Az új megfogalmazású követelményektől azt várják, hogy a **felső vezetés**nek bizonyítania kell majd, hogy **részt vesz** a minőségirányítási rendszer fő tevékenységeiben, és nem csak „biztosítja”, hogy azok megtörténjenek.

A szabvány nem tartalmaz utalást a „**vezetőség képviselőjére**”, az ISO 9001:2008 szabványban számára kijelölt kötelezettségek azonban megmaradnak. Ettől azt várják, hogy a minőségirányítási rendszer így inkább lesz a szokásos üzleti működés része, mintha egy független rendszerként működne saját, külön kijelölt vezetési funkciókkal.

A szervezet környezete

Két új szakasz foglalkozik a szervezet környezetével: a **4.1. A szervezet és környezetének megértése** és a **4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése**. A szervezettől megkövetelik, hogy egyértelműen meghatározza azokat a belső és külső tényezőket, amelyek hatással lehetnek arra, hogy a minőségirányítási rendszer képes a megtervezett eredmények elérésére. Hasonlóképpen meg kell határozni a lényeges érdekelt felek szükségleteit és elvárásait, és ezek közül ki kell választani a lényegeseket.

Az új szabvány nagyobb hangsúlyt helyez a **minőségirányítási rendszer alkalmazási területének** meghatározására, mint a régi szabvány. A **4.3 szakasz** megköveteli, hogy a szervezet határozza meg minőségirányítási rendszerének határait és alkalmazhatóságát. A szabvány nem tartalmaz többé utalást a lehetséges „kizárásokra”, ezért is fontos a követelmények alkalmazhatóságának meghatározása.

A folyamatszemplélet erősítése

Már az ISO 9001:2008 szabvány is támogatta a folyamatszemplélet alkalmazását a minőségirányítási rendszer kidolgozása, működtetése, valamint eredményességé-

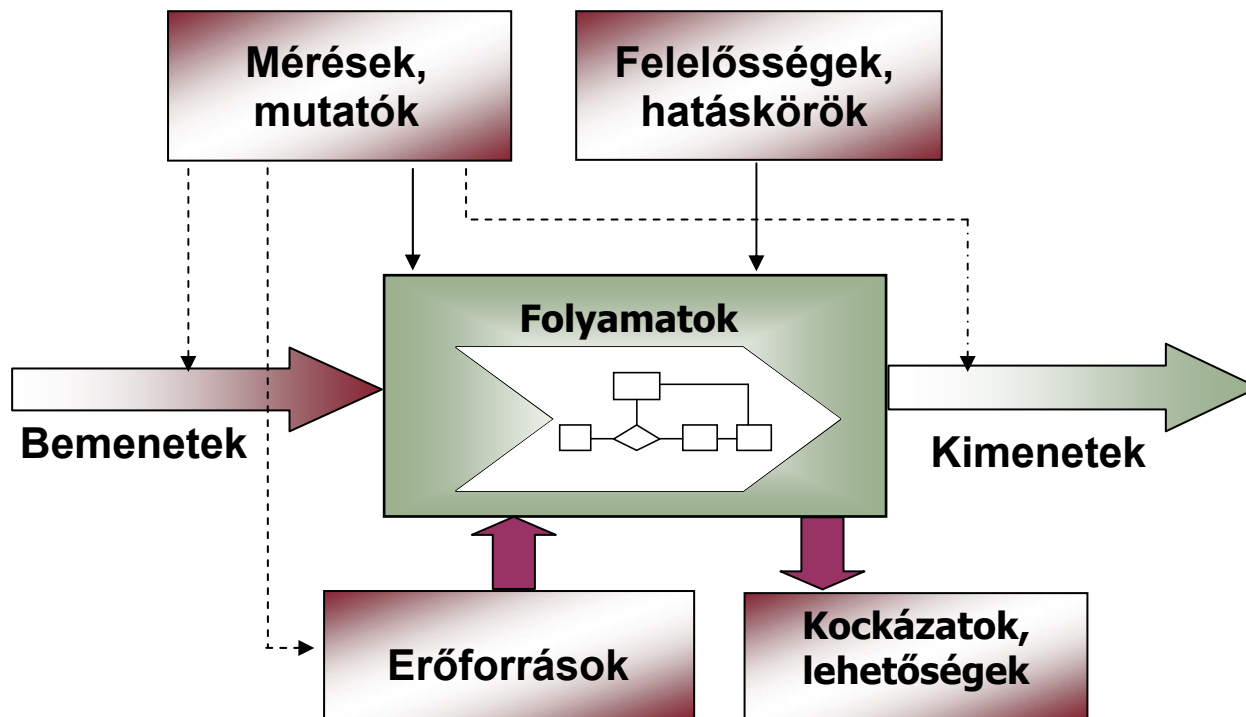
nek fejlesztése során. Az új szabvány **4.4. szakasza** ezen túlmenően egyértelmű **követelményeket** tartalmaz a **folyamatokra**. Ezeket mutatja be a **2. ábra**.

Kockázat alapú gondolkodásmód

Az ISO 9001:2015 nem tartalmaz utalást a **megelőző tevékenységekre**. Úgy tekintik, hogy a minőségirányítási rendszer egyik célja az, hogy megelőző eszközként működjön. Helyette viszont követelmény, hogy a szervezet bizonyítsa, hogy meghatározta, megfontolta és ahol szükséges megfelelő intézkedéseket tett azoknak a **kockázatoknak** vagy **lehetőségeknek** (legyenek azok negatívak, vagy pozitívak) a **kezelésére**, amelyek hatással lehetnek a vevői elégedettségre, vagy a szervezet minőségirányítási rendszerének képességére, hogy a tervezett eredményeket szolgáltatassa. Bár a szabvány megköveteli a kockázatalapú gondolkodásmód alkalmazását, nem ír elő kötelező módszertant, vagy dokumentált eljárás kidolgozását a kockázatok, lehetőségek azonosítására, értékelésére, kezelésére

Fejlesztés

A szabvány **10. fejezete** már nem csak a folyamatos, kis lépésekben történő fejlesztést hangsúlyozza, hanem utal arra, hogy **más fejlesztési lehetőségeket** is figyelembe lehet/kell venni. A fejlesztés pl. létrejöhet helyesbítő tevékenység formájában, a már említett kis lépésekben, fokozatosan, egy lépésben történő változás által (ilyen az áttöréses fejlesztés), innováció segítségével vagy át-szervezés keretében.



2. ábra Folyamat-követelmények

A beszerzéssel kapcsolatos koncepció változása

Az ISO 9001:2008 szabványban szereplő „Beszerzés” című szakaszt felváltotta a **8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete** című szakasz. Ez a követelmény a külső ellátás minden formájára vonatkozik, történjen az akár a szállítótól történő beszerzéssel, egy társvállalattal történt megállapodás alapján, a szervezet folyamatainak és funkcióinak kihelyezésével, vagy bármilyen más módon. A szervezettől megkövetelik, hogy alkalmazzon kockázat alapú megközelítést, amikor meghatározza egy adott külső szolgáltatóra és/vagy a külső forrásból származó/biztosított termékekre és szolgáltatásokra az alkalmas felügyelet formáját és mértékét.

zó/biztosított termékekre és szolgáltatásokra az alkalmas felügyelet formáját és mértékét.

Dokumentált információ

Az új szabványban nem található utalás minőségirányítási kézikönyvre, dokumentált eljárásra, dokumentációra, dokumentumra, feljegyzésre. A többi irányítási rendszerszabvánnyal való összehangolás részeként egy közös szakaszt alkalmaztak a **„7.5. Dokumentált információ”** címmel.. Ahol megfelelő volt, ott a szöveget mindenhol összhangba hozták ennek a követelményeivel. Ebből következően a „dokumentált eljárás” és „feljegyzés” kifejezést a követelmények szövegében min-

denhol a „dokumentált információ” kifejezéssel helyettesítették.

Ahol az ISO 9001:2008 dokumentált eljárásokra utalt volna (pl. egy folyamat meghatározása, felügyelete vagy támogatása), ezt most a dokumentált információ **fenntartás**ának követelményeként fogalmazták meg.

Ahol az ISO 9001:2008 feljegyzésekre utalt volna, ezt most a dokumentált információ **megőrzés**ének követelményeként fogalmazták meg.

Teendők az új szabványra való átállás során

Szakmai körökben megoszlanak a vélemények arról, hogy milyen jelentősége van az ISO 9001-es szabvány változásainak, és ezek milyen hatással lesznek a minőségügyi szakemberek munkájára.

Vannak az ISO-nak olyan tagszervezetei, amelyek úgy gondolják, hogy a változások nem jelentősek, mivel csak néhány olyan követelményt emeltek be a szabványba, amelyeket már korábban is bele lehetett érteni, de nem voltak kötelezőek.

Más szakmai szervezeteknek viszont az a meggyőződésük, hogy a minőségirányítási rendszereket irányító, működtető szakembereknek meg kell változtatniuk a gondolkodásukat és a munkájukat, ha azt akarják, hogy az irányítási rendszerük a jövőben is megfeleljen a követelményeknek.

Az irányítási rendszerek bevezetésével és alkalmazásával foglalkozó szakembereknek valószínűleg könnyebb lesz az élete, különösen azoké, akik több irányítási rendszert (MIR, KIR, MEBIR stb.) is működtetnek. Kevesebb munkát kell végezniük, mivel ezeknek a rendszereknek a fő követelményei azonosak. Ez egyszerűbbé teszi a

rendszerek bevezetését és későbbi működtetését egyaránt.

Azoknak a szervezeteknek, amelyek már eddig is az ISO 9001:2008 szabvány szellemében működtek, viszonylag kevés dolguk lesz az ISO 9001:2015 szabványra való átállással. Azoknak viszont, amelyek eddig csak arra törekedtek, hogy a követelményeket minimális szinten teljesítsék, meg kell(ene) változtatniuk a gondolkodásmódjukat, ha úgy tetszik, belső szervezeti kultúrájukat, amennyiben a jövőben is eleget akarnak tenni a szabvány követelményeinek.

Az új szabványra történő átállás során célszerű megfontolni a következőket:

- a szabvány követelményeinek való megfelelés tételes ellenőrzése
 - o egy „gap analízis” elvégzése
- döntés a szükséges módosításokról, azok mértékéről
- átgondolandó területek
 - o szervezet belső, külső környezetével kapcsolatos tényezők
 - o kockázatok, lehetőségek (folyamatonként)
 - o változások kezelése
 - o szervezeti ismeretek
 - o teljesítményértékelés lehetséges módszerei
 - o fejlesztés lehetséges módszerei
- a szükséges képzések (vezetőknek, munkatársaknak)
- átállás ütemezése

Mit nem kell megtenniük a szervezeteknek?

Azoknak a szervezeteknek, amelyek eddig is megfelelően működtek, valószínűleg nem kell megtenniük a következőket:

- **Nem kell megválni a vezetőség képviselőjétől.** Mivel a szabvány továbbra is tartalmazza azokat a követelményeket, amelyek ehhez a funkcióhoz kötődnek, ha az eddigi képviselő megfelelően végezte ezt a munkáját, akkor a jövőben is célszerű lehet megtartani ebben a beosztásban. Azonban arra is van lehetőség, hogy a szervezet újragondolva ezeket a tevékenységeket, a feladatokat szétossza a vezetőség tagjai között. Ha a szervezet ez utóbbi mellett dönt, akkor erősödne a vezetőség szerepvállalása.
- **Nem kell kidobni a minőségirányítási kézikönyvet és a dokumentált eljárásokat.** Bár a szabvány nem követeli meg ezeket a dokumentumokat, ha egy szervezetnél ezek megfelelően működnek, és eddig is hasznosnak bizonyultak, akkor érdemes ezeket megtartani.
- **Nem kell a meglévő dokumentumokat átszámozni,** ha egy szervezet olyan gyakorlatot folytat is, hogy mindig az aktuális szabvány fejezet/szakasz számaihoz igazítja belső dokumentumai azonosítóit. Természetesen ezt megteheti az átállás során, de a szabvány kifejezetten nem ajánlja ennek a gyakorlatnak a követését. Ezzel is hangsúlyozva azt a célt, hogy a dokumentumok egyre inkább a szervezet sajátjaivá váljanak. Bármelyik megoldást is választja egy szervezet, mindenképpen hasznos lehet egy keresztreferencia lista készítése.
- **Nem kell újra strukturálni az irányítási rendszert.** A szervezeteknek azt kell bizonyítaniuk, hogy a szab-

vány követelményeit teljesítik, és nem azt, hogy irányítási rendszerük követi a szabvány felépítését.

- **Nem kell kötelezően használni a szabvány új kifejezéseit és meghatározásait.** Ha a szervezet az eddig használt kifejezéseket és meghatározásokat megfelelőnek tartja, nem szükséges azokat megváltoztatni. Például, ha a szervezet a „feljegyzés”, vagy a „szállító” kifejezést alkalmasabbnak tartja, mint a „dokumentált információ” vagy a „külső szolgáltató” kifejezéseket, akkor azokat továbbra is nyugodtan használhatja.

Úgy gondolom, hogy ha egy szervezet az új szabvány követelményeit következetesen és a saját körülményeihez igazítva alkalmazza, akkor nem csak **minőségirányítási rendszerét** működteti az eddigieknél jobban, hanem az **irányítás minősége** is sokat javul.

Hirdessen a

MAGYAR MINŐSÉG®-ben
a Magyar Minőség Társaság havi folyóiratában

Helyreigazítás

Az előző számunkban sajnálatos szerkesztési probléma miatt a Jók a legjobbak közül cikkünk hibásan jelent meg. Az érintettektől és Olvasóinktól ez úton is elnézést kérünk az általunk elkövetett hibáért. A hibánk kijavítására az elmúlt havi cikkünket megismételjük.

Reizinger Zoltán felelős kiadó

Jók a legjobbak közül Beszélgetés Schmidtné Nagy Veronikával

Sződi Sándor 



*„...a tapasztalat arra ösztönöz, hogy a
tevékenységeimet folyamatosan
tökéletesítsem, ami nem
versenyszellemből, inkább gondolkodás-
módomból, hozzáállásomból fakad.”*

Schmidtné Nagy Veronika

- Szeretném, ha beszélgetésünket egy rövid bemutatkozással kezdenénk!
- Alapvégzettségemet Táj- és kertépítész mérnökként szereztem 1994-ben, ami akkoriban unicumnak számított, mivel évente 10 főt képeztek egy évfolyamban. Ez a szakma komplex látásmódot igényel, több tudományterületet fog át, az építészettől a környezetvédelemig, melynek fő célja, hogy „minőségi” épített környezetet teremtsen körülöttünk. Alapvető minőség tudatosági szemléletet ekkor szereztem, amely azóta meghatározza a látásmódomat.

Az egyetemet már anyaként fejeztem be, majd családi döntéssel Budapestről vidékre költöztünk. Sajnos a csekély mértékű beruházások nem nyújtottak változatos lehetőséget számomra, így figyelembe véve a változó gazdasági környezet új kihívásait, a Külkereskedelmi Főiskola levelező képzésében marketing szakgazdász végzettséget szereztem.

Négy éves periódusban először egy francia-magyar vegyes vállalatnál professzionális felhasználású munkagépek kereskedelmével, disztribúciójával foglalkoztam, majd a nyomtatott marketing kommunikáció világában szereztem tapasztalatokat az ügyfélakvirálás,

ügyfélkapcsolatok gondozása, reklamációkezelés területén. Majd termékmenedzserként egy német termékcsalád hazai disztibúciójának sikeres fejlesztésével és annak összes vonatkozó aspektusával – a beszerzés, marketing, viszonteladói kapcsolatok fejlesztése, eladásösztönzés megszervezéséig – foglalkoztam.

Ezt követően, 2000-ben váltottam a TÜV Rheinland InterCert Kft.-hez, ahol értékesítési menedzserként és auditorként dolgoztam. Jelentős előrelépést hozott ez a változás az életemben, hiszen volt már tapasztalatom abban, hogy egy ösztönösen jó üzleti érzékkel bíró vezető, hogyan irányítja „kézi vezérléssel” a saját cégét, ugyanakkor auditori munkám során volt lehetőségem megtapasztalni, hogy a minőségtudatos vezetés és rendszerműködés sokkal hatékonyabb megoldást tud biztosítani a sikeres üzleti működéshez. Itt a német metodika szerinti képzésekben vehettem részt, amihez kapcsolódóan később elvégeztem a BME-n a környezetvédelmi szakmérnöki, majd a minőségügyi mérnöki képzéseket.

A környezetvédelmi képzés kapcsán mélyült tovább érdeklődésem a vízipar iránt, így 2006-ban a Fővárosi Vízművek Zrt.-hez csatlakoztam, először vállalati auditorként, majd csoportvezetőként, a vállalat minőségügyi vezetői feladatait láttam el 2015-ig.

- **Régóta tervezem bemutatásodat a „Jók a legjobbak közül” sorozatban. Ehhez az utolsó impulzust az adta, hogy kezembe került egy önéletrajz szerű leírás, melynek címében azt írtad: „Minőség a szenvedélyem!”. Szeretném kérni ennek bővebb kifejtését!**
- Abból kiindulva, hogy nem statikus világban élünk és dolgozunk, hanem a környezetünk minden szempontból folyamatosan és egyre kevésbé kiszámíthatóan

változik, arra az eredményre vezet, hogy tökéletes rendszer nincs. Rendszeren itt elsősorban a vállalati környezetet értem, de igaz ez a személyes életünket övező környezetre is. Ez a tapasztalat arra ösztönöz, hogy a tevékenységeimet folyamatosan tökéletesítem, ami nem versenyszellemből, inkább gondolkodás-módból, hozzáállásomból fakad. Természetesen már többször tapasztaltam, hogy ez a tulajdonság egyfajta sikerességet is biztosít számomra.

- **Lelkesen foglalkozol ISO 9001-es rendszerek kialakításával, fenntartásával és fejlesztésével. Tapasztalataid szerint az új ISO 9001-es mennyiben más és mennyivel jobb korábbi társainál?**
- Első nagy hangsúlyváltás, hogy nincs kötelezően használandó dokumentum-struktúra és kötelező eljárások. Én bízom abban, hogy ez segít majd levetkőzni, azt a megkövesedett előítéletet a cégvezetők részéről, hogy ezek a rendszerek csak a papírkészítésről szólnak. A hangsúly eltolódik az igazolt eredmények irányába, ami megnehezíti majd az auditori döntéseket. Tehát az új szabvány sikeres alkalmazása nemcsak egy-egy területen elmélyült szaktudású auditorokat és tanácsadókat, hanem átfogó ismeretekkel rendelkező szakembereket igényel.

A másik nagy változás a kockázatelemzés alkalmazásának bevezetése, amely már több szakterületen és szabvánnyal kapcsolatosan már nem újdonság, gondolok itt az ISO/TS 19649, ISO 22000-es szabványokra. Ez általánosan egy új szakmai ág, ami a kompetenciák szélesítését és a felkészültségét feltételezi. Ehhez biztosan szükség lesz az oktatások ilyen irányú fejlesztésére.

Harmadik jelentős hangsúly váltás a vezetői szerepvállalás kiemelése. A vezetőknek tudatosabban részt kell vállalniuk a minőség tudatosság alkalmazásában a működés során.

Ez az új szabvány egy evolúciós váltás a szabványalkotás történetében, amelynek bevezetéséhez egy minőségközpontú cégvezetési filozófia és hozzáállás szükséges. Ekkor tud majd az elődeinél hatékonyabb eszközként hozzájárulni a vállalatok üzleti sikerességhez.

- Auditori tapasztalataidra érdemes lehet odafigyelni. Véleményed szerint melyek a jó auditor legfontosabb tulajdonságai?
- Rangsort nehéz lenne felállítani az egyes tulajdonságok között, de egy jó auditor:
 - o pontos a vizsgálat kezdése és a befejezése tekintetében,
 - o felkészült az alkalmazandó szabványok és vizsgálandó terület külső és belső követelményeiből,
 - o megfontolt, azaz nem von le azonnali következtetéseket, alaposan körbejárja a vizsgált témát, adott kontextusban értelmezi a válaszokat,
 - o nyitott és pozitív beállítottságú, a jó gyakorlat bizonyítékainak feltárásra törekszik,
 - o következetes, azaz a helyszíni vizsgálaton feltártakhoz tartja magát, valamint
 - o udvarias, nyitott figyelemmel meghallgatja az adott válaszokat.
- Irányítási rendszerek szakmai felügyeletén már több esetben sikerrel dolgoztál. Hogyan látod az integrált irányítási rendszerek céges fogadtatását és azok fejlesztését?

- Ez az egyik legnehezebb terület, a különböző szabványok szerinti működés szinergiáinak sikeres alkalmazása. Nehézsége abban rejlik, hogy mind önálló szakmai feltételrendszerrel rendelkezik és kevés olyan szakember van, aki a minőségügy, környezetvédelem, élelmiszerbiztonság és munkavédelem területén is egyaránt igazolt képzettséggel bír és tudását minden irányban fejleszti. Ezért általában a rendszergazdák, több, nem összetartozó szervezeti egységhez vannak rendelve. Ebből fakadóan pedig, a sikeres integráció megvalósítása ezen szervezeti egységek együttműködésétől függ. Amennyiben az együttműködés jól összehangolt, a fejlesztés is összehangoltan tud működni, ugyanis az egyik rendszer fejlesztése maga után vonja a többi rendszert is.

A fejlesztés korlátait a hierarchikus szervezeti keretek jelenthetik, melynek eredményképpen az integráció jellemzően dokumentációs szinten szokott megvalósulni. Tapasztalataim szerint ez a téma, komoly kihívást és erőpróbát jelent a vállalatoknak, amelynek sikeres megvalósítása költség megtakarítást jelenthet.

- Egyre több fiatal minőségügyi szakemberrel dolgozol együtt. Hogyan látod az ő szakmai felkészültségüket?
- Jelenlegi munkám során sok fiatal kollégával dolgozom, aminek nagyon örülök. Szakmailag felkészültnek, elhivatottnak találom Őket a hierarchia minden szintjén. Egy újfajta, rugalmasabb munkastílust képviselnek, ami a profitorientált világban potenciálisan a sikeresség kulcsa.
- 2015 júliusában munkahelyet váltottál. Miért? Mi motivált?
- Egy jó rendszergazda ismerve a folyamatos rendszerfejlesztés megvalósítása.

- Ennek kapcsán 2014-ben benchmarking célból elveztem egy autóipari szakértői képzést, amelynek során megismerkedtem az ISO/TS 16949 szabvánnyal. Ez annyira megtetszett, hogy ez irányba orientálódtam az érdeklődésem.

- Mit csinálsz jelenleg egy autoelektronikai tevékenységgel foglalkozó cégnél és milyen terveid vannak?

- Úgy gondolom, a minőségügyi szakma egyik csúcsát az autóipar képviseli, amely legszélesebben alkalmazza a minőségügyi módszertanokat. Ezért is izgalmas ebben az iparágban dolgozni.

Jelenleg egy nemzetközi autoelektronikai cégnél tevékenykedem minőségügyi auditorként. Számomra hosszú távú perspektívát egy globális, a jövő technológiáján dolgozó, az innováció iránt elkötelezett, multikulturális légkörű társaság tud nyújtani. Konkrétan ez a helyi auditokon és rendszerfejlesztésen kívül, a külföldi telephelyeken történő auditokat, az ehhez szükséges idegen nyelvek elsajátítását, valamint a szakmai kompetenciák folyamatos fejlesztését jelenti.

- Rendkívül elfoglalt vagy. Sok a munkád. Miként tudsz kikapcsolódni, regenerálódni?

- Nagyon szeretek nyáron úszni, kerékpározni, télen síelni. A sport beépítése a mindennapjaimba azért még fejlesztésre szorul. Otthon szabadidőmben szívesen kertészkedek, olvasok, vagy süteményeket sütögetek.

- Köszönöm válaszaidat. Új munkahelyeden kíváncsi továbbbi munkasikereket!

Önnek is ott a helye!

2016. december elsején (csütörtök) a budapesti Benczúr Hotelben rendezik az

IFKA Iparfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft.
a 10. országos benchmarking konferenciát.

Javasoljuk, jegyezze elő!

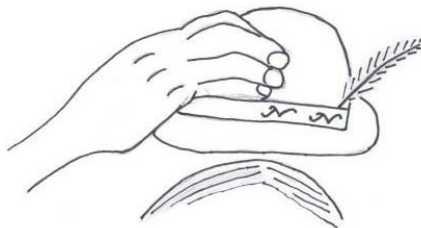
„A Mikulás is benchmarkol-10.” konferenciáról Ön sem hiányozhat!

Köszöntjük a Magyar Minőség Társaság új tagját

László Zoltán
Érd

Le a kalappal!

Sződi Sándor



A minőségszakemberek régóta rájöttek már arra az igazságra, hogy „más kárán tanul az okos”. A kevésbé fogékonyak viszont, saját ballépéseikből sem képesek hosszabb távon erényt kovácsolni.

Szerencsére egyre többen vannak, akik profitálnak mások jó gyakorlatából. Nem szolgai módon másolják az élen járók módszereit és az elesett technikák adaptálásában komoly tapasztalatokra tettek szert.

Olvasóinknak oly módon szeretnénk hasznos tippeket, ötleteket adni, hogy 1-2 havi rendszerességgel, „távirati stílusban” bemutatunk egy-egy kiváló szakembert vagy kollektívát. Olyan emberi, szakmai teljesítményeket, sikereket szeretnénk közzé tenni, amelyek tiszteletre méltóak és méltán váltják ki belőlünk azt az elismerést, melynek összegzése a „Le a kalappal” lehet.

Ahhoz, hogy elképzelésünk hosszabb távon is életképes és közérdeklődésre számot tartó legyen: kérjük és várjuk Önök javaslatait!



2008 után 2015-ben immáron második alkalommal nyert Legjobb Munkahely címet a Macher Gépészeti és Elektronikai Kft.

Az országos siker kapcsán a székesfehérvári kollektíva vezetőjét **Macher Endréné** ügyvető igazgatót kérdezem.

- Kitől, miért kaptátok az elismerést és milyen kategóriában diadalmaskodtatok?
- Az AON Hewitt humánerőforrás tanácsadó cég immár 15 éve vizsgálja a magyarországi vállalatokat,- azóta közel 2000 cég, több mint 40000 munkavállalója vett

részt a felmérésben. Idén 76 vállalat 32000 megkérdezett munkavállalójának és 450 felsővezetőnek a megkérdezésével zajlott a felmérés, amely a munkavállalók elégedettségét és elkötelezettségét vizsgálta a kapcsolatok, a munkavégzés, az elismerés, a lehetőségek,

a folyamatok és az életminőség kategóriáiban számos szempont alapján. Cégünk - immár második alkalommal - nyerte el az 50-250 fő közötti kategóriában a Legjobb Munkahely elismerést.

- **A Nemzeti Minőségi Díj kétszeri elnyerését követően itt a második duplázás! Miként értékeli mindezt az első számú vezető és mit jelenthet ez a munkatársak számára?**

- A cég indulásakor, 25 évvel ezelőtt nem volt tőkénk, megfelelő infrastruktúránk, sem pedig gépeink, csakis a munkatársak és az ő tudásuk. Azóta már ezeket megteremtettük. A legfontosabb erőforrásnak ma is az emberi erőforrást tartjuk. Ez a díj azért is különös jelentőséggel bír számunkra, hiszen az összes munkatárs véleménye alapján az Ő elégedettségük és elkötelezettségük alapján kaptuk meg.

Véleményem szerint, ez jelentősen kihat a vevőinkre is. Hiszek abban, hogy elégedett munkatársakkal lehet a vevői elégedettséget növelni, amely ma már nemcsak a termék minőségét, hanem a hozzá kapcsolódó szolgáltatás minőségét jelenti.

Cégünk minden évben részt vett a felmérésében, még a legnehezebb időszakban is, hogy folyamatosan visszajelzést kapjunk, és ezek alapján fejlődjünk. A munkatársak folyamatosan érzékelték, hogy az ő visszajelzéseikre alapozva, igényeik figyelembe vételével történnek a fejlesztések, ezért évről évre egyre fontosabbnak tartották a felmérésben való részvételt.

A díj egy mérföldkő, egy kitüntetett alkalom volt a közös ünneplésre.

- **2000-ben team munkában fogalmaztátok meg és adtátok ki később a „Macher értékek” gyűjteményt. Ebben a füzetben a családbarát „macheres” kollektívának ko-**

moly jelentőséget tulajdonítottatok. Akkori megállapításaitokat visszaigazolja a rangos elismerés?

- A megrendeléseket a vevői igényeknek megfelelően teljesíteni kell, amely a gazdasági válságot követően jelentősen megváltozott, a szállítási határidő lerövidült, a rugalmasság ma piacon alapkövetelmény. Ezek teljesítését kell úgy megszervezni, hogy a „családbarát munkahely” értékeit megőrizzük. A most elnyert díj egy fontos visszaigazolás erről.

A „Macher értékek” kis könyvet a válságot követően felülvizsgáltuk, és két módosítást végeztünk. A vevőt már nem, mint királyt, hanem mint partnert, a munkatársaknál a gondoskodást, mint közös munkáltatói és munkavállalói felelősséget definiáltuk újra. A többi érték, mint pl. a minőség, a tisztesség, a csapatmunka, fejlesztés, továbbra is megállja a helyét, és a mindennapok nehézségeiben átsegíti a céget.

- **Köszönöm válaszaidat. A kollektíva előtt ismételten: le a kalappal!**



MAGYAR MINŐSÉG TÁRSASÁG
HUNGARIAN SOCIETY FOR QUALITY



A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

➤ Energiahatékonyság – Energiairányítási rendszer – Energiaaudit

2016. február 19.

➤ XXV. Magyar Minőség Hét

2016. május 12-13.

➤ A Magyar Minőség Társaság éves közgyűlése

2016. május 25. szerda

- 2015. év beszámolója
- 2016. év tervezete

➤ XX. Minőségszakemberek találkozója

2016. november 08.

Tervezett pályázatok:

- Magyar Minőség Háza Díj 2016.
- Magyar Minőség Szakirodalmi Díj 2016.
- Az Év (szakterület megnevezése) Irányítási Rendszermenedzsere 2016.
 - Magyar Minőség e-Oktatás Díj 2016.
 - Magyar Minőség Portál Díj 2016.

Pályázati Díjak és a **Magyar Minőség** elektronikus folyóirat legjobb szerzőinek Díj ünnepélyes átadása



Energiahatékonyság – Energiairányítási rendszer – Energiaaudit

2016. február 19.

Helyszín: MSZT Székház, 1082 Budapest Horváth Mihály tér 1.

Nagyvállalatok részére kötelezettség, kkv-k részére lehetőség?

Levezető elnök: Tánczos Lajos

9.30-9.40	Megnyitó MMT elnök – Rezsabek Nándor
9.40-10.05	Mit lehet tudni 2015. december 05. utáni állapotról, az energiahatékonysági törvény fényében. Tapasztalatok és jogszabály értelmezés. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (felkérés alatt)
10.05-10.30	Energia - auditorok képzésének, nyilvántartásának helyzete Magyar Mérnöki Kamara (felkérés alatt)
10.30-11.00	Kávészünet
11.00-11.25	Tanúsítók tapasztalatai - ISO 50001 EIR tanúsításokról Buzna Levente, SGS Hungária Kft.
11.25-11.50	Energia auditor gyakorlati tapasztalatai Békés Tamás EIR vezető auditor, ÉMI-TÜV SÜD Kft.
11:50-12.30	Hogyan kell felkészülni egy energia auditra, milyen adatokat kell előkészíteni az auditált szervezet részéről. Ugrayné Litauszki Erzsébet, Szenzor Gazdaságmérnöki Kft.
12.30-13.10	Szendvicsebéd
13.10-14.30	Kérdezz-felelek
14.30	Zárszó

[Jelentkezés](#)

Dr. Róth András 94 éves!



1922. január 28-án született Dr. Róth András, a Magyar Minőség főszerkesztője.

A minőség szakma ismert és elismert személyiségét köszöntötték születésnapja alkalmából az IFKA Iparfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft. dolgozói.

A Magyar Minőség főszerkesztőjének kívánunk nagyon jó egészséget, sok-sok örömet családja körében és további munkasikereket!



A társadalmi fejlődés csak magas szinten képzett alkotó emberek közreműködésével biztosítható, ezért társadalmi érdek a kutató, fejlesztő, feltaláló, oktató szakemberek kiemelkedő teljesítményének elismerése és sikereik példaként állítása. Ezt célozzák a különböző szakmai elismerések, amelyek sorában fontosak a civil kezdeményezéssel létrejött díjak. Ez évben immár 27. alkalommal kerül átadásra a NOVOFER Alapítvány által 1989-ben létrehozott GÁBOR DÉNES-díj, amely a civil szféra egyik legnevesebb műszaki alkotói elismerése ma Magyarországon, és napjainkig 203-an részesültek ezen elismerésben.

A 2015. évi díjazottak

Gábor Dénes-díj „külhoni fokozat”-ban részesül

Dr. Kiss László István gépészmérnök, a Université du Québec a Chicoutimi egyetemi tanára,

A magyar tudomány és kultúra nemzetközi elismertetésében nyújtott kiemelkedő tevékenységéért, a komplex kutatási szemlélettel végzett, több kontinensen eredményesen alkalmazott multi-diszciplináris fejlesztési eredményeiért; az alumínium elektrolízis termikus és anyagtranszport folyamatainak kísérleti és elméleti kutatásában elért sikereiért, mellyel hozzájárult az alumínium elektrolizálási technológia energiafelhasználásának csökkentéséhez, ezen keresztül a széndioxid emisszió világviszonylatban is jelentős arányú mérsékléséhez, tovább öregbítve ezzel a magyar szaktudás nemzetközi hírnevét.

Gábor Dénes-díjban részesül

Dr. Kistelegdi István építészmérnök, a Pécsi Tudományegyetem Műszaki és Informatikai Kar egyetemi tanára,

úttörő jellegű, a tudományos - kutatói – oktatói – építészeti esztétikai értékrendet egyben tükröző új oktatási szemlélet kialakításáért, annak missziójáért és a hazai felsőoktatásban történt sikeres bevezetéséért; a nevéhez fűződő egyedi, holisztikus szemléletű energia design interdiszciplináris, szimulációkkal támogatott természettudományos-mérnöki épületmodellező és épülettervező módszer kifejlesztéséért, mellyel lehetővé válik az energia-hatékony, null- és pluszenergia mérleggel rendelkező épületek, települések tervezése és ehhez tartozó intelligens építéstechnológiák fejlesztése és kivitelezése.

Dr. Merkely Béla Péter egyetemi tanár, egészségügyi menedzser, a Semmelweis Egyetem Klinikai Központjának elnöke, klinikai rektor-helyettes, a Városmajori Szív- és Érgyógyászati Klinika igazgatója, belgyógyász, kardiológus és klinikai farmakológus szakorvos,

az eltérő szimptomákkal jelentkező szívelégtelenségek hatékony kezelését szolgáló eljárások kifejlesztésében végzett alkotó közreműködéséért, a mellkasi műtéti beavatkozás kiküszöbölését eredményező transzkatóteres aorta-billentyű beültetési eljárás bevezetéséért, az invazív eljárások hatékony hazai alkalmazását lehetővé tevő orvos-szakmai szervező tevékenységéért. A nagyszámú, és jelentős hányadban sikeres szívatültetés szervezeti és orvos-biológiai hátterének megteremtéséért, mellyel Magyarország ezen a téren felzárkózott Európa élmezőnyébe, továbbá a szívelégtelenség kutatása

számára páratlanul értékes, nagy esetszámú biológiai mintagyűjtemény létrehozásáért.

Dr. Charaf Hassan villamosmérnök, mérnök-közgazdász, a BME VIK egyetemi docense,

a hazai infokommunikációs ipar igényei szerint a Műegyetemen általa létrehozott és irányított szoftverfejlesztő szakmai műhely eredményeiért, azok mintegy 100 termelő- és szolgáltató vállalatnál történt hasznosításáért, a modellvezérelt szoftverek, ezen belül a mobil alkalmazások fejlesztéséért és oktatásának bevezetésért. Az egyetemi hallgatók valós alkalmazási feladatok megoldására való ösztönzéséért és felkészítésért, a szoftverfejlesztő szakma hazai fejlődésének tevékeny elősegítéséért, a hazai és nemzetközi tudományos- és szakmai szervezetekben betöltött szerepéért, az általa vezetett ipari és egyetemi K+F+I projektek jelentős gazdasági hatásáért.

Dr. Mesterházy Ákos agrármérnök, a Gabonakutató Közhasznú Kft. (Szeged) kutatóprofesszora és tudományos tanácsadója,

a hazai növénynevelés, ezen belül a rezisztencia nevelés valamint a mikotoxin kutatás során elért és nemzetközi szinten is elismert, több mint négy évtizeden átívelő munkásságáért, a növénykórtani és a növénygenetikai kutatási eredményei gyakorlatba való átültetéséért; a növényvédelem szempontjából kiemelkedően fontos permetezési technológiák kialakításáért, mellyel jelentősen csökkenthető a hazai és általában Európa népessége élelmezése szempontjából meghatározó jelentőségű búza-termés mikotoxin szennyezettsége.

Dr. Kazi Károly villamosmérnök, a BHE Bonn Hungary Elektronikai Kft. ügyvezetője,

az immár magyar tulajdonú, elektronikai csúcstechnológiai cég létrehozásában, fejlesztésében és sikeres működtetésében végzett meghatározó szakmai-üzleti vezetői tevékenységéért, az elektronikai ipar legkorszerűbb alkalmazásait igénylő új technológiai egységek, a TETRA kommunikációs rendszer hálózati elemeinek, a TRACKMAN Golfabba-radar mikrohullámú egységének, az UAV (drón) rendszerek fejlesztésében és gyártásában való sikeres szakmai közreműködéséért, a hazai elektronikai ipar fejlesztésében végzett sokirányú szakmai- és társadalmi tevékenységéért.

Mészáros Csaba villamosmérnök, az evopro Holding Zrt. elnök-tulajdonosa,

a sikeres hazai kutató-fejlesztő és gyártó-termelő kapacitások kiépítésében végzett innovatív szervező- és szervezetfejlesztési tevékenységéért, a több országban is sikeres mérnökvállalat-csoport létrehozásáért, a hazai erőforrásokra alapozott eredményes kutató-fejlesztői munkahely teremtési kezdeményezéseiről. Kiemelten: az elektromos közlekedést, a környezetvédelmet, a munkahelyteremtést egyaránt szolgáló elektromos hajtású, moduláris felépítésű, kompozit szerkezetű buszcsalád, valamint töltő infrastruktúra és a vasúti diagnosztikai rendszer fejlesztése és megvalósítása során tanúsított meghatározó személyes irányító munkájáért.

Dr. Hangody László orvos, ortopéd sebész és traumatológus, a Semmelweis Egyetem tanára, az MTA tagja,

a népbetegségnek tekinthető és az életminőséget drasztikusan rontó porckopással járó degeneratív ízületi elváltozások csökkentését, illetve gyógyítását szolgáló eljárások és eszközök fejlesztésében nyújtott alkotó tevé-

kenységéért és azok rutinszerű alkalmazásáért a klinikai gyakorlatban; kiemelten az autolog osteochondralis mozaik-plasztika kidolgozásáért és sikeres elterjesztéséért világszerte. A kétfázisú bio-degradábilis implantátum fejlesztésében és műszerkészletének kidolgozásában való közreműködéséért és a nagyméretű, anyaghiányos felszínkárosodások gyors regenerálódásához szükséges legfrissebb osteochondralis allograftok klinikai bevezetésében végzett munkájáért.

Dr. Lacza Zsombor ortopéd-traumatológus szakorvos a Lacerta Technologies GmbH ügyvezetője és kutatási igazgatója,

a klinikai igényen alapuló orvostudományi fejlesztésért, az ötlettől a kutatáson-, gyártáson- és engedélyeztetésen át az eredmények, a termék és a technológia sikeres piaci bevezetését jelentő hagyományos innovációs lánc példa értékű felépítéséért; a BoneAlbumin technológia kifejlesztése és nemzetközi piacra való bevezetése során nyújtott alkotó közreműködéséért, mely eljárással sikerült az emberi szövetekhez teljes körűen alkalmazkodó, hosszú távon tökéletesen átépülő és az elvesztett csontmennyiség helyére új, az eredetivel funkcionálisan azonos szövetet létrehozni.

In Memoriam Gábor Dénes elismerésben részesül

Dr. Ginsztler János gépészmérnök, egyetemi tanár, akadémikus, a Magyar Mérnökakadémia ügyvezető elnöke, a NOVOFER Alapítvány kuratóriumi tagjaként négy cikluson keresztül folytatott áldozatos tevékenységéért, mellyel hozzájárult a kitűzött célok valóra váltásához, Gábor Dénes szellemi hagyatékának eredményes ápolásához, a Gábor Dénes-díj hazai és nemzetközi presztízsének növeléséhez.

Gábor Dénes Életmű Díjban elismerésben részesül

Dr. Varjú György villamosmérnök, a BME Villamos Energetika Tanszék professor emeritusa,

a Budapesti Műszaki Egyetemen több mint öt évtizede folytatott áldozatos felsőoktatási és kutatási tevékenységéért. A nagyfeszültségű kábelvonalak létesítésével és üzemeltetésével kapcsolatos új kérdések megválaszolása, a különleges villamos nagyvasúti táplálási rendszerek kidolgozása és modellezése, valamint a villamosenergia-rendszerek és az információs és kommunikációs technológiák összekacsolódása miatt egyre nagyobb jelentőségű elektromágneses összeférhetőség (EMC) terén elért eredményeiért. A hazai és nemzetközi szakmai szervezetekben vállalt szakértői munkájáért, a magyar szaktudás nemzetközi hírnevének öregbítéséért.

Gábor Dénes Tudományos Diákköri ösztöndíjban részesül **Várszegi Kristóf** a BME hallgatója

Az MSc képzésen résztvevő hallgató a „Kézmozgatási szándék detektálása EEG jel alapján” című angol nyelven írt TDK dolgozatában az agy-számítógép interfészek fejlesztési lehetőségeivel foglalkozik. Kutatásának hosszú távú célja a balesetben vagy betegségben elveszített végtagot pótló gondolatvezérelt szerkezet létrehozására irányul, ami újból a teljes életet jelentené a beteg számára. Természetesen ezek a világszerte több műhelyben is megindult kutatások még kezdeti fázisban vannak, hosszú és izgalmas út vezet a megoldás eléréséig.

Pályázat kkv-nak rugalmas foglalkoztatási gyakorlatok bevezetésére

2016. januártól megkezdődik a kkv-knál az előkészítő munka a GINOP 5.3.2. pályázatra



Kedves potenciális vagy meglévő Partnerünk!

2016. januárban megkezdődtek a GINOP 5.3.1. pályázat keretében térítésmentesen nyújtott kkv (kis- és közepes vállalatoknak szóló) tanácsadások. Az IFKA Kft. nem csupán a legnagyobb, FEL-VÁLLAL címet viselő projekt konzorciumvezetője, de egyben valamennyi GINOP 5.3.1 nyertes szolgáltató koordinátora is.

A pályázat azoknak a konvergencia régiókban működő kkv-knak szól, amelyek most 100%-os pályázati támogatással szeretnének rugalmas foglalkoztatási gyakorlatokat meghonosítani szervezetükben.

A pályázat kétkörös: Az első körben (GINOP 5.3.1) azok a szakmai szolgáltatók kerültek kiválasztásra, amelyek a csatlakozó kkv-k fejlesztési tervét készítik el – a pályázati támogatás miatt ingyenesen. A hamarosan kiírásra kerülő második körben (GINOP 5.3.2) pedig az átvilágított munkáltatók hívhatnak le forrást a javasolt szervezetfejlesztés költségeinek fedezésére.

A pályázat konvergencia régiós kkv-knál 100%-ban támogat olyan 3-12 hónapos, a munka-magánélet összehangolását célzó szervezetfejlesztési projekteket, amelyeknek célja – munkakörök átalakításával vagy újak létrehozásával - rugalmas foglalkoztatási formák bevezetése és alkalmazása a vállalatnál. Egy projektre 3,1 - 15 millió Ft közötti

összeget lehet majd igényelni, az átalakított munkakörökben dolgozók számától függően, a következő számítás alapján:

2,5 millió Ft + 600 ezer Ft, illetve 800 ezer Ft * átalakított munkakörben dolgozók száma.

A pályázat a képzések, műhelymunkák, tanácsadás költségei mellett munkahelyi mentor bérköltségét vagy a kapcsolódó infrastrukturális fejlesztések értékét is fedezi.

A FEL-VÁLLAL projekt (GINOP-5.3.1-14-2014-00010) mind vállalt indikátorait, mind költségkeretét tekintve a legnagyobb projekt a GINOP 5.3.1. nyertesek között. 3500 munkavállalót foglalkoztató kkv-kört világítunk át, és készítünk számukra fejlesztési tervet.

A pályázat specialitása, hogy partnerei számára a közös módszertanon felül egy külön gazdasági modult is kínál annak érdekében, hogy a rugalmasságot a vállalati versenyképesség és értékteremtő készség tükrében vizsgálja, melynek eredményeképpen benchmarking adatokra alapozva, stratégiai szinten kaphatnak a vezetők visszacsatolást vállalatuk piaci helyzetéről és készségeikről.

A jelentkezéshez nincs más dolga, mint egy egyoldalas részvételi szándéknyilatkozat kitöltése, amellyel kapcsolatban kérjük, keresse kollégáinkat!

Kálmán Edina, szakmai vezető: kalman@ifka.hu, 20 581 2822
Koppendorfer Noémi, projekt koordinátor:

koppendorfer@ifka.hu, 36 1 312 2213/155-ös mellék



MAGYAR MINŐSÉG XXV. évfolyam 02. szám 2016. február

TARTALOM	CONTENTS
SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK	PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES
<u>A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) Minőségügyi Világfóruma Budapesten - Dr. Molnár Pál</u>	<u>International Academy of Quality's (IAQ) World Forum of Quality in Budapest - Dr. Molnár, Pál</u>
<u>Fogyasztóvédelmi intézmény-rendszerek és lakossági megítélésük Európában 2. rész - Csiszár Csilla Margit</u>	<u>Institutional Systems of Consumer Protection and Their Public Judgement in Europe - Csiszár, Csilla Margit</u>
<u>Minőség mindenek felett - Rendesi János</u>	<u>Quality above All - Rendesi, János</u>
<u>Formalizált minőség menedzsment rendszer kialakítását és működtetését támogató informatikai rendszer - Miklovicz Zoltán</u>	<u>Information System Assisting Implementation and Operation of a Formalized Quality Management System - Miklovicz, Zoltán</u>
<u>Tapasztalatok és teendők a szabványváltozások kapcsán – Turi Tibor</u>	<u>Experiences and Tasks Related to the New Standard Versions – Turi, Tibor</u>
<u>Jók a legjobbak közül. Beszélgetés Schmidtné Nagy Veronikával - Sződi Sándor</u>	<u>The Best among the Best. Report with Schmidtné, Nagy Veronika - Sződi, Sándor</u>
<u>Le a kalappal, Macher Endréné - Sződi Sándor</u>	<u>Hats off...Macher, Endréné - Sződi, Sándor</u>
A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI	NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY
<u>A Magyar Minőség Társaság 2016. évre tervezett programjai</u>	<u>2016 Year's Planned Programs of the Hungarian Society for Quality</u>
<u>Energiahatékonyság – Energiairányítási rendszer – Energiaaudit konferencia</u>	<u>Energy Efficiency - Energy Management System - Energy Audit Conference</u>
HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK	DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS
<u>Gábor Dénes-díj 2015</u>	<u>Denis Gabor Award 2015 Granted</u>
<u>IFKA hírlevél</u>	<u>IFKA Information</u>
A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI	NEW MEMBERS TO THE SOCIETY
<u>Köszöntjük a Magyar Minőség Társaság új tagját!</u>	<u>We Welcome the New Member to the Society</u>



MAGYAR SZABVÁNYÜGYI TESTÜLET - MSZT

Tanúsítási szolgáltatások

Az MSZT az IQNet (Nemzetközi Tanúsító Hálózat) teljes jogú tagja, ezért az általa tanúsított cégek az MSZT tanúsítványával együtt a világ több, mint 60 országában elismert IQNet-tanúsítványt is megkapják. Az MSZT a Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT) által a NAT-4-0044/2014, NAT-4-0086/2014 és NAT-4-0127/2014 számon akkreditált irányítási rendszer tanúsító szervezet a következő hat területen:

Rendszertanúsítás

- Minőségirányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerint;
- Környezetközpontú irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 14001-es szabvány szerint;
- A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerének (MEBIR) tanúsítása az MSZ 28001-es (BS OHSAS 18001) szabvány szerint;
- Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO 22000-es szabvány szerint;
- Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES) szerint végzett tanúsítás;
- Információbiztonsági-irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO/IEC 27001-es szabvány szerint.

Innovatív területek- Speciális kínálat az MSZT további tanúsítási szolgáltatásaiból

- Informatikai szolgáltatás irányításának tanúsítása az MSZ ISO/IEC 20000-1 szerint;
- Fordítási szolgáltatások MSZ EN 15038 szerinti tanúsítása;
- Energiairányítási rendszerek tanúsítása MSZ EN ISO 50001 szerint;
- Egészségügyi szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN 15224:2013 szerint;
- Innovációirányítási rendszerek igazolása az MSZ CEN/TS 16555-1:2013 szerint;
- Kozmetikai termékek helyes gyártási gyakorlatának (GMP: Good Manufacturing Practice) MSZ EN ISO 22716 szerinti igazolása;
- IQNet SR 10 –Társadalmi felelősségvállalás irányítási rendszerének tanúsítása;
- Integrált rendszerek tanúsítása (minőség-, környezetközpontú, munkahelyi egészségvédelem és biztonság, élelmiszer-biztonsági, információbiztonsági stb. irányítási rendszerek).

Terméktanúsítás

- Termékek és szolgáltatások szabványnak való megfeleléségének tanúsítása;
- Normatív dokumentumok szerinti terméktanúsítás;
- Játszóterei eszközök megfeleléségének ellenőrzése.

TANÚSÍTÁSI TITKÁRSÁG

1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Tel.: 456-6928 Fax: 456-6940

e-mail: cert@mszt.hu

www.mszt.hu



LEGYEN TAGJA AZ IQNET NEMZETKÖZI ELIT-KLUBNAK!