

MAGYAR MINŐSÉG



MAGYAR MINŐSÉG TÁRSASÁG
HUNGARIAN SOCIETY FOR QUALITY

2018/04

Új belépők lean szemléletű integrációja multinacionális környezetben – Ipacs Boglárka

Design for Six Sigma (DFSS) – egy méltatlanul keveset alkalmazott módszertan 2. rész – Heinold László

Beszámoló a XXI. Minőségszakember Találkozóról –
Tóth Csaba László

MAGYAR MINŐSÉG®

a Magyar Minőség Társaság havi folyóirata

Elektronikus kiadvány

Szerkesztőbizottság:

Alapító főszerkesztő: dr. Róth András

Elnök: Sződi Sándor

Főszerkesztő: Tóth Csaba László

Tagok:

Harazin Tibor, Mátrai Norbert, Tánczos Lajos, Dr. Topár József

Szerkesztőbizottsági titkár: Turos 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)

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Új belépők lean szemléletű integrációja multinacionális környezetben – Ipacs Bogárka](#)

[Design for Six Sigma \(DFSS\) 2. rész – Heinold László](#)

[Jók a legjobbak közül: Dr. Sutka Sándor – Sződi Sándor](#)

[Le a kalappal: Vincze Róbert – Sződi Sándor](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[A Magyar Minőség Társaság 2018. évre tervezett programjai](#)

[XXI. Minőségszakemberek Találkozója beszámoló](#)

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Kihívások és tanulságok a menedzsment területén – Konferencia beszámoló](#)

[Érték és Minőség Nagydíj -pályázati felhívás](#)

[Új információk a Szabványügy területéről](#)

[Új vonalkód ellenőrzés rendszer a gyógyszeriparban](#)

[Zöld híreink](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront \(Csaba László TÓTH\)](#)

[Newcomer integration plan with lean approach – Boglárka IPACS](#)

[Design for Six Sigma \(DFSS\) 2. part – László HEINOLD](#)

[The Best among the Best: Dr. Sutka Sándor – Sándor SZŐDI](#)

[Hats off to: Vincze Róbert – Sándor SZŐDI](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

[2018 Year's Planned Programs of the Hungarian Society for Quality](#)

[21th Meeting of Quality Experts – Conference Summary](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[Challenges and Consequences in Management” Int. Conferece in Debrecen, March 8-9.](#)

[Invitation to a New Competition Called „Value & Quality Award”](#)

[News from ISO Word](#)

[New Gage for the Barcode Control Systems in the Pharmaceutical Industry](#)

[Green News](#)

Tisztelt Olvasó!

Mikor elkezdi lapozgatni újságunkat, lehet, hogy még nasolgat hozzá a maradék sonkából, piros tojásból vagy süteményből. Remélhetőleg, az időjárás is jobban alakult, mint azt az előrejelzések valószínűsítették. A márciusi hó és fagyok azonban ismételten felhívják a figyelmünket a klímaváltozás okozta kellemetlen és kiszámíthatatlan következményekre.

Április számunk első írása napjaink egyik igen komoly problémájával, a munkaerő megtartásával foglalkozik, amelynek egyik leglényegesebb eleme, hogyan lehet beilleszteni az új környezetbe a belépő dolgozót, hogy később is lojális munkatársunk legyen. Folytatjuk a Hat Sigmára való tervezés sorozatunkat, egy rövid, de lényegretörő írással.

A tavasz nem csak a természetben jelent egy új kezdetet, de itt az ideje az új pályázatok, felhívások kiírásának is. Magáncégek kormányzati támogatással elindítottak egy régi-új kezdeményezést, az „Érték és Minőség” elismerést. A felhívást részletesen ismertetjük. Sőt, terveink szerint bemutatjuk majd a díjat kezdeményező vállalkozásokat is. Amikor majd megszületik a bírálóbizottság döntése, örömmel mutatjuk be majd a nyertes cégeket, hogy a legjobb gyakorlatokat közkinccsé tegyük.

Fontosnak tartjuk ezt a lépést, mert a magyar minőségügyi szakemberek és szervezetek az utóbbi időben árva gyerekeknek érezték/érzik magukat. Pedig a felhalmozott tudás átadásban, az új generációk kinevelésben, az új dolgok (Ipar4.0, Farming 4.0, IoT, big data, precíziós mezőgazdaság, robotika, az agrobotok, és még sorolhatnám tovább) bevezetésében fontos szerepük lehet(ne). Az új „divatok” csírái már a mai közép és idősebb korosztály életében is

léteztek, csak a „számolási képesség lehetősége” vagy az informatikai háttér, erősen korlátozottak voltak.

A minőség működés (Mikó György immár klasszikussá vált - és mérhetetlenül igaz - mondása), a jó minőség, az értelmes működés fenntartásához a minőségügyi szakemberek önkéntes egyesülése tudja a legtöbb és a legnagyobb segítséget nyújtani, erre a Magyar Minőség Társaság és társszervezetei mindig készen állnak.

Március nem csak a pályázatok bimbózásának ideje volt, hanem a különböző, minőségüggyel kapcsolatos konferenciák hónapja is. Haladjunk időrendben, már ahová meghívót kaptunk. Március 2-án az SGS rendezett egésznapos rendezvényt, ahol az új ISO 9001 és 14001 szabványokra való áttérés fontosságáról és tapasztalatairól esett szó. Reményeink szerint erről is részletesen beszámolunk majd egy későbbi számunkban. Egy hétre rá tartotta meg szokásos, éves konferenciáját a Debreceni Egyetem Műszaki Kara. Erről mostani számunkban olvashatnak egy összefoglalót.

A hónap végén tartottuk meg – immár 21-edszer – a Minőségszakemberek Találkozóját, ahol az elkövetkező időszak – egyelőre még nem nagyon ismert - mumusáról volt szó, a GDPR-ról. Ajánljuk figyelmükbe az összefoglalót.

Természetesen megtalálhatják sorozatainkat is, lesz megemlékezés, és néhány kisebb-nagyobb hír, amit fontosnak találtunk. Kellemes időtöltést kívánunk!

Főszerkesztő

Új belépők lean szemléletű integrációja multinacionális környezetben

Ipacs Boglárka

Napjainkban óriási létjogosultsága van az új dolgozók céges integrálásának mind HR, mind pedig lean szempontból. Úgy gondolom, minden cég esetén fontos lenne erre megfelelő időt és erőfeszítést szánni, hiszen a munkatársak betanítása hosszútávú befektetés mivel fontos, hogy később önállóan, magabiztosan és gyorsan dolgozzanak a lehető legkiválóbb színvonalon. Egy sikeres vállalat irányításához pedig elengedhetetlenek az olyan alkalmazottak, akik képesek jó munkahelyi légkört teremteni, együttműködni és megfelelő eredményeket produkálni.

A munkatársak betanítása nem egy egyszerű folyamat. Esetünkben az alapvető betanítási folyamat nem tartalmazott előre elkészített standard tervet, mely sok félreértést, késlekedést és felületes betanítást szült. Elsősorban ezért volt szükség a megfelelő „onboarding” folyamat kidolgozására. Továbbá külön kihívást jelentett a gyakornokok nagy létszáma és a fél éves rotációjuk miatt generált magas fluktuációs arány, így nagy szükség volt egy standard minden ismeretet átfogó integrációt elősegítő rendszerre. Az eltérő korábbi munkatapasztalatok miatt minden belépő más-más ismeretekkel és tudás szinttel érkezik. Ennek kiegyenlítésére a megfelelő tréning szintén megoldást jelent, így a betanítást követően közel ugyanazon a szinten dolgozhatnak.

Mindemellett fontos volt számomra egy folyamatosan fejleszthető rendszer létrehozása, melyet együttesen a kollégák időről időre javíthatnak a gyakorlati tapasztalataik alapján, így amellet, hogy kaizen tevékenységet végeznek, a csapatszellemet is folyamatosan javítják a közösségben.

Egy igazán jó betanítási terv üzleti szempontból is igen hasznos lehet, hiszen tükrözi az adott hely vezetését és támogatói rendszerét. Ken Blanchard helyzetfüggő vezetési modellje szerint ugyanis a kompetencia és motiváció dimenzióit vizsgálva egy alkalmazott különböző fázisokon megy keresztül pályája során. Az első szakaszban még magas az elkötelezettség mely alacsony kompetenciával társul, viszont a második szakaszban a kompetencia növekedésével egyetemben megbillenés figyelhető meg az elkötelezettség terén. Ebben a körülbelül 3-6 hónapos időszakban mondanak fel a legtöbben. Így ez az az időszak mely szupportív, motiváló viselkedést igényel a vezetőség és személy szerint úgy gondolom, hogy a teljes csapat oldaláról is hiszen, ha az új dolgozók kitüntetett figyelmet és megfelelő betanítást kapnak ebben a kritikus időszakban vonzóbbá válik számukra a szervezetnél való hosszútávú karriercél. A megfelelő tudással és folyamat ismerettel rendelkező kollégák megtartása pedig a legtöbb vállalat egyik fő célja, különösen a mai munkaerőpiaci helyzetben.

A terv elkészítését a felsoroltakon kívül a belső vevői elégedettség mérésünk során kapott eredmények is indokoltá tették, melyre a cikk további szakaszában részletesebben is kitérek.

A csapat bemutatása és az OTR folyamat

A szóban forgó csapat az ellátási lánc részeként orvostechnikai eszközök forgalmazásával foglalkozik továbbá ügyfélszolgálati feladatokat lát el. További különlegessége még hogy egy osztott szolgáltatói központ részeként működik, mely olyan szervezeti megoldás, mely esetében a vállalat

az egyébként területileg szétszórtnak elhelyezkedő, működését tekintve eltérő szolgáltató szervezeti egységeit egy központi szolgáltató egységbe szervezi. Úgy gondolom ez egy fontos eszköze a költséghatékonyságnak valamint a folyamatok fejlesztésnek, hiszen a központosítás segítségével az egyes régiók tanulhatnak egymástól, valamint segíthetnek is egymás folyamataiban, ezzel biztosítva az elérhető legjobb minőségű szolgáltatást. Az alábbi SSC (Shared Service Centre-Osztott Szolgáltató Központ) modell fő célja a szolgáltatás színvonalának javítása, a szervezet hatékonyságának növelése és a veszteségekkel járó tevékenységekből származó költségek csökkentése. Ezen funkciók hatékonyságának mérésére jelen esetben az alábbi SLA (Service-Level Agreement-Szolgáltatási Szint Megállapodás) teljesítmény mérési rendszert alkalmazzuk:

Kategória	Mérés	Leírás	SLA	Adatok forrása
Körülmények	Az osztott szolgáltató központ által feldolgozott telefonhívások száma	Fogadott hívások száma hetente	~450 db	Soft phone rendszer adatbázisa
Körülmények	Az osztott szolgáltató központ által feldolgozott rendelések száma	Feldolgozott rendelések száma hetente	~1000 db	Rendelési platform adatbázisa
Teljesítmény	Átlagos válaszadási sebesség	10 másodpercen belüli hívásfogadás	<10 sec	Soft phone rendszer adatbázisa
Teljesítmény	Vevői panasz	A menedzserhez intézett vevői panaszok	<1 db	Vevői felmérés
Teljesítmény	SCOT (Shipment Complete OnTime- Szállítás Időbeni Teljesítése)	A szállítmány időben történő megérkezésének százalékos aránya	>99%	Szállítmányozási cég jelentése
Folyamat	Rendelések bevitelének ciklus ideje	A rendelés beérkezésétől a rendszerbe való beviteléig eltelt idő kevesebb mint 24 órán belül	>99%	CRM (Customer Relationship Management- Ügyfélkapcsolat Menedzsment) rendszer
Folyamat	Rendelések teljesítésének ciklus ideje	A rendelés beérkezésétől a vevőig való kiszállításig eltelt idő.	>99%	CRM rendszer

1. táblázat. SLA teljesítmény mérési kritériumok.

Az említett csapat tagjai OTR (Order To Remittance-Rendeléstől Kiszállításig) projekt menedzseri feladatokat látnak

el, mely során biztosítaniuk kell a rendelések bevitelét, azok megfelelő minőségét, valamint a vevő felé való teljesítését. A vevői jelenlét, valamint az igény megjelenése viszont még nem elég az együttműködésre, ez a folyamat is mint sok egyéb üzleti folyamat egy szerződéses együttműködés megkötésével kezdődik a vevői és vállalati oldalról.

A rendelések értékárama

Egy adott rendelés értékárama a termék értékesítési ajánlatok elkészítésével, valamint ezek vevőhöz juttatásával kezdődik. Külső vevők esetében ezek az információk kerülhetnek közvetlenül a végfelhasználóhoz valamint viszonteladókhoz is. A megrendelő a számára megfelelő és a szolgáltató oldaláról engedélyezett csatornán (e-mail, fax vagy telefon) keresztül elküldi a rendelését, mely optimális esetben minden a rendeléshez szükséges információt (szállítási és számlázási cím, termék, ár, rendelési szám stb.) tartalmaz.

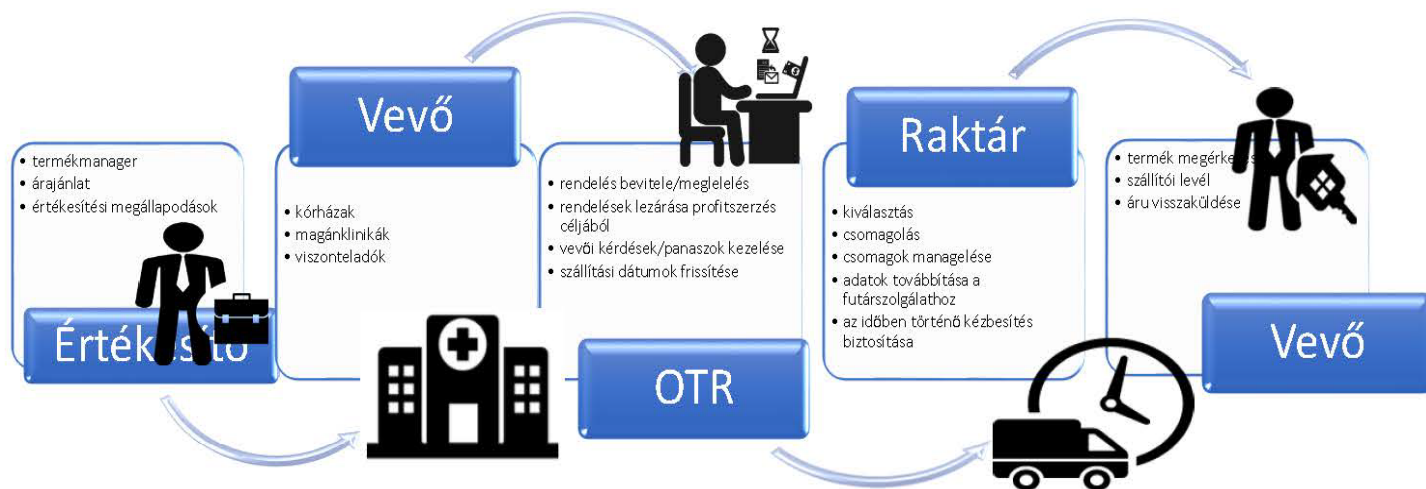
Amennyiben minden fontos információ feltüntetésre került az OTR projekt menedzser kolléga megrendelést kreál a központi rendszerben, mely igény továbbításra kerül a raktárnak. A raktár dolgozói kiválasztják a kívánt terméket és becsomagolják, majd a rendszerből generált szállítói levelet mellékelnek hozzá.

A rendelési adatok alapján a szállítmányozó cég eljuttatja a megfelelő mennyiségű és minőségű terméket a megrendelőnek. A legtöbb esetben a fuvarozó cégek szintén generálnak egy szállítói levelet mely minden a szállításhoz fontos információt, valamint egy elektronikus utánkövetési számot is tartalmaz, így online is könnyen követhetővé válik a szállítmány státusza.

Amennyiben a megfelelő mennyiségű és minőségű termék megérkezik a vevőhöz és az átvételi elismervény aláírásra kerül a folyamatban már csak a számlázás van hátra.

Jelen esetben ez egy úgynevezett láthatatlan folyamat, hiszen a kézbesítést követően a rendeléshez használt felület

generálja a számlát a megrendelés körülményeiről és összegéről. A vevői igénytől függően a számla kézbesítése történhet elektronikus vagy papír alapú formában is.



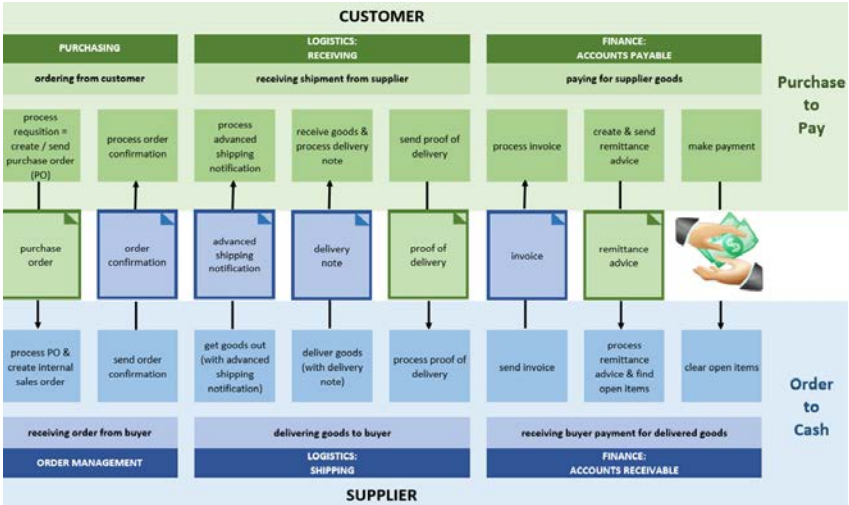
1. ábra A rendelési folyamat értékárama

Egy ideális világban ez a folyamat pontosan a fent leírtak alapján zajlana, de mint tudjuk a valóságban számolnunk kell az emberi tevékenységből, valamint a technikai megoldásokból adódó hibákkal. Nem megfelelőség (eltérő cím, mennyiség vagy minőség) tapasztalása esetén a vevő panasszal élhet melyet jelezni tud az OTR projekt menedzser kollégáknak, akik gondoskodnak a termék raktárba való visszavételezéséről, valamint a megfelelő termék újra küldéséről.

A szerződéses kapcsolat a vevői oldalról abban az esetben nyerhet csak megerősítést, amennyiben a megrendelések a logisztikai folyamatok útján teljesítésre kerülnek. A vállalat oldaláról pedig akkor, amikor a számlázást követő kifizetések is megtörténtek.

Az OTR az ellátási lánc egyik kulcsfontosságú folyamata, hiszen az igények kiszolgálásával nagyban segíti az üzletet. A megfelelő kiszolgáláshoz pedig elengedhetetlen a vállalati együttműködés melyet egy jól szervezett ellátási

lánccal meg is lehet valósítani. Egy rendelés az említett folyamat estében három alfolyamaton megy keresztül az ellátási láncban elfoglalt szerepe szerint, melyek a vásárlás, a logisztika és átvétel, valamint a vevői kifizetés. Bár az említett csapat közvetlenül nem foglalkozik a pénzügyekkel, mégis az alfolyamatok többségét támogatja ez által célja a bevételek generálása.



2. ábra. Rendelési folyamat értékárama vevői és szállítói szemszögből (1).

(customer: vevő, supplier: beszállító, purchase to pay: igénytől a kifizetésig, order to cash: beszerzéstől a pénzügyekig, purchasing: vásárlás, logistics: logisztika, finance: pénzügy, order management: rendelés menedzsment)

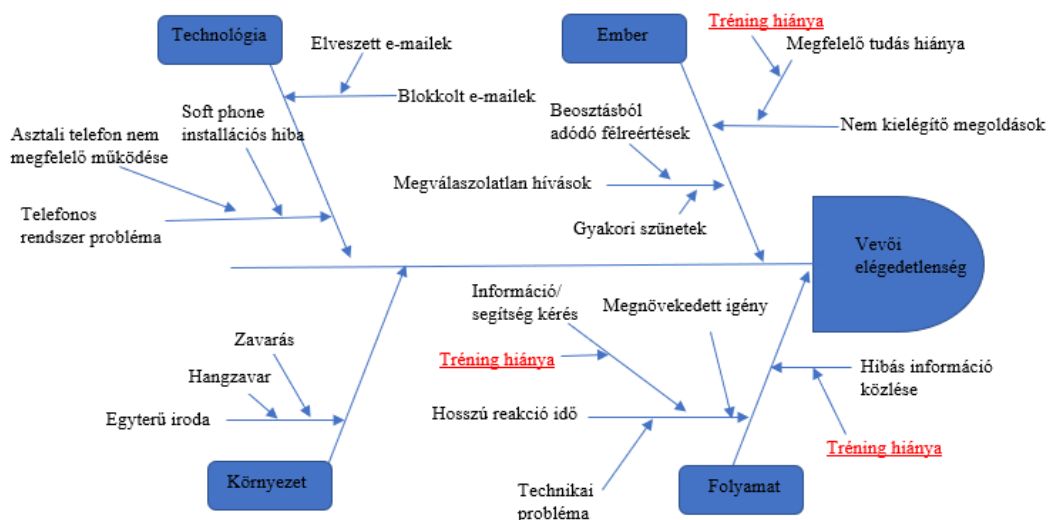
A munkakörből eredő kihívások és a problémák lehetséges gyökérokai

Az ügyfélszolgálati funkció sokban zavarja a dolgozók egyenletes munkavégzését, viszont a vevői kérelmek, kérések esetleg nem megfelelőségek bejelentése miatt kiemeleten fontos szerepet tölt be ebben az üzletágban. E miatt viszont kiszámíthatatlanná válik a napi munkaterhelés valamint további problémát jelent a funkcióbeli szten-derdek részleges vagy teljes hiánya.

A telefonon jelentett váratlan problémák kezelése miatt a probléma megoldásra sokszor több időre van szükség, mint magára az értékteremtésre, viszont a problémákat minden lehetséges esetben meg kell oldani a vevői elégedettség érdekében. De vajon hogyan lehetnénk hatékonyabbak benne és fektethetnénk nagyobb hangsúlyt a profit generálására egyidőben? A csapat költségvonzatára mint a legtöbb esetben nincs rálátásunk és az elvégzendő munka sem lesz előre megjósolhatóbb, így tehát az a kérdés hogyan juthatnánk mégis közelebb a probléma megoldásához?

A kérdésre keresve a választ egy belső vevői elégedettség mérést végeztünk. Régiókra lebontva megkértük a legfontosabb érdekeltet (üzletkötők, menedzserek, raktár, beszerzés stb.), hogy külső szemmel értékeljék a kéréseik kezelésének időbeliségét és minőségét, valamint a kommunikációnk és a felmerülő problémák megoldásának minőségét.

A válaszadók fejlesztendő javaslatként a telefonos lefedettségünket, a termék ismeretünket, valamint az általános tudás hiányából fakadó olykori pontatlanságunkat említették. A probléma gyökér okát kutatva az alábbi Ishikawa diagramot készítettem, hogy meg tudjuk találni az ok-okozati összefüggéseket és a későbbiekben a valódi problémát orvosolhassuk.



3. ábra Vevői elégedetlenség halszáлка diagramja

Elemézve a diagramot arra a következtetésre jutottunk, hogy a vizsgált négy terület közül a fő fókusz a folyamatokra és a dolgozóinkra irányítjuk, hiszen a technológiába, és a környezetre kevésbé van beleszólásunk.

Válaszul a vonalak lefedettségére, egy beosztást dolgoztunk ki, mely segítségével ez a probléma teljesen meg is szűnt, a termékismeretünket pedig termékcsoportokat bemutató előadásokkal szeretnénk szélesíteni. Az általános tudás javítását egy mindent lefedő tréningtervvel kívánjuk orvosolni, hiszen átgondolva a meglévő metódust arra jutottunk, hogy nincs egységesítve, sokszor helyzettől és munkaerőtől függ és mivel nem dokumentált folyamatként működik, így igazán könnyű nem túl gyakori eseteket, valamint egy-egy fontos információt kihagyni a betanítási folyamatból. Ezeket az információkat összegezve világossá

vált, hogy megtaláltuk a probléma gyökerét, melynek megoldásán azonnal el is kezdtünk dolgozni. A probléma megoldás első lépéseként veszteségfeltárást végeztem melynek eredményét az alábbi ábrán bővebben ki is fejték.

Különös hangsúlyt fektettem azokra a potenciális pontokra melyeken a megfelelően kidolgozott és használt tréningterv a későbbiekben segítségünkre válhat, a szóban forgó pontokat az ábrán feketével emeltem ki. Ezzel még inkább felhívtam a figyelmet a probléma létjogosultságára, hiszen az irodai folyamat lépések körülbelül 90%-a veszteség, és hasonlóan, mint a termelésben itt is számos esetben rejtve maradnak (1).

Az említett veszteségeken kívül a Toyotánál hozzáadott veszteségként értékeli a munkatársak kreativitásának kihasználatlanságát is. A meghallgatást nem nyert ötletek

hasznos tanulási lehetőségek, fejlesztendő területek és megvalósíthatatlan tervek elmulasztását rejtik magukban (2). A veszteségek felsorolásánál személy szerint az alap veszteségekhez sorolnám a lelki eredetű veszteségek összességét, értem én ez alatt többek között a csapaton,

vagy cégen belüli megoldatlan konfliktusokat, kihasználatlan tehetségből vagy éppen túlterheltségből adódó frusztrációt, valamint a stresszt. Ezek mind hibaforrások lehetnek, hiszen az alkalmazottak a személyes problémákkal foglalkoznak és ennek következtében különböző hibákat vétethetnek.

Várakozás

- Információ kereséssel töltött idő
- Hiányzó adatokra való várakozással eltöltött idő, hozzáférésekre való várakozás.
- Informatikai rendszerek karbantartási folyamataira várás.
- Megválaszolásra váró e-mailek, telefonhívások, kommunikációs gát.
- Az új belépő integrálási folyamata, az első értéktérítési lépésig eltelt idő.

Felesleges mozgás

- Az információ felesleges mozgatása, e-mailek telefonhívások formájában.
- A nyomtató, valamint irodaszereket tároló szekrény távolságából adódó, indokolatlan fizikai mozgás.

Túlszállítás

- Hibás rendelés következtében kiküldött, valamint beszerzett eszközök, termékek.
- Felesleges információk elküldése.

Felesleges tevékenységek

- Jóváhagyások és engedélyezések ismételt bekérése mely felhatalmazás vagy éppen felelősségvállalás hiányából történik.
- A rendszerben meglevő adatok, információk ismételt bekérése.
- Eltérő, nem használható vagy rossz file formátum alkalmazása a mentés során.

Információ vagy anyag felesleges mozgatása

- Információ hiányból fakadó többszöri kommunikáció, adatkérés levélben, e-mailben.
- Adott információt tartalmazó dokumentumok többszörös mentése a rendszerben.
- Frissítést követően az elavult dokumentumok törlésének a hiánya.
- Késések a szállításban, hibás megrendelés bevitele esetén a termék raktárba szállítása.

Felesleges tárolás

- Elavult katalógusok, termékleírások tárolása.
- Feleslegesen tárolt információk a közös mapparendszerben, használaton kívüli dokumentumok, információk.
- Biztonsági szempontból tárolt levelezések, igazolások, szerződések

Hibák, selejtjavítás, dupla munka

- Standard munka hiánya.
- Szabályok, tréningek elmaradása vagy be nem tartása miatt létrehozott károk, hibák.
- A felelősségi körök nem megfelelő tisztázása következtében létrejött párhuzamosan végzett munka, duplikációk.
- Multitasking.
- Félbeszakítások, zavarások, esetleges hangzavar.

4. ábra A 7 veszteség azonosítása a folyamatainkban

A tréning alapkoncepciója és megalkotásának előkészületei

Annak ellenére, hogy az általunk forgalmazott termékek összességében ugyanazok, illetve a tagok is együtt dolgoznak minden régió folyamata kicsit másképp működik, az elérő igényekhez, valamint a különböző folyamatokhoz igazodva. Így hát lehetetlen volt előrukkolni egy univerzális megoldással, mely tökéletes minden régió új belépőjének betanítására. Ezért döntöttem egy reziliens, könnyen formálható, mégis mindent érintő és átfogó megoldás mellett, melyet az újabb és újabb tapasztalatok alapján folyamatosan javíthattunk és tökéletesíthetünk a lehető legjobb eredmény érdekében.

A tréning kivitelezése során az egyszerűség és könnyen használhatóság, valamint a digitális világ kedvéért úgy gondoltam, hogy érdemes lenne egyetlen linkről működtetni, mint egy interaktív rendszert, így az adott linkről lenne elérhető nem csak maga a tréning alapja, hanem az összes többi betanuláshoz szükséges és későbbi munkavégzéshez szükséges link weboldal és dokumentum is. A jól működő rendszer létrehozásához viszont mindennek előtt szükség volt a folyamatleíró dokumentumok és mappák átstrukturálására. Az átvizsgálás során dokumentumok tömkelegére leltünk, amik korábban már elévültek és frissítésre szorultak, valamint olyanokra is, amik ugyan naprakészek voltak, viszont a frissítések következtében duplikálva lettek. Ezek a téves vagy hiányzó információkat tartalmazó iratok pedig felesleges terhet róttak a kollégákra rengeteg veszteséget és hibalehetőséget rejtve magukban. A dokumentumok ellenőrzésében és átolvasásában tapasztalt kollégáim nyújtottak segítséget, így végre megfelelő információs anyag állt rendelkezésünkre ahhoz, hogy elkezdhessük összeállítani a tréninget.

Fontosnak tartottam mindezen technikai részletek mellett azt is, hogy a csapat többi tagjának bevonásával, ötleteikkel

és észrevételeikkel együtt alakítsunk ki egy minden régió munkafolyamatát lefedő tervet. Ez által törekedve arra, hogy a kész terv később egy szép színesen kidolgozott dokumentummá váljon az iroda falán, amiről később mindenki megfedelkezhet.

A terv elkészítésének első fázisában a saját munkakezdési tapasztalataim voltak segítségemre, majd pedig rengeteg segítséget és támogatást kaptam a csapatvezetőmtől, valamint kollégáimtól, akik értékes tapasztalataikkal és meglátásaikkal hozzá tettek a megfelelő belépő tréning kidolgozásához.

A kidolgozás hozzávetőlegesen két hónapot vett igénybe, ezt követően kezdődhetett a tesztelés. A projekthez erőforrásként mindösszesen időre és a csapattagok segítségére volt szükség, mely önkéntes alapon működött, ezért tekinthetjük kaizen tevékenységnek.

A folyamat előrehaladásának monitorozására heti megbeszéléseket használtunk, ezen alkalmak során volt lehetőségünk a brainstorming-ok megtartására is ahol meghallgattuk egymás véleményét és biztosítottuk a szabad ötletfelvetés lehetőségét.

A továbbiakban bővebben kifejtem az alkalmazott megoldásokat változtatásokat és észrevételeket, melyeket a két bejövő kollégán való tesztelés során tapasztaltunk, így remélhetőleg mások számára is használhatók lesznek a jövőben.

Az előkészületek

A tréning részét képezik az előkészületek is, ezért az érkezést megelőző héten megkérjük az új belépők minden szükséges hozzáférését a közös e-mailekhez, a telefonvonalhoz, valamint a levelezési listákhoz. Benyújtjuk a kérelmet az eszközökre úgy, mint a laptop és a headset, hogy az informatikai részlegnek időt hagyva előkészíthessék őket a megfelelő időpontra. Ez a feladat a csapatvezetőre hárul, valamint, hogy kijelölje a felelős személyt, aki az egész betanítást

tási folyamatot koordinálja. Ez a személy (mely jelen esetben én voltam) felelős a tréning zavartalan lebonyolításáért, valamint az alfeladatok az egyes workshopok, prezentációk kiszervezéséért, majd a lebonyolítás ellenőrzéséért. Az adott kiszervezett feladatokat az aktuális tréning hét megkezdése előtt egyeztetjük a kollegákkal és rögzítjük is azokat a naptárjukban biztosítva ezzel a felelősségeket. A négy héti tartó beosztás tartalmaz minden olyan folyamatot, és információt melyet a tréning végére az új belépőknek ismernie és önállóan használni tudnia kell.

A terv kivitelezéséhez a Publisher programot használtam, mégpedig azért, mert így egyszerű volt hivatkozásokat hozzárendelni a szöveghez, valamint szerkeszteni az esetleges változásokat. A programmal a fájl mozgatása sem jelent gondot hiszen a linkek és dokumentumok elérhetősége a szöveghez csatoltan kerültek át egyik helyről a másikra.

1. HÉT

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					
10:00		Online tréning	Online tréning		Normál rendelések bevétele és ellenőrzése
11:00			Online tréning		
12:00			IT mini tréning		
13:00					
14:00	Bemutatók és körbevezetés	Iparág be mutató prezentáció		Normál rendelések bevétele	
15:00	Folyamatainkat bemutató prezentáció	Online tréning	Online tréning		Normál rendelések bevétele és ellenőrzése
16:00	Online tréning			Rendszer hozzáférés kérése	
17:00					
18:00					

2. HÉT

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					
10:00		Normál rendelések bevétele	Normál rendelések bevétele és ellenőrzése	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan
11:00	Normál rendelések bevétele				
12:00			Sürgős rendelések workshop		
13:00					
14:00			Allokáció workshop		
15:00	Normál rendelések bevétele és ellenőrzése	Normál rendelések bevétele és ellenőrzése	Normál rendelések bevétele és ellenőrzése	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan
16:00					
17:00					
18:00					

3. HÉT

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					
10:00	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan	Vegyes rendelések bevétele önállóan
11:00					
12:00					
13:00					
14:00		DEMO rendelések workshop	Tengerentúli rendelések kezelése workshop	Reklamáció kezelés workshop	Vegyes rendelések bevétele önállóan
15:00	Normál rendelések bevétele önállóan				
16:00		Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan		
17:00				Normál rendelések bevétele önállóan	
18:00					

	Hétfő	Kedd	Szeda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					
10:00	Vegyes rendelések bevitale önállóan	Vegyes rendelések bevitale önállóan	Vegyes rendelések bevitale önállóan	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés
11:00					
12:00	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés
13:00					
14:00					
15:00	Vegyes rendelések bevitale önállóan	Vegyes rendelések bevitale önállóan	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés
16:00					
17:00					
18:00					

5. ábra A tréning első verziója

Az első változat megfigyelésének észrevételei

Az első nap kezdési időpontját hibásan ítéltük meg. A hivatalos időponthoz minden esetben hozzá kell kalkulálnunk a megelőző orvosi vizsgálattal, a HR-es eligazítással, valamint az informatikai osztályon való laptop telepítéssel és átvétellel járó plusz időtöltést. Célszerű lenne a bejövő dolgozót a továbbiakban ott felvenni és átkísérni a csapatunkhoz.

A közösen használt felhőalapú tárolófelületbe feltöltött tréning file típusának e-mailbe beillesztett verziója nem volt támogatott, így azt egy olyan megfelelő formátumba volt szükséges átkonvertálni, mely e-mailbe beágyazott verziója megfelelően nyílik meg.

Fel kell készülnünk az esetlegesen előforduló informatikai rendszerek kihívásaira, mert időnként előfordul, hogy az első kruciális pontnál megakad a tanulási folyamat. A kötelező online tréningeket tartalmazó felület ugyanis nem feltétlenül azonnal tölti be az elvégzendő tréningek listáját így nagy várakozási és csúszási idővel kell számolnunk, hiszen a tréningek elvégzése nélkül az új kolléga nem kapja meg a szükséges hozzáféréseket.

Bár központi informatikai tréningben részesülnek az új belépők, én mégis fontosnak tartottam egy csapaton belül megrendezésre kerülő IT tréning megtartását, hiszen az általunk használt felületek és rendszerek használatát máshol nem ismertetik velük. Úgy gondolom, ez a tréning különösen hasznos volt, már a kezdetek során telepítésre kerültek a szükséges szoftverek és beállítások, de további fejlesztésre szorul, mert a beillesztett linkek, illetve a böngésző kompatibilitás olykor problémát jelentettek.

Ügyeljünk kell továbbá arra is, hogy minden fájl szerkeszthető formátumban töltsünk fel a közös felületre, hogy változtatás esetén szinkronizálódjanak, így minden információt könnyen tudunk felvinni, vagy éppen változtatni, illetve elkerülhetjük a dokumentum duplikációkat és félreértéseket. Ez központi fontosságú az interaktív digitális alapú koncepció fenntartásában.

Az első verzió tesztelése során azt tapasztaltuk, hogy a rendszer sokat fejlődött a korábbi gyakorlatokhoz képest az alábbiakban:

Az egyik legfontosabb fejlesztésünként sikerült többek között kiküszöbölnünk az „egymásra mutogatás” problémájából következő várakozást és félreértéseket.

Keretet szabva a betanításnak rövidítettük magát a folyamatot is, a tervezett idő intervallum így 4 hét lett, de az új alkalmazott ez alatt a 4 hét alatt teljes képzést kap az on-

line tréningek elkezdésétől egészen a telefonos betanításig. Talán soknak tűnhet, de az első értékeremtő lépés már a 2. héten megtörténik, mivel az új belépő már képes lesz önállóan rendelések bevitelére a rendszerbe.

A tréning felépítése során olyan újításokat is bevezettünk, amit eddig nem használtunk, mint például a belsős IT tréningünk, valamint két átfogó prezentáció a cég és a csapat felépítéséről és a folyamatainkról. Ezek fontosok voltak, mert így az új dolgozó tisztábban láthatja az egyéni szerepét, valamint, hogy milyen a vállalat és az üzletág felépítése a jobb megértés és munkavégzés érdekében.

A fejlődés ellenére megfigyeltünk olyan további veszteségeket is, melyek tökéletes fejlesztési pontokként szolgáltak a következő verzió elkészítésében.

A gyakorlatban való alkalmazás során rá kellett jönnünk, hogy a tréning nagyobb flexibilitást és könnyebb szerkeszthetőséget igényel, hiszen nem tudunk előre számolni a hirtelen változásokkal, a szabadságolásokkal és egyéb nemzeti ünnepekkel. Akkor lesz igazán használható, ha ezek ellenére könnyen tartható és a helyzethez alkalmazkodva testre szabható.

Pontos időkereteket nem szabhatunk meg minden egyes folyamatnak, hiszen az emberi tényező nem kiszámítható, valamint a laptopok, szerverek és különböző szoftverek rendelkezésre állása és meghibásodása is problémát okoz időnként. A továbbiakban olyan tervet kell készíteni, ami a váratlan helyzetekre is felkészít, hogy ne legyen elvesztegetett idő, egymásra várakozás, ezáltal rengeteg kihasználatlan idő menjen kárba. Ennek kiküszöbölésére a javaslatom a valós munkában való megfigyelés lenne. Ugyan minden régió folyamata kicsit eltérő, de lényegében ugyanazokon a lépéseken haladunk végig egy alapvető rendelés esetén. Ez nagyszerű lehetőség lenne a kö-

telező online tréning gyakorlatban való elsajátítására, ezáltal hasznosan a tölthetnék az egyébként várakozással eltöltött időt és mindez nem róna külön terhet a többi kolléga munkamenetére sem. Továbbá azzal, hogy különböző kollégáktól tanulnak és megismerik az ő munkarendjüket, a csapatba való szociális integráció is egyszerűbben és gyorsabban mehetne.

A Gemba jelentősége ebben az esetben is meghatározó volt, ugyanis az első verzióban megfigyelhető hiányosságokra, pontatlanságokra, valamint fejlesztendő területekre a gyakorlati megfigyelés hívta fel a figyelmet. A gyakorlatban nem minden esetben voltak megvalósíthatók azok az idő keretek melyeket elképzeltünk, valamint az informatikai megoldások is sokszor áthúzták a napi tervet, így változásokra volt szükség a valós időben tapasztalt eredmények alapján.

● ● ● | 1. HÉT

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					Rendszer hozzáférés kérése
10:00		Online tréning	Shadowing	Online tréning	
11:00					Shadowing
12:00	HR belépési információk		IT mini tréning		
13:00	IT belépés				
14:00	Bemutakozás és körbevezetés	Ipargáz bemutató prezentáció		Normál rendelések bevitel	Normál rendelések bevitel
15:00	Folyamatainkat bemutató prezentáció	Shadowing	Online tréning		
16:00	Online tréning (tréning lista)			Online tréning	Shadowing
17:00					
18:00					

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00					
10:00		Shadowing	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése +Shadowing	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése +Shadowing	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése +Shadowing
11:00	Normál rendelések bevétele önállóan				
12:00		Sürgős rendelések workshop			
13:00					
14:00			Allokáció workshop	Demo rendelések workshop	
15:00	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése +Shadowing	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál rendelések bevétele önállóan	Normál és demo rendelések bevétele önállóan	Normál és demo rendelések bevétele önállóan
16:00					
17:00					
18:00					

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00			Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése		
10:00	Normál és demo rendelések bevétele önállóan	Vegyes rendelések bevétele önállóan		Vegyes rendelések bevétele önállóan	Vegyes rendelések bevétele önállóan
11:00			Vegyes rendelések bevétele önállóan		
12:00					
13:00					
14:00	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése	Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése	Reklamáció kezelés workshop	Reklamáció kezelés workshop	
15:00		Reklamáció kezelés workshop			Vegyes rendelések bevétele önállóan
16:00	Normál és demo rendelések bevétele önállóan		Bevitt rendelések ellenőrzése, megbeszélése	Vegyes rendelések bevétele önállóan	
17:00		Vegyes rendelések bevétele önállóan	Vegyes rendelések bevétele önállóan		
18:00					

	Hétfő	Kedd	Szeda	Csütörtök	Péntek
08:00					
09:00		Tengerentúli rendelések kezelése workshop			
10:00	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés
11:00		Önálló munkavégzés			
12:00	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés
13:00					
14:00	Telefonos felkészítés	Telefonos felkészítés	Telefonok önálló kezelése	Telefonok önálló kezelése	Telefonok önálló kezelése
15:00			Tengerentúli rendelések kezelése	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés
16:00	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés	Önálló munkavégzés		Önálló munkavégzés
17:00				Tengerentúli rendelések kezelése	
18:00					

6. ábra A tréning második verziója

A második verzió elkészítése során alkalmazott változások

A tréning szerkezetén változtatásokat eszközöltünk, a már említett szabadságolásokból adódó helyettesítési problémák miatt, így az egyes változások könnyen bevezethetők a rendszerbe, egyszóval egyszerűbbé vált a terv kezelhetősége. Az online tréning felület késlekedését kiküszöbölve a tréningeket listáztam kód, illetve leírás szerint, tehát ha a rendszer nem tölti be a kötelezően teljesítendő tréningek listáját, az adott kódok alapján a keresőben szűrhetővé válnak a teendők és a rendszerre várakozás helyett el is kezdhető a tréningek teljesítése.

A terv részeként sikeresen vezettük be azt az újítást is mely alkalmával az új belépő egy tapasztalt kollégától tanul és megfigyeli őt a munkájában. Az online tréning során kapott információkat ezzel a módszerrel a gyakorlatban is látja és valós időben teheti fel az ezzel kapcsolatos kérdéseit. Úgy gondolom ezzel a módszerrel lehetővé válna a rugalmas terv elkészítése is hiszen, ha bármilyen oknál fogva törölni kellene egy adott programot, könnyen lehetne azt helyettesíteni ezzel a napirendi ponttal.

A kezdési időpontot is megváltoztattuk, belekalkulálva a megelőző ügyintézéseket, amelyeket az új belépőnek aznap a munkakezdés előtt kell elvégeznie.

A meglévő, IT tréningben található linkek elérhetőségét ellenőriztük, támogatott linkeket rendeltünk azokhoz az oldalakhoz, amelyeket a rendszerünk eddig nem támogatott, valamint a telepítésekhez hozzárendelt mappákból a téves vagy éppen felesleges információkat eltávolítottuk a félreértések elkerülése érdekében.

Az új rendszerrel azt tapasztaltuk, hogy az alkalmazott változtatások igazán hasznosak voltak. Kevésbé ütköztünk technikai problémákba, valamint a tréning lista létrehozása következtében el tudtuk kerülni rengeteg várakozást.

Ezen felül nem csak a betanítás alaposságát, illetve a rugalmas terv létrehozását értük el, hanem élvezetesebbé tettük a folyamatot az új kollégának is. Ezzel változatosabbá tettük a napirendjét, jobban tudott fókuszálni 1-1 váltást követően a következő feladatra és sokkal specifikusabb kérdéseket tudott feltenni a folyamatban lévő online tesztekre hivatkozva.

Mindkét esetben azt tapasztaltuk, hogy a fejlesztéseknek köszönhetően rengeteget fejlődött a rendszer és számos veszteséget sikerült felszámolnunk. Mégis úgy gondolom, hogy a fejlesztések folyamatosan szükségesek, hiszen olyan, hogy tökéletes integrációs terv nem létezik egy ilyen gyorsan változó világban, valamint ezzel a csapat szemléletét is a kaizen folyamatok felé tudjuk irányítani. További javaslatom lenne a csapaton belüli kommunikáció, valamint az egyéni motiváció is, mert annak ellenére, hogy tisztázva voltak a felelősségi körök néha még történetek félreértések és ebből adódó csúszások. Néhány esetben azt is tapasztaltam, hogy a kollégák a rájuk bízott „extra” tevékenységet, vagyis a betanítási feladatot szükséges rosszként élik meg, így a jövőben szeretnék azon dolgozni, hogy motiváltak legyenek ezen a téren is.

A tréning kihozatala

Úgy gondolom, ez a projekt már eddig is igazán hasznos volt számunkra, de további fejlesztésekkel tovább növelhetjük a hatékonyságát egyenes arányban csökkentve ezzel a veszteségek arányát a mindennapjainkban. Az alábbi veszteségek csökkentésére lehet hasznos a jelenlegi terv:



Várakozás

Mivel alaposabb képzést kapnak, csökkenhet az információ kereséssel töltött idő, illetve ami már bizonyított, hogy az első értéktéremtő lépésig eltelt idő.

Felesleges mozgás

A bejövő dolgozó sokkal nagyobb tudással fog rendelkezni az üzletágról, valamint a személyekről és feladatkörükről, akikkel közvetlen kapcsolatot tartunk, így elkerülhető lesz az információ felesleges mozgása, e-mailek, telefonhívások formájában.

Túltérelés

A tréning nagyobb tudás átadására képes, mint a korábbi betanítási folyamatok, ezzel a hibásan leadott rendelések aránya csökkenhet és ez által elkerülhetővé válik a feleslegesen vagy éppen rossz helyre kiküldött termékek aránya. Azáltal, hogy bemutatjuk nekik a közös adat gyűjtő felületünket, már tudni fogják, milyen típusú információt hol találhatnak meg, tehát elkerülhető lesz az új adatok, információk ismételt bekérése, duplikálása.

Információ vagy anyag felesleges mozgása

A jobb és alaposabb felkészítés elkerülhetővé teszi majd a szállításban észlelt késéseket, a hibás megrendeléseket, illetve az ezekből adódó raktárba való visszavételezések arányát. Ezzel rengeteg idő, extra munka, valamint pénz spórolható majd meg.

Hibák, selejt javítás, dupla munka

A standard munka megtanítása magával vonja az alaposabb, pontosabb munkát, így a már említett hibák kiküszöbölhetők lesznek. És mivel a felelősségi körök is bemutatásra kerülnek, a félreértések, egymásra várakozások és duplikátumok létrehozása is elkerülhetővé válik.

7. ábra. A tréning lehetséges hatásai a veszteségekre.

<i>Veszteség</i>	<i>Első változat</i>	<i>Fejlesztés utáni állapot</i>	<i>Eredményesség mérése/KPI</i>	<i>Javulás mértéke</i>
<i>Várakozási veszteség</i>	első önálló értéktéremtő feladat 9 nap után	első önálló értéktéremtő feladat 6 nap után	Első értéktéremtő lépésig eltelt idő	33.4%
<i>Hibás fájlok alkalmazása</i>	Eredeti formátumok alkalmazása	10 elvégzett fájl konvertálás	Dokumentumok elérhetősége/használhatósága	100%
<i>Információ keresés</i>	4. héten bevitt rendelések száma 20 db	4. héten bevitt rendelések száma 26 db	Feldolgozott rendelések száma	23%
<i>Túl sok információ</i>	15 dokumentum minden napi használata	8 dokumentum minden napi használata	Információ frissítése/rendezése/duplikátumok törlése	53.3%

2. táblázat A tréning ellenőrzött eredményessége

Az eredményesség ellenőrzése

Mindent összevetve úgy gondolom, hogy a bejövő dolgozók integrációjára nagy hangsúlyt érdemes fektetni, hiszen a későbbiekben hatalmas jelentősége van. Ez által növelhetjük a hatékonyságot, rengeteg veszteség forrását kiküszöbölhetjük és hozzájárulhatunk ahhoz, hogy jobban érezhesse magát a munkakörnyezetben és azonosuljon a cég értékeivel. A két új kolléga tapasztalata, valamint a betanítás során feljegyzett adatok alapján sikerült egy olyan táblázatos összefoglalót létrehoznom, mely az eddigi hatékonyság javulást szemlélteti, néhány veszteség típust kiemelve:

Ezek a számszerű eredmények a teljesítmény mérési rendszerünkre is pozitív hatással lesznek. A nem megfelelési tartományba eső arányszámok várhatóan csökkenni fognak, így jobban meg tudunk majd felelni az ügyfélszolgálati feladatainknak, a rendelkezésre állásnak és egyéb mérési kritériumnak.

Összességében gyorsabb lesz a munkavégzés a bővebb ismeretek és az egységesített formátumú és egyszerűsített információkat tartalmazó dokumentumokból adódóan. Ez azt vonja maga után, hogy rövidebb idő alatt több rendelést lesznek képesek bevinni a dolgozók a rendszerbe, kevesebb hibát vétve. Ebből következően a szállítmányok időbeli megérkezésének aránya is jobb lesz, valamint a kevesebb hiba elkövetése miatt kevesebb áru visszahozataláról kell majd gondoskodniuk, így rengeteg pénzt, időt, valamint vevői reklamációt takarítanak majd meg. Így az OTR folyamat, valamint az ellátási lánc teljes érték-áramára pozitív hatással lesz.

Már így is sokat profitáltunk a terv elkészítéséből, de a kaizen elvével úgy gondolom minden alkalommal egyre tökéletesebbé alakíthatjuk. Ehhez nélkülözhetetlen a csa-

patszellem, hogy mindenki ki vegye belőle a részét, valamint az emberközpontúság. A kaizen mint tudjuk folyamatos fejlesztési tevékenységeket takar kis lépésekben a jobb eredmény érdekében.

Ez egy olyan gondolkodásmód, melyet az alkalmazottak együtt vihetnek véghez a mindennapi munkájuk során. Ahol emberi tevékenység felfedezhető, ott meg lehet valószínűsíteni és jobbá tenni a folyamatokat, valamint azok eredményeit is (4). A kaizen nem csak verseny előnyt jelentene számunkra, hanem elégedettebbekké tehetnének vele a dolgozóinkat, hangsúlyozhatnánk a hosszú távú gondolkodás és a következetesség hasznosságát, valamint az eredményeinken is sokat javíthatnánk.

Felhasznált irodalom

- (1.) Belső forrás.
- (2.) Liesener, Thomas. (2014). 90% of Your Work is Waste-Become LEAN in the Office. In: LinkedIn {online} <https://www.linkedin.com/pulse/20140725122859-34652253-90-of-your-work-is-waste-become-lean-in-the-office/>.
- (3.) Liker, Jeffrey K. (2008). A Toyota Termelési Rendszer központi eleme: a veszteség felszámolása. In: Jeffrey K. Liker (szerk.): A Toyota-módszer 14 vállalatirányítási alapelve. HVG Kiadó Zrt., Budapest. p. 51-60.
- (4.) Németh B. (2009). Kaizen. In: *Supply Chain Monitor* 2009. június-július. p.42-43.



Szerző: Ipacs Boglárka

A Debreceni Egyetem Általános Orvostudományi Karán Molekuláris Biológus diplomát szerzett. Ezt követően pártolt át a menedzsment irányába és végezte el a Műszaki kar Lean menedzszeri képzését. Újonnan szerzett ismereteit jelenleg logisztikai folyamatok és azok fejlesztése során kamatoztatja.

2. rész: Egy DFSS projekt további lépései

A cikksorozat a Design for Six Sigma (DFSS) módszertant mutatja be: az alapelveket, a legfontosabb és legismertebb eszközöket, ezek alkalmazását, folyamatba illesztését, mindezt úgy, hogy példán, illetve példákön keresztül érthetjük meg a módszertan erősségét, lehetőségeit.

Az előző részben tisztáztuk, hogy – amennyiben egy terméket a DFSS módszertanával akarunk kifejleszteni, akkor:

1. első lépésként (még mielőtt belevágnánk a tényleges tervek elkészítésébe) a termékkel kapcsolatos vevői és egyéb elvárásokat azonosítjuk (miért kell a termék), és
2. rangsoroljuk az elvárásokat.

Bár mindenkinek – főleg annak, aki házat akar építtetni magának, valamint annak, aki ért a házak tervezéséhez, építéséhez – nehéz úgy gondolkodnia, hogy valójában nem házat akarunk, hanem elvárásaink vannak, és ezek kielégítését akarjuk; ekkor még meg kell próbálnunk **nem** házban gondolkodni.

Csak egy gondolat kíséret erejéig rugaszkodjunk most el a realitástól, és képzeljünk el egy másik világot, amelyben nem korlátoznak bennünket (ismert és ezért sokszor a képzeletünket is bekorlátozó) tények, körülmények, fizikai törvények vagy akár csak szokások. Emlékszünk még arra, amikor – ha volt ilyen az életünkben – nyáron a szabad ég alatt aludtunk és gyönyörködtünk a csillagokban? Ha nem volt túlságosan hideg és nem esett az eső: nem arra gondoltunk, hogy tető kellene fölénk; minek, hiszen

úgy nem látjuk a csillagokat. Az igényünk az volt, hogy ne fázzunk, ne ázzunk, kényelmesen feküdjünk, és ne kelljen félünk semmitől (például állattól). Kicsit műszakibb nyelvre lefordítva ez körülbelül a következőt jelenti: ne essen be az eső, ne távozzon a meleg, ne tudjanak bejönni az állatok (vagy hívatlan vendégek) és legyen lehetőség a túl erős fény (például a Hold fénye) kizárására. Elég inentől kezdve arra gondolnunk, hogy milyen (technológiai, pénzügyi) lehetőségeink vannak. Ha van olyan technológiai megoldás, ami teljesíti ezeket (de nem tető), akkor lehet, hogy azt akarjuk választani. (Vagy talán éppen így születik egy találmány.)

A megszokások miatt – illetve amiatt is, hogy a legtöbb terméknek van valamilyen előzménye – hajlamosak vagyunk mindig a létezőből kiindulni és azt továbbfejleszteni. Ez egy evolúciós út, és természetesen járható, ennek az eredménye az, hogy az újabb verziók általában jobbak, hatékonyabbak a régebbi verzióknál. De ahogy az evolúciónak is vannak zsákutcái, úgy a folyamatos módosítások során is belekerülhetnek a fejlesztésekbe olyan megoldások, amelyek a maguk időpontjában indokoltak voltak, de később már megszűnt az okuk. Az elvárásokban, funkciókban és tulajdonságokban történő gondolkodás segít túllépni az ilyen zsákutcákon.

A példánkhoz most visszatérve soroljuk fel (ismét) milyen elvárásokat fogalmaztunk meg a „házzal” kapcsolatban (nevezzük így továbbra is az egyszerűség kedvéért).

- Védjen meg a hidegtől.
- Védjen meg a széltől.

- Védjen meg az esőtől.
- Védjen meg a túl nagy melegtől.
- Védjen a tűzö naptól.
- Nappal legyen világos – főleg ott, ahol nappal tartózkodunk.
- Éjszaka (ahol alszunk) legyen sötét.
- Legyen barátságos hangulatú.
- Legyen szép a kilátás az utcára (de onnan ne lássanak be).
- Legyen benne mindig friss levegő.
- Legyen benne egy olyan közösségi tér, ahol az egész család összegyűlhet, beszélgethet.
- Tudjon minden családtag elvonulni egy saját helyiségbe, és ott pihenhessen úgy is, hogy a közösségi térben a többiek például hangoskodnak.
- Hétköznapi reggelenként minden családtag időben el tudjon készülni a reggeli tisztálkodási tevékenységével (mosakodás, zuhany, fogmosás, stb.) anélkül, hogy egymást zavarnák.
- Legyen csendes.

Ha már tudjuk, mire van szükségünk, kereshetünk egy építési vállalkozót.

Egy házépítés azért (is) szerencsés példa a Design for Six Sigma módszertan bemutatására, mert világosan látszik az a probléma, illetve kihívás, hogy itt valóban „elsőre” kell „jó” házat készíteni. Itt teljesen egyértelmű, hogy a tervezés során még könnyen lehet (szinte) bármilyen módosítást tenni, de miután elkészült a ház, már nagyon korlátozottak (illetve idő és erőforrás igényesek) a lehetőségek komolyabb változtatásokra.

Tehát van építési vállalkozó (tervezői és megvalósítói kompetenciákkal), tudjuk az igényeinket: hogyan tovább?

Egyszerűen átadhatjuk neki az elvárásainkat, ő figyelembe veszi a lehetőségeket (benn a jogszabályi előírásokat) és megtervezi a házunkat. De vajon honnan tudjuk, hogy a tervből megépített ház valóban teljesíti-e az elvárásainkat? Hogyan döntjük el, hogy „**barátságos hangulatú**” vajon a ház, vagy azt, hogy van-e benne „**olyan közösségi tér, ahol az egész család összegyűlhet, beszélgethet.**”? Ebben a pillanatban az eddig jól megfogalmazottnak tűnt elvárásaink már nem tűnnek elég egyértelműnek. Ugyanakkor hogyan lehet ilyenkor dönteni? Ha azt mondjuk, hogy elfogadjuk a tervet és megépül a ház, akkor csak a ház megépülését követően lesz lehetőségünk először felelni a fenti kérdéseinkre. Érdekes és tréfás lenne (nem mindenkinek persze) azt mondani az építési vállalkozónak, hogy legyen szíves várjon, mert néhány héten keresztül ki akarjuk próbálni, hogy: „Hétköznapi reggelenként minden családtag időben el tudjon készülni a reggeli tisztálkodási tevékenységével (mosakodás, zuhany, fogmosás, stb.) anélkül, hogy egymást zavarnák.”

Akkor utasítsuk el a tervet? Ez se tűnik jó ötletnek, hiszen bármely terv esetén mondhatjuk, hogy nem biztos, hogy a tervből nekünk tetsző ház készül. Valami itt hiányzik.

Ami hiányzik, az a megállapodás olyan „dolgokban”, amelyek egyértelműen mérhetőek. A DFSS szóhasználatában CTQ-nak (Critical to Quality) nevezzük ezeket a mérhető jellemzőket. Tehát most arra van szükségünk, hogy az eddig hétköznapi nyelven (bár precízen) megfogalmazott elvárásainkat mérhetővé tegyük. Ki kell találnunk, és meg kell állapodnunk abban, hogy hogyan mérhető (illetve mit jelent konkrétan) az, hogy „világos”, az, hogy „sötét”, illetve az, hogy „**olyan közösségi tér, ahol az egész család összegyűlhet, beszélgethet.**”

Ilyen mennyiség lehet például a megvilágítás mértéke luxban (mind a világos, mind a sötét elvárásunkra).

Rögzítenünk kell továbbá azokat a cél, illetve határértékeket, amelyek esetén elégedettek vagyunk, tehát mikor tekintjük elég világosnak a világost (hány lux fölött) és elég sötétnek a sötétet (hány lux alatt).

A mérhető mennyiségek meghatározásakor hasonló nehézségekkel kerülhetünk szembe, mint az elején az elvárások megfogalmazásánál, azaz „ugrunk” egy logikai szintet, és már nem egyszerűen a megoldás független mérőszámot definiáljuk, hanem – a fejünkben levő – megoldást jellemző számot. Például az „ablakok felületét” tekintjük mérőszámnak a megvilágítás helyett, vagy „fal hőátbocsátási tényezőjét” tekintjük mérőszámnak a „védjen meg a hidegtől” elvárásunkra. Itt az a probléma, hogy már konkrét megoldásokban gondolkodunk, ablakról és falról beszélünk, miközben még nem tudjuk, hogyan lehet azt mérni, hogy valami véd a hidegtől. (A fal hőátbocsátási tényezője, és az ablak felülete már úgynevezett **Design Parameter** lesz, ezeket már valóban a tervezett megoldás, a design ismeretében fogjuk meghatározni.)

Természetesen ez így is működhet, és működik is, nyilván az építendő házak többségénél nem alkalmaznak ilyen megközelítést, és mégis kielégítő házak születnek (a cikk csak közérthető példaként hozza a házépítést). Amit a DFSS megközelítésénél látni kell, érdemes, hogy a DFSS mindent megtesz annak érdekében, hogy garantálja: teljesülnek a megfogalmazott elvárásaink. DFSS nélkül is születnek olyan termékek, amelyek kielégítik a vevő elvárásait, a DFSS módszertanával készült termékek esetében ennek ugyanakkor jóval nagyobb az esélye.

Keressünk tehát most megfelelő mérőszámot vagy mérőszámokat az elvárások mérhetőségének kifejezésére és

utána állapotdjunk meg abban is, mennyire sikerült megfelelő mérőszámokat találnunk. Sok esetben egy elvárást nem tudunk egyetlen mérőszámmal kifejezni, szükség van több mérőszámról, amelyek mindegyike valamilyen mértékben méri az elvárás teljesülését. Amiről most beszélünk (illetve eddig beszéltünk), annak Quality Function Deployment az ismert elnevezése, és az úgynevezett „minőségházak” (House of Qualities) segítségével segít levezetni az elvárásokból a mérőszámokat (és majd később a mérőszámokhoz Design Parameter-eket is segít társítani).

Mielőtt rátérnénk a minőségházak „építésére”, emlékeztessük magunkat, hogy egyelőre még nem kezdtünk el ténylegesen semmilyen (szokásos értelemben vett) termék tervezési tevékenységet, egyelőre még a „közös nyelvet” egyeztetjük az építési vállalkozóval. Már most érdemes hangsúlyozni (és a későbbiekben is), hogy a DFSS-nek az a célja, hogy még a termék gyártása (itt most a ház építése) előtt bizonyosak legyünk abban, hogy a végén teljesülnek a vevő elvárásai (itt most a mi elvárásaink). Tehát oda akarunk eljutni, hogy amikor kész lesz a terv, akkor bizonyosak lehessünk abban, hogy a tervből készült termék (ház) teljesíti majd az elvárásokat. Ez jelentős mértékben ellentétes azzal a felfogással, hogy majd a terv elkészülte után kipróbáljuk a terméket (sorozatgyártás esetén a prototípust), és azt követően tudunk csak válaszolni a legfontosabb kérdésekre (tesztelünk és az eredmény alapján elvégezzük a szükséges változtatásokat). (Éppen ezért jó példa egy ház építése, illetve minden olyan termék, amely egyedi, hiszen ezekben az esetekben csak nagy nehézség árán lehet módosításokat elérni.)

Az alábbi kép mutat példát a mérőszámokra és a kapcsolataikra a követelményekkel. Láthatjuk a mérőszámokról, hogy mindegyik mérhető mennyiséget takar, mérőszámmal és – ismert – mértékegységgel kifejezhető módon.

Megtörténhet, hogy nem vagy nem könnyen sikerül mérőszámot találunk: ez arra utal, hogy nem tudjuk az elvárásunkat mérhető formában kifejezni. Ez azért probléma, mert így nem tudjuk majd ellenőrizni sem (objektív módon), hogy teljesültek-e az elvárásaink, továbbá nem ad támpontot a ház tervére vonatkozóan sem.

Az összes elvárást mérhetővé tevő mérőszámot (CTQ-t) az úgy nevezett House of Quality 1-ben (ebből látunk most részletet az 1. ábrán) fogjuk megjeleníteni, és ott „tervezük meg” a kapcsolatukat a követelményekkel. Ezt a következő részben fogjuk kifejtteni.

Performance Criteria ↑↓	Importance Rating	Éves energiaszükséglet kJ/m3	Nappali hőmérséklete	Hálózobák hőmérséklete	Megvilágítás	Színhőmérséklet (nappal a nappaliban)
Védjen meg a hidegtől.	4	9	9	9		
Védjen meg a széltől.	4	3				
Védjen meg az esőtől.	5					
Védjen meg a túl nagy melegtől.	3	9	9	9		
Védjen a tűző naptól.	4	3	3	9	3	
Nappal legyen világos – főleg ott, ahol nappal tartózkodunk.	2			1	9	3

1. ábra: A „Minőségsház” (House of Quality)



Szerző
Heinold László
A Continental Corporaton munkatársa, Design for Six Sigma coach, DFSS projektek vezetésével, kapcsolódó ipari kutatások vezetésével, megbízhatósági kockázatelemzésekkel, megbízhatósági faktorok kutatásával, gyorsított élettartam tesztek elemzésével foglalkozik (Design for Reliability)

Köszönjük!

Köszönjük mindazon 19 főnek - hogy ránk gondoltak az elmúlt évi személyi jövedelemadójuk bevalláskor – akik a Magyar Minőség Társaságot jelölték meg kedvezményezettként, hogy ránk gondolt, összességében 181 036 Ft adományt kaptunk a személyi jövedelemadójukból.

Ezt az összeget a Magyar Minőség elektronikus folyóiratunk kiadására fordítottuk.

Azt kérjük olvasóinktól, hogy személyi jövedelemadó bevallásuk során gondoljanak ránk, és ajánlják fel az személyi jövedelemadójuk egy százalékát a Társaságunk részére.

Adószámunk: 19668174-2-42.

Reméljük idén még több olvasónk ránk gondol az 1% nyilatkozat kitöltésénél.

Jók a legjobbak közül Beszélgetés Dr. Sutka Sándorral

Sződi Sándor



„Meggyőződése, hogy a sikeres piaci vállalkozás, és szolgáltatás nyújtásának központi eleme a szolgáltatást megvásárló vevők igényeinek minél szélesebb körű megismerése, és azok minőségi kielégítése. Ennek fontos eszköze, hogy a szolgáltatást végző szervezet egészét hassa át a minőségi munkavégzésre irányuló törekvés, és a vevői igényeknek történő megfelelés szándéka.”

Dr. Sutka Sándor

- Kérlek, említsd meg szakmai munkásságodnak azokat az állomásait, amelyek leginkább befolyásolták tevékenységeidet!
- Szakmai pályafutásom 28 éve a rendészeti tevékenység köré összpontosult. 1979-ben végeztem el a Rendőrtiszti Főiskola bűnügyi szakát, melyet követően a Békés Megyei Rendőr-főkapitányságon helyeztek állományba. Itt kezdetben bűnügyi nyomozóként, később közbiztonsági, majd körzeti megbízotti és vizsgálati alosztályvezetőként dolgoztam. 1986-1990 között Békéscsaba megyeszékhely rendőrkapitányaként, majd azt követően 3 évig megyei főkapitány szakmai helyettesként teljesítettem szolgálatot.
Ezek után 1993-2003 között Hajdú-Bihar Megyei Rendőr-főkapitányság vezetője voltam. Azt gondolom, hogy

ez az időszak volt pályafutásom legmeghatározóbb szakasza, mely időszakra esik rendőr dandártábornoki kinevezésem is.

Az aktív közszolgálatból történő visszavonulásomat követően 2004-ben kezdtem el a magánbiztonság területén tevékenykedni. Ennek eredményeként alapítottuk meg a Pannon Guard Kft-t, mely dinamikus, mennyiségi és minőségi fejlődés eredményeként 2009-ben a Pannon Guard Zártkörű Részvénytársasággá alakult. Büszke vagyok arra, hogy e társaságok irányításom alatt mind a mai napig eredményesen működnek, és a Pannon Guard Zrt. a térség legmeghatározóbb vagyónvédelmi szolgáltató társaságává nőtte ki magát.

- Több mint 30 év rendvédelmi területen: az nem semmi! Nem hiszem, hogy csak a hivatásszeretettel lehet ezt magyarázni!

• Pályafutásom kiemelt, életre szóló állomását jelentette a közrend, közbiztonság fenntartására irányuló rendészeti feladatok ellátása. E tevékenységet ellátni csak hivatástudattal, a feladatok teljesítése iránti mély elkötelezettséggel lehet. Édesapám hivatásos állományú katonaként teljesített szolgálatot, akitől közvetlenül megtapasztalhattam a szolgálati feladatok teljesítése iránti mély elköteleződést, a fegyelmet, a rend szeretetét, a törvények tiszteletét. Azt hiszem, hogy a rendőri pályára történő orientációm a gyermekkori élményeim is befolyásolták. S e mellett ne feledkezzünk meg a családról, akik képesek voltak tolerálni a szolgálati feladatok elsődleges voltát, azt, hogy a családi élet sok esetben háttérbe szorult az éppen aktuális szolgálati feladat teljesítése miatt.

• **Gazdag rendőrségi tapasztalataid milyen előnyöket jelentettek „civil” területeken?**

• A közrend, közbiztonság fenntartása területén szerzett szakmai gyakorlati ismeretek jól hasznosíthatóak a magánbiztonság területén is, hiszen a minőségi színvonalon végzett magánbiztonsági szolgáltatás a rendészeti szervek közrend, közbiztonság megőrzésére irányuló erőfeszítéseit egészíti ki.

Rendőrségi vezetőként a szervezet vezetése, irányítása, a tevékenység tervezése, szervezése tekintetében szerzett tapasztalataim jelentősen hozzájárultak a Pannon Guard Zrt., mint magánbiztonsági cég eddig elért sikereihez.

• **Rólad készült anyagban olvastam: ... „A korszerű vezetéselméletek gyakorlati megvalósításában mindig úttörő szerepet játszott.” Honnan a vonzódás e területek felé?**

• Munkaköri feladataim között kiemelt szerephez jutott az alárendeltségembe tartó szervezet tevékenységének vezetése és irányítása, hatékonyabb munkavégzésére

történő ösztönzése. Ennek elérésének fontos elemei a hatékony vezetési módszerek alkalmazása, a munkatársak bevonása döntés előkészítés és a döntéshozatal folyamataiba, a kommunikációs csatornák minél szélesebb körű felhasználása, az információk elemzésére irányuló hatékony módszerek kiválasztása, az elemzett információkon alapuló megalapozott vezetői döntések meghozatalára irányuló tevékenység, továbbá munkatársaim hatékonyabb munkavégzésre történő ösztönzése, motiválása.

Meggyőződésem, hogy jó vezetői döntés csak megalapozott döntés előkészítő folyamatok működtetése révén, és jól kialakított szervezeti kultúra mellett hozható. Az így megalapozott döntések, és a döntések végrehajtásában megfelelően motivált, felkészült szakemberek alkalmazása eredményezhetnek hatékony végrehajtási mechanizmusokat, melyek garanciái lehetnek az irányított szervezet és az abban dolgozó szakemberek sikerének. E megközelítésben mindig is céloznak tekintetem munkatársaim, és azokon keresztül a szervezet sikerének elérését, és amelynek eszközeit a modern vezetéselméleti módszerek alkalmazása jelentette.

• **Hogyan fogant meg a Pannon Guard megalapításának gondolata? Eredeti célkitűzéseid változtak-e az évek során (csalódott lennék a nemleges válaszon, hiszen remek stratégiai vezetőként is számon tartanak)?**

• A Pannon Guard Biztonsági Szolgáltató Zrt. megalakításától kezdve küldetésének tekintette ügyfelei, a rajtuk keresztül a lakosság biztonságérzetének javítását. A magánbiztonsági tevékenység hatékonyságának fokozásával, minőségének javításával, komplexitásának fokozásával folyamatosan igyekeztünk szerepet vállalni a társadalmi bűnmegelőzési feladatok megvalósításában. A minőségi magánbiztonsági tevékenységen keresztül

Társaságunk igyekezett mindvégig hozzájárulni a közrend és közbiztonság megóvására irányuló hatósági rendészeti tevékenység eredményes végzéséhez.

Törekvéseinket fémjelzi, hogy Debrecen, Hajdúböszörmény és Hajdúnánás területén mára összesen 8 segélyhívó oszlopot, és több város területén folyamatos járőrszolgálatot működtetünk. Széles körben működünk együtt társaságunk érdekeltségi területén lévő települések rendőrhatalóságaival, polgárőr szervezeteivel, a közterület felügyeleti hatósággal, különösen a nagyobb tömegeket vonzó rendezvények vagyonvédelmi biztosítása során. Társaságunk stratégiai céljai között továbbra is kiemelt szerepet játszik a minőségi, komplex vagyonvédelmi szolgáltatásra irányuló törekvés, a társadalmi felelősségvállalás, ezeken keresztül a magánbiztonság, a közrend, közbiztonság erősítése, és a lakosság szubjektív biztonságérzetének javítása.

- Azon emberek közé tartozol, akik a TQM mellett elkötelezettek. Ezt már rendőr korszakodban is bizonyítottad! Hogyan látod: a TQM eszköztár hazánkban „elfelejtődött”, vagy „reneszánszát éli”?
- Meggyőzősédem, hogy a sikeres piaci vállalkozás, és szolgáltatás nyújtásának központi eleme a szolgáltatást megvásárló vevők igényeinek minél szélesebb körű megismerése, és azok minőségi kielégítése. Ennek fontos eszköze, hogy a szolgáltatást végző szervezet egészét hassa át a minőségi munkavégzésre irányuló törekvés, és a vevői igényeknek történő megfelelés szándéka. A TQM filozófiájából kiindulva építettük ki a vagyonvédelmi szolgáltatás valamennyi szegmensét átható szabványosított irányítási rendszereinket (MIR, KIR, IBIR, és jelenleg bevezetés alatt áll az EIR). Azt gondolom, hogy a Pannon Guard Zrt. életében folyamatosan szerepet kapott a teljes körű minőségirányításra

irányuló törekvés, s hiszem azt, hogy ez záloga lehet a magánbiztonsági piacon történő további érvényesülésének és fejlődésének.

- Szeretném megemlíteni Shoji Shiba professzor nevét. Sokszor kerültél vele kapcsolatba. A Shiba díjakra méltán lehetsz büszke! Mit adott Neked a japán professzor és munkássága?
 - Azt hiszem, Shoji Shiba professzor úr tanításainak köszönhetem a folyamatos fejlődésre irányuló szemlélet meghonosítását az általam irányított szervezetek életében. Nagyon büszke vagyok arra, hogy irányításom alatt a Hajdú-Bihar Megyei Rendőr-főkapitányság, és a későbbiek során a Pannon Guard Zrt is elnyerte a IIASA-SHIBA Díjat úgy, hogy korábban sem rendőrségi szervezet, sem pedig a magánbiztonság területén működő vállalkozás nem részesült hasonló elismerésben, s nyugodtam állíthatom, hogy e tekintetben úttörő szerepet játszottunk.
- Szervezetünk életében e díj, és a Professzor úr munkássága olyan szervezeti célok kitűzését, azok elérésére alkalmas munkamódszerek meghonosítását jelentette, melyek eredményeként társaságunk szervezeti működése, szolgáltatásai minőségi színvonala, s végső soron piaci részesedése javulhattak.
- Több tudományos publikációd jelent meg. Melyekre emlékszel a legszívesebben?
 - Publikációm alapvetően a rendészeti, rendvédelmi, bűnmegelőzési tevékenység minőségének fejlesztése, valamint a minőségfejlesztési programok megvalósítási lehetőségeinek kutatását, azok bevezetésének módszereit és eredményeinek bemutatását célozták. Örülök annak, hogy e kutatások eredményei megjelenhettek az

irányításom alatt álló Hajdú-Bihar Megyei Rendőr-főkapitányság életében. A minőségi szemlélet rendőrség életében történő meghonosításának kérdése, ennek vizsgálata úttörő jellegű volt. E megközelítésben ezért az általam elsőként publikált „Teljes Körű Minőségmenedzsment TQM a Hajdú-Bihar megyei Rendőr-főkapitányságon”¹ című munkámra emlékszem legszívesebben, hiszen ez indította el aztán azt a folyamatot, melynek eredményeként 2002-ben a HBM RFK elnyerte a IIASA-SHIBA Díjat. (1. Megjelent: ORFK Tájékoztató 2001. évf. 2. számában)

- Pár éve örömmel hallottam, hogy az Észak-alföldi régió képviselőjében nagyköveti feladatok ellátására kértek fel. Ki, vagy kik és pontosan mire kértek fel? Hogyan sikerült a megbízatás?
- A világ legnagyobb és egyben az Európai Unió egyetlen vállalkozásfejlesztéssel foglalkozó hálózata az Enterprise Europe Network. A szervezet szolgáltatásait a Pannon Guard Zrt a Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamaránál Románia és Szlovákia irányába történő külföldi terjeszkedésének elősegítése érdekében 2012-ben vette először igénybe.
Nagy büszkeséggel tölt el, hogy üzleti sikereinket látva az Enterprise Europe Network hálózat az Észak-alföldi régió képviselőjében 2013-ban nagyköveti feladatok ellátására kért fel. Eddigi tevékenységem sikereként élem meg, hogy a régió EEN nagyköveti feladatainak további ellátására idén újabb felkérését kaptam.
- Sok minőségüggyel kapcsolatos rendezvényen hol előadóként, hol résztvevőként találkoztunk. Jól gondolom, hogy a tudásmegosztást fontosnak érzed és ez is része minőségfelfogásodnak?

- Szívesen teszek eleget olyan felkéréseknek, ahol lehetőségem nyílik arra, hogy a minőségirányítás területén szerzett tapasztalataimat megosszam másokkal. Elmondhatom, hogy saját kezdeményezéseink is voltak a pozitív tapasztalatok megosztása területén. Tavaly például „Rendezvénybiztosítási konferencia 2017.” elnevezéssel, hagyományteremtő céllal szerveztünk konferenciát, a rendezvények személy-, és vagyonvédelmi feladatainak megvitatása céljából. Örömmel vettük, hogy a konferencia résztvevői és előadói között köszönthettük a rendezvények biztosításában részt vevő hatóságok, szervek és szervezetek magas rangú képviselőit is (Rendőrség, a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság, Országos Mentőszolgálat, DMJV).

Meggyőződésemmel, hogy a személy és vagyonvédelmi feladatok végrehajtásában érintett magán és állami szervezetek közötti hatékony és eredményes együttműködés fontos eleme a pozitív munkatapasztalatok, a hozzájuk kapcsolódó tudás együttműködő szervezetek közötti megosztása. Az így megszerzett és hasznosított közös tudás garanciája lehet a közös feladatok sikeres és minőségi végrehajtásának, s végső soron a magánbiztonság, a közrend és közbiztonság optimális szintjének elérésének.

- Elnök-vezérigazgatóként mit tartasz a jó minőségről? Jelenlegi tevékenységedben miért van különleges jelentősége a minőségnek?
- A Társaság megalapításától kezdve olyan magánbiztonsági szolgáltatást nyújtó vállalkozás létrehozására törekedtem, mely szolgáltatásait hosszútávon fenntartható, folyamatosan fejlődő minőségi színvonalon tudja kínálni vevőinek. Hiszem azt, hogy a sikeres szolgáltatás, és az egyébként zsúfolt magánbiztonsági piacon történő érvé-

nyesülés kulcsa a vevői igényeknek történő minél szélesebb körű megfelelés, és azok elérhető legmagasabb szinten történő kielégítése. Munkatársaimat ezért ösztönözöm mindig arra, hogy munkájukat a minőség szellemében végezzék, s tevékenységük egészét járja át az erre irányuló törekvés. Mi tehát a minőség? Számomra a magánbiztonsági piacon történő érvényesülés és térnyerés kulcsa.

- **Zsúfolt napirendjeid mellett mikor pihensz? Mi a hobbid? Hogyan regenerálsz?**
 - Szabadidőmet családomra összpontosítom, arra töreksem, hogy minél több időt tölthessek családom, gyermekeim és unokáim körében. E mellett a hobbim, egyben a szenvedélyem a német juhászkutya tenyésztése, és képzése. Ez irányú társadalmi vállalkozásom a HNJE Debreceni Területi Szervezetének vezetése.
- Úgy érzem, hogy a család a munka és a hobbi gyakorlása biztosítja számomra a mindennapok harmóniáját.
- **Válaszaidat nagyon szépen köszönöm. A vállalkozás sikeres működését és kiváló egészséget kívánok!**

Rendkívüli tudományos eredmény

A Holland Köztársaság Tudományos Akadémiája április elsején fogja bejelenteni, hogy a Rooks University Kanaal Gracht Laboratóriumában először sikerült szobahőmérsékleten is stabil és megmunkálható szupravezetőt előállítaniuk. A kutatást vezető **Joop van der Boer** professzor tudósítónknak néhány részletet elárult a felfedezésről. Az ötletet Nikola Tesla egy megtalált kézírata adta, amit a Lelystad-i Egyetem könyvtárában fedeztek fel. Fiatal kutatóként Tesla pár hónapig az egyetem munkatársa volt. A felfedezés alapjaiban rengeti meg az energiaátvitelt.

A delejes ember



165 esztendővel ezelőtt, 1853. április 4-én született Bécsben **Zipernowsky Károly**, a transzformátor egyik feltalálója. Pesten érettségizett, ezután 3 évig gyógyszerészként dolgozott. 1872-ben iratkozott be a Műegyetemre, negyedévesen már előadásokat tartott, itt figyelt fel rá Mechwart András, a Ganz vezérigazgatója, és a 25 éves fiatalembert a villamos osztály vezetőjévé nevezte ki. Első munkája az öntőműhely világításához szükséges egyenáramú dinamó megtervezése volt. Déri Miksa 82-től volt a Ganz alkalmazottja, közösen tervezték meg a Nemzeti színház 1000 izzólámpából álló világítását lehetővé tevő váltakozó áramú generátort, amelyet szabadalmaztattak is. Figyelmük ettől kezdve a váltakozó áram felé fordult, azt tekintették a jövő útjának. 1883-ban gőzgéphez kapcsolt generátort mutattak be, amely a bécsi kiállítás után a Keleti Pályaudvar világítását táplálta. 1885-ben Dérral közösen egy váltakozóáramú elosztórendszert szabadalmaztattak. Majd Bláthy Ottóval kiegészülve bejelentik a zárt vasmagos transzformátor szabadalmát. A nagy nemzetközi sikert Róma áramellátásának megtervezése hozta el. Az áramot egy 30 km-re lévő vízierőmű segítségével állították elő, amelyet a világ első nagyfeszültsége távvezetékén szállítottak a városba. 1893-tól a Műegyetem professzora, az Akadémia tagja lett, ekkor megvált a Ganz gyártól, de a kapcsolat megmaradt. A Magyarországi Elektrotechnikusok Egyesülete (jogutódja a Magyar Elektrotechnikai Egyesület) tiszteletbeli tagnak választotta a transzformátor feltalálóját, Zipernowsky 1905-től elnöke is volt. Budapesten hunyt el 89 évesen, 1942. november 29-én. Nevét intézmények és díjak őrzik meg az utókornak.

Le a kalappal!

Sződi Sándor



Vincze Róbert

Egy rövid hír: 2017-ben az EOQ MNB “Minőségért” kitüntetésben részesült többek között Vincze Róbert a Knorr-Bremse Vasúti Jármű Rendszerek Hungária Kft. központi minőségbiztosítási csoportvezetője.

- Az indoklás szerint miért kaptad a „Minőségért” elismerést?
- Az indoklás szerint a minőségügyi szakemberek képzésében nyújtott önkéntes szerepvállalásomért, valamint az EOQ MNB választmányban betöltött szerepemért kaptam a kitüntetést. Fontosnak tartom, és mindig áldozok időt a következő generáció minőséggel való megfergetésére. Örömmel tapasztalom, hogy a szakmai konferenciákon is, mint például a „Mikulás is Benchmarkol” sorozat, egyre több a fiatal.
- Jelenlegi munkahelyeden mit teszel a minőségért?
- Jelenlegi munkaköröm csak részben kapcsolódik a minőséghez. Alapvetően a KIR, MEBIR és Energia menedzsment rendszerekért felelek vállalatcsoport szinten.

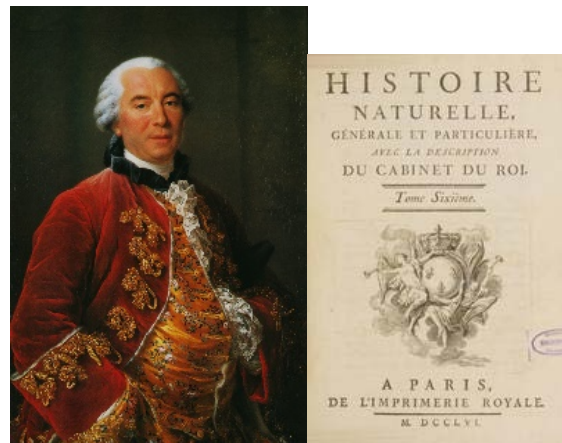
De mint vezető auditor, azért csinállok évente 3-4 belső integrált rendszer auditot is.

- Mi jellemzi minőségfelfogásodat? Mit tartasz jó minőségnek?
- A minőséggel kapcsolatban Mikó György megfogalmazásával értek egyet. A minőség maga a működés. Folyamatosan kell sulykolni ezt, mert sajnos még minőségügyi szakemberek is képesek leszűkített értelemben használni. Legutóbbi példám, az IRIS szabvány változása kapcsán a belső audit kérdőívünket frissítjük, a minőségcélok kitűzésénél nem csak a különböző hibarátákat és minőségköltségeket kell firtatni, hanem például bevétel, profit, forgási sebesség, raktárkészlet, bármilyen a vállalat eredményes működését leíró célt. Ezek

alapján a fenntartható (a vevők elkötelezettek) és eredményes (az érdekelt felek megelégedettek) működés a jó minőség ismérve.

- Milyen módon tudod tudásodat karbantartani, fejleszteni?
- Szerencsésnek érzem magam, mert olyan nemzetközi környezetben dolgozom, ahol folyamatosan találkozom a világ minden részéről minőségi szakemberekkel. Érdekes megismerni, hogy különböző kultúrák, hogyan viszonyulnak a minőség kérdéséhez. Ezen kívül rendszeres látogatója és néha előadója vagyok a hazai szakmai konferenciáknak. Olvasom mind a Magyar Minőség, mind pedig a Minőség és Megbízhatóság folyóiratokat.
- Jelenleg a minőségügy mely területe érdekel leginkább?
- Jelenleg a menedzsment rendszerek értelmes(!) integrációja és ezek auditálása érdekel. Ezen dolgozok kollégáimmal. Igazán embert próbáló feladat, melyhez elengedhetetlen a tulajdonosi szemlélet és a folyamatos koncentráció a cél, a jó minőség elérésére, ami ugye a fenntartható, eredményes működés. Nem szabad elfelejteni, hogy bármilyen menedzsment rendszer(eke)t is vezessünk be, mindig ugyanarról a vállalatról van szó, csak a nézőpont más.
- Kitüntetésedhez szívből gratulálok! Teljesítményed előtt: **LE A KALAPPAL!**

Egy kevésbé ismert francia tudós



230 éve, 1788. április 16-án hunyt el Párizsban **Georges-Louis Leclerc de Buffon**, francia természettudós. Burgundiában született 1707. szeptember 7-én, gazdag nemesi családban. Sikeres gyáros volt jogász végzettséggel, de életét a természettudományoknak szentelte. Nem volt elismert a saját korában, de 26 éves korától tagja volt az Akadémiának és a Királyi Fűvészkert igazgatója címet 1739-től viselte. Néhány a tudományos eredményei közül. Megalkotja a geometriai valószínűség fogalmát. Vasgolyós kísérletekkel kiszámítja a Föld életkorát (nem a valós értéket kapta). Tanulmányozza a fajok átalakulását, Darwin azt írja róla, hogy a természetes szelekció gondolatának első modern tudományos szellemű tárgyalója Buffon gróf volt. 50 kötetes enciklopédiát tervez korának ismert szakembereivel, amelyből 36 meg is jelent. A sorozat korának legjobb összefoglalója volt a zoológia, az antropológia és a geológia területén. Nem utolsó sorban, tőle származik egy nagyon híres szállóige: „A stílus maga az ember”.

Két évvel ezelőtt, a „Le a kalappal” sorozatban Farkas Józseffel, a Sanatmetál Kft. ügyvezető igazgatójával beszélgettem. Az akkori riportból, íme, 3 mondat:

„Zajlik a 4. ipari forradalom, a digitalizáció, nemzeti néven az Ipar 4.0, amely bennünket is ösztönzött egy új ágazat, a diagnosztika bevezetésére. Első új termékünk a WIWE, amely egy 40gr-os ekg, biztonságot, tervezhetőséget, jövőt ad minden felhasználójának. Természetes, hogy dolgozunk a WIWE-2 és egyéb digitális új termékek létrehozásán.”

Nemrégien levelet kaptam az egri székelő cég WIWE csapatától, melyben a következő sorokat találtam: „**A Sanatmetál Kft. WIWE diagnosztikai divíziójának standja egyedüli magyar kiállítóként szerepelt a világ legnagyobb mobiltechnológiai csúcstalálkozóján Barcelonában. Jelentős nemzetközi érdeklődés kísérte a magyar innovációt.**”

Február 26 és március 1 között zajlott Barcelonában a Mobile World Congress, a világ legnagyobb mobiltechnológiai kiállítása és kongresszusa, a 205 országból érkezett 107 ezer látogató és 2700 kiállító részvételével.

Az egri Sanatmetál Kft. harmadik alkalommal vett részt a rendezvényen, egyedüli magyar kiállítóként termékbemutatót, ingyenes EKG mérést és kiértékelést ajánlva standján a 4 napos rendezvény során. Az érdeklődő disztribútorok, befektetők, innovációs szakemberek között kanadai, német, olasz, svájci, spanyol, angol, de még új-zélandi és dél-afrikai is volt, mindegyikük méltatta a készülék dizájnját, pontosságát, klinikai hátterét, a termék alapjául szolgáló innovációt.

„A WIWE egész egyszerűen a kiállítás leginnovatívabb, legnagyszerűbb terméke! Mivel évekkal ezelőtt volt egy súlyos szívbetegségem, mindig is arról álmodtam, hogy

A Sanatmetál és a WIWE sikere

milyen nagyszerű lenne, ha megjelenne egy megbízható mobil EKG a piacon, amivel rendszeresen figyelhetném a szívem egészségét... erre most itt van a kezemben!” –nyilatkozott egy új-zélandi üzletember.

Az innovációk között bemutatásra került a WIWE mobil EKG az MWC Showcase Színpadon, ahol felkeltette befektetői körben az érdeklődést: amerikai befektetők ajánlottak finanszírozási lehetőséget a WIWE USA piaci terjesztésére. Számos innovációs szakember és a sajtó képviselői is meglátogatták a standot, többek között a Radio Catalunya riportere, Dr. Enrique Dans, a nemzetközi hírví IE Business School innovációért felelős professzora, vagy az El Periodico tech rovatának vezetője.

A WIWE részt vett a Barcelonai Magyar Főkonzulátus által szervezett nagy sikerű networking esten is, ahol spanyol és magyar vállalatok képviselői ismerkedhettek egymás tevékenységével és mélyíthették üzleti kapcsolataikat, többek között a WIWE felhős platform fejlesztésének területén.

A Megelőzés Évének jegyében két jelentős Facebook kampányt is indítunk márciusban a WIWE felhasználók körében: az egyikhez visszajelzések, **WIWE fotók**, sikertörténetek, selfie-videók beküldését várjuk, a másik célja pedig az, hogy **minél több mérési eredményt gyűjtsenek** a WIWE felhasználók családi és baráti körben, ezzel népszerűsítve a WIWE által kínált megelőzés, korai felismerés és egészség-promóció lehetőségét, **értékes nyereményekért**. A részletek hamarosan elérhetőek a weboldalon és Facebook-on.”

Örömmel fogadtam az immáron sokadik nemzetközi sikerrel szóló hírt. Ismételten gratulálok!

SzS

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

➤ 2018. május 23. Közgyűlés

➤ 2018. november 6-7. XXVII. Magyar Minőség Hét - „Célbaérés – avagy a változások eredményének aratása”

- Bevezetett módosítások, fejlesztések nyomon követése, mérése, változtatások szabványosítása
- Felkészülés a tanúsításra az új szabvány(ok) alapján nagyvállalati környezetben
- Felkészülés a tanúsításra az új szabvány(ok) alapján mikro és kezdő KKV környezetben

A Magyar Minőség XXVII. évfolyam 03. 2018. március számában megjelent vitairathoz való hozzászólás

Reizinger Zoltán
Magyar Minőség Társaság
ügyvezető igazgató

Kedves Reizinger Zoltán Úr!

Mindenek előtt, kérem, engedje meg, hogy gratuláljak Önnek és a munkatársainak a Magyar Minőség Társaság tevékenységéhez.

A közel 30 éves kiállásuk a minőségügyért jelentősen befolyásolta a magyarországi minőségközpontúság kifejlődését és elterjedését. Korábban nem tapasztalt közösséget hoztak létre hazánkban, amely egyik kiinduló pontja és

motorja lett a minőség- és vevőközpontúság megvalósulásának. Munkásságuk és elkötelezettségük jelentősen hozzájárult a minőségszakma kifejlődéséhez.

Véleményem szerint az MMT jó úton jár a minőségközösség újraformálásában, nagy veszteség érne minket, ha beolvadnának vagy egyesülnének más szervezettel. Meg kellene tartani a társaság szerepét, egyediségét és hírnevét.

Szívből kívánok sok sikert a megújuláshoz!

Üdvözlettel:

Budapest, 2018. március 21.

Fehér Ottó
tag

XXI. Minőszakemberek Találkozója

Idén március 22-én került sor a minőszakemberek szokásos találkozására, amelynek a Társaság bejegyzett székhelye, a Magyar Szabványügyi Testület székháza adott otthont.

A téma rendkívül érdekes volt, a GDPR (General Data Protection Regulation) néven elhíresült, az Európai Unió által kiadott információbiztonsági szabályozás volt. A szabályozás 2016. áprilisában lépett életbe, és az érintett szervezeteknek 2018. május 25-től alkalmazniuk kell. A szabály megszegői számára horribilis büntetéseket helyeztek kilátásba.

Az érintett szervezetek kezdetben nem is igen értették, hogy mit is kellene tenniük, hiszen a 2011. évi CXII. Törvény (az úgynevezett infotörvény – ITV) rendelkezik az adatvédelemről, esetenként komolyabb megszorításokat alkalmaz, mint a GDPR. Mit tegyenek azok, akiknek van ISO 27001:2013 tanúsítások? Látszik, hogy ez nem egyszerű kérdés, ezért ennek a problémának a körülményeit helyeztük a találkozó középpontjába.

A házigazda a Társaság Igazgatótanácsának, és lapunk szerkesztőbizottságának a tagja, **Tánczos Lajos** volt. Megjelent Rezsabek Nándor elnök és Reizinger Zoltán ügyvezető igazgató is.



1. kép Tánczos Lajos



2. kép A népes közönség

Az első előadó **Dr. Domokos Márton** szenior adatvédelmi tanácsadó volt a CMS Jogi Irodától, aki „GDPR – a jogi háttér” címmel tartott előadást. Elmondta, hogy az információ biztonság egyidős az írott sajtóval. Elég lehangoló uniós felmérési eredményeket ismertetett, arról mennyire értették meg az érdekeltek a szabályozás lényegét. A reguláció varázsszava az elszámoltathatóság. Beszült a különböző szerződések és a GDPR kapcsolatáról, a harmadik országba történő adattovábbításról, a különböző jogokról és jogorvoslati lehetőségekről.



3. kép Dr. Domokos Márton

Második előadónk **Rónaszéki Péter** ügyvezető volt, a FORTIX Consulting-től. „GDPR – a komplex megoldás szükségessége..” című előadásában elmondta, hogy a lényeg a teljeskörű adatvédelmen van, amelybe beletartoz-

nak a személyes adatok, a feldolgozó jogi alapjai, az adatvédelem beágyazása a folyamatokba és a biztonság fenntartása. Részletezte a GDPR újdonságait az ITV-hez képest, beszült az adatvédelmi tisztviselő (DPO – Data Protection Officer) szerepéről. Bemutatta, hogy néz ki egy adatvédelmi hatásvizsgálat, beszült a kihívásokról és veszélyekről, az elkövethető hibákról. Felkészülése javaslatokat is kaptunk, amelyek legfontosabb üzenete az volt, hogy használjuk az eddigi eredményeket.



4. kép: Rónaszéki Péter

Harmadik előadónk **Móricz Pál** ügyvezető igazgató volt a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft-től. Előadásának címe „ISO 27001, mint lehetséges megoldási lehetőség a megfelelésre”. Elmondta, hogy ennek az információbiztonsági rendszer szabványnak való megfeleléshez szükséges megfelelni a GDPR követelményeknek is (bár a tanúsító

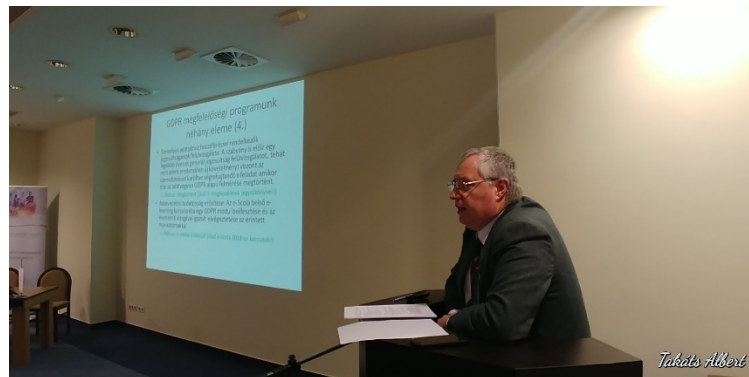
nem nézi tételesen a GDPR-t). Ilyen módon a szabvány több mint a reguláció, de nem tartalmaz bizonyos elemeket, vagy más módon strukturáltan kell megfelelni a szabálynak. Ezek után az előadó végigvette az azonosságokat és az eltéréseket, külön kiemelte (még a diákon is szembeötlő módon), hol és milyen módon kell elvégezni a módosításokat. A hallgatóság egy nagyon jó „akciótervet” ismerhetett meg.



5. kép Mórícz Pál

Ezek után következett a műhelymunka, amelyet **Tarján Gábor** a MagiCom Kft. szakértője vezetett. Vitaindítójában bemutatta a tevékenységét, majd a vállalkozásukat, amely nagyon szorosan kötődik az információbiztonsághoz, így a GDPR keményen vonatkozik rájuk. Ezek után

bemutatott néhány elemet, amelyet ők használtak/használnak a megfelelőség eléréséhez. Ilyenek például, a vezetőség bevonása, DPO kinevezése (e posztot ő tölti be), az érintett adatok felmérése, osztályozása, adatvédelmi nyilatkozatok, jogalapok és hozzájárulások frissítése, jogosultságok felülvizsgálata, oktatások, az adatvédelmi incidensek bejelentésének szabályozása. Ismét egy „szakácskönyvet” kaptunk a megvalósításhoz.



6. kép Tarján Gábor

Ezek után került sor a vitára, amelyen a hallgatóság mindvégig igen aktív volt. Már az előadók is hangsúlyozták, hogy a GDPR következtében nem csak az ITV-t, hanem kapcsoló egyéb pénzügyi törvényeket is módosítani kell, de erre csak a nyár folyamán kerülhet sor. Ezek után lehetne ellenőrizni és bírságotolni. A NAIH is készül, illetve honlapján ajánlásokat tett közzé. Szó esett olyan esetekről, amikor a személyes adat megsemmisítése óriási költséggel járna. Végezetül ötleteket kaptunk arra, hogy egy egyszemélyes kisvállalkozás miként tud megfelelni az előírásoknak. A konferencia zárszavában Tánczos Lajos kiemelte, hogy egy igen fontos és hasznos rendezvényt láthattak az érdeklődők.



7. Résztevők

A konferenciát honlapunkon keresztül élőben is nyomon követhették, akik nem tudtak eljönni. Ugyanakkor szintén a honlapunkon megtalálható az [előadások anyaga](#), valamint a videofelvételek is elérhetők lesznek a Társaságunk [Youtube csatornájában](#) is. Remélhetőleg lesz olyan előadónk, aki vállalkozik egy cikk megírására is.

Főszerkesztő

Amikor az elme legyőzte a fizikai korlátokat



2018. március 14-én elhunyt a XX. és XXI. század egyik legnagyobb elméleti fizikusa, **Stephen William Hawking**. Születésének napja (1942. január 8.) egybeesett Galilei halálának 300. évfordulójával, mely tényről

többször is büszkén nyilatkozott. Iskoláiban nem számított a kimondottan jótanulók közé, de tanulmányait az Oxfordi Egyetemen folytatta, ahol figyelme a kozmológia felé fordult,

Magyar Minőség XXVII. évfolyam 04. 2018. április

de akkoriban ez ott nem volt „szak”, így fizikából szerzett diplomát, majd Cambridge-ben doktorált. Ekkor lépett arra az útra, amelyen a „kicsi”, a kvantummechanika, és „nagy”, a kozmológia (gravitáció, relativitáselmélet) fizikáját akarta egyesíteni. Fekete lyukak, tér-idő görbület, eseményhorizont és hasonló, a hétköznapi emberek számára szinte felfoghatatlan fogalmak között élte az életét.

Még nem volt 21 éves, amikor egy gyógyíthatatlan betegséget diagnosztizáltak nála, amelynek következtében a mozgatóidegek elsorvadnak. Akkoriban max 10 év volt a hasonló szindrómával küzdő betegek életkilátása, amelynek nagy részében elvesztették kommunikációs és mozgásképességüket. Mivel gondolatai zseniálisak, újszerűek voltak, olyan speciális berendezéseket kezdtek fejleszteni, amellyel gondolatait képes volt közölni, így újabb és újabb felefedezésekkel gazdagította a tudomány világát. Egy ilyen, hogy fej és szemmozgással tudott egy számítógépet vezérelni, aminek segítségével megismerhették gondolatait. *Több mint 50 évvel élte túl a betegségét!!* Képünkön – már mozgásképesség nélkül – kipróbálja a súlytalanságot.

Tudományos munkássága mellett arra is szakított időt, hogy a kozmológia tudományát közérthető, ismeretterjesztő formában is leírta. Világhírűek – a magyarul is megjelent – könyvei, csak kettőt említünk, „Az idő rövid története” és a „Világegyetem dióhéjban”. Az elmúlt 10 évben foglalkozott az emberiséget érintő – magának okozott – problémákkal is. Víziója nem volt túlságosan vidám, de igyekezett megoldási javaslatokat is adni. Tisztelegve emléke előtt, álljon itt egy idézet tőle: *„A civilizáció hajnala óta, az ember arra vágyik, hogy megértse a világ alapjául szolgáló rendet. Kell, hogy legyen valami nagyon különleges az univerzum határainak természetében. És mi lehetne különlegesebb annál, mint hogy nincsen határ. És nem lehetnek határai az emberi törekvésnek sem. Mindannyian mások vagyunk. Akármilyen rossznak tűnik is az élet, mindig lehet tenni valamit, célba lehet érni. Amig van élet, van remény.”*

Kihívások és tanulságok a menedzsment területén

Nemzetközi Tudományos Konferencia, Debreceni Egyetem Műszaki Kar

Idén március 8 és 9-én került megrendezésre a Debreceni Egyetem hagyományos, éves konferenciája, amelynek a Kar Ótemető utcai campusa adott otthont.

A 2017-es konferenciára Magyar Minőség is meghívást kapott, amelyet köszönettel el is fogadtunk, és az első napon történekről Olvasóinkat is tudósítottuk az áprilisi számunkban, és a plenáris ülés egyik előadójával készült – a mondanivalóját ebben a formában közlő – beszélgetést elolvashatták a tavalyi dupla számunkban. Az elmúlt évben sajnos nem volt alkalmunk részt venni a második napon, amikor több szekcióban az egyetem munkatársai és hallgatói a közös projektekről számoltak be.

Az Egyetem ebben az esztendőben is megtisztelte szerkesztőségünket egy meghívással. A tavalyi év nagyon pozitív tapasztalatai alapján most mindkét napra regisztráltunk, lássuk, mi történik a szekciókban. Ráadásul egy olyan pozitív szituációba kerültünk, hogy szerkesztőbizottságunk több tagja is részt vett a szekcióüléseken, Dr. Topár József szekcióelnökként és előadóként, Mátrai Norbert pedig előadóként. Így alkalmunk nyílt arra, hogy a mélyebb merítést végezzünk a szekciók munkájából.

A konferencia elnöke idén is **Prof. Dr. Popp József** volt, aki a szakma elismert képviselője (Gazdaságtudományi Kar Ágazati Gazdaságtan és Módszertani Intézet, és az Ihrig Károly Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola vezetője). Ő nyitotta meg a konferenciát. Felvázolta, hogy a most a „rég” (nem IoT alapú gondolkodás, ami nem feltétlenül rossz) és az „új” (mesterséges intelligencia, robotika), értelmes, egymás mellett élése alakítja

majd jövőnket, hogy milyen lesz, az majd a közös munkánk sikerén múlik. Elmondta, hogy az idén olyan újdonságok is szerepelnek a szekciókban, mint a „precíziós mezőgazdaság” vagy a sportmenedzsment terület.

Kellemes színfoltja volt a megnyitónak, hogy az egyik előadás címe a „Lopott idő” volt. Professzor Úr megpróbálta értelmezni, előkerült a 2011-es amerikai sci-fi/thriller, de Cserháti Zsuzsa egyik slágere is. A hallgatóság nagyon élvezte ezt kis humoros kitérőt.



1. kép: Prof. Dr. Popp József megnyitó beszédét tartja



2. kép: A konferencia hallgatósága

Az elnöki bevezető után Prof. Dr. Szűcs Edit dékán köszöntötte a résztvevőket. - A karon alap- és mesterszakon is képezik a leendő műszaki menedzsereket, és igazán örömteli, hogy két éve már külföldi hallgatók is választhatják ezt a szakot. A dékán hangsúlyozta, hogy a szakma számára fontos, hogy a kar lehetőséget teremtsen, és fórumot biztosítson – idén már 3. alkalommal – a legújabb tudományos eredmények megosztására, a kutatói kapcsolatok építésére.



3. kép: Dr. Matkó Andrea dékánhelyettes, Prof. Dr. Szűcs Edit dékán és Szoták Zsolt, a plenáris ülés egyik előadója

A plenáris ülés első előadója **Makány Gábor** lean menedzser volt a Fornetti Holdingtől. Előadásának címe „*Lehet a stratégia egyik alapeleme a lean szemlélet?*”. Bemutatta, hogy a szolgáltatásban kicsit másképpen kell értelmezni a minőség fogalmát, hiszen egy sajtos pogácsával szemben mi az egyik legfontosabb követelmény? Legyen finom! De mindenkinek mást jelenthet a finom, csak egy olyan egyszerű tényt figyelembe, hogy mennyi sajt legyen a pogácsán. A lean azonban kellő rugalmasságot biztosíthat ahhoz, hogy kielégítsük a vevői igényeket. Ennek eszébe lehet a hoshin kanri tervezés és a dolgozók teljes mértékű bevonása a gyártási folyamatok fejlesztésébe.

Ezután következett a „*Lopott idő*” című előadás, melynek előadója **Szoták Zsolt** gyárvezető volt, az Alpla Műanyag Csomagolóipari Kft-től. Egy cégen belül a dolgozók munkaideje véges, ezért az eddigi munkafolyamatok idejét kell csökkenteni, azaz lopni belőle. Ennek egy lehetséges útja, hogy a rutin döntéseket mindig azon a szinten hozzák meg, ahol a probléma felmerül. Az eredményességnek egyetlen feltétele van, a szabványosítás, és a folyamatos visszamérés, majd ennek következtében a folyamatos szabványfejlesztés, a dolgozók bevonásával.

Zomborszki András ügyvezető és **Gyulai Tünde** lean vezető a Nagév Rács Kft. képviseletében „*Motiváló probléma*” címmel tartott előadást. Nagyon tetszett indító motójuk: „Aki nyavalyog, de nem változtat, annak még nem fáj eléggé”. Cégük alapvetően sikeres, de szembesülnek az általános problémával, a munkaerő fluktuációjával, ami, ha csak önmagában fluktuáció lenne, akkor is problémát jelentene, de a távozó dolgozó helyére honnan kerítenek újat? A kérdés, hogyan tartsák meg a dolgozókat? A pénz sem megoldás, egyrészt ki kell gazdálkodni, másrészt van, akinek nem a pénz a legnagyobb probléma. Ekkor jött a képbe a lean menedzsment, alakítsák át úgy a

folyamatokat, hogy az a legjobban igazodjon mind a külső vevők, mind a belső vevők (a dolgozók) elvárásaihoz. Elindult a mudavadászat, értékáram térképet készítettek, ezek alapján beindult az egyéni és a csoportos kaizen, sőt bevezették a 8D problémamegoldást (ami leginkább az autóiparban használatos). Csak egyetlen eredmény, a főtermék átfutási ideje 15 nap volt, úgy gondolták, ez lecsökkenthető 5-re. Az eredmény őket is megdöbbentette, 3 napra sikerült csökkenteni az időt.

Nem egyszerű feladatra vállalkozott **Rácz Tamásné Sipos Józsa** a Magyar Posta Zrt. Kelet-magyarországi Igazgatója, amikor „*A siker feltétele az, hogy alkalmazkodni tudjunk az új helyzethez*” címmel tartott előadást. A Posta nincs egyszerű helyzetben, nyereségérdekelt állami cég. A postai szolgáltatások köre szerte a világban átalakulóban van, és ehhez jön még hazánkban a szolgáltatások liberalizációja és a munkaerőhiány. Előadónk elmondta, hogy a Posta arra törekszik, hogy ügyfélköre komplex szolgáltatásokat kapjon, amennyiben valamilyen postai elintézni valója van. A hagyományos pénz, levél a csomagkezelés mellett (ahol már a küldemények is nyomonykövethetők) már elhelyezhetjük megtakarított pénzünket, biztosítást is köthetünk. Nem kell otthon ülve várni a Postás Bácsit, hanem a nekünk legmegfelelőbb postahivatalba kérhetjük a csomagunkat, ahonnan akkor visszük el, amikor nekünk a legmegfelelőbb. A szolgáltatások egy része azonban már otthonról, on-line is elérhetők.

Megkísérelve a lehetetlent, valamennyi előadót felkértük, hogy gondolatait cikk formájába öntse, hogy azokat megismertessük Olvasóinkkal is, hiszen igen értékes gondolatokat fogalmaztak meg. Ami igazán jó hír, nem kaptunk visszautasítást!

A délelőtti plenáris ülés után következett az ebéd, majd délután egy kerekasztal beszélgetés vette kezdetét, melynek címe „*Stratégia – Idő – Minőség, avagy a megvalósíthatóság varázsa*”. A kerekasztal háziasszonya **Wieland Veronika**, a Wieland és Wieland Kft. ügyvezetője volt, aki mindvégig kiválóan készben tartotta a beszélgetés menetét. A kerekasztal résztvevői a következők voltak:

Fülöp Lajos mérnök-közgazdász, több magyar és külföldi cég és intézmény pénzügyi csúcsvezetője, egyetemi oktató, és magán vállalkozó

Insperger Tamás az ABB csoporthoz tartozó Thomas&Betts Kft. (Kecskemét) ügyvezetője, komoly autóipari tapasztalatokkal

Meleg Attila a Széchenyi 2020 programiroda szakértője

Bartl János a Kaizen Institute Hungary tanácsadója

Szakál János az SZ. Variáns Kft. alapítója és ügyvezetője, amely 1992 óta a minőségi csomagolóstechnika nagyágyúja

A kerekasztal témaköre igen széles volt, de a résztvevők szinte minden kérdéskört elég részletesen kitérőleg tárgyaltak, és a személyes tapasztalataikkal is alátámasztották a mondanivalójukat. A feljegyzett gondolatokból csak néhányat emelnék ki:

- A vállalati stratégia megalkotásakor régebben fontos szerepe volt a menedzsment szakmaiságának, ma inkább a jelenben történő folyamatok megértése és az arra való gyors válaszadás képessége a fontos.
- Az új válaszokat nem csak felismerni kell, hanem végigfuttatni és elismertetni a szervezeti hierarchiában.
- A pályázatok esetében sajnos nagyon sok esetben az „ingyen” pénz lebeg a pályázó szeme előtt, és nincs

tisztában saját képességeivel, és piaci helyzettel. Ez különösen nagy terhet ró a pályázatot befogadó szervezetekre.

- A Mercedes kecskeméti megjelenése elég nagy zavart okozott a régió munkaerőpiacán, amelyet a kicsiknek és nagyoknak egyaránt kezelni kellett, illetve kell.
- Egy válsághelyzet néha a legkomolyabb fejlesztésekre és változtatásokra ad lehetőséget – a munkaerő megtartása mellett.
- A PDCA ciklus előtérbe helyezése nagyon fontos, de sajnos a C(ontrol) és a rá adandó válasz A(ct) gyakran kimarad. [Főszerkesztő megjegyzése: ma úgy használjuk a PDCA ciklus megnevezést, mintha tudnánk, mi van mögötte. A mostani értelemben történő használat egy egyszerű problémamegoldást tételez fel, de sem Shewhart, sem Deming nem így értette, ahogyan ma használjuk, ráadásul magát a PDCA betűszót a japánok, feltehetően Imai – ő a kaizen – alkották meg.]
- Természetesen szó esett a pályakezdőkről is (érdekes módon most nem került elő az X, Y és Z generációk problémája ennyire explicit módon, holott tavaly a plenáris ülésen több kiváló előadást is hallhattunk a témában).
- Természetesen szó esett a vállalati értékekről is, itt azonban a szokásos hitelesség, őszinteség, értékdefiníáláson kívül új dolgot nem igen hallottunk.
- Talán egy hallgatói kérdésre felmerült a start-up probléma is, példákon keresztül mutatták be, hogy bizony, jó, ha minden tizedik ötlet megvalósul.

- Felmerült a több lábon állás kérdése is, a kerekasztal lovagjai két igen érzékletes példán mutatták be ennek a veszélyeit, az egyik a Lidl Áruházlánc mobiltelefon üzlete, a másik az Aldi utazási irodája. Azt hiszem, a Lidl már nem árul telefont.

Természetesen a hallgatóságnak alkalma volt a kerekasztal közben kérdezni a beszélgetés résztvevőitől, ami meg is történt. Ami különösen öröndetes, hogy a hallgatóság nem magyar résztvevői is részt vettek a diszkurzusban.

A kerekasztal beszélgetés vége és a gálavacsora között a résztvevőknek alkalmuk volt a személyes konzultációkra, egymás megismerésére és a lehetséges jövőbeni együttműködések előkészítésére.

A közös – és igen finom – vacsora egy kellemes, szakmailag hasznos napot zárt.

A konferencia pénteken folytatódott, 10 szekcióban 103 előadásból válogathattunk, amelyből 2 angol nyelvű volt, 20 előadással. Összehasonlításként álljon itt, hogy 2017-ben 8 szekcióban 56 előadás hangzott el. Nyugodtan kijelenthetjük, hogy a Konferencia szervezői idén az igazi műhelymunkára helyezték a hangsúlyt.

Ekkor szembesültem azzal a problémával, hogy vajon melyik szekció lenne az, amelyiket meglátogatok. Végül is a „Menedzsment és Mezőgazdaság” szekciót választottam, mint később kiderült, nagyon is jól tettem. Elnöke Popp József professzor, társelnöke Dr. Várallyai László egyetemi docens voltak.

Mindjárt a kezdésnél kellemes meglepetés ért. Professzor úr elmondta, igaz, hogy 20 perc áll az előadók rendelkezésére, de ebből a fele az előadásé, a másik fele a diszkusszióé. Ez egy nagyon fontos intézkedés, meglátás volt. A mai konferenciák legnagyobb hibája, hogy az előadók

kitöltik az időt (általában azonban túllépik), így a megvita-
tásra már nem jut idő. Itt azonban kerek (időn belüli) elő-
adások, jó hangulatú viták voltak.

A szekcióban eredetileg 10 előadás szerepelt, azonban a
helyközi kötőpályás közösségi közlekedésben zavar lé-
pett fel, így előadóink nem értek volna oda időre. Amellett,
hogy sajnáltuk az előadások elmaradását, mélyen együtt-
érezünk velük, hisz mindannyian kerültünk már hasonló
helyzetbe.

MENEDZSMENT ÉS MEZŐGAZDASÁG SEKCIÓ

2018. MÁRCIUS 9.
TEREM: FSZT B

LEVEZETŐ ELNÖK: Prof. Dr. Popp József (egyetemi tanár)

TÁRSSELNÖK: Dr. Váralyai László (egyetemi docens)

- 9:00 – 9:20 Dr. Popp József (egyetemi tanár) – Erdei Edina (PhD hallgató) –
Dr. Oláh Judit (egyetemi docens):
A precíziós gazdálkodás kilátásai Magyarországon
- 9:20 – 9:40 Dr. Váralyai László (egyetemi docens) – Boros-Papp Sándor:
*Az agrár-élelmiszer gazdaság üzleti kapcsolataiban szereplő
információs és kommunikációs technológiák (IKT) alkalmazásának
vizsgálata*
- 9:40 – 10:00 Horváth Adrienn (ügyvivő szakértő):
*A zöld ellátási lánc vizsgálati módszerei, különös tekintettel a
beszállítói kiválasztás és értékelés eszközeire*
- 10:00 – 10:20 Fróna Dániel (PhD hallgató) – Dr. Harangi-Rákos Mónika
(adjunktus): *Globális kihívások a mezőgazdaságban*
- 10:20- 10:40 Antal Gabriella (ügyvivő szakértő):
*Zöld biomassza bioenergetikai célú hasznosításának nemzetközi
és hazai helyzete, perspektívái*
- 10:40 – 10:50 Kávészünet
- 10:50 – 11:10 Dr. Csipkés Margit (adjunktus) – Dr. Nagy Lajos (adjunktus):
*Az energiaütletervények vetésszerkezetben elfoglalt helyének
meghatározása és értékelése lineáris programozással*
- 11:10 – 11:30 Dr. Harangi-Rákos Mónika (adjunktus) – Fróna Dániel (PhD hallgató):
*Élelmiszezbiztonság és táplálkozás jelenlegi helyzete, kihívások és
lehetőségek*
- 11:30 – 11:50 Herman Sándor (MSc hallgató) – Kőmíves Péter Miklós (ügyvivő-
szakértő): *A magyar agrár-felsőoktatás aktuális helyzete*
- 11:50 – 12:10 Dr. Csipkés Margit (adjunktus) – Czeglédi László (MSc hallgató):
A megújuló energia használata a magyarországi lakosság fűtésben
- 12:10 – 12:30 Dr. Péntek Ádám (adjunktus) – Dr. Botos Szilvia (adjunktus) –
Dr. Füzesi István (adjunktus):
A webshopok hasznossága a vidékfejlesztés során

Nem számolunk be minden előadásról részletesen. Ennek
két oka is van, egyrészt szeretnénk cikk formájában is kö-
zölni az elhangzottakat, másrészt figyelmünk inkább az
előadóra, mint a jegyzetelésre irányult. A lejegyzettekben
saját gondolatainkat is megörökítettük.

Néhány előadás, vastagon kiemelve az előadó.

Dr. Popp József – Erdei Edina PhD hallgató – Dr. Oláh
Judit egyetemi docens: *A precíziós gazdálkodás kilátásai
Magyarországon.*

A precíziós gazdálkodás fogalma mindig is létezett, csak
most az Ipar 4.0 kapcsán új értelmet nyert, megismerked-
hettünk a Farming 4.0 fogalommal is, hallottunk agrobotokról
(agrár-robot), drónokról, a GPS termelésnövelő szerepéről.

Horváth Adrienn ügyvivő szakértő: *A zöld ellátási lánc
vizsgálati módszerei, különös tekintettel a beszállítói kivá-
lasztás és értékelés eszközeire.*

A korábban szinte csak az iparban használt lean me-
nedzsment elemek nevesítve is megjelennek (eddig mint
józan paraszti ész szerepeltek). Talán egyszer már fel kel-
lene ismerni, hogy a „veszteségmentes” működés, a „kör-
forgásos gazdaság” elemei évszázadok óta a mezőgaz-
dasági kultúra szerves részei – amíg ezt is el nem rontjuk.

Fróna Dániel PhD hallgató – Dr. Harangi-Rákos Mónika
adjunktus: *Globális kihívások a mezőgazdaságban.*

Napjainkban, bolygónknak 7 milliárd ember eltartásáról
kellene gondoskodnia. A ma megtermelt élelmiszerek ta-
lán mennyiségileg fedeznék a szükségleteket, de ennek
földrajzi eloszlása már messze ellentétben van az igé-
nyekkel. Az előadásból 4 fő címszót emelnénk ki. Élelme-

zésbiztonság, erről beszéltünk az előbb. Élelmiszerbiztonság, vajon a rendelkezésre álló élelmiszer megfelel-e a minimális biztonsági követelményeknek? Rejtett éhség, számomra új kategória volt, ami annyit jelent, hogy az élelmiszerek vitamin és ásványianyagtartalma megfelel-e az elvártnak. A balatonedericsi szőlőben termett paradicsomnak van íze, a sápadt piros (magyarul éretlen) x-marketes golyónak nincsen. A negyedik tényező, az éghajlatváltozás. Márciusban melegebb van hazánkban, mint a sarkkörön túl? Nemcsak Fokvárosban nincs elegendő víz, hanem Las Vegasban sincs. Ez utóbbiban pedig akad egy-két dollár! Figyelmeztetés millió, válasz nulla, jó lesz ez nekünk?

Dr. Csipkés Margit adjunktus – Dr. Nagy Lajos adjunktus: *Az energiaültetvények vetésszerkezetben elfoglalt helyének meghatározása és értékelése lineáris programozással.*

Amikor a matematika és az agrártudomány találkoznak. Farming 4.0? Az alapkérdés mit termelünk energianövénynek? Két csoport az egyik (fűz, nyár, akác), a másik (búza, napraforgó, repce és kukorica). Itt az időskála minimum 10 év! A modellezéshez jó adatokra van szükség, a peremfeltetelek kemények és változóak (pl. időjárás). A számítás-technika mai állása szerint a probléma kezelhető.

Az előadás egy nagyon fontos kérdésre is rávilágított! Ma olyan agrárszakemberekre is szükségünk van, akik otthon vannak a modellezés (statisztika, informatika) témakörében is. Hol van ma Magyarországon agrár-informatikus képzés?

Hermann Sándor MsC hallgató – Kőmíves Péter Miklós ügyvivő-szakértő: *A magyar agrár felsőoktatás helyzete.*

Mivel a magyar agrár felsőoktatás szerves része a magyar felsőoktatásnak, egyértelmű, hogy ugyanazokkal a problémákkal küzd, mint az egész. Az előadó bemutatta, hogy 2016-ban a gazdálkodással foglalkozók 81%-nak semmilyen végzettsége nincsen, alap és középfokú ismeretekkel rendelkezik 16 %, felsőfokkal rendelkezik mindössze 3%. (Mint egykori debreceni diáknak – KLTE – megdöbrentő ez a szám, hiszen anno, sikk volt a DATE-re kerülni, és persze akkor tényleg hol vannak az agrár-informatikusok?). A problémák sokrétűek. Az előadás természetesen tartalmazott megoldási javaslatokat is, egymásra épülő képzések, ágazaton belüli kooperáció, a párhuzamosságok kiküszöbölése, értelmes finanszírozás.

Még folytathatnánk, illetve folytatni is szeretnénk, hogy a Tisztelt Olvasó is teljes terjedelmében megismerje ezen kiváló előadásokat.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a Debreceni Egyetem Műszaki Kara a társszervezetekkel együtt, akik közül kiemelném a Doktori Iskolát, ismét egy nagyon fontos, igen sok szakember számára hasznos konferenciát rendezett.

Köszönjük, hogy ott lehettünk! Ha jövőre nem hívnak, akkor is megyünk!

Külön köszönettel tartozom a szerkesztőbizottság tagjainak (Dr. Topár József, Mátrai Norbert) és Gurabi Attila kollégámnak (Yield Kft, aki nem először támogatja a szerkesztőség munkáját), hogy segítettek a beszámoló elkészítésében. Feltétlenül meg kell említenünk, hogy Norbert és Attila a program összeállításának is aktív részesei voltak.

Tóth Csaba László főszerkesztő

Érték és Minőség Nagydíj

Új védjegy a kiváló minőségű áruk és szolgáltatások színterén

Rohanó világunkban mindig szükség van arra, hogy a jó termékeket és szolgáltatásokat megújíulva ajánljuk a fogyasztóknak. Sajnos a „jó bornak nem kell cégér” mára kissé megkopott. Nem azért, mintha az a szolgáltatás, vagy kézbe fogható produktum nem lenne jó! Mérhetetlenül kemény – esetenként hazugságokkal terhes – piaci verseny korát éljük.

Folyóiratunk mindig is kitüntetett figyelemmel volt a kiváló magyar termékek és szolgáltatások elismerése iránt és képviselőinek bemutatásában. A Kiváló Áruk Fóruma védjegy megteremtésében alapító főszerkesztőnknek - Dr. Róth András - is meghatározó szerepe volt.

Az alábbiakban kissé rövidítve idézzük a Szervezők által kiadott sajtóközleményt.

Idén először, 47 főkategóriában hirdették meg, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázatot, amely az 1998-ban bevezetett és 20 éven át meghirdetett Magyar Termék Nagydíj tanúsító védjegy tradícióira épülve képviseli a kimagasló minőséget a határainkat átlépve – jelentette be az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kiírói Tanácsa március 9-én, a Benczúr Házban tartott ünnepélyes sajtótájékoztatón. A meghirdetett 47 pályázati főcsoport érinti többek között a vendéglátást, az építő-, a bútor-, a mezőgazdasági- és élelmiszeripart, a szabadidős és kulturális tevékenységeket, rendezvényeket, az oktatást, az orvostechikai- és kozmetikai szegmenset, vagy akár a ruházati és sporttermékek gyártását is. De lehetőséget kapnak helyi közösségek is tevékenységeik megmérettetésére. Az 1. Érték és

Minőség Nagydíj Pályázat kitüntetéseit, a tanúsított „minőség jelképét”- melyre május 25-ig lehet pályázni -, az Alkotók Ünnepén, a Parlament Felsőházi Termében adják át szeptember 11-én.

Az Érték és Minőség Nagydíj kitüntető cím azon áruk, szolgáltatások, gazdasági szervezetek elismerése és díjazása, amelyek tevékenységük során bizonyíthatóan elkötelezettek a minőség ügye iránt, és kiemelt fontosságot tulajdonítanak az egyetemlegesen magas minőségű termékek előállításának, illetve szolgáltatások nyújtásának. A Nagydíj elnevezése közvetlenül utal annak tartalmára, jelzi a védjegyortalom jogosultjainak és partnereinek filozófiáját és elkötelezettségét, továbbá a valódi értékekre irányítja a figyelmet, elutasítva a hamisat, a silány minőséget. A pályázat díjazottjai olyan példaértékű modelleket jelenítenek meg, amelyek hozzájárulnak a gazdaság fejlesztéséhez. Valamennyi Kárpát-medencei és anyaországi díjazott a Parlament Felsőházi Termében, ünnepélyes keretek között veheti át a minőség legújabb minősítését szeptember 11-én, az Alkotók Ünnepén.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázatot 2018-ban első alkalommal írta ki és valósította meg a DIAMOND Szervezőiroda Bt. (a védjegyalapítók megbízásából a pályázat szervezési és lebonyolítási teendőit koordináló és végző szervezet), a Hajnal Húskombinát Kft., a KÖMI Kft., a Legrand Magyarország Villamos Rendszerek Zrt., a Poli-Farbe Vegyipari Kft., a ProfessionCert Kft., valamint az erdélyi, mezőcsávási székhelyű S.C. SSM & SIU S.R.L.

A pályázati rendszer kiemelt támogatója a Miniszterelnökség Nemzetpolitikáért Felelős Államtitkársága, külhoni támogatója a Romániai Magyar Demokrata Szövetség. A pályázathoz és a Kiírók Tanácsa munkájához szakmai segítséget nyújt a Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat nemzetközi megjelenésének legfontosabb része a határainkon túli együttműködés. A Kiírók törekednek arra, hogy a Kárpát-medencében legaktívabban működő vállalkozások bekapcsolódjanak a pályázati rendszer munkájába.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázatra jelentkezhet 2018. május 25-ig minden természetes és jogi személy, jogi személyiség, egyéni vállalkozó vagy alkotóközösség. A meghirdetett 47 pályázati főcsoport érinti többek között a vendéglátást, az építő-, a bútór-, a mezőgazdasági- és élelmiszeripart, a szabadidős és kulturális tevékenységeket, rendezvényeket, az oktatást, az orvostechnikai- és kozmetikai szegmenset, vagy akár a ruházati és sporttermékek gyártását is. Egy pályázó több pályázattal is szerepelhet, és több pályázó is benyújthat közös pályázatot. Egy pályázatban egy termék, vagy egy termékcsalád szerepelhet. Egy termékcsalád maximum 10 termékből állhat.

A Kiírók Tanácsa döntése alapján a legkiemelkedőbbnek ítélt pályázatok elnyerik Érték és Minőség Nagydíj kitüntető címet. A díjat - Sárkány Gábor grafikus művész által tervezett - magyar és angol nyelvű Kitüntető Oklevél tanúsítja, jelképe az Érték és Minőség Nagydíj emblémájával díszített, a Hollóházi Porcelángyár Kft. alkotógárdája által készített egyedi iparművészeti trófea. A rendszer keretében a Pályázat Kiírói Tanácsa, a pályázat kiírói és a kiírókon kívül különböző cégek, intézmények, szervezetek is felajánlanak különdíjakat. Különdíjat csak a tárgyévben

nagydíjat elnyert pályázatok és pályázók kaphatnak, kivétel az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Életmű Díja, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Nívódíja, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Életmű Díja, valamint az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kommunikációs Nívódíja.

HÁTTÉRINFORMÁCIÓ AZ I. ÉRTÉK ÉS MINŐSÉG NAGYDÍJ PÁLYÁZATRÓL

A pályázaton részt vehet minden, a pályázati főcsoportok szerinti, a pályázat céljainak megfelelő, Magyarországon, illetve a Kárpát-régióban gyártott, forgalmazott áru, áru-család, szoftver, illetve ahhoz kapcsolódó szolgáltatás, mellyel rendszert alkothat. A pályázat tárgyát képezheti továbbá önálló szolgáltatás is. Amennyiben a pályázó nem azonos a gyártóval, illetve a pályázat tárgyát képező áru, szoftver vagy szolgáltatás jogtulajdonosával, a pályázaton való részvételhez a gyártó/jogtulajdonos írásos hozzájárulása szükséges. A pályázati rendszer tisztaságát és sérthetetlenségét objektív követelményrendszer, pártatlan és független szakértői testület bírálata jelenti. Az odaítélt védjegy használatát a kiírók rendszeresen ellenőrzik, ezzel is garantálva a biztonságot, a folyamatos minőségi színvonalat a felhasználók, fogyasztók felé.

A pályázatok értékelése több fordulóban történik. A pályázatokat a kiírók által felkért Szakmai Zsűri bírálja el a benyújtott dokumentáció alapján. A zsűri munkáját a Kiírók Tanácsa által felkért szakértők segítik, akik írásos jelentést készítenek. A felkért zsűritagok és szakértők összeférhetetlenségi nyilatkozatot tesznek. A zsűri tagjainak és a felkért szakértőknek a névsora a pártatlanság és a pályázati eljárás tisztaságának biztosítása érdekében az

eredményhirdetés napjáig nem nyilvános. Az összeférhetlenségi nyilatkozatok a pályázati eljárási dokumentumok részei.

A zsűri az értékelésnél fokozottan veszi figyelembe:

- a pályázati dokumentáció tartalmi és esztétikai teljességét;
- a pályázatra benyújtott áru/árucsalád, szolgáltatás biztonságosságát, megfelelőségét, minőségét, újszerűségét, piacképességét, gazdasági hasznosságát, exporterejét;
- az energiatakarékos, környezetbarát megoldások alkalmazását, a fogyasztónak kínált előnyöket;
- a megfelelőséget igazoló, harmadik fél – tanúsító szervezet – által kiállított tanúsítványt vagy szakvéleményt;
- a szakértők állásfoglalását;
- a minősített, akkreditált laboratóriumok vizsgálatainak eredményeit;
- minőségirányítási rendszer alkalmazását (például: ISO, vagy élelmiszerek esetében HACCP);
- a szellemi tulajdon-védelmi tudatosságot;
- a forgalomba hozatal jogszabályi feltételeit;
- korábban elnyert díjak, tanúsító védjegyek meglétét;
- a fogyasztónak kínált önként vállalt plusz előnyöket;
- a pályázati anyagokban szereplő pénzügyi adatok hitelességét és hitelességét;
- lényeges hatósági kifogásokat, intézkedéseket, elmarasztalásokat, folyamatban levő vitás ügyeket;
- kreatív ötleteket, szokatlan és újító, jövőbe mutató megoldásokat.

Az Érték és Minőség Nagydíj kitüntető cím

A Kiírók Tanácsa döntése alapján a legkiemelkedőbbnek ítélt pályázatok elnyerik az Érték&Minőség Nagydíj, angolul: Value&Quality Award kitüntető címet és ezzel együtt az Érték és Minőség Nagydíj tanúsító védjegy egy éves díjmentes használatát. A díjat magyar és angol nyelvű, Sárkány Gábor grafikus művész által tervezett Kitüntető Oklevél tanúsítja. Jelképe az Érték és Minőség Nagydíj emblémájával díszített, a Hollóházi Porcelángyár Kft. alkotógárdája által készített egyedi iparművészeti trófea.

Az Érték és Minőség Nagydíj Tanúsító Védjegy használatának elnyerését tanúsító magyar és angol nyelvű díszokleveleket és a Hollóházi Porcelángyár Kft. alkotógárdája által készített egyedi trófeákat az Országgyűlés alelnöke, vagy megbízottja adja át.

KÜLÖNDÍJAK

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázati Rendszer keretében a Pályázat Kiírói Tanácsa, a pályázat kiírói és a kiírókon kívül különböző cégek, intézmények, szervezetek is felajánlanak különdíjakat. Különdíjat csak a tárgyévben nagydíjat elnyert pályázatok és pályázók kaphatnak, kivétel az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Életmű Díja, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Nívódíja, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Életmű Díja, az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kommunikációs Nívódíja és az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Emlékdíja.

A Kiírói Tanács által alapított Különdíjak

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Vállalkozási Nívódíj

A Kiírók Tanácsa által alapított hagyomány-teremtő Vállalkozási Nívódíj elismerést azon gazdálkodó szervezetek

érdemelhetik ki, amelyek bizonyítottan hosszú ideje kiemelkedő színvonalú értékeket állítanak elő. Fejlesztésekkel, innovációkkal is hozzájárulnak a gazdaság fejlődéséhez, piaci munkájukkal tartósan öregbítik a magyar gazdaság jó hírét.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Életmű Díja

A Kiírók Tanácsa hagyományteremtő céllal megalapította az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Életmű Díját, melyet olyan természetes személy kaphat, aki hosszú évek munkájával bizonyította elkötelezettségét a kiemelkedő minőség és a magyar gazdasági kultúra felemelkedése mellett. Kimagasló munkáját nem csak gazdasági tevékenység, hanem magas szintű szociális érzékenység is jellemzi.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Energiahatékonyságért és Környezetvédelemért Nívódíj

A környezet védelmének, a föld ökológiai egyensúlyának megőrzésének, a fenntartható civilizációs fejlődés biztosításának ösztönzésére a Kiírók Tanácsa megalapította az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Energiahatékonyságért és Környezetvédelemért Nívódíjat. A Nívódíjat azon megoldások, termékek, illetve rendszerek nyerhetik el, amelyek mérhető módon hozzájárulnak a szén-dioxid kibocsátás csökkentéséhez, az energiatudatos környezet alakításához, fejlesztéséhez.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Innovációért Nívódíj

A Kiírók Tanácsa hagyományteremtő céllal megalapította az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Innovációért Nívódíjat. A Nívódíjat azon megoldások, termékek, illetve rendszerek alkotói nyerhetik el, akik pályázatuk újdonság értékével a tárgyévben kiemelkedően mutatták meg a hazai alkotóerőben rejlő kreativitást a magyarországi vállalkozói kultúra tükréént.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Digitalizációért Nívódíj

A Kiírók Tanácsa hagyományteremtő céllal megalapította az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Digitalizációért Nívódíját. A Nívódíjat a XXI. század technológiájának kiemelten kreatív alkalmazásáért, az élet minőségének javítása és megóvása céljából bemutatott pályázat érdemelteti ki.

Az Érték és Minőség Nagydíj Kommunikációért Nívódíj

A Nívódíjat az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kiírói Tanácsa ítéli oda annak a nyomtatott vagy elektronikus médiának, amely megítélése szerint a kiírás évében a legtöbbet tett a kiemelkedő minőségű értékek bemutatásáért, ezen belül az Érték és Minőség Nagydíj Pályázati Rendszer népszerűsítéséért.

Az elismeréseket a Magyar Országgyűlés alelnöke vagy megbízottja adja át.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Nívódíj

Az elismerést egyrésről olyan Magyarországon, vagy a Kárpát-régióban tevékenykedő természetes személy kaphatja meg, aki évek óta bizonyítottan elkötelezett a határon túli térségek és az anyaország gazdasági kapcsolatainak erősítésében és bővítésében, másrésről olyan külföldön tevékenykedő szervezet, vállalkozás érdemelheti ki, amely tevékenysége során kiemelt szerepet vállal a Kárpát-medencei térségek gazdasági együttműködésében. A díj elismeri azt a tevékenységet, amely - a folyamatos kiváló minőség mellett - elkötelezett a hagyományok tisztelete, a környezet védelme és a magyarság eszméje iránt. A Kárpát Hazáért Nívódíj elismerésben minden évben egy természetes személy részesülhet. Külföldi

szervezetek, vállalkozások esetében maximálisan három különdíj ítéhető oda.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Életmű Díj

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kiírói Tanácsa hagyományteremtő céllal megalapította az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat Kárpát Hazáért Életmű Díjat. Az elismerést olyan természetes személy kaphatja, aki tevékenységével évek óta bizonyítottan elkötelezett a határon túli térségek és az anyaország gazdasági, kulturális, oktatási kapcsolatainak erősítésében, bővítésében, valamint a hagyományok tisztelete és a magyarság eszméje iránt.

A díjakat Potápi Árpád János, a Miniszterelnökség Nemzetpolitikáért Felelős Államtitkára adja át.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat kiíróinak Különdíjai

A Hajnal Húskombinát Kft. Különdíja

A sokszoros Magyar Termék Nagydíjas és Gazdaságért Nívódíjas Hajnal Húskombinát Kft. hagyományteremtő céllal különdíjat alapított a 2016-ban eltávozott vezetője, Hajnal László emlékére, akinek a kiemelkedő minőségű termékek elismerése a szívügye volt. Ez a különdíj a Hajnal László Emlékdíj, amelyet olyan élelmiszeriparhoz kötődő pályázónak ítéli oda a cég vezetősége, aki először vesz részt a pályázaton. Az elismerés a nagydíjas termékek forgalmazása a cég üzleteiben. A különdíjat hollóházi porcelán váza és a forgalmazás tényét rögzítő okirat jelképezi. Az elismerést idősebb Hajnal László nyugdíjas húsmester és felesége adja át.

A KÖMI Kft. Különdíj

A KÖMI Kft. a kiemelkedő minőségű magyar termékek elismeréseként egy személyre szabott mérnöki szolgáltatást ajánl fel az általa kiválasztott „Érték és Minőség Nagydíj” kitüntetést elnyert gyártó vagy szolgáltató számára. A különdíjat díszokirat tanúsítja. A különdíjat a KÖMI Kft. ügyvezetője, Somogyvári János László adja át.

A Legrand Magyarország Villamos Rendszerek Zrt. Különdíja

A Legrand Zrt. az általa kiválasztott nagydíjas pályázónak különdíjként egy prémium kategóriás saját gyártású termékcsomagot ajánl fel. A különdíjat a Legrand Magyarország Villamos Rendszerek Zrt. vezérigazgatója, Károlyi László adja át.

A Poli-Farbe Vegyipari Kft. Különdíja

A Poli-Farbe Kft. az általa kiválasztott nagydíjat nyert pályázónak különdíjat adományoz az „Innovatív és élhetőbb lakótér kialakításáért”. Az elismerést Szabó Antal, a Poli-Farbe Vegyipari Kft. ügyvezető igazgatója adja át.

A ProfessionCert Kft. Különdíja

A ProfessionCert Kft. által kiválasztott díjnyertes pályázónak a díj elnyerését követő évben a cég díjmentesen biztosít egy folyamatoptimalizálási felmérést. A Különdíjat díszokirat tanúsítja. Az elismerést a ProfessionCert Kft. ügyvezető igazgatója, Bálint Ágnes adja át.

Az S.C. SSM & SIU S.R.L. Különdíja

A cég az általa kiválasztott díjnyertes pályázónak a díj elnyerését követő évben díjmentesen biztosít egy munka- és katasztrófavédelmi auditálást. A különdíjat díszokirat tanúsítja.

Az elismerést a SSM & SIU S.R.L. ügyvezetője Szabó Zoltán Győző adja át.

Különböző szervezetek által felajánlott Különdíjak

Communautrade – Europe Kereskedelmi és Tanácsadó Kft. Különdíja

A Communautrade – Europe Kereskedelmi és Tanácsadó Kft. hosszú évek óta folytat sikeres és szerteágazó tevékenységet a Nyugat-Balkán országaiban gazdasági, kereskedelmi és pénzügyi területeken egyaránt. Különdíjként felajánlja egy általa kiválasztott kitüntetett vállalkozásnak – 250.000 forint eszmei értékben – piacra jutását elősegítő információit a nyugat-balkáni régió, díjazott által kiválasztott célországába. A különdíjat Galambos Attila, a cég ügyvezető igazgatója adja át.

A Magyar Újságírók Országos Szövetsége (MÚOSZ) Különdíja

A Magyar Érték és Minőség Nagydíj kitüntetést elnyert pályázatok közül választja ki a Magyar Újságírók Országos Szövetsége által kijelölt zsűri azt a pályázót, aki innovatív fejlesztő stratégiájáért a MÚOSZ Különdíjában, SAJTÓ MINŐSÉGÉRT NÍVÓDÍJ elismerésben részesül. Az elismerést díszoklevél tanúsítja. A különdíjat a MÚOSZ képviselője adja át.

A HUNGEXPO Vásár és Reklám Zrt. Különdíja

Azon céltól vezérelve, hogy a HUNGEXPO Zrt. a kiemelkedő minőségű magyar termékek népszerűségét növelje, egy általa kiválasztott, az Érték és Minőség Nagydíj kitüntetést elnyert gyártó vagy szolgáltató számára 10 m² kiállítási területet ajánl fel a HUNGEXPO Zrt. által 2019. évben szervezett kiállításon. A különdíjat a HUNGEXPO Zrt. vezetője adja át.

A SÉRÜLTEK.hu MAGAZIN Különdíja: az ODAFIGYELÉS DÍJ

A SÉRÜLTEK.hu MAGAZIN különdíjának célja a segítséggel élő emberek számára kifejlesztett, a kereskedelemben már forgalomban lévő vagy már gyártás alatt álló eszközök, gépek, találmányok felkutatása és elismerése, melyek a segítséggel élők számára értéket jelentenek. Az elismerést oklevél és Deél Vilma alkotóművész, a Sérült Művészek és Alkotók, Kézművesek Körének alapítója által készített egyedi kézműipari dísz tárgy tanúsít. A különdíjat a magazin főszerkesztője adja át.

A Transilvanum Alapítvány Különdíja

A Transilvanum Alapítvány közössége és rendezvényei öt éve kínálnak találkozási pontot a sikeres erdélyi származású üzletembereknek, művészeknek, szakembereknek. Az Alapítvány kuratóriuma a Transilvanum különdíját olyan erdélyi szervezetnek ítéli oda, mely kimagaslóan sokat tett az erdélyi termékek, szolgáltatások és kultúra népszerűsítéséért. A különdíjat egy egyedi emlékplakett jelképezi. A díjazott szervezet, kiemelt vendégként vehet részt és bemutatkozhat a 2019. év elején rendezendő, - az alapítvány egyik legjelentősebb rendezvényén - a Transilvanum Gálán. Az elismerést Simó Klára a Transilvanum Alapítvány elnöke adja át.

Az Érték és Minőség Nagydíj Pályázat eredményhirdetésére ünnepélyes keretek között kerül sor 2018. szeptember 11-én a Parlament Felsőházi Termében. Az esemény fővédnöke Dr. Latorcai János, az Országgyűlés alelnöke.

További információ: <http://www.emin.hu>

A bizonytalanság kezelése — megjelent az ISO 31000:2018



Egy folyamatosan változó világban élünk, ahol minden nap kénytelenek vagyunk foglalkozni a bizonytalansággal. Az, hogy egy szervezet hogyan birkózik meg ezzel, kulcsfontosságú lehet sikere szempontjából. Az ISO 31000 Kockázatmenedzsment. Irányelvek második kiadása ebben az erőfeszítésben kíván segítséget nyújtani.

A kockázat az üzleti tevékenység szükséges velejárója, és egy olyan környezetben, ahol egyre gyorsabban, egyre nagyobb mennyiségű adat feldolgozása van folyamatban, a kockázatok azonosítása és mérséklése kihívást jelent bármely cég számára. Nem csoda tehát, hogy sok biztosítási és egyéb szerződés megköveteli a jó kockázatmenedzselési gyakorlatot.

Az ISO 31000:2018 kiterjed mindenféle kockázatra, és mérettől, tevékenységtől, elhelyezkedéstől függetlenül minden szervezetre alkalmazható. Számos érdekelt fél vett részt a kidolgozásában, és nemcsak a hivatásszerűen kockázatokkal foglalkozóknak szánták. A szabvány segít a megfelelő stratégia kidolgozásában annak érdekében,

hogy a szervezetek eredményesen azonosítsák és mérsékeljék a kockázatokat, ezáltal növelve a célok elérésének valószínűségét és az eszközök védelmét.

Az előző kiadáshoz képest a legfontosabb változások a következők:

- felülvizsgálták a siker szempontjából kulcsfontosságú kritériumoknak tekintett alapelveket;
- kiemelték a felső vezetés vezetői szerepvállalását és a kockázatmenedzsment integrálását a szervezet irányításába;
- nagyobb hangsúlyt helyeztek a kockázatmenedzsment iteratív (visszacsatolással ismétlődő) jellegére, megállapítva, hogy az új tapasztalatok, ismeretek és elemzések elvezethetnek a folyamatok, intézkedések, felügyeleti tevékenységek módosításához a folyamat minden egyes szakaszában;
- a tartalmat egyszerűsítették, egy nyílt rendszermóddel fenntartására összpontosítva, hogy az megfeleljen a sokoldalú igényeknek és az összetett környezetnek.



A közzététel megünneplésére az ISO kiadott egy ingyenes tájékoztató [brosúrát](#) és az illetékes műszaki bizottság hivatalos weboldalt létesített, ahol várják a fejlesztési javaslatokat (<https://committee.iso.org/home/tc262>). Várhatóan egy kézikönyv is készül majd a szabvány értelmezése céljából.

A szabvány előző kiadása magyarul is megjelent ([MSZ ISO 31000:2015](#)), amely fontos segítség az új irányítási rendszerszabványok (pl.: [MSZ EN ISO 9001:2015](#) és [MSZ EN ISO 14001:2015](#)) kockázattal foglalkozó szakaszainak alkalmazásához. Az MSZ ISO 31000:2015 visszavonásra kerül, de az MSZT az új szabványt is szeretné mielőbb magyar nyelven az érdeklődők rendelkezésére bocsátani.

A szabvány magyar nyelvű bevezetésének támogatása érdekében keresse munkatársainkat a szabvtit@mszt.hu vagy a g.czimer@mszt.hu e-mail-címen.

A cikkben említett szabványok megvásárolhatók az [MSZT Szabványboltjában](#) vagy megrendelhetők a kiado@mszt.hu e-mail-címen a [Megrendelőlap](#) kitöltésével, vagy az [MSZT webáruházában](#).

Forrás: <https://www.iso.org/publication/PUB100426.html>

Czimer Gáborné
2018. március

Elment a Szegedi Katicabogár megalkotója



Március 22-én, életének 88. évében Szegeden elhunyt Muszka Dániel, a magyar kibernetika egyik úttörője. 1930. június 30-án született Nagykőrösön, a gimnázium után rádió és elektroműszerész végzettséget szerzett, majd a Szegedi Egyetemen mat-fiz szakos tanári diplomát. Élete nagy álmát – a villamosmérnökséget – nem adta fel, ezért inkább a „GELKA-hoz” (elektromos szervíz vállalat) ment dolgozni. A

nagy hírű szegedi tudós – Kalmár László akadémikus – emlékezett rá, és 1957-ben meghívja az egyetemre, hogy vegyen részt a „Szegedi Logikai Gép” megalkotásában. A gép alapvetően oktatási célra készült, de fel lehetett használni telefonközpontok, vasúti biztosítóberendezések vizsgálatára is. Ezek után saját tervei alapján elkészíti a „Szegedi Katicabogarat”, amely az első magyar tanítható műállat lett és a pavlovi feltételes reflexek modellezésére szolgált. Foglalkozott a közúti közlekedés biztonságával, üvegházak klímaszabályozásával. 1976-tól foglalkozott régi számítógépek gyűjtésével, amelyek nagy része ma Szegeden, a Szent-Györgyi Albert Agóra Művelődési Központban tekinthetők meg. Életében számos kitüntetéssel jutalmazták munkásságát. Emlékét megőrizzük.

Nemzetközi felmérés az ISO 9001:2015 és ISO 14001:2015 áttérési adatokról

– 2017. december 31-i állapot –



2018 januárjában az IAF (International Accreditation Forum) összegyűjtötte tagjaitól az akkreditált tanúsító szervezetek által lejelentett áttérési arányokat az ISO 9001:2015 és az ISO 14001:2015 szabványok szerinti tanúsítások vonatkozásában. Ezzel egy időben az IQNet (Nemzetközi Tanúsító Hálózat) – melynek a Magyar Szabványügyi Testület teljes jogú tagja – is végzett hasonló témában felmérést a hálózaton belül benchmarking céljából annak megismerésére, hogy az IQNet-partnerek által tanúsított szervezetek áttérési aránya hol tart a világviszonylatban mért adatokhoz képest.

Az eredmények azt mutatták, hogy az IQNet-partnerek körében mért átlagos áttérési arány 2017. december végén valamivel meghaladta a globális piacon mért átlagot.

	ISO 9001	ISO 14001
IAF-tagok által akkreditált tanúsító szervezetek	36.94%	39.73%
IQNet-tagok	40.32%	43.99%

Az áttérések előrehaladásának további figyelemmel kísérése érdekében az IAF márciusban egy második

lépcsőben a felmérés megismétlését tervezi a 2018. februári állapotot jelző adatok összegyűjtésével, hasonló módon, mint az első lépcsőben történt.

Tekintettel arra, hogy az áttérési határidő végéig, 2018. szeptember 15-ig, szűk 6 hónap maradt hátra, valamennyi ISO 9001 és ISO 14001 tanúsítvánnyal rendelkező és a 2015. évi verzióra még át nem tért szervezet számára fontos, hogy mielőbb felvegye tanúsító szervezetével a kapcsolatot, és egyeztessen minden szükséges lépést az időben lebonyolítható átállás érdekében.

Tanúsított partnereink részére szervezetre szabott ügyintézés állunk továbbra is rendelkezésre a zökkenőmentes áttérés és a tanúsítványok érvényességének biztosítása érdekében.

Irányítási rendszerek tanúsításával kapcsolatban kérem, vegye fel a kapcsolatot

Kéki Zsuzsannával a Tanúsítási Titkárság főosztályvezetőjével vagy

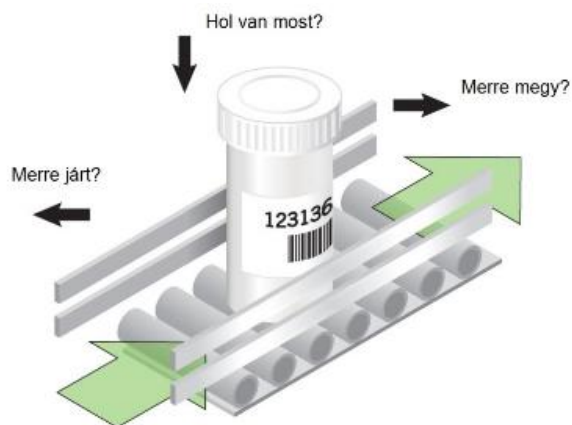
Szamosiné Dávid Izabellával a Tanúsítási Titkárság főosztályvezető-helyettesével az alábbi elérhetőségen:

Tel: 06/1/4566-928 cert@mszt.hu

Kódminőség-ellenőrzés fontossága a gyártási folyamat során – hatékony és megbízható kézi vonalkód-ellenőrző

Egyes vállalatoknál a kódminőség-ellenőrzés már nemcsak belső igényként jelentkezik, hanem egyre inkább, mint elvárás és kötelező előírás jelenik meg a mindennapokban. A termékek megfelelő azonosításához és az ellátási lánc folytonosságához használt vonalkódok ellenőrzése kulcsfontosságú kérdéssé vált a gyártás számára. A gyártási folyamat során nem elég kóddal ellátni a terméket és a csomagolást, hanem annak olvashatóságát, megfelelőségét, minőségét is folyamatosan biztosítani kell. A speciális eszközökkel megvalósított kódminőség-ellenőrzés lehetővé teszi, hogy már a kódgyártást követően – akár szűrőpróba segítségével is – kimutathatók legyenek a jelölés előállításának hibái.

2019. február 9-ig bevezetésre kerülő, az Európai Unió legújabb, a vényköteles gyógyszerekre vonatkozó rendelete kapcsán a gyógyszeripari gyártókra még nagyobb feladat hárul, hisz nem csak az egyedi kódolásról kell gondoskodniuk, hanem a manipulálás ellenes csomagolásról is.



Az új rendelet alapján az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek külső csomagolásán olyan **egyedi azonosítót kell elhelyezni**, mely tartalmazza: a termék azonosítószámát, egyedi sorszámát, a lejárat dátumot, a batch számot. Ezzel az egyedi azonosítóval kiszűrhetők lesznek a hamisított gyógyszerek és elkerülhető lesz a legális ellátási láncba való bejutásuk.



Az Microscan LVS-9580 nagy teljesítményű kézi vonalkód-ellenőrző kiváló megoldás a vonalkódok ellenőrzésére az ISO/IEC, ANSI, GS1 és UDI szabványoknak megfelelően. Nagy felbontású 5 megapixeles kamerájával az eszköz képes olvasni és elemezni a lineáris (1D) és kétdimenziós (2D) kódokat 76,19mm x 57,15 mm-es területen. Az 1D és 2D DPM jelölések 44 mm x 44 mm-ig ellenőrizhetők a MIL-STD-130, ISO és GS1 szabványok szerint. Az LVS-9580 különböző alapanyagú termékeken is alkal-

mas a vonalkódok beolvasására és ellenőrzésére pl.: műanyagokon, NYÁK-lapon, fémen, kartonon és szállítási konténereken.

Az eszköz **ideális gyártósori termeléshez és raktározási környezethez**. Segítségével több ponton is elvégezhető a vonalkód-ellenőrzés:



Az LVS - 9580 fontosabb jellemzői:

- Illesztő funkció alkalmassá teszik a látómezőnél nagyobb vonalkódok leolvasásához,
- Ideális több gyártósoros termeléshez és raktározási rendszerkörnyezethez,
- Mindössze 47 dkg súlyú,
- Áramellátását a 3 m-es USB 2.0 kábel biztosítja,
- A nyomtatott vonalkódokat az ISO/IEC, ANSI, GS1 és UDI nyomtatási minőségsszabványok szerint ellenőrzi,
- A DPM jelöléseket az ISO, MIL-STD-130 és GS1 szabványok szerint ellenőrzi,
- Multi-Sector opció segítségével egyszerre ellenőrizhető az egy címkén található több vonalkód is,
- 21 CFR Part 11 megfelelésség,
- 15 nyelvet támogat, valamint lehetőség van továbbiak hozzáadására,

- Minőségi adatjelentés készíthető auditálási célokra,
- NIST által lekövethető kalibrált standard megfelelő tesztkártyával a rendszer kalibrálásához.



A fent bemutatott termékkel és minőségellenőrző szolgáltatásunkkal ideje korán javíthatók a minőségellenőrzés során előforduló hibák, ezzel elősegítve, hogy az előállított kódok a későbbiekben is biztonsággal olvashatók legyenek. Tapasztalt mérnök és értékesítói kollégáink állandó résztvevői a gyártói partnerek által szervezett szakképzéseknek. Naprakész ismereteinkkel - akár személyes szaktanácsadás keretein belül is – mindig a legmegfelelőbb megoldást keressük a felmerülő minőségellenőrzési feladatokra.

További információk:

[http://www.vonalkod.hu/szolgaltatasok/kodminosegellenorzes/](http://www.vonalkod.hu/szolgaltatasok/kodminoseg ellenorzes/)

A Magyar Minőség a Fenntartható Fejlődésért

Az alábbiakban régi partnerünk – a Greendependent Intézet – felhívását ismertetjük.

Kell-e ennyi energia?

4 sikeres évad után idén immár 5. alkalommal indul el a Greendependent Intézet és az E.ON csoport együttműködésével az „E.ON Energiaközösségek” program, melynek célja, hogy segítse a családok, háztartások, kisközösségek energiatudatos életmódját, és népszerűsítse, terjessze a **karbonszegény, fenntartható életmódot**.



Minden hónapban szervezünk egy **kütyümentes hétvégét**, azaz kerüljük a szórakoztató elektronikai eszközöket, a telefonokat is beleértve!

pányt szervezünk, ahol különböző témák mentén érdekes és tanulságos cikkeket, ötleteket, híreket osztunk meg. Ezek segítenek, hogy minél több energiát spóroljunk meg, valamint lehetőséget adnak a felkészülésre és gyakorlásra az ősszel induló közösségi megmérettetésre.



A háromperces fogmosó-
időt kiterjesztjük a
zuhanyzásra is. Extra vállalás:
a fürdővizet/zuhanyzásból
felfogott vizet
újrahasznosítjuk.

háztartások számára –, s ezek megoldását ajándékokkal jutalmazzuk. Március 26-tól a tavaszi szünetre gondolva az elektronikus kütyük nélküli szórakozásról osztunk meg posztokat, a következő héten a fürdőszobai melegvíz-használat és a fürdés lesz a téma, majd a konyhai gépekről teszünk közzé hasznos információkat.

Az idei évben először március végétől egy 9 hétig tartó közösségi média (Facebook) kam-

A kampány során háromhetente kihívásokat, feladatokat teszünk közzé – itt még egyedi

Őszől pedig elindul a program úgymond hagyományos része, ahol a családok/háztartások csoportjai (ún. Energiaközösségek) versenyeznek az ország egész területén abban, hogy ki tud több (minimum 9%) energiát megtakarítani otthonában. A közösségek barátokból, szomszédokból, munkatársakból, vagy éppen osztálytársak családjából álló csapatok. Munkájukat önkéntes klímakoordinátorok és energiavadászok segítik, akik a háztartás minden tagját megpróbálják bevonni. Ezáltal a jelen és jövő nemzedékek együtt tanulhatják, gyakorolhatják a környezettudatos, fenntartható életmódot.

A verseny során a részt vevő közösségek megtanulják, hogyan érhetnek el jelentős energia megtakarítást - és ezáltal pénzbeli megtakarítást is - otthonukban nagyobb be-
ruházás nélkül. Mindezt játékosan, könnyedén, úgy, hogy saját életminőségük ne csökkenjen és közben jól együttműködő kis közösségeket alakítsanak, hiszen együtt spórolni és "zöldülni" is könnyebb és élvezetesebb!

Habár a közösségek versenye majd csak őszől indul a közösségek önkéntes koordinátorainak képzésével, már most el lehet kezdeni a szervezést, gondolkodást és felkészülést.

Végezetül, a kampányban részvétellel, a megosztott ötletek alkalmazásával, a kihívások teljesítésével és egy kis odafigyeléssel akár 10%-kal is csökkenthető az energiafogyasztásunk. További információk a GreenDependent és az E.ON Hungária Csoport honlapján találhatók.

Ahogyan a 2017. évi októberi számunkban beszámoltunk a „Spórolunk a kilowattal” verseny győzteseiről és startégiájukról, idén is szeretnénk bemutatjuk azokat a családokat és ötleteiket, akik élen tartak az energia megtakarításában.

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Új belépők lean szemléletű integrációja multinacionális környezetben – Ipacs Bogárka](#)

[Design for Six Sigma \(DFSS\) 2. rész – Heinold László](#)

[Jók a legjobbak közül: Dr. Sutka Sándor – Szódi Sándor](#)

[Le a kalappal: Vincze Róbert – Szódi Sándor](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[A Magyar Minőség Társaság 2018. évre tervezett programjai](#)

[XXI. Minőségszakemberek Találkozója beszámoló](#)

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Kihívások és tanulságok a menedzsment területén – Konferencia beszámoló](#)

[Érték és Minőség Nagydíj -pályázati felhívás](#)

[Új információk a Szabványügy területéről](#)

[Új vonalkód ellenőrzés rendszer a gyógyszeriparban](#)

[Zöld híreink](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront \(Csaba László TÓTH\)](#)

[Newcomer integration plan with lean approach – Boglárka IPACS](#)

[Design for Six Sigma \(DFSS\) 2. part – László HEINOLD](#)

[The Best among the Best: Dr. Sutka Sándor – Sándor SZÓDI](#)

[Hats off to: Vincze Róbert – Sándor SZÓDI](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

[2018 Year's Planned Programs of the Hungarian Society for Quality](#)

[21th Meeting of Quality Experts – Conference Summary](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[Challenges and Consequences in Management” Int. Conference in Debrecen, March 8-9.](#)

[Invitation to a New Competition Called „Value & Quality Award”](#)

[News from ISO Word](#)

[New Gage for the Barcode Control Systems in the Pharmaceutical Industry](#)

[Green News](#)



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.

Rendszertanúsítás

Az MSZT a Szlovák Akkreditáló Testület (SNAS) által a Reg.No. 259/Q-070 és a Reg.No. 259/R-100 számon akkreditált irányítási rendszert tanúsító szervezet a következő területeken:

- Minőségirányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 9001 szerint;
- Környezetközpontú irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 14001 szerint.

Az MSZT a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (NAH) által a NAH-4-0044/2014, a NAH-4-0086/2014 és a NAH-4-0127/2018 számon akkreditált irányítási rendszert tanúsító szervezet a következő négy területen:

- A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerének (MEBIR) tanúsítása az MSZ 28001 (BS OHSAS 18001) szerint;
- Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 22000 szerint;
- Magyar egészségügyi ellátási standardok (MEES) szerint végzett tanúsítás;
- Információbiztonsági irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO/IEC 27001 szerint.

Innovatív területek. Speciális kínálat az MSZT további tanúsítási szolgáltatásaiból

- Informatikai szolgáltatás irányításának tanúsítása az MSZ ISO/IEC 20000-1 szerint;
- Fordítási szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN ISO 17100 szerint;
- Energiairányítási rendszerek tanúsítása MSZ EN ISO 50001 szerint;
- Egészségügyi szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN 15224 szerint;
- Innovációirányítási rendszerek igazolása az MSZ CEN/TS 16555-1 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 megfelelésének tanúsítása

Normatív dokumentumok szerinti terméktanúsítás

Játszótéri eszközök megfelelésének ellenőrzése

TANÚSÍTÁSI TITKÁRSÁG

1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Tel.: 06-1-456-6928 Fax: 06-1-456-6940

e-mail: cert@mszt.hu

www.mszt.hu



LEGYEN TAGJA AZ IQNET NEMZETKÖZI ELIT-
KLUBNAK!