

MAGYAR MINŐSÉG

2020. december

XXIX. évfolyam 12. szám

Szociális innováció Székesfehérváron

Horváth Gergely

Első Vállalkozáskutatási Konferencia

Dr. Szepesi Balázs

Egy utazó Inspirátor esszenciái

Erőss Erzsébet



Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXIX. évfolyam 12. szám 2020. december

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[A termékfejlesztés kritikus sikertényezői – Soltész László és Dr. Berényi László](#)

[Az E-kereskedelem a pandémia idején – Póka Viktor](#)

[Szociális innováció Székesfehérváron – Horváth Gergely](#)

[Első Vállalkozáskutató Konferencia – Dr. Szepesi Balázs](#)

[Egy utazó Inspirátor esszenciái – Erőss Erzsébet](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[Ismerjük meg Tagjainkat!](#)

[A Magyar Minőség Társaság 2020. évi pályázatának nyertesei](#)

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[A *Minőség és Megbízhatóság* 2020. évi számainak tartalomjegyzéke](#)

[Hírek a szabványok világából](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront – Csaba László TÓTH](#)

[Critical Success Factors for Product Development – László SOLTÉSZ and Dr. László BERÉNYI](#)

[E-commerce at Tesco during Pandemi – Viktor PÓKA](#)

[Social Innovation in Székesfehérvár – Gergely HORVÁTH](#)

[1st Enterprise Research Conference – Dr. Balázs SZEPESI](#)

[Essences of a Traveling Inspirer – Erzsébet ERŐSS](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

[Getting to Know....](#)

[Winners of the Prizes 2020 Applications of Hungarian Society for Quality](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[Contents of the "Quality & Dependability" in 2020](#)

[News from the World of Standards](#)

Tisztelt Olvasó!

Az elmúlt hónap számunkra legfontosabb eseménye az volt, hogy átadtuk a Társaság 2020. évre meghirdetett díjait. Az ünnepségre – a járvány miatt – virtuálisan került sor november 10-én, az elismertek döntő többsége részt vett az on-line összejövetelen. Idén 5 díjat ítéltünk oda, a pályázatok bírálatát az újságban olvashatják. Gratulálunk a kiemelkedő teljesítményt nyújtóknak! Külön öröm számunkra, hogy egyik díjazottunk megosztotta velünk annak az útnak a tapasztalatait, amely végső soron az elismeréshez vezetett. A személyes vallomás sokak számára hasznos lehet, és megmutatja, hogy a sikerhez vezető út göröngyös, de megéri.

Sajnos a koronavírus járvány nem csillapodik! Az embereket azonban el kell látni a megfelelő szolgáltatásokkal, állandó szerzőnk a pandémia alatti szükségszerű fejlesztésekről és intézkedésekről számol be egy hipermarket lánc esetében.

Novemberben rendezte meg az IFKA az I. vállalkozáskutatási Konferenciáját, amelynek fókuszában szintén a járványhelyzetre adható releváns válaszokkal foglalkozott.

Szó volt az idén megalakult Vállalkozáskutatói és Elemzői Hálózat megalakulásáról, céljairól és lehetőségeiről.

Mivel az élet nem állhat meg, olvashatnak a termékfejlesztés kritikus tényezőiről, a téma a Covid-19 kapcsán felértékelődik, hiszen a követelmények napról-napra módosulhatnak, a termelés vagy szolgáltatás lehetőségei korlátozottabbak lehetnek.

Szó lesz az új EFQM 2020 modell gyakorlati alkalmazásáról a szociális szférában egy nagyváros esetén. Mindezt úgy, hogy figyelembe veszik a Fenntartható Fejlődés célkitűzéseit.

Figyelmükbe ajánljuk még testvérlapunk – Minőség és Megbízhatóság – 2020. évi tartalomjegyzékét, valamint a szabványüggyel kapcsolatos írásokat. A Deming 120-ról sem feledkeztünk el, januárban tisztábban fognak látni a PDCA ügyében.

Szeretetteljes Ünnepeket és jó egészséget kívánok!

Főszerkesztő

Impresszum

Magyar Minőség Társaság havi folyóirata
Elektronikus kiadvány

Szerkesztőbizottság:

Alapító főszerkesztő: dr. Róth András

Főszerkesztő: Tóth Csaba László

Tagok: Harazin Tibor, Mátrai Norbert, Szódi Sándor, Tánczos Lajos, Dr. Topár József

Szerkesztőbizottsági titkár: Turos Tarjáné

Felelős kiadó: Reizinger Zoltán

Szerkesztőség:

Székhely: 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Telefon: (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: 6.100,- Ft + 27% ÁFA/év

INTRANET licence díj: egyedi megállapodás alapján

HU ISSN 1789-5510 (Online)

HU ISSN 1789-5502 (CD-ROM)



**MAGYAR
MINŐSÉG
TÁRSASÁG**

A termékfejlesztés kritikus sikertényezői

Soltész László és Dr. Berényi László

A vevő, vásárlók igényeit kielégíteni a minőségügy összetett kérdése. A vevőkapcsolatok kezelése, a termelés minőségbiztosítása mellett nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az elégedettség elérésének középpontjában végső soron maga a termék és a szolgáltatás áll. Egy új termékek vagy új termékváltozatok kifejlesztése kockázatos folyamat. A vevők legjobb kiszolgálása, a szabályok betartása, a beruházásigény biztosítása, a vállalati nyereségelvárások teljesítése, a versenytársak akciói vagy az időtényező egymás ellen hatnak. A siker szisztematikus – és integrált – megközelítést kíván, amit a fejlesztési folyamat kontrollálása tesz lehetővé. Természetesen a fejlesztési folyamatnak magának is illeszkednie kell a vállalati sajátosságokhoz, a termék jellegéhez és általában az érintettek elvárásaihoz.

A termékfejlesztési folyamat körültekintő kialakítása és folyamatos fejlesztése elengedhetetlen annak érdekében, hogy csökkenthessük a

Bevezetés

A termékfejlesztési folyamatok fontossága ellenére gyakran nehézségekbe ütközik a vállalatoknál a termékfejlesztési folyamatok megtervezése vagy a kiválasztása az elérhető lehetőségek széles skálájából. Amennyiben a vállalatok rosszul alakítják ki a folyamatokat, veszélybe hozzák a terméküket, azoknak versenyképességét, eredményességét, alkalmanként a piaci túlélését is. Jelenleg nincs általánosan elfogadott kritérium a termékfejlesztési folyamatok összehasonlítására, szelektálására vagy megtervezésére. Egyetlen termékfejlesztési eljárás

termékfejlesztés átfutási idejét és értékesebb terméket készíthessünk, valamint kontrolláljuk, kezeljük az új termék piacra kerülésének kockázatait. Egy sikeres, hatékony termékfejlesztési folyamat megléte vagy hiánya kritikus pont az ipari teljesítmény tekintetében. A gyors és innovatív termékfejlesztési folyamat jelentős versenyelőnyt biztosít a cégeknek (Jachimowicz, 2000).

Tanulmányunk a kritikus tényezőket és az azokra adható válaszokat gondolja át a termékfejlesztési folyamat fejlődése mentén. Az ismertetett kutató munka KDP-2020 jelű „Kooperatív Doktori Program” részeként az Innovációs és Technológiai Minisztérium segítségével, a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból biztosított támogatással valósul meg.

sem lehet ideális minden körülmények között és minden vállalat számára (Unger and Eppinger, 2009). Habár számtalan különböző tervezési modell és tervezési rendszer áll rendelkezésre, hogy támogassa a tervezési tevékenységet a tervezési folyamat különböző fázisaiban, egyik sem hatékony eléggé, hogy a vállalatok a saját termékeiket önállóan megtervezhessék és fejleszthessék. A vállalatoknak törekedniük kell a saját iparágukhoz és működési területükhöz, ugyanakkor egyedi adottságaikhoz illeszkedő,

leginkább testreszabott termékfejlesztési folyamatok kidolgozására, mert kizárólag így tudnak előnyhöz jutni a versenytársakkal szemben. Sokszor pedig a kihívás inkább szinten maradni a piac többi szereplőjével szemben.

A tanulmány alapját adó kutatás célja a teljes termékfejlesztési folyamat átvizsgálása. A

Termékfejlesztési folyamatok fő kihívásai

A vállalatok annak érdekében, hogy megőrizhessék a versenyelőnyüket, kénytelenek folyamatosan új és még újabb módszereket találni a kreatív és költséghatékony megoldások szállítására (Soltész, 2019). A vállalatok – talán a legfontosabb – célja, hogy terméket juttassanak a piacra, ezen teljesítmény elvárt a fogyasztók részéről és ezek az erőfeszítések biztosítják a vállalatok számára azt, hogy magas jövedelmezhetőséggel működjenek, a fogyasztók általi magas elfogadottságot és esetleg piacvezető pozíciót érjenek el (Vajna, 2020). A termékfejlesztési folyamatok és módszerek fejlődésénél egyértelmű irány fedezhető fel, a különböző megközelítések és módszerek néhány fő irányba mutatnak. Ugyanezen irányok mentén a fő kihívások is jól megragadhatók:

- A termékfejlesztési projektek átfutási idejének a csökkentése, párhuzamosan ezzel a termékfejlesztésre fordított költségek redukálása. A rövidebb fejlesztési idő esetében csökken a termékfejlesztésre fordított költség – mérnöki költségek, illetve a befektetés megtérülése is rövidebb lehet, hiszen a termék korábban kerül a piacra. A korábbi piacra kerülésnek nem utolsó sorban jelentős hozadéka lehet, ha megelőzzük a versenytársak termékindítását és ezáltal piacvezetővé, esetleg egyedi piacon még máshonnan nem elérhető terméket tudunk nyújtani a vevőknek.

munka kulcseleme a sikertényezők – másképpen fogalmazva – a folyamat kritikus tényezőinek és a fejlesztés kimenetére vonatkozó hatásaik feltárása. A folyamatok és körülmények változatossága miatt a területen dolgozók megkérdezése, szakértői tapasztalatok összegyűjtése és rendszerezése lehet célra vezető módszer.

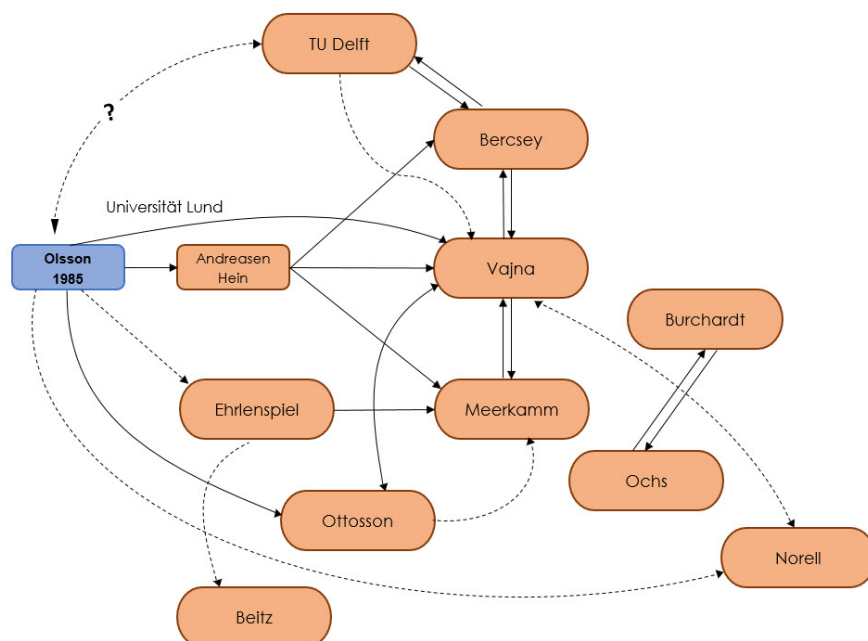
- A termékfejlesztés során a költségtervezés az egyik kulcs tényező már a projekt indítása előtt (Soltész et al., 2020). A költségcsökkentés és a fejlesztési idő csökkentése által a befektetés megtérülési ideje nagymértékben csökkenni fog.
- A piaci igények és az ügyfelek igényeinek történő megfelelés folyamatos növelése. A termékfejlesztés és az egész vállalat egyik legfontosabb célja, hogy olyan termékekkel jelenjen meg a piacon, amelyek pontosan megfelelnek a vásárlói igényeknek. Ez a professzionális termékfejlesztés lényege.
- A termék- és folyamatminőség javítása a teljes ellátási láncban és a termelésben. Manapság a magas szintű minőség egy elvárt „kötelező” kritérium a vásárlók részéről, de ma már nem jelent extra előnyt, mint évekkel ezelőtt. A projekt végrehajtása során semmilyen minőségi engedményt nem lehet tenni, az időterv vagy a költség megváltoztatása a projekt háromszögből az egyetlen módja a projekt megmentésének még akkor is, ha a minőségi szint (eredmény) enyhítése sokkal könnyebb módja lehetne a termékfejlesztési projekt megvalósításának (Soltész et al., 2020).

A termékfejlesztési folyamatok fejlődési pályája

Az integrált termékfejlesztési folyamatok eredetét 1985-re tehetjük, amikor megjelent Fredy Olsson első integrált termékfejlesztési elvét tartalmazó publikációja Stockholmban. Meerkamm és Ottosson rendszerezte a folyamat első megjelenését (1. ábra), illetve különböző fejlődési variációit (Meerkamm, 1994; Ottosson, 2004). Napjainkban gyakorlati alkalmazásai ezeknek az integrált termékfejlesztési folyamatoknak a logikájára és feltételezéseire épülnek. Természetesen nagy hangsúlyt kap a folyamatok fejlesztésében az adatfeldolgozást és kommunikációt megkönnyítő számítástechnikai és IT eszközök fejlődése. A modern termékfejlesztési folyamatokban a projektmenedzsment és a párhuzamosan futó projektek kezelése felhő alapú technológiák segítségével sokkal jobban tartható, mint az 1980-as és 1990-es években, amikor az alapokat lefektették. Amennyiben a konstrukciós tevékenységekre fókuszálunk, a 3D-s tervező szoftverek, CAD rendsze-

rek fejlődésével a tervező mérnökök élete is hatékonyabbá vált. A PLM (Product Lifecycle Management) rendszerek lehetővé teszik és segítik a nagyobb mérnökcsoporthoz párhuzamos munkáját mind térben, mind időben az adott fejlesztési projektekben. A fenntartó mérnökség és az új termék fejlesztési csapat együttműködve, tiszta keretek között tud egymás mellett, illetve egymást támogatva tevékenykedni.

A párhuzamos tevékenységek (Simultaneous Engineering) és a dinamikusan változó projekt követelmények (természetesen adott és kontrollált keretek között) egyre nagyobb teret enged az agilis projektmenedzsmentnek, illetve a SCRUM módszerek megjelenésének, nem csupán az IT szektorban, de egyéb termékfejlesztési területeken is. Az adott – rövid távra tervezett – részfeladatok megoldása, kidolgozása teret biztosít a további lehetséges változásoknak, ugyanakkor a projekt hatékonysága is megmarad, sőt fejlődik.

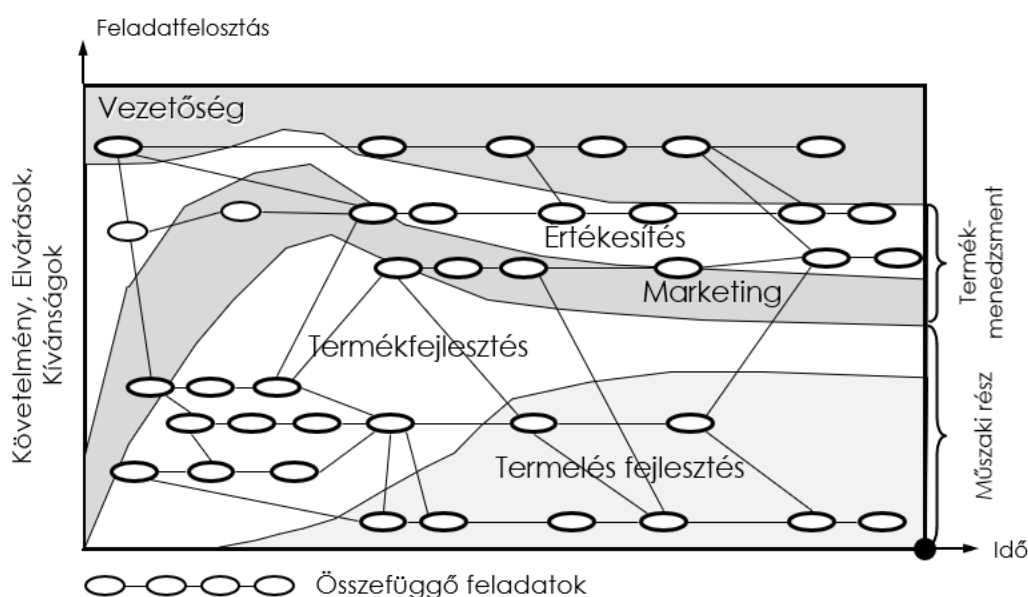


1. ábra: Integrált termékfejlesztési folyamatok fejlődése (Meerkamm, 1994; Ottosson, 2004)

A különböző fejlesztési folyamatok által meghatározott módszerek, modellek közül Ottosson 1997-es modelljét emelhetjük ki, ahol hangsúlyosan jelennek meg az egymással együttműködő osztályok, illetve az általuk végzett feladatok dinamikus, párhuzamos kezelése. A folyamatos változások, új helyzetek kialakulásának megfelelő reakció, természetesen meghatározott keretek és keretfeltételek között.

Ottosson modellje szintén az integrált együttműködés jegyében született meg. A teljes elvégzendő feladatokat a különböző funkciók bevonásának arányában ábrázolja (2. ábra) modelljében (Ottosson, 2004; Vajna and Burchardt, 2014). A különböző funkciók a projekt állásának megfelelően, a feladatok mennyiségének függvényében a szükségességnek

megfelelő időt és munkát töltenek. Az idő és a feladatok előrehaladásának függvényében ez a kapcsolatrendszer dinamikusan változik. Nagyon fontos a megfelelő fejlesztőmérnökök kiválasztása a feladathoz, de talán még fontosabb a megfelelő projektvezető, aki megfelelően tudja kezelni az egyedi igényeit, adottságait a fejlesztőknek. A projektvezető támogatása, felhatalmazása a felső vezetés részéről alapvető fontosságú. Amennyiben a felsőbb vezetés illetékes fórumai elutasítják a projektvezető javaslatát vagy ellene dönt, abban az esetben motivációvesztés következik be, már nem tekinti a projektet magának és akkor az egész vezetése bizonytalanná válik, végeredményképpen pedig nagy valószínűsége lesz a projekt csúszásának, sikertelenségének.



2. ábra: Integrált dinamikus termékfejlesztési modell (Ottosson, 2004)

A termékfejlesztési folyamatok jövőbeli fejlődési irányára lehet következtetni a múltbeli evolúcióból. Az alapvető fejlődési célok, mint a piacra jutási idő csökkentése, piaci részesedés szerzése, növelése, mindez annak érdekében, hogy a vállalat nagyobb profitot termelhesen, csupán egy célként vagy másodlagos eredményként fognak megjelenni a jövőben.

Az emberközpontúság, a motivált csapatra épülő, őket segítő fejlődési irány kombinálva az integrációs törekvésekkel, tudásmenedzsmenttel, az IT eszközök által biztosított adatbázisokkal, felhő alapú tudástárolással, megosztással fogja meghatározni a termékfejlesztési folyamatok jövőjét.

A másik nagyon fontos tényező a folyamatok dinamikájának a fejlődése. A vevői követelmények sokszor már a fejlesztési folyamat közben megváltoznak, vagy a versenytársak lépései kényszerítik ki a változásokat. Az akadályok leküzdése csak gyors reakcióval lehetséges, azaz ez a legfontosabb ismérve lesz a jövő hatékony és minden körülmények között használható termékfejlesztési folyamatának.

A termékfejlesztési folyamatok vizsgálata során a sikertényezők pontos felmérése nagyon fontos lépés. Sikertényezőként meghatározhatunk néhány pontot a folyamatunkban, mint a projekt kezdetekor a pontos célkitűzés, specifikáció, aminek alapján elvégezhető az időtervek létrehozása, megtérülési és költség kalkulációk, továbbá a tervezett minőségi szint, hibaarányok. Ezek teljes egésze alapján lehet a komplett projekteket megtervezni, a vezetés által jóváhagyni. Viszont, ahogy Ottosson modellje már 1997-ben megmutatta és azóta folyamatosan gyorsuló világunkban még kiéleztettebbé vált, a dinamikus termékfejlesztésnek, a SCRUM projektmenedzsmentnek növekvő jelentősége van. Emiatt a pontos **specifikáció**, mint projekt sikertényező vagy megbukik, vagy igazából egy keretrendszer, egy végcélt kell megfogalmazni, viszont a részletmegoldásokban, lépésekben nagyfokú agilitást, dinamikát vár el. A projekt során csak a megfogalmazott végcél és a folyamatos változás tekinthető biztosnak.

A folyamatos változás komoly megterhelést ró az emberekre. Ez vezet el egy másik fontos sikertényezőhöz, nevezetesen a megfelelő projektvezető és projektagok felelősségéhez. Az **ember**, mint sikertényező egyre fontosabbá válik. A projektvezető, aki dinamikusan tudja a csapatot vezetni, segíteni nekik abban, hogy a feladataikat lebonthassák, apró, szinte napi lépésekre. Támogatni, bátorítani tudja

őket ezen apró lépések elvégzésére, szállítására. Amennyiben ezek a lépések sikeresek, abban az esetben a projektagok nem érzik olyan nagyfokúnak a dinamikus változásokat, amelyek az egyes részfeladataik között történnek, ezáltal ők viszonylag stabilnak, folyamatosnak érzik a munkájukat, ezáltal könnyebben tudják kezelni, könnyebben és kreatívabban tudnak a feladataikhoz hozzáállni.

A folyamatosan változó belső projektcélok megközelítések a feladat szállításából adódó nyomáson túl, komoly döntéshozási nyomás alá is helyezi főként a projektvezetőt, de gyakran a projektagokat is. Annak érdekében, hogy ez a nyomás csökkenjen és ne a projektagok viseljék a vállukon a döntéshozás teljes felelősségét, a rendszeres, projekt nyomon követő információs és eszkalációs megbeszélések megtörténjenek a vállalatvezetés bevonásával. A vállalatvezetés feladata, hogy időben döntsön, jóváhagyja, vagy alkalom adtán megvetozza a projekt irányát. A projektvezető feladata, hogy a döntéshozó megbeszéléseken alternatív verziókat javasoljon a vezetésnek, amelyekből kiválaszthatják, hogy merre menjen a projekt tovább, milyen irányt vegyen. Itt viszont nagyon fontos megjegyezni, hogy a vezetésnek a projektvezető javaslataiból kell választania, amennyiben a projektvezető javaslatait a vállalat vezetői nem fogadják el, esetleg semmibe veszik, demotiválják a projektvezetőt, majd ezáltal a teljes projektcsapatot, vagyis az egyik legfontosabb sikertényezőt az embert lenullázzák a folyamatban, ezáltal szinte biztosan nem fogja azt a hatékonyságot és minőséget szállítani a projekt, amelyet egy támogató környezetben tudna. Ezek alapján a pontos **felelősségi körök, funkciók** a projektben fontos sikertényezőnek számítanak, és ezeknek a korrekt meghatározása, betartása, az alapján történő cselekedés elengedhetetlen.

Források

Jachimowicz, F. (2000): Industrial/academic partnership in research. Chemical Innovation 30(9): 17-20.

Meerkamm, H. (1994): Integrierte Produktentwicklung im Spannungsfeld von Kosten-, Zeit- und Qualitätsmanagement. Wettbewerbsvorteile durch integrierte produktenwicklung. VDI-Verlag. 1-14.

Ottosson, S. (2004): Dynamic product development — DPD. Technovation 24(3): 207-217.

Soltész, L. (2019): Product development project of high performance electrical power pilot valve in practice. GÉP 70(4): 21-25.

Soltész, L., Berényi, L., Kamondi, L. (2020): Analysis and assessment of the product development process. GÉP 71(3-4): 61–67.

Unger, D.W., Eppinger, S.D. (2009). Comparing product development processes and managing risk. International Journal of Product Development. 8(4): 382.

Vajna, S. (szerk.) (2020): Integrated Design Engineering: Interdisciplinary and Holistic Product Development. Springer International Publishing, Cham.

Vajna, S., Burchardt, C. (2014): Modelle und Vorgehensweisen der Integrierten Produktentwicklung. In: Vajna, S. (szerk): Integrated Design Engineering: Ein interdisziplinäres Modell für die ganzheitliche Produktentwicklung. Springer Vieweg, Berlin, Heidelberg.



Soltész László a Miskolci Egyetem Gépészmérnöki és Informatikai Karának PhD hallgatója, az Emerson Machine Automation magyar fejlesztési központjának a fejlesztési igazgatója. Gépészmérnök, mérnök-közgazdász és villamosmérnök végzettséggel rendelkezik. Kutatási tevékenységét a termékfejlesztési folyamatok javításának területén végzi.



Dr. Berényi László a Miskolci Egyetem Vezetéstudományi Intézetének és a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Elektronikus Közszolgálati Intézetének egyetemi docense. Közgazdász és környezetmérnök végzettséggel rendelkezik. 2007-ben szerezte PhD fokozatát, 2016-ban habilitált. Kutatásai a minőség- és környezettudatosság egyéni problémái mellett az infokommunikációs eszközök használatára is kiterjed.

Az E-kereskedelem a pandémia idején

Póka Viktor

Előszó

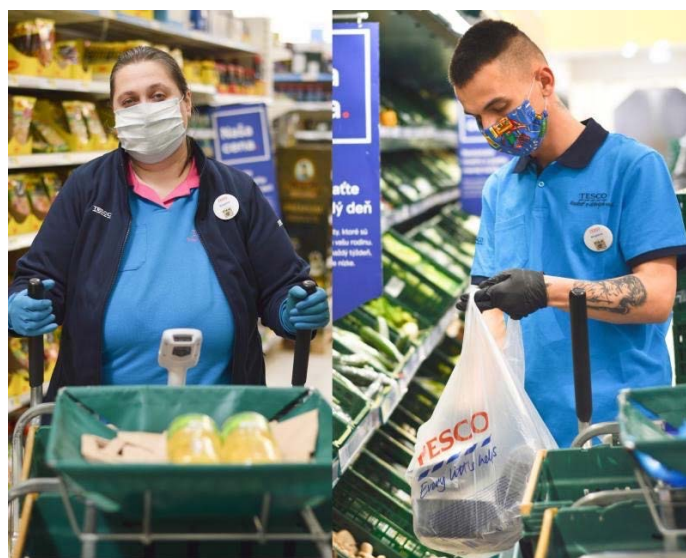
A Tesco Online üzletágát ezen lap 2019 júniusi számában [1] mutattam be, majd októberben [2] az elkötelezettség és a rekreációs szokások közötti összefüggésekre vonatkozó kutatási eredményeket publikáltam. Ezt követően az újság 2020 februári példányában [3] a Tesco Dot-com üzletágban használatos minőségirányítási rendszert/rendszereket tekintetem át. Majd Lean személet alkalmazásáról jelent meg írásom ezen újság 2020 hatodik számában [4].

Szinte már demagóg azt leírni, hogy az e-kereskedelemben valami megváltozott ez év márciusában. A COVID-19 következtében a vásárlók fogyasztói magatartásának átalakulása számos kihívás elé állította az e-kereskedelem résztvevőit és ezzel a Tesco sem volt másképpen. A következő néhány sorban az ezzel kapcsolatos tapasztalatomat szeretném megosztani az olvasókkal.

A Tescónál a pénzügyi év minden évben márciusban kezdődik. Az erre évre készített stratégiai terv néhány nap alatt okafogyottá vált és néhány nap alatt kellett kidolgozni egy újat a megnövekedett kereslet maximális kiszolgálására. Bevezettünk pár szigorítást: maximálisan megvásárolható mennyiség egyes termékekre, nyolcvan kilogrammos limit, csak online fizetési lehetőség, táskában történő kiszállítás, mind-

ezek a biztonságos kiszállítás és átadás biztosítására, illetve annak érdekében, hogy minél több vásárló elérje a szolgáltatásunkat.

Márciusban még semmit nem sejtthettünk a vírus várható hatásairól, így elsősorban a kollégáink és a vásárlóink védelme volt az elsődleges feladat melyet meg kellett oldanunk a lehető legrövidebb idő alatt. Az érintésmentes kiszállítási protokoll mellett a biztonságos munkavégzés folyamatait is biztosítani kellett (1.ábra).



1. ábra: Picker munkatársak

A kiszállítóinktól azt kértük, hogy telefonon egyeztessenek a vásárlókkal, lehetőség szerint ne találkozzanak, ha ez nem elkerülhető, akkor minden körülmény között biztosítsák, hogy a 1,5-2 méter távolságot minden esetben betartsák. Minden esetben ajtóig szállítunk, a vásárló lakásába továbbra sem lépünk be.

A tréningeket, meetingeket kisebb csoportokban végezték el az áruházi vezetők. Biztosítottunk maszkot, kézfertőtlenítőt minden kollégának, emeltük a takarítási feladatok frekvenciáit (rekeszek, autók, eszközök).

Vélhetően nem okozok meglepetést, amikor azt mondom, az üzletfolytonossági tervünk nem volt naprakész a pandémia tekintetében, így gyors válságértekezések alapján meghatároztuk milyen elővigyázatossági lépéseket kell tennünk annak érdekében, hogy az esetleges hiányzások esetén is tudjuk az üzletágat működtetni: ilyenek a tartalékszervizek megkeresése, a gyors munkatársi toborzás, új, a megváltozott körülményekhez igazodó munkamódszerek kialakítása. Meghatároztuk, hogy mik azok az üzleti szempontból kritikus munkakörök, melyben dolgozó központi kollégák esetén ragaszkodnunk kell az otthoni munkavégzéshez. Felkészültnek kellett lenni egy esetleges tömeges hiányzások okozta nehézségek és problémák megoldására. Többlépcsős tervet dolgoztunk ki arra vonatkozóan, hogy bizonyos hiányzási százalékok esetén milyen tevékenységet szüneteltetünk, illetve függesztünk fel. Szerencsére azonban erre nem került sor.

A megnövekedett rendelésszámok további emelkedését elsősorban a saját kapacitásaink korlátozták, így következő lépésben a gyors növekedésre kezdtünk koncentrálni. A gyorsan megváltozott munkaerőpiaci helyzet kedvezett a munkatársak toborzásának, így viszonylag gyorsan találtunk munkatársakat, ez azt jelen-

tette, hogy megközelítőleg százhetven új kolléga csatlakozott hozzánk. Számtalan kiszállítással foglalkozó vállalkozás keresett meg minket, hogy segítenének nekünk a megnövekedett keresletet kiszolgálni, az Ice-Cube kapcsolódott hozzánk 26 autóval és 28 sofőrrel, ezen felül a Minibud reptéri transzfert bonyolító partnerrel is kapcsolatba kerültünk.

Csak olyan vállalkozás jöhetett csak szóba, akik képesek a HACCP szabályainknak megfelelően működni. Ámbátor, hogy megnövekedett rendeltést ki tudjuk szolgálni eszközökre is szükség volt: rekeszeket, adatgyűjtőket, trollikat (kiskocsi melylyel gyűjtjük az árut) kellett gyorsan beszerezni. Szerencsére megtaláltuk azokat a szállítókat, akik képesek voltak gyorsan, megfelelő minőségben teljesíteni az elvárásainkat.

Ez a sok változás extra terhet rótt az áruházi csapatokra. Rengeteg új kolléga, külső partner, emelkedett rendelésszámok, a vásárlói reklamációk kezelése, a megnövekedett vezetői feladatok ellátása mind nagy kihívás elé állította a munkatársainkat és csapatainkat. A gyors kiválasztási folyamat, az időkényszer a tréningek terén, a külsős munkatársak integrálása a Dotcom csapatokhoz, mind olyan helyzet volt, mellyel korábban még nem találkoztunk. Szerencsére elmondható, hogy a jól kidolgozott minőségirányítási folyamatok és sztenderdek alkalmazhatók voltak ebben az időszakban is (ezeket az eszközöket a 2020. 06. számban részletesen bemutatom). Kijelenthető, hogy azok a csapatok vették sikeresen ezen akadályokat, akik erős sztenderdekkel rendelkeznek és törekszenek ezen folyamatok betartására. A jó csapatszellem, az összetartás és a jellemzően magas színvonalú munkavégzés jó alapot adott arra, hogy az adott közösség a lehető legkevesebb problémával abszolválja ezt a kritikus időszakot.

Mivelhogy a Tescónál az eladótérből gyűjtjük az online vásárlás során a termékeket, az eladótér feltöltöttsége közvetlen hatással van a kiszolgálás színvonalára. A kezdeti pánikvásárlások következtében elérhetőségi problémákkal szembesültünk, amely a kiszolgálási szintünket jelentősen rontotta. Ahogy a pánik alábbhagyni látszott a vásárlói elvárások is kezdtek visszatérni a korábbi szintre és egyre több negatív visszajelzés is érkezett a termékelérhetőség kapcsán. Erős elvárás volt továbbá az, hogy minél gyorsabban, minél több települést is ki tudjunk szolgálni, ezért a négy közép-európai országban tizenegy áruházat nyitottunk néhány hét alatt, ami mindenképpen egy emberfeletti teljesítmény volt. A meglévő áruházak kiszolgálási területét és felülvizsgáltunk és bővítettük. Ezen felül fontosnak érzem megemlíteni, a Tesco Doboz szolgáltatásunkat (2. ábra), melyben előre meghatározott 20-25 alapvető élelmiszer tudunk küldeni a szolgáltatási területen kívüli településekre (3. ábra). Az online vásárlásban elérhető termékek számát is növeltük.



2. ábra: Tesco Doboz

A hatóságok nagyon segítőkészen és támogatóan viszonyultak a fejlesztéseinkre. Május magasságában elkezdődtek a NÉBIH látogatások

az áruházainkban, de jól felépített rendszerünknek köszönhetően nem találtak olyan hiányosságot, mely büntetést eredményezett volna.

Cikkem írása közben már a második hullám közepén járunk és Csehországban és Szlovákiában bizonyos korlátozások vannak érvényben. A rendelésszámok folyamatosan csúcson vannak és közben folyamatosan annak érdekében teszünk erőfeszítéseket, hogy a vélhetően ideiglenesen eltérő karácsonyi bevásárlást biztonságosan tudjuk biztosítani a családoknak. Időközben elkészítettük az üzletfolytonossági tervünket és így azt mondhatom, hogy felkészültünk az újabb csúcsrendelésekre. Fontos azonban leszűrni a tanulságokat az első fázis tapasztalatairól. A versenytársak egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek az online üzletágban való fejlődésre, egyre több kereskedő jelenik meg a piacon, a vásárlók elvárásai pedig ebben a helyzetben sem csökkennek. Elmondható, hogy ezt biztosítani tudjuk annak a következő kulcselemei vannak: erős és jól kidolgozott terv, képzett és motivált kollégák, jó minőségirányítási folyamatok és jó csapatszellem. Remélem a második hullám után is sikerül a piaci pozícióinkat tovább erősíteni.



3. ábra: Tesco átvételi pont

[1] Póka Viktor: A munkatársak hangja a nemzetközi folyamatszervezésben-Tesco Online kiszállítás, Magyar Minőség, XXVIII. évf. 2019. június, pp26-29

[2] Póka Viktor: A képzettség és rekreáció hatásai a munkatársi elégedettségre, Magyar Minőség, XXVIII. évf. 2019. október, pp5-9

[3] Póka Viktor: A minőségirányítási rendszerek a Tesco online üzletágban, Magyar Minőség, XXVIII. évf. 2020. február, pp11-15

[4] Póka Viktor: Lean szemlélet a Tesco online üzletágban, Magyar Minőség, XXVIII. évf. 2020. június, pp22-26



Póka Viktor

Huszonkét éve dolgozik kereskedelembe, abból 19 éve a Tescónál. Közgazdászként végzett, most is a Edutus Egyetem marketing mesterképzésén tanul. Jelenleg a DOTCOM üzletágban dolgozik, mint Közép-Európai Működés Támogatási menedzser, ahol az összes minőségirányítási kialakítása, a tréningek, az üzletekkel való kommunikáció, valamint az üzlettámogatás a feladata. Rendelkezik Lean és Kaizen képzettséggel, illetve projektmenedzser tapasztalatai is vannak. Korábbi munkakörében sikeresen vezette be a Közép-Európában egységes minőségirányítási dokumentációs (rutin) rendszert mind a négy érintett országban (Lengyelország, Csehország, Szlovákia, Magyarország).

Tudta, hogy

január 1. a **Béke Világnapja**? Az ENSZ 2000. óta ünnepel, jelenlegi neve **Global Family Day**, azaz a „globális család” napja, amikor a Föld lakói egyetlen nagy családot alkotnak a békéért.

A fény Nobel-díja



Niels Ryberg Finsen 160 éve, 1860. December 15-én, a Faröer-szigetek fővárosában született.

1890-ben Koppenhágában elvégezte az orvosi egyetemet, maj 3 évig kórboncnokként dolgozott. Utána már csak a kutatásainak szentelte az életét. Finsen egy nagyon súlyos – akkoriban gyógyíthatatlan – betegségben szenvedett. Finsen azt remélte, hogy a napfény javíthat a tüneteinek és egyre több időt töltött a napon. Kísérletei alapján azt tapasztalta, hogy a fény stimulálja a szövetek működését, kimondottan jó hatással van például a bőrbetegségekre, de más esetekben is eredményeket ért el. 1896-ban már működött a Finsen Intézet, ahol a fényterápiát sikerrel alkalmazták. Eredményei alapján 1903-ban elnyerte az Orvosi Nobel-díjat, de a következő év szeptember 24-én elhunyt.

Ugye hallott a Bioptron lámpáról? Azt viszont nem tudja, hogy a 80-as évek közepén a Tungsramban dolgozó **Fenyő Márta** fizikus alkotta meg az első (polarizált fényű) terápiás lámpát, akkor még **Evolite** lámpa néven. A 25 országban szabadalmaztatott eljárást végül is a svájci Bioptron AG. vásárolta meg, innen a neve. Bizonyított tény, hogy a polarizált fény nem csak a bőrfelületre van jó hatással, hanem immunerősítő, vérkeringést fokozó, a sejtek oxigénellátását javító hatással rendelkezik.

Szociális innováció Székesfehérváron

Székesfehérvári Kiválósági Modell- Szociális szolgáltatások fejlesztésétől a Szektorsemleges (szektorközi) tudásteremtésig, az élhetőbb Székesfehérvár érdekében

Horváth Gergely

„A Világegészségügyi Szervezet (WHO) szerint a mentális egészség nem más, mint a „jól-lét állapota, amelyben az egyén meg tudja valósítani képességeit, meg tud birkózni a normális élet stresszhelyzeteivel, termékenyen képes dolgozni, és hozzá tud járulni a közösségének életéhez”

(World Health Organization 1998)

Bevezetés

Székesfehérvár Kiválósági Modelljének alapgondolatát a helyi székhelyű, hálózat- és szervezetfejlesztéssel foglalkozó civil szervezet-hoz, a Civil Centrum Közhasznú Alapítványhoz kapcsolhatjuk. A szervezet szakemberei évek óta dolgoznak városi szintű szakmai hálózatok létrehozásában, és azok együttműködésének fejlesztésén. Az első, városi szintű hálózatuk 2009-ben jött létre, mely a szociális szolgáltató szervezeteket kapcsolta össze a jelzőrendszeri (szociális problémával rendelkező ügyfél eljuttatása a megfelelő módszerekkel, eszközökkel rendelkező szervezethez) együttműködésük fejlesztése érdekében. A hálózati tevékenységre a kezdetekben gyors fejlődés volt jellemző, azonban pár év alatt megszűnt az együttműködés az egyéni törekvések és az egyes szervezetek transzparens működésének hiánya miatt. A hálózati kooperáció keserű érzésekkel és városi szintű csalódottsággal zárult. Ugyanakkor az egységes és átlátható szociális szolgáltatói rendszer iránti igény az évek során különböző platformokon a városvezetés

részéről folyamatosan artikulálódott. Az igényre reagálva az Alapítvány 2016-ban létrehozott egy fogyatékosügyi hálózatot (az EsélyKört), amelyben folytatott tevékenysége és az újból felbukkanó szervezetek teljesítményével és transzparens működésével kapcsolatos problémák ismét felhívták a figyelmét egy fejlesztendő területre, amely városi szinten még egyszer sem lett definiálva, de alapvető hatással van a szervezetek működésére (folyamataira), annak irányára és a hozzájuk kapcsolható teljesítménymutatókra, azaz a átlátható és követhető működésükre. Ez a terület pedig a városi szintű értékteremtési folyamat, amely az egyes szervezetek működését kapcsolja össze egy olyan láncolatba, melynek kimenete Székesfehérvár és közösségének fenntartható működését és életvitelét segíti elő. Ehhez városi szinten egy átfogó modellre van szükség, amelyet kiterjeszthető a nonprofit, a forprofit és az állami szereplők tevékenységére is. A modell megalkotásában az Alapítvány együttműködő szakemberekre lett helyi szinten és Debrecenben,

valamint szakmai támogató szervezetre, a Szövetség A Kiválóságért Közhasznú Egyesület

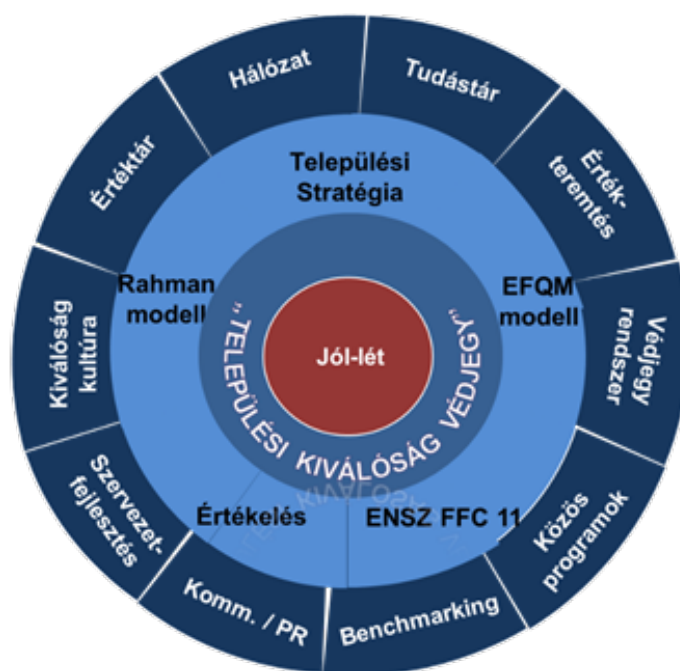
formájában. A cikkben a szakmai fejlesztőmunka alapkoncepcióját mutatjuk be.

Kiindulási pont: Fenntartható Fejlődési Célok, Rahmann modell és az EFQM 2020 Modell

A fejlesztési munkánkat két szinten végezzük: városi és ágazati. Az ágazati szintű (szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos) integrálódik a városi szintű modellbe, tehát az előbbi az utóbbinak a módszertani alapját fogja képezni a fejlesztés során megszerzett tapasztalatokkal, illeszthető fejlesztési módszerekkel és eszközökkel. A tevékenységeinkhez igazodó keretrendszerek megalkotásához előzetes kutatómunkát végeztünk, mely során globális és ágazatspecifikus fejlesztési modelleket hasonlítottunk össze annak alapján, hogy milyen közös megközelítési és kapcsolódási pontokat érintenek. Ennek részeredményeként két modell és egy nemzetközi egyezmény képezi átmenetileg (a további más ágazatok fejlesztése kapcsán ez a szám növekedni fog) a fejlesztéseink irányát. Név szerint és funkció szerint:

- ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok: kerekezi a főbb a fejlesztési célokat, a helyi tevékenységeket összekapcsolja a nemzetközi folyamatokkal.
- Rahman-modell: az életminőség 8 dimenzióját vizsgáló modell, amelyek kapcsolódnak a Fenntarthatósági Fejlődési Célokhoz és általa mutatókat rendelhetünk az egyének folyamatokkal való elégedettségéhez.
- EFQM 2020 Modell: nemzetközi szervezeti, vezetési modell, amelynek alapértékei nemzetközi egyezményeken és globális megatrendeken alapulnak.

A felsorolt modellek közös pontja a globális, a helyi társadalmi és a szervezeti jól-lét fókuszba helyezése. Mindhárom logikai keretrendszer közötti kapcsolatot az ember, mint érték és értékteremtő tényező képezi. E megállapításunk mentén kezdtük el kidolgozni a fejlesztési modellünk prototípusát, amelyet a település (Székesfehérvár) aktuális települési stratégiáihoz specifikál(t)unk. A prototípus modellünk felépítését a Miért? Hogyan? és Mit? kérdéscsoportra (Arany kör koncepció–Simon Sinek) adott válaszként építettük fel, amelyet az 1. ábrán láthatunk:



2. ábra Székesfehérvári Kiválósági Modell (forrás: Huják Attila szerkesztése)

ENSZ Fenntarthatósági Fejlődési Célok

Az ENSZ által megfogalmazott fejlesztési keretrendszer minden tagállam számára feladatokat fogalmaz meg a szegénység megszüntetésére, az egyenlőtlenség leküzdésére és Földünk környezeti rendszerének megóvására (2. ábra). A 17 db kitűzött cél elérése nemcsak állami szintű feladatvállalást jelent, hanem az SDG Compass c. dokumentum megfogalmazza, hogy milyen jelentősége van az üzleti szektorban ezen célok figyelembevételének, amelyet az egyes szervezetek értékláncára kivetítve prezentálnak az útmutatóban. A fejlesztői csapatunk – nevezzük székesfehérvári core teamnek - egy szinttel feljebb, városi szinten közelítette meg a Fenntartható fejlődési céloknak az elérését, központba helyezve annak 11. pontját, a Fenntartható Városok és Közösségek cél elérését. A fejlesztési munkánk során minden ágazat ese-

tében más-más fejlesztési célok kerülnek előtérbe, de az adott területeken való fejlődés direkt vagy indirekt módon mindig hatással lesz más fejlődési célokra is. Ennek megfelelően fontosnak tartjuk, hogy minden ágazati fejlesztés során logikai kapcsolódások és egymásra épülések mentén kezeljük őket.



2. ábra: Fenntartható Fejlődési Célok (forrás: Ökopolisz Alapítvány)

Rahman-féle életminőség modell

A székesfehérvári kiválóság modellünk másik alapmodellje a Rahman-féle életminőség modell, amelyet 2005-ben mutatták be először. Szintén logikai keretrendszerrel beszélhetünk, amely 8 területen keresztül közelíti meg az életminőség mérési lehetőségeit. Az életminőséget a boldogság-mutatóval méri, amely a 3. ábrán látható területek súlyozott átlagának eredménye. A modell használatával kapcsolatos döntésünk mellett szólt, hogy a Debreceni Egyetem kutatói több alkalommal végeztek kutatást nyíregyházi lakosságon, melynek következtetéseit a 8 területhez kapcsolódó kérdőívek eredményire alapozták. Bár az Egyetem kutatási mun-

kája során a modell területei bővíthetők, éppen ezért az életminőség modell még nem végleges. Azonban a jelenlegi formájában is nagyon jól kapcsolódik az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaihoz, szinte teljes mértékben lefedi azokat. Alkalmas területi és időbeli összevetésre és a különböző társadalmi csoportok életminőséggel kapcsolatos elégedettsége közötti különbségek kimutatására is. Mindezek megalapozhatják a városi szintű fejlesztések irányával és stratégiai céljainak kitűzésével kapcsolatos politikai és szakmai döntések meghozatalát is, amely hitelesíti modellünk alkalmazhatóságát városi döntéshozói szempontból.

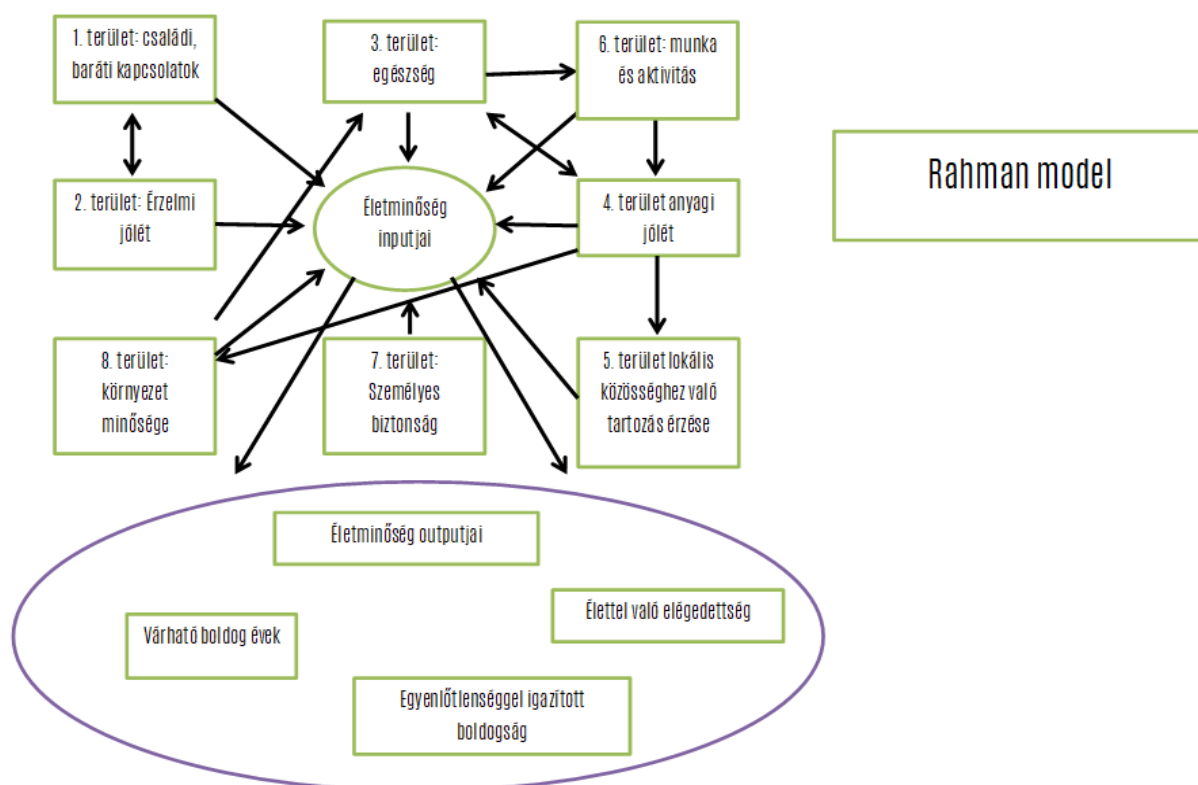
EFQM 2020 Modell

Az EFQM 2020-as megújult modellje szakmai és nemzetközileg elfogadott értékek szintjén

több pontban is kapcsolódik az előző modellekhez.

A vezetési modell megújítása során különös figyelmet fordítottak a nemzetközi értékek és globális megatrendek által kijelölt megoldási utakra. Ezekből kiemelhető az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljai, illetve az Európai Szociális Charta (4. ábra). Gyakorlati szinten több szempontból is alkalmazható a modell egyrészt szervezeti vízióhoz, célokhoz és stratégiához illeszkedő folyamatok és azok teljesítményi mutatóinak átvilágítására, valamint szervezetfejlesztéshez és szervezeti transzformációkhoz kapcsolódó eszközökhöz, módszerekhez, technikákhoz egy alkalmazható keretrendszert ad. A modell nonprofit, forprofit és állami szervezetek esetében is működik. Ez az átvilágítási rendszer megalapozza a város folyamatainak összekapcsolását és áttekinthetőségét. Az

eredménymutatókra és az egymásra illeszkedő folyamatokra való fókuszáltság egy *városi szintű szervezeti fejlődési útvonal-térkép* készítését segíti elő, amely kedvező alapokat biztosít a tényeken és adatokon alapuló városi szintű irányítási és döntéshozatali rendszer kiépítéséhez. Ezutóbbi támogatja a szervezeteken átívelő, illetve nem tudatosított folyamatok definiálását, illetve újak létrehozását, faltól-falig történő megtervezését. Az EFQM 2020 modell 7 kritériuma nemcsak külső és belső szervezeti átvizsgálásokat tesz lehetővé, hanem a szervezetek értékek mentén történő hálózati összekapcsolódását is perspektívába helyezi, amelyek a városi szintű közös értékteremtő folyamatok egyik kiindulási pontjai.



3. ábra: Rahman-modell

(forrás: Polgári szemle-Sebestyén Tibor- Életminőség és boldogság)



4. ábra: EFQM modell 2020

(forrás: Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület)

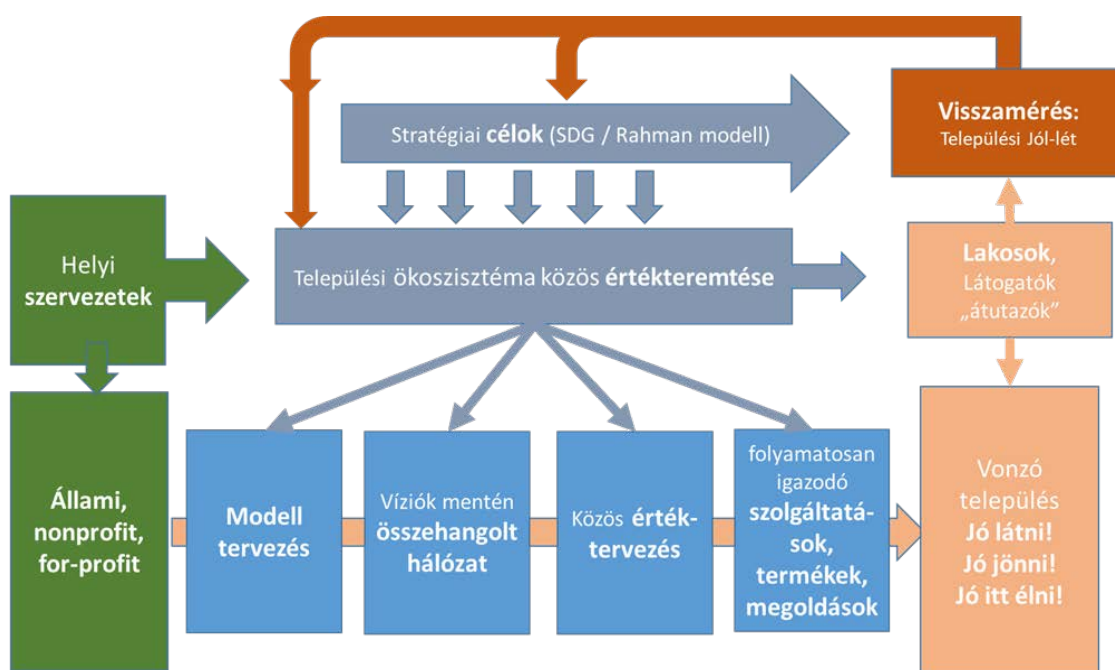
Alapkonceptió: Globális, városi szintű értékteremtési folyamat

A városi kiválósági modellt megalapozó alapvetésünk egy, a település összes szervezetét és azok tevékenységeit összekapcsoló értékteremtési folyamat, melynek alapja egy olyan városi szintű ökoszisztéma, amelynek középpontjában a Székesfehérvári Kiválósági Modellhez tartozó szervezet áll, amelynek tagjai tudás, és más erőforrásokhoz való hozzájárás tekintetében meghatározó szereppel bírnak. A fő küldetése a városi lakosság jól-létének elérése, azaz az életminőség Rahman-modell szerinti 8 dimenziójának (3. ábra) a fejlesztése. A Modellünkben kiindulva a települést egy nagy élő szervezetként közelítjük meg, amelyben több dimenzióban zajló folyamatokat definiálhatunk. Ezzel kapcsolatban több feladatunk is van, amely a modelltervezés alapját, illetve nélkülözhetetlen lépését alkotja. Az első egy városi szintű folyamattérkép megalkotása, amely az említett a folyamat-dimenziók esetében a szervezeten belüli, szervezetek közötti és hálózati szintű értékteremtő lépések definiálása. Ideértve a városi szintű jól-léthez (életminőséghez) kapcsolódó folyamatok "faltól-falig" történő meghatározását is. Az érték fogalmát specifikáljuk a Rahman- modell az ENSZ FFC 17 és

az EFQM 2020 Modell létrehozásában szerepet játszó EU-s szabályozó, tagállamok által közösen értékirányzóként elfogadott szabályozó dokumentumokhoz. Tehát leegyszerűsítve azon folyamatokat fogunk értékteremtőnek tekinteni a fejlesztési modellünk alkalmazásakor, amely a városi lakosság átfogó életminőségének emeléséhez hozzájárul. A Székesfehérvári Kiválósági Modell értékelési fázisa során az EFQM 2020 Modell értékelési folyamatától (általános modell-kritériumoktól) részben eltérően egy specifikus -adott fejlesztendő területre, jelen esetben a szociális ágazathoz igazodó- értékelési eszközt kell alkalmaznunk. Illetve ehhez kapcsolódik a globális városi folyamatokhoz, azaz említett városi életminőséggel kapcsolatos Rahman-modell szerinti elégedettség-felmérés is. A modellnek az adott ágazatra (vagy másképpen megközelítve városi ökoszisztéma-hálózat klaszterére /hálózati csoportja/) releváns dimenziói szintén összehasonlítási alapot képeznek a városi szintű értékteremtő folyamatok értékelése során. Fejlesztési koncepciónk jelen dokumentumban felvázolt állapota nem végleges, mert folyamatosan fejlődik azzal párhuzamosan, ahogyan a városi

ökoszisztémát alkotó szektorokat kapcsoljuk össze az ágazatok fejlesztése érdekében. A fejlődés alapja a modellben folyamatosan felhalmozott és rendszerbe foglalt tudás (Tudástár) validálása az ágazatra specifikált alap-modelünkkel. A tudás tulajdonképpen az új, területre illesztett módszerek, eszközök és technikák alkalmazásával fog -elképzelésünk szerint- áramlani a szektorok és ágazatok között. Ebből

következik, hogy kiemelt szerepet kap a modellben a tervezői gondolkodás és a tervezői csapatokon belüli (ágazatoknak megfelelően) és a tervezői csapatok közötti (ágazatokon átívelő, azokat összekapcsoló) értékteremtő együttműködések (Co-creation). Módszertani szempontból a tervezői munkákat a “design thinking” és annak továbbfejlesztett változata a “Lean-design” alapozza meg. (5. ábra)



5. ábra: Városi értékteremtő folyamat (forrás: Székesfehérvári Core team)

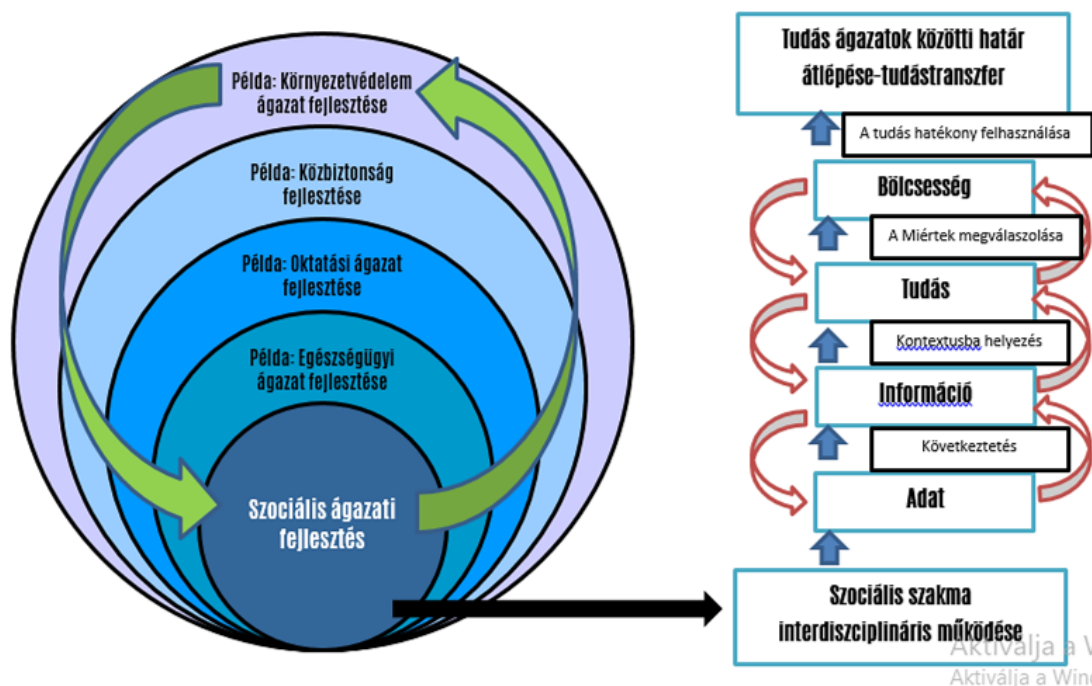
Miért pont a szociális ágazat?

A Székesfehérvári Kiválósági Modellünk - ahogy fentebb írtam- az egyes ágazati fejlesztések során összegyűjtött módszerek, technikák és eszközök speciális keretrendszer, amely összekapcsolja azokat, megtisztítva a szektorra jellemző egyedi megközelítésektől (szennyeződésektől). Így a módszertani felépítés különböző rétegekből (ágazati fejlesztések során megszerzett tudásból) tevődik össze. A rétegek száma, a fejlesztési területek számával párhuzamosan növekszik. A szociális szakma

interdiszciplináris, azaz több tudományterületen alapszik. Pontosítva a szociális és más humán szakmák közötti komoly összefogásokra, integrációkra, együttműködésekre van szükség ahhoz, hogy az egyoldalú, egy szakmán keresztüli városi szintű probléma-megközelítésből kilépjünk és holisztikusan szemléljük a szakmai fejlesztéseket. A szociális munkával kapcsolatos fejlesztő munka az embert és környezetét nem a maga totalitásában, komplexségében értelmezi, elemzi és kezeli döntéshozói, és szakmaközi szinten. E megállapítás a

szociális szakma interprofesszionális fejlesztése kapcsán fogalmazódott meg Budai István *“Az interprofesszionális együttműködés és a szociális munka”* című előremutató cikkében, melyben világosan kirajzolódik a korábbi nem megfelelően működő, túlságosan merev, bizonyos elavult módszerekhez és eszközökhöz ragaszkodó nézőpontjától való megválás igénye és egy új szakmai irány kijelölése, ami sokkal inkább a tudásmenedzsment alapjaira (saját következtetés) helyezi a szakemberek tevékenységét. Ehhez kapcsolódva fontosnak véljük egy olyan folyamatrendszer kialakítását, amely az eddigi bizonyos módszerek köré kialakított folyamatokkal szemben, a szakember segítő tevékenysége köré alakítja ki az egymásra épülő folyamat lépéseket, fókuszban a cselekvési kompetencia kialakításával. Ágazati fejlesztésünk egyik stratégiai célja az, hogy a segítők használhassák a szakmai, a módszertani, a személyes és a szociális kompetenciájukat az adott szolgáltatási körülményhez igazítva. Tehát a támogató (tudásmenedzsment módszertanára épülő) folyamataink kialakításával egy olyan értékteremtésre épülő ellátási rendszert célzunk meg, amely engedi az ellátásokat adaptálódni a szolgáltatást felhasználók egyéni igényeihez, illetve holisztikus szinten hozzájárul a városi értékteremtő folyamatokhoz azzal, hogy a szervezeteket egy városi szintű ökoszisztémába bekapcsolja, és ezzel párhuzamosan lehetőséget ad számukra, hogy interprofesszionális értékteremtő munkában vegyenek részt a városi szintű jól-lét megteremtése

érdekében. Csatlakozva a 6. ábrához a legfontosabb feladatként a tudásmenedzsment rendszer alapköveinek letételét tekintjük. Ezek közül az elsők között szerepel ágazaton belüli szakmai hálózat, majd egy olyan ökoszisztéma alapú ágazati együttműködési rendszer kialakítása, amely a benne lévő fő cselekvés, a tudásteremtés és tudásátadás kapcsán képes más ágazatokkal is kialakítani hasonló kapcsolatokat. Az ökoszisztéma alapú hálózat fő összekapcsoló elve az egyes szervezeti tevékenységek (és kompetenciák) komplementer alapú, egymást kiegészítő egységes működése, melynek középpontjában egy közös meggyőződés szerepel. Ez sokkal inkább a társadalmi értékekhez kapcsolódik (pl.: SDG-ben megfogalmazott célrendszer), mint csupán csak gazdasági hasznon alapulna. Ebből kifolyólag a szervezetek sokkal jobban ismerik a hálózati partnerszervezetek vízióját és az aköré kialakult működési rendszerüket. Ehhez kapcsolódva a fejlesztésünk fő vezérlő elve és a legfontosabb támogató módszere a bölcsességhierarchiára épülő tudás kialakulásának és tudásterjedéshez kapcsolódó folyamatok tudatosítása. A tudatosítás során pedig meg kell azt is ismer-nünk, hogy az egyének (szakmai attitűd), illetve más vizsgálati aspektusból pedig a szervezetek (szervezeti kompetencia), hogyan viszonyulnak az ábrán látható bölcsesség hierarchia egyes elemeihez. Továbbá milyen meglévő és igényelt folyamat- és folyamatfejlesztési elemek vannak helyi szinten.



6. ábra: A tudás szektorok közötti áramlása a bölcsesség hierarchia alapján

(forrás: Horváth Gergely)

A jövőbeni kilátások

A koncepciónk alapján a jövőbeni tevékenységeink fő részét a kapcsolatépítés, az együttműködések kialakítása és a modellkonceptióink a helyi szociális ellátórendszerre történő specifikálása fogja kitenni. Ezzel kapcsolatban már számos előrelépést tudhatunk a magunkénak. Példaként említhetjük, hogy kibővített szociális kerekasztal üléseket tartottunk, melyeket Esélyegyenlőségi kerekasztalnak nevezünk. Ezeken a szakmai fórumokon több városi tisztviselő is részt vett, illetve a területhez kapcsolódó szakemberként szakmai munkájával is támogatja a megbeszéléseket. A fórumoknak több funkciója is van:

Egyrészt a szolgáltatás-fejlesztésünkhöz szükséges alapvető információkat helyezzük el a leendő együttműködő partnereink körében a közös tudásuk, azaz a szociális ellátások és a szociális szakma tudás anyagának kontextusába. Másrészt a másik fontos célunk a szakemberekkel való közös tervezési folyamat,

amely során a kerekasztali ülések tartalmát és kimeneteit meghatározott, design thinking szerinti logikai keretrendszerbe foglaljuk. Az egyes kerekasztali ülések az említett tervezési folyamat lépéseinek felelnek meg.

Szintén felismerésre került a core team tagjai között, hogy a társadalmi jól-lét és értékteremtés kapcsolatát nemcsak szakmai szempontból érdemes megközelíteni, hanem kulturális, közösségfejlesztő rendezvények fő üzenetként is meg kell jeleníteni, hogy minél szélesebb társadalmi réteget érjünk el vele. Másrészt a kultúrával párosítva az egyének sokkal mélyebben megértik a céljainkat. A művészet mindig közösségnek/közönségnek szól. Nem egy magányos feladat. Ha jól végig gondolom a szakmai munkánk is egy alkotó folyamat, amely csak akkor nyeri el teljes értelmét, ha a közösség megtalálja benne önmagát, a saját vágyait, szükségleteit. Úgy legyen!

Felhasznált Irodalom

Budai István (2009): Az interprofesszionális együttműködés és a szociális munka (Amivel (talán) már számolunk...), Esély Szociálpolitikai Folyóirat, 2009/5.

Koltay Tibor (2008): A bölcsesség hierarchiája: az adat-, információ-, tudás-, bölcsességi hierchia reprezentációi Tudományos És Műszaki Tájékoztatás-könyvtár- És Információtudományi Szakfolyóirat, évf. 55 szám 8

EFQM Modell 2020

A fenntartható fejlődési célok és az Agenda 2030 keretrendszer: <https://www.ksh.hu/sdg> (utolsó látogatás időpontja: 2020.11.15.)



Horváth Gergely szociálpolitikus, a Civil Centrum Közhasznú Alapítvány minőségirányítási szakértője, szervezettefejlesztő tréner. A Kiválóság Nagyköveteként, EFQM értékelőként, minden munkája során életmissziójává vált a kiválóság eszméjének hirdetése. Fő területe a tudásmenedzsment és a humánszolgáltatások minőségfejlesztése. Az egyéni és csoportfejlesztések során a coaching eszközöket használja, ami szervesen illeszkedik az alapítvány rendszerszemléleten alapuló fejlesztési modelljébe.

Horváth Gergely fenti írása az ISO 9000 Fórum 2020. szeptember 17-18-án rendezett XXVII. Nemzeti Minőségügyi Konferencia „B” Szekciójában – Új EFQM 2020 Modell és az új Nemzeti Kiválósági Díj – elhangzott előadás kibővített, írásos változata.

Az elfeledett Napkirálynő



120 évvel ezelőtt, 1900 december 12-én született Budapesten **Telkes Mária**. 1920-ban a Budapesti Tudományegyetemen szerzett matematika-fizika diplomát, majd 1924-ben fizikai kémiából doktorált. Családi összeköttetés révén még ebben az évben Cleveland-be költözött, ahol a klinika biofizikai intézetében dolgozott. Itt fedezte fel az elektromos „fényképezőgépet”, amellyel a sejtekből visszasugárzott látható és infravörös sugárzást lehetett mérni. Ezzel egy fontos sejtbiológiai működést sikerült bizonyítani. 1934-ben a New York Times beválasztotta Amerika legsikeresebb 11 asszonya közé, egyedüli tudósként. 1934-től az MIT-n dolgozott, fókuszban a napenergia hasznosítása volt. A világháborúban az amerikaiak az általa kidolgozott napenergiával működő tengervíz-sótalanítót használták. 20 találmánya ismert, amelyek nagy része a napenergia hasznosításhoz kapcsolódik, ezért kapta a Napkirálynő nevet. Hőtárolókat, napenergiával működő, ún. passzív házakat tervezett. 90 éves volt, amikor kidolgozta a hideg tárolásának módszerét is, amely új fejezetet nyitott az épületek klimatizálásában és a légkondicionáló-iparban.

70 év után, 1995-ben látogatott el Magyarországra, ahol néhány nappal 95. születésnapja előtt, december 2-án elhunyt. 2012-ben örök helyet biztosítottak neki a legnevesebb mérnököknek és feltalálóknak emléket állító Amerikai Feltalálók Dicsőségtermében

I. VÁLLALKOZÁSKUTATÁSI KONFERENCIA

VÁLLALATOK HELYZETE ÉS A JÖVŐ
KIHÍVÁSAI - A JÁRVÁNYHELYZETRE
ADHATÓ VÁLASZOK



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Regionális
Fejlesztési Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

I. Vállalkozáskutatói Konferencia

Fókuszban: a járvány hatásai, a versenyképesség és tudományos módszertani kérdések

A járványhelyzet miatt online került megrendezésre az I. Vállalkozáskutatói konferencia **november 6-án**, az IFKA „A Magyar kkv-k működési és vezetési gyakorlatának fejlesztése” című GINOP kiemelt projektje keretében. Az idén megalakult Vállalkozáskutatói és Elemzői Hálózat a vállalkozáskutatók megszervezését, a közöttük lévő együttműködés erősítését tűzte ki célul maga elé, tevékenységének központi eleme a hagyományteremtő céllal szervezett konferencia.

A konferencia programjában **42 előadás szerepelt 52 előadótól**. A prezentációkat **négy fő téma** szervezte. Öt szekció foglalkozott a **járvány vállalkozásokra gyakorolt hatásával**, három szekciót töltöttek meg a **módszertani fókuszú prezentációk**. Két-két szekció

adott teret a **versenyképesség**, illetve a **vállalkozások és vállalkozók** témakör előadásainak. A gazdag programban egyaránt szerepeltek közgazdaságtani és menedzsment alapú előadások, illetve szociológiai, és jogi témájú prezentációk. (A konferencia programja itt tekinthető meg).

A Konferenciát Szepesi Balázs, a Mathias Corvinus Collegium Közgazdasági Iskolájának vezetője és Virágh Enikő, az IFKA projektmenedzsere nyitották meg.

A szekciók munkáját a szervezőbizottság tagjai vezették: Becsey Zsolt (MNB), Czákó Erzsébet (Corvinus Egyetem), Katona Klára (Pázmány Péter Katolikus Egyetem), Kutasi Gábor (Nemzeti Közszerződési Egyetem), Radácsi László

(Budapesti Gazdasági Egyetem), Szepesi Balázs (Mathias Corvinus Collegium), Szerb László (Pécsi Tudományegyetem), Virágh Enikő (IFKA).

A konferencia hasznos áttekintést adott a vállalkozások helyzetéről, a vállalkozáskutatás módszereiről és feladatairól. Bár az online kezelettel miatt a kapcsolatépítés lehetősége korlátozott volt, a résztvevők szerint az ilyen, a személyes találkozásokat nehezítő időkben különösen fontos, hogy legyenek a vállalkozáskutató közösséget szervező események, legyen tere a vállalkozásokkal kapcsolatos tudományos diskurzusoknak.

Vállalkozáskutató Hálózat jövőre is tervezi a konferencia megszervezését az IFKA a Magyar kkv-k működési és vezetési gyakorlatának fejlesztése (GINOP-1.1.10-20-2020-00001) kiemelt projektjének keretében.

Néhány részlet Dr. Szepesi Balázs – Járvány, versenyképesség, kompetencia – a Vállalkozáskutató Hálózat első éves konferenciájának nyitóbeszédéből:

Ha az előadások megközelítését nézzük, hallgathatunk ma közgazdaságtani, menedzsment alapú előadásokat, szociológiai és jogi témájú prezentációkat. A módszertant tekintve is sokszínű a kép: lesz itt minden az esettanulmánytól a kérdőíves vizsgálatokon és a többváltozós elemzésen át az elméleti konstrukciókig. Az elemzett vállalkozások között is sokan szerepelnek az egyéni vállalkozásoktól a legnagyobbakig. Összességében elmondható, színes az összkép: számos intézmény kutatója sok témát vizsgál, a megközelítések széles körét alkalmazva. A programot áttekintve kirajzolódik egy kép, mik is a magyar vállalkozások világának fő ügyei. Gazdag és sokrétű az előadások kulcsszavaiból összeálló szófelhő. Érdekes bön-

gészni. Kettő fő tartalmi téma szervezi a mai seregszemlét: a Járvány és a Versenyképesség. Emellett kompetencia szó jelenik meg leggyakrabban a címekben. Nem csak azért hasznos ez a seregszemle, hogy sokat tanuljunk, hogy lássuk kihez kapcsolódik, kivel vitatkozik a mi munkánk. Azért is fontos, hogy lássuk, mennyi élet, mennyi energia van a magyar vállalkozáskutatásban. Gyakran érezzük úgy, hogy egyedül túrjuk a földet, de ha felemeljük a fejünk és körbenézünk a határban, láthatjuk: nem is olyan elvadult ez a táj, milyen sokan is dolgoznak a mezőn.

A tudományos siker, a rangos publikáció, az impact faktor mozgatja a kutatót. A megalapozott helyzetkép és a valóságot formáló javaslatok megfogalmazása az elemzőt. Vet és arat mindenki, ahogy kell. Ami összefog minket, ami közös célunk, az az, hogy használható és inspiráló tudás álljon össze a témában. Olyan tudás, ami megalapozottabbá teheti a vállalkozók döntéseit, javíthatja az őket segítő szolgáltatók és szakpolitikák működését, érthetőbbé és elfogadottabbá teszi a vállalkozás ügyét a közvélemény számára. Egy termelői szövetkezés az iparág hozzáadott értékének növelése érdekében.

Három dolgot kínálhat egy ilyen szövetkezés:

1. Közösséget – Segítséget abban, hogy tudjuk, ki foglalkozik hasonló témával, tudunk vele beszélni, együttműködési lehetőséget keresni.
2. Fórumot – lehetőséget eredményeink bemutatására és mások munkájának megismerésére, az eszmecserére, a vitára.
3. Közös háttér-infrastruktúrát, módszertanokat, adatokat, jó gyakorlatokat.

A Hálózat működése akkor mutat túl a kölcsönös segítségnyújtáson, ha sikerül javítanunk a vállalkozásokkal foglalkozó kutatások minőségét, ha sikerül szélesítenünk a kutatások körét. Mindez

persze akkor ér valamit a tudomány világán kívül élőknek, kutatói munkánk közvetett vagy közvetlen megrendelőinek, ha hatása is van a jobb eredménynek: a több és jobb tudás érezhetően hozzájárul a vállalkozások megerősödéséhez. Könnyebb-e a kutatói munka, jobbak-e a kutatási eredmények, jobban működnek-e ettől a magyar vállalkozások? Ezeket a kérdéseket kell majd feltennünk magunknak egy-öt-tíz év múlva, hogy megítéljük, milyen messze is jutotunk azon az úton, amin ma elindultunk.

Tudta, hogy

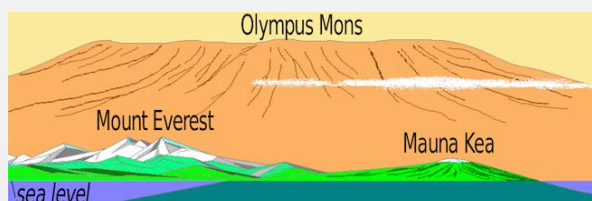
2003 óta december 11-én van a **Nemzetközi Hegynap?**

A nemzetközi nap célja, hogy felismerjük, milyen alapvető szerepet játszanak a hegyek életünkben, és átérezzük annak felelősségét, hogy megvédjük környezetüket.

Földünkön a Mount Everest a legmagasabb, 8,85 km-rel. Ha azonban a lábától a csúcsáig tartó magasságot mérjük, a tengerszint alatti részeket is beleértve, akkor a Hawaii szigeten lévő Mauna Kea 10,2 km magas, és ezzel a legmagasabb hegy a Földön. A tengerszint fölé azonban csak 4,2 km emelkedik.

Kilépve a Naprendszerünkbe, a Föld típusú bolygókat tekintve, a legmagasabb hegy a Marson található, az Olympus-hegy, a magassága 21,3 km. Az alapjánál 550-600 km széles, hazánk legnagyobb hosszúsága kb. 530 km.

Egy kis összehasonlító ábra:



Szepesi Balázs közgazdász, szociológus, a politikatudomány doktora (PhD). A Mathias Corvinus Collegium Közgazdasági Iskolájának és Vállalkozáskutatási Műhelyének vezetője. Karrierje során elemzőként, kormánytisztviselőként és tanárként dolgozott. Elemző pályája során gazdaságpolitikai és közpolitikai elemzéseket készített - többek között a vállalkozásokról, versenyképességről, fejlesztéspolitikáról, regionális politikáról, közpolitikai módszertani kérdésekről. Számos, a versenyképességgel, a hazai vállalkozások működésével foglalkozó tudományos közlemény szerzője. Gazdaságfejlesztésért felelős helyettes államtitkárként dolgozott 2018-2020 között. A Rajk Szakkollégium állandó tanára, a Széchenyi István Szakkollégium patrónus tanára, többször tanított a Debreceni Közgazdász Szakkollégiumban. Alapítója és főszerkesztője az Összkép Magazinnak. Tanulmányait a szekszárdi Garay János Gimnáziumban, a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetemen és a Central European University-n végezte. A Rajk Szakkollégium tagja volt.

Alapítója a Hétfa Kutatóintézetnek (2009). Ő volt a Jelenítés a Magyarországi Kapitalizmus Állapotáról című könyvhöz vezető kutatás (2009) vezetője. Számos, a versenyképességgel, a hazai vállalkozások működésével foglalkozó tudományos közlemény szerzője. Gazdaságfejlesztésért felelős helyettes államtitkárként (2018-2020) az Innovációs és Technológiai Minisztérium vállalkozáspolitikai tevékenységét irányította, vezette a kormány kis- és középvállalkozásokat megerősítő stratégiájának kidolgozását. A Nemzetgazdasági Minisztérium Parlamenti és Stratégiai Államtitkárának kabinetfőnökeként (2010-2012) gazdaságpolitikai eredményekkel és versenyképességi programokkal foglalkozott, az adminisztrációcsökkentésre fókuszáló Egyszerű Állam Program kidolgozását vezette. Korábban főosztályvezetőként (2004-2006), referensként (1999-2000) az uniós fejlesztési forrásokra épülő programok kidolgozását támogató elemzéseket készített.

Egy utazó Inspirátor esszenciái

Érzelmek – tapasztalatok – gondolatok

Erőss Erzsébet

Összefoglaló

A szerző az emberek fejlesztését célzó programok megvalósítása során szerzett tanulságainak főbb összefüggéseit mutatja be cikkében. Arra világít rá, a helyzetek, melyekkel találkozott munkája során, szektorsemleges lehet. Előremutató kérdései további elmélyülést, útkeresést jelölnek.

Mivel a tanuló szervezet elképzelhetetlen az egyének tanulási készítése nélkül, így a saját átlényegülésének folyamatát, a gondolati mintáinak fejlődését elemzi.

A fő kérdés, melyet körbejár: Mit lehet tenni, hogy a munkatársak bevonhatók legyenek a fejlődés kulcsát jelentő belső képzési programokba?

Bevezető gondolatok

A megértő tudásra törekvés

Mottó:

„Minden, amire szükséged van, mélyen benned él és várja, hogy megmutatkozhasson.

Csak maradj csendben és adj időt, hogy ami belül van, megtalálhasson téged.”

(Eileen Caddy)

Több mint hét esztendeje léptem közvetlenül a minőség ügyének kalandos útjára. A kaland most a kihívást, a komfortzónán való túllépést, azaz elsősorban a tanulást, fejlődést jelenti.

Belevettem magam új készségek, szokások és magatartás elsajátításába, a minőségügyi szemléletmódra vonatkozó ismeretszerzésbe. Sokáig csak „tátott szájjal” lépdeltam: csodáltam a „rejtelmes rendet az út szövevényében” a néha túl széles, gyakran rögzös, leginkább me-redek utakon.

A nehézségek ellenére következetesen megyek, mert kialakult bennem valamiféle odaadás a téma iránt.

Arra jutottam, a minőségmenedzsmentet értő, módszereit gyakorló, és a tapasztalatait tanító szakemberré válás céljáig nem lehet elérni anélkül, hogy végig járnánk a saját utunkat.

Ezt nem érdemes megúszni. Többnyire egyedül haladok lépésről-lépésre, azonban erősebbé tesz, hogy útközben számos segítők, Mesterem van. Éberem figyelem az előttem járókat, hogy képessé váljak a már megértett tartalmak továbbadására.

Jelen hasábok között a korábbi munkáimból csupán azokra a részletekre összpontosítok, amelyek a mostani eszme-futtatásomat alátámasztják.

Az esszenciák a témában szőtt terveimre, tetteimre, tapasztalásaimra, azok tanulságaira,

melyek megértésén alapuló további törekvéseimre derítenek fényt a megszokottól eltérő stílusban. A legjobb, hogy a folyamat tovább gördül, és az „5T” újra indul, egyre több tanulságra ékként támaszkodva.

A (kezdeti) nehézségekben rejlő lehetőség

Indulásomkor, a minőségirányítási vezető szerepemben új seprűként, alapvetően ösztöneimre, továbbá észszerűségeire hagyatkozva igyekeztem jobbnál-jobb ötletekkel, fejlesztési javaslatokkal előrukkolni azzal a céllal, hogy a munkatársaim tevékenységét megkönnyítsem. *(Ezzel együtt a rátermettségem igazolni a felhatalmazó munkáltatónak.)* Zsákutca!

Kísérleteim nem fogadtattak kitörő örömmel, fanfárok hangjával kísérve: „Zsóka már megint mit akar?”, és hasonló visszajelzésekkel fejezték ki munkatársaim masszív ellenállásukat.

Rájöttem, hogy igazuk van, hiszen: hiába álltam elő a megfigyelt problémák orvoslásaként gondosan kifundált fejlesztési törekvésekkel, a célt nem tettem átláthatóvá, a munkatársakat pedig aktív közreműködővé. Az 1. ábrán szemléltetem azt az érzést, amit sokszor megéltem. Amikor ezt történt, megvizsgáltam, mi az, amit rosszul teszek. Mi az oka az elfolyt igyekezetnek?



1. ábra: Valamit nem csinállok jól! Felesleges?
(Kép forrása: Világháló)

Vélelmezem, hogy olvasnak a soraim között, miközben derűsen idézik fel a saját első lépéseiket.

Mit lehet kezdeni azzal a helyzettel, hogy munkatársaink úgy érzik, túlterheltek, mégis a napi „termelésen túl” plusz aktivitást várunk a fejlesztések érdekében? Nem tudtam arról meggyőzni társaimat, hogy a fejlesztések megvalósítása pont a túlterhelésük csökkentését is eredményezi. Talán azért sem, mert nem volt a tarsolyomban elegendő ismeret, szükséges tudás, megfelelő eszközök. Azt azonban értettem, hogy érdemes átgondolni a folyamatainkat, pl. jól szabályozottak-e.

De mi van a túlterhelés érzete mögött?

Ehhez kapcsolódóan olvastam Brockert-Braun könyvében néhány gondolatébresztő sort, mely szerint a dolgozóktól azt várják, hogy egyszerre legyenek rugalmasak és erősen terhelhetőek – ezek pedig olyan követelmények, amelyeknek sok ember nem tud megfelelni. „Ezért beszél Gert Marstedt, a brémai egyetem pszichológusa „management – by – stressz”-ről. Marstedt három terhelési szindrómát írt le...” [1]

Kiemelem a Marstedt által nevezett „minőség szindróma”-t:

„a munkavállalókra ruházzák a munkaeredmények minőségére vonatkozó felelősséget, ám ők csak kevésbé bírnak az ehhez szükséges munkafeltételeket meghatározó befolyással.” [1]

(Miután tovább akartam kutatni a témában, azt hiszem Dr. Gerd Marstedt pszichológus gondolkodott a „management – by – stressz” témában. Vélelmezem, nyomdai hibára leltem. Ezzel

együtt a kérdéskör felkeltette érdeklődésemet, a későbbiekben elmélyedésre ösztönöz.)

Folytatva a felmerült kérdéseimet, elvárható-e, hogy

- amit egy „rég motoros” tud, melyet évek hosszú tanulmányaival magába szívott, a szakmájának minden apró részletre kiterjedő fortély a kisujjában van,
- azt egy érkező munkatárs pusztán az elméleti ismeretekkel felvértezve pl. a helyi Eljárásrendek gondos, lényegre törő leírásait követve maradéktalanul ellássa?

Új feladatok, új munkakör, új információk, ismeretlen külső-, belső munkahelyi környezet megértése érdekében egy-egy „fél órás” oktatás keretén belül belsővé tegye, tulajdonképpen azonnal tudja.

Ennek a feszültségnek a feloldását szolgálja talán az, hogy az új képességek és szokások kialakítása érdekében a következők segítségével „huzalozhatjuk át” agyi áramköreinket:

- gyakorlás, ismétlés
- egy Mentor útmutatása, aki megtanítja, mire koncentráljunk
- akadályok leküzdése
- a tudás öröme. [2]

Mit és hogyan kell tennem? Tulajdonképpen egyszerű – látszólag.

Sokszor elgondolkodtam: a munkatársak kompetenciáinak fejlesztése érdekében nem elég ismeretek átadójaként csupán nekem törekednem a belső képzések megtartására.

Hisz kettő kezünk van, egyikkel adunk, másikkal fogadunk. De mi történik, ha egyoldalú az igyekezet?

A témában első, 2019-ben elkészített szakdolgozati munkámon keresztül a munkatársaim

eredményes bevonására fókuszáltam: a felkészültségük támogatásához, -fejlesztéséhez szükséges és megvalósítható tevékenységeket kerestem.

Válaszokat vártam az alábbi kérdésekre:

- Milyen tényezők hatnak a munkatársak tudatos jelenlétére?
- Hogyan lehet „jól” meghatározni a szükséges ismeretek mértékét?
- Mit és hogyan érdemes tenni a munkatársak bevonása, motiválása, a szervezetben rejlő tudás és rejtett tartalékok kiaknázása érdekében?

A munka megkezdése előtt látnom kellett: „Mire van szükséged a munkavégzésed kapcsán?”. *(Nem tőlem, mint konkrét személy, hanem a szakmai helyzetben lévő munkatárstól, aki a minőségirányítási rendszer operatív vezetője.)*

Erre a kérdésre gyakorlatilag elvárásokat fogalmaztak meg. A három legfontosabb tényezőt szemlélteti a 2. ábra.



2. ábra: Munkatársak elvárásai az érdemi bevonás érdekében (Forrás: saját szerkesztés – saját adatbázis alapján)

A konkrét válaszaikban megjelent az összefüggésekre való rávilágítás-, a folyamatos kapcsolattartás igénye, továbbá a türelem-, meghallgatás-, segítség-, támogatás-, a feladatok elvégzésére elegendő idő-, az ösztönzés-, taní-

tás-, a jól végzett munka elismerése-, visszajelzés iránti igény a dobogós (2. ábra) elvárásokon túl.

Az „érthető nyelven” való magyarázat (közérthetőség) azonnal hívja a „józan paraszti ész” szerinti működést. (A csoportmunkák során észleltem, ember és ember között eltéréseket mutat).

A pontos információk, instrukciók, valamint az irányítás, útmutatás szakmai felelősséget von maga után, hogy elkerüljük a „vak vezet világtalant”-helyzetet. Tehát egyértelművé vált számomra a folyamatos önképzés szükségessége. Nem elég, ha olvastam pl. az ISO 9001-es szabványt. Nem elég, ha ismeretek hiányában követem a korábbi évek „így szoktuk” működést abban bízva, hogy az biztosan jó.

Azonos jelentéssel bírhat az „így szoktuk” és a „rutin”? Az alábbiak is igazolják: nem.

„A szervezeti tanulás egyik alapkategóriája a rutin: a szervezetben felhalmozódott képessé-

Csoportmunka a minőségkörök működési szemléletében

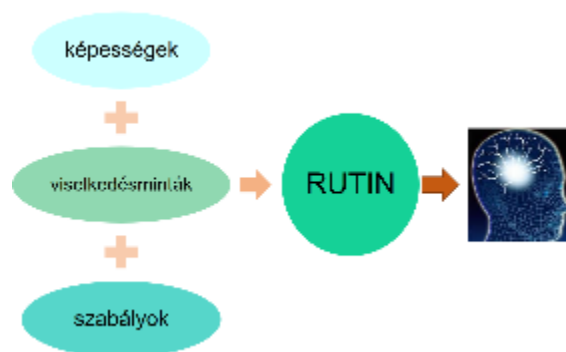
Egy 30 hónapra tervezett pályázati program keretében fél éven keresztül (2018.10.15. – 2019.04.30. időszakban) 2 – 2 hónapos ciklusokként szerveződött, összesen háromszor 7-8 fős csoport közreműködésével valósult meg egy tanulási program a minőségkörök működési szemléletében.

(A továbbiakban „minőségkör”-ként (QC (Quality Circle) – minőségi kör; QCC (Quality Control Circle – minőség szabályozó/ellenőrző kör; minőségkör) alkalmazom a szakirodalmanként eltérően használtakra figyelemmel.)

Kerestem azt a módot, ahogyan a munkatársaimmal hatékonyan tudunk építkezni, miután már az elméleti felkészítést a szakértő tanácsadó biztonsággal megalapozta. Koczor Zoltán szerint „a minőségkörök minőségbiztosítási technikái a folyamatokhoz közeli, a józan ész

gek, szabályok, történetileg kialakuló viselkedésminták együttese, amelyeket a szervezet tagjainak előre jelezhető, rendszeresen ismétlődő magatartásában érhetünk tetten. (3. ábra)

A rutinok függetlenedhetnek a cselekvési folyamat résztvevőitől, hiszen a rutinszerűvé vált cselekvéseket a szervezet akkor is ismétli, ha tagjai kicserélődtek. Így a rutin a része annak a jelenségnek, amit szervezeti memóriának nevezünk.” [3]



3. ábra: A rendszeresen ismétlődő magatartás
(Forrás: saját szerkesztés Bakacsi Gy. (2011) alapján)

átlátóképességére támaszkodó módszereket alkalmaznak”. [4]

A fentiek ihletése alapján elneveztük a csoportjainkat „JPÉ”-nek, a „józan paraszti eszünk” mozgósítása okán:

„Hogy miért vagyunk együtt?

Azonos munkahelyen, hasonló munkát végző munkatársak kis csoportja vagyunk. Rendszeresen összejövünk – lehetőségeinkhez mérten – hogy feltárjuk egy-egy (lehetséges) probléma okát, majd javaslatot tegyünk a megoldásra, és a legfontosabb: vegyünk részt a megvalósításokban.” (A csoportunk leírása; a csoportalakulást támogató meghívó.)

Mivel egy csapat problémamegoldó képessége jobb, mint az egyéneké külön-külön, így a csoportmunka során apró lépésekben, észszerű

fejlesztési tevékenységek végrehajtására törekedtünk 6 hónapon keresztül.

Ki lehet a mozgatórugó? Mit lehet elérni? Miért így működünk? Kikkel dolgoztunk együtt? Mennyi ideig „nyújtózkodhattunk”? Hogyan történt a magvalósulás?

1. Ahhoz, hogy egyformán „terheljem” a munkatársakat, egyfajta forgószínpadszerű ritmust kialakítva a szakdolgozók *(a főfolyamatunk iránti „közös érdeklődés”-re figyelemmel)* bevonását céloztam. Így kiegyenlítve, csoportról-csoportra haladva kezdtük felszántani a földünket, hogy termőre foghassuk. A közös érdeklődés fókuszában az ellátásunkat igénybe vevőknek nyújtott szolgáltatáselemek fejlesztése állt. Az ehhez kapcsolódó tervezett célállapot az volt, hogy az általuk végzett munkafolyamatokkal kapcsolatos tapasztalataik, véleményük megosztásra kerüljön elsősorban egymás között, ezzel megteremtve az átláthatóságot, jól követhetőséget lehetőségét a főfolyamatok tekintetében.

2. Kockázatosnak ítéltam a „rég” és „új” dolgozók elhatárolását. Vállalva, lassabban haladunk, ezzel együtt azt is, hogy feszültség alakulhat ki a két „tábor” között, maximum 8 főben gondolkodtam. Tulajdonképpen a szervezeti működésre vonatkozó tapasztalat szempontjából heterogén csoportot alkotva munkálkodtunk.

3. Úgy tudtuk megteremteni a munkaidőben történő ülésezés lehetőségét, hogy erre az időszakra közvetlenül a fenntartóval létesült munkaviszony keretében zajlott minden kapcsolódó tevékenység. Így lényegében a munkáltató biztosította az időt.

4. A minőségjavítás érdekében úgy működtek a minőségkörök, hogy megszerveztük a

szolgáltatásunkat igénybe vevők zavartalan ellátását, biztonságát. A szolgálatban lévőkön kívül, 7 - 8 tag vett részt az üléseken.

Koordinátorként, a „mozgalom arca”-ként fontos feladatommak tekintettem, hogy éber legyek és pontosan érzékeljem az egyéni elakadásokat, a kételyt, a bizonytalanságot.

A mintavételek, minőségkör találkozók kapcsán keletkezett megfigyeléseim, főbb következtetéseim; a minőségköröket mintázó csoportmunka hozadéka:

- Javaslati rendszerként működtethető. A felmerülő problémák megoldásához megvalósítható ötleteket gyűjtöttünk.

Főként erőforrásaink jobb kihasználására, munkatársaink motiválására, folyamatok optimalizálására, valamint a szervezet céljaival való azonosulásra koncentráltunk.

- Egy sajátos „tanulási stílus”: a 7-8 fős létszám ideális helyzetet teremtett arra, hogy mindenki szóhoz juthasson, és megtanuljunk figyelmesnek lenni, minősítés-mentes működési elveket követni, valamint tiszteletben tartani egymás személyiségét, gondolatait, munkáját.

- Az apró lépésekben megtett intézkedéseknek hosszabb távú hatása lehet.

- Sajátos eszközévé válhat a munkahelyi teljesítmény elismerésének.

- A kulcs talán a formális- helyett a valódi bevonásban, valamint a gondos felkészülésben, előkészítésben rejlik.

- Kézzel-foghatóan emelte munkatársaim motivációját, morálját: protokoll-módosítási javaslatokat készítettek néhányan; a konszenzusos döntéssel kifundált belső vizsgálatunkban maradéktalanul részt vettek, határidőre teljesítették.

➤ Azáltal, hogy gondosan megterveztük, hogyan érdemes a korábbi évek gyakorlatát felülvizsgálni, új ötletekkel álltak elő, így természetes módon fejlődött a bekapcsolódók képessége.

➤ Egy jellemzően frontális oktatási jellegű belső képzés helyett szabadabban, közvetlenebbül meginduló párbeszéd a kommunikáció fejlődését szolgálta.

Tudatosabbá, és észlelhetően magabiztosabbá vált a téma kapcsán néhány munkatársam, mely rendkívüli örömmel tölt el.

„Mit tanultunk?”

Szerintem kicsit komplexebben megfigyelni, gondolkodni; észrevenni, esetleg javítani vagy javaslatot tenni a hiba, vagy eltérés helyrehozására.

Az utazások

Hamuban sült pogácsa gyanánt kaptuk: a minőségkultúra lényegi összetevője a folyamat-szemlélet megértése, beépítése a mindennapi működésbe, azaz „a minőség maga működés”.

Elsősorban a fentiek hírnökeként kerekedtem útra a „házhoz vitt” 1-2 napos programok, tapasztalatmegosztó műhelyek megvalósítása érdekében. Újkígyós ➡ Jászberény ➡ Tiszaalpár ➡ Székesfehérvár ➡ Csákvár viszonylatban sokat utaztam, hogy az ott működő idősök otthonainak fő-, és támogató folyamatok munkatársai számára átadjam a tanulmányaim során szerzett ismereteimmel gazdagított saját munkahelyi tapasztalataimat.

A biztonsággal elérhető cél: egy szélesebb körű minőségügyi szemléletet követő szakmai rálátás a mindennapi tevékenységünkre.

A következő alapkérdésekben való közös gondolkodásra hívtam a résztvevőket:

talára. Az e témára érzékeny – fogékony Munkatársakkal hatékonyabb, konkrétabb a kommunikáció...” (M²)

A minőségkörök munkája kapcsán egy japán gömbbel való sajátos párhuzam fogalmazódott meg bennem, ahol a játék célja az egymásba kapcsolódó elemek szétszedését követően újra össze kell rakni az alakzatot. A közös munkálkodás során egy kicsit ezt tettük. Az egymásba kapcsoló elemeket – pl. a napi tevékenységeket – szétszedtük, majd összeraktuk az alakzatot – pl. a főfolyamatunkat.

Ahogy elemeztem, összegeztem a munkatársaim több oldalas feljegyzéseit, körvonalazódott, mire lehet szükség ahhoz, amit olvasni is „megterhelő”, nyomom-követni is nehéz, azt ők naponta végig csinálják. Talán a szervezet iránti lojalításra és valódi hivatástudatra.

1. Mit jelent a minőség, a minőségi szolgáltatás a szakmai környezetünkben?

2. A szolgáltatásunkat igénybe vevők számára mi a minőség?

3. Mit jelent a működésfejlesztés, és hogyan valósulhat meg a speciális működési környezetünkben?

Alkalmanként, az első napon egy gyakorlati-orientált, ráhangoló képzéssel kezdtük a közös munkát azért, hogy a második, hangsúlyosan elméleti tartalmú napra már könnyebben tudják értelmezni a sajátos, alapvetően műszaki környezetre szánt nyelvezetet. Ez a módszer nagyon jól bevált.

A résztvevők dokumentált visszajelzésiből néhány:

- „Tetszett, hogy gondolkodásra serkentetted a társaságot.”;
- „Színvonalas, változatos, építő jellegű volt.”;

- „Követhető, logikus, ezzel együtt új ismeretekre tettünk szert.”;
- „Úgy éreztük, fontos a véleményünk.”
- „Köszönöm az önzetlen tudásátadást, amit a mai napon kaptam.”

Mivel a munkatársakkal szembeni elvárások alapvetően a változások elfogadására, a tanulás képességére, a rugalmasságra irányulnak, így a saját működési környezetemből kilépve, ez évi munkámban e három tényezőre összpontosítottam.

Lehetséges-e, hogy a bevonás legfőbb akadály a „felülről” szerveződő képzési programokban rejlik; a „kötelező”-jellegű oktatásokban?

A felelős, szakmailag felkészült szakember hogyan tudja úgy tervezni a belső képzési programokat, hogy nem feledi, valamikor még ő maga is csupán ismerkedett a minőség szemlélet alapjaival?

Hogyan lehet olyan gondolati mintákat teremteni, ahol kialakul a belső igény, a vágy az egyéni tanulásra?

Főként a fenti kérdésekre kerestem a választ 4 hónapon keresztül.

Az elsődleges célkitűzésemmel gyakorlatilag informális jellegű csapatok létrehozásában gondolkodtam. A járványhelyzet azonban derékba törte a személyes jelenlétet igénylő tervet, így több kísérleten keresztül jött létre a szemléletformáló programom, az online térben megvalósult csoportmunka segítségével.

Eltérő:

- élethelyzetben lévő
- nemű - korú
- foglalkozású (szociális segítő, kereskedelmi üzletvezető, terápiás munkatárs, vámügynökök, könyvelő, nyugdíjas, területi vezető, tanuló, projektmenedzser, műszakvezető

(élelmiszerboltban), recepciós, asztalos, védőnő, mérnök, hivatali ügyintéző, ...)

- iskolai végzettségű barátnőm, barátom segítségét kértem, hogy közösen hozzunk létre egy egyszerű, ám fejttörő programot.

30 fő gondolkodó ember, körről-körre nem rejtette véka alá a véleményét:

- „Nem egyértelműek a kérdések!”
- „Ez nagyon érdekes! Milyen jó ötletek!”
- „Nem vagy benne! Érződik, nehézséget okoz, hogy ebben a formában kell csoportot tartanod”.

Megkérdőjelezések sorában, építő kritikákban volt részem a program-fejlesztési időszakban.

De hát ezt akartam tudni, hogy milyen érzés az, ha teljesen kívülálló embereket vonok be a munkába. És pont ez volt a lényeg, mert így „okoskodás” helyett az „okosság” dominált.

Arra jutottam, hogy biztosan mindenki olvasta a következőket: „Ne fogadjuk el feltétel nélkül mások javaslatait, vizsgáljuk felül, kérdőjelezzük meg és építő kritikával segítsük a fejlődést. A vita nem a rombolás, a harc, hanem az építkezés eszköze.” [5]

Ez is számomra – közvetetten, a hivatkozott irodalom sorai által adott – kata-lecke.

Mivel a tanuló szervezet elképzelhetetlen az egyének tanulási késztetése nélkül, így foglalkoztat, hogyan kezelhető az a gyakori kihívás, hogy a munkatársak nehezen vonhatók be a fejlődés motorját jelentő belső képzési programokba.

Ez a törekvésem azt a célt szolgálta, hogy az egyén, mint munkavállaló érdemben mozgósítható legyen a szervezeti tanulás folyamatába, melyet a következő ábrában foglalok össze.



4. ábra: A szervezeti tanulás folyamata (Forrás: saját szerkesztés Argyris és Schön értelmezése alapján [3])

A kimunkált, maximum 8 percet igénylő, egy linken elérhető, az 1-es számot, mint a kezdet, a teremtés szimbólumát magába foglaló program nyomvonala:

1. **Nehézség vagy lehetőség?** – témakör fókusz:

- a bizalmi légkör megteremtése
- megszólítottak érezzék magukat a résztvevők, mint EMBER.

A kulcskérdés ebben a szakaszban, melyet ritkán teszünk fel egymásnak, és szinte alig várjuk meg a választ odafigyelve, őszinte odaforradulással: „Hogy van?”

2. **Együttműködés** – témakör magáért beszél; csupán arra használtam a gondolatokat, hogy a figyelmet a családok összetartó erejére fordítsam, vagy ha sokszor úgy érezzük, egyedül vagyunk, ismerjük fel, mindig lehet valakivel közösen gondolkodni. A kulcs azonban mindig bennünk van, leginkább a hozzáállásunkban.

3. **Egyszerűség** – témakörben néhány szó, gondolat fontosságát vizsgálom, melyek mögé például az alábbi tartalmakat, vitatémát tenném egy „élő” műhelymunka keretén belül:

- Lehet valami hatékony, eredményes, ha olcsó? („A pénz elfojtja a kreativitást!” [6])

- Az egyszerűsítés lehet a fejlesztés előszobája?

4. **Egység** – témakörben közösen arra törekedtünk, hogy felismerjük: bármi is történik, át tudunk jutni az élet nehéz időszakain. És bennünk van a „biztonságos kikötő, ahonnan újra meg újra elkezdhetjük életünk kalandjait.”

5. A teljes gondolatsor „mag”-jában („Egy cél”) az alábbiakra koncentráltam:

- a veszteségekre, amelyekkel találkozhatunk a mindennapi, otthoni folyamatokban is

- a folyamatos fejlesztés érdekében tett törekvésekre, otthoni praktikákra, ötletes fortélyokra

- a lean egyik alaptételére, az 5S-re

- az „elsőre jó”-ra, mint a minőséget jellemző arányszámra

- a jobbítás

- állandósítására.

6. Majd a projektum záró részében, az Összefoglalásban tulajdonképpen néhány olyan gondolatot emeltem ki, amelyekre egy következő teremtő gondolkodás során építeni szeretnék.

Kicsiben kezdtem – gondossággal viszonyulva az „apró dolgok birodalmának” részleteihez – igyekezve minden egyes lépés tökéletes végrehajtásával.

Egy „japán kisvendéglő”-nek szántam a munkám, melyben egyedi, egyéni hangulat megteremtésére törekedtem azzal az ígérennyel, hogy „tulajdonosként” tükrözze az ízlésem, az érzéseimet, gondolataimat.

Az egyik érdekes tapasztalásom, hogy amit – a jelenlegi helyzethez alkalmazkodva – csupán

online formában gondoltak végig a résztvevők, 45,5%-uk tartotta hasznosnak. Volt, aki érzékelhetően udvariasságból jelezte vissza: „kevéssé unatkozott”. Ezzel szemben azoknak az embereknek a 82,1%-a, akikkel az „utazó” szolgáltatásom alkalmával közösen tanultunk, ugyanazt a témát hasznosnak ítélte. Talán azért, mert a gondolatsorral 8 percnél több időt töltöttünk, és beszélgettünk róla. Olyan, mintha nem is a tartalom lett volna hasznos a résztvevők számára, hanem az az élmény, amit általam közvetítve éltek meg. A konkrét visszajelzések összehasonlítását az alábbi ábra szemlélteti.

Inspirátorrá váltam?

Mivel vizsgálataim tulajdonképpen egy témát járnak körbe, minél több irányból megközelítve, így vissza-visszatérek a számomra hangsúlyos tanulságokhoz.

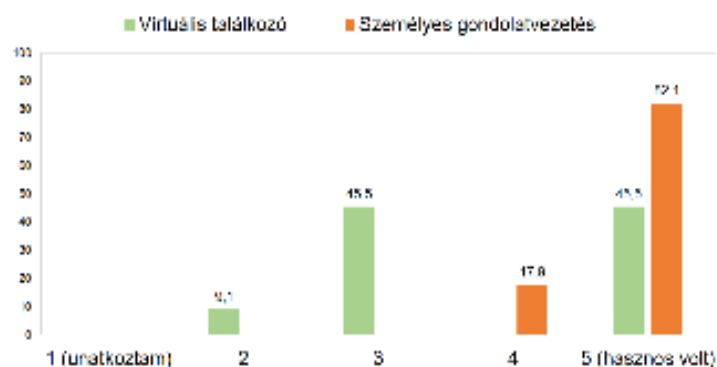
A tapasztalatmegosztó műhelyek alkalmával célul tűztem ki, hogy ösztönző hatást váltsak ki.

Fontos számomra, hogy:

- lelkesítsek, ihletett hangulatot varázsoljak a minőség ügye iránt,
- cselekvésre ösztönözzek,
- tervek végrehajtására sarkalljak, azaz inspiráljak.

Tehát a bevonásra oly módon törekedtem, hogy egyenként „felemeljem” a képzésre tulajdonképpen kötelezett embereket. Találkozásainkkor volt helye a humornak, mely azokban a lélektani pillanatokban életmentő, amikor már elvesztettem volna a figyelmüket: újra visszatértek az aktív résztvevő szerepébe. Érzékeltem, hogy mivel tudták, a képzési napok végétől tovább állok, így ennek tudatában felszabadultan lehettek őszinték, együttműködők, bizalommal felém fordulók.

A programban való részvétel hasznossága



5. ábra: Résztvevők értékelése (Forrás: saját szerkesztés-saját adatbázis alapján)

A bizalmi légkör

- megteremtésére a szűkre szabott keretek között extrán rövid időm volt
- az egész teremtő munka Alfája és Omegája
- kulcsa a hatékony munkavégzést támogató csoport légkör kialakulásának, és a belső kommunikációnak.

Bizalomra épülnek a valamennyi fél beleegyezésével kialakított elvek, a csoportnormák, amelyek a közös magatartásunkat szabályozzák.

Új információk hírnöke voltam, így meg kellett nyernem a résztvevőket ahhoz, hogy értékes idejüket feláldozva úgy távozzanak: érdemes volt.

Ha „tükörbe nézek” tulajdonképpen azt vártam a résztvevőktől, hogy aktívak legyenek, mivel akkor érzem, lojálissá váltak a téma iránt. Időről-időre megtanultam, nem lehet több elvárásom, csupán az, hogy „itt és most” közösen gondolkodjunk.

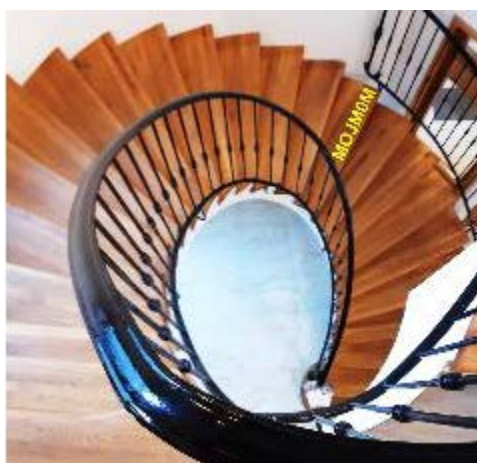
Azonban nem elég ezt a légkört megteremteni, szükséges a megtartásáért is erőfeszítéseket tenni. Ezért minden alkalommal keményen meg kellett dolgoznom.

Így teremthető meg az a szükséges atmoszféra, ahol nem volt kérdés: tiszteljük egymást.

A több mint kettő évtizedes szociális tevékenységem során beigazolódott, a legfőbb eszközöm a saját szakmai személyiségem. Eszköztárammá vált többek között a konstruktívkezés (pozitív érzelmi melegség); „ajtónyitogatás” – biztatás, bátorítás; értő figyelem és a visszatükröző, megvilágító megfogalmazás.

Az útra vállalkozónak talán érdemes

A 6. ábrában jelenítem meg az elmúlt hét évem jelenlegi állomását. Az utóbbi két évben a DE MK-n teljesített szakirányú továbbképzéseimhez kapcsolódó hallgatói azonosítóm (MOJMOM) megjelenítésével hangsúlyt adok a tanonci létemnek.



6. ábra: Érdemes használni a segítséget (Forrás: saját fotó – saját szerkesztés)

Míg eleinte a múlt megértésére fókuszáltam, több-kevesebb sikerrel, közben végig ott volt valamilyen úton-módon a segítség.

Éveken keresztül lelkesen, kreatív éberséggel figyeltem más szervezetek tapasztalatait, hogy azokat a működési környezetünkre „lefordítva”, beépítsem a tevékenységünk, a folyamataink hatékonyabb irányításába.

Hét év alatt a legfőbb kapaszkodóim a tanácsot adók tapasztalatai voltak, hiszen jó irányba, a

A témában úgy vélem, intenzíven jelen van a személyes minőség, az abban való fejlődés.

„A személyes minőség minden más minőségi forma előfeltétele.”

„Egy szervezetnél vagy vállalatnál a minőség fejlesztését legjobb az egyes emberek teljesítményénél és minőségfelfogásuknál kezdeni.

A személyes minőség fejlesztése pozitív minőségjavulásai láncreakciót indít el.” [7]

jobb irányba tereltek. Egyik meghatározó társulási élményem: mekkora szakmai alázatra van szükség például egy szakértő részéről, hogy több mint 40 éves jártassággal, a szakma mestereként türelmesen végig kísérje a saját tempóban történő megértést, és az arra épülő kiegészítő tevékenységem.

Ezzel együtt csodálatos azt is megélni, hogy a nálam gyakorlottabb szakemberektől szinte szemérmetlenül kértem és mindig kaptam támogatást, iránymutatást. Ezzel az odafordulással a „tanáraim” (minden olyan szakember, akik évek hosszú munkája során szerzett tapasztalatait a szükséges mértékig átadta) példát mutattak arra, hogyan érdemes ismereteket továbbadni.

(Mivel jelen cikk hasábjai nem elegendőek a Mesterek konkrét felsorolására, így egy külön füzetben – **Amiért hálás vagyok...** alcímmel – szeretném tiszteletem és köszönetemet kifejezni azoknak a szakembereknek, akik lépésről-lépésre vezettek az utamon.)

„Nem jut eszembe más olyan emberi építmény, mely annyira önzetlen lenne, mint a világítótorony. Ezeket kizárólag azért építették, hogy másokat szolgáljanak.” (George Bernard Shaw)

A tanítóim „Világítótorny”-ként segítettek az utamon, és egyben szimbolizálják a segítségnyújtást, az erőt, és a közösség összetartó erejét.

Sokszor megtévedt hajósként fényükkel utat mutattak nekem; a jelzéseik alapján tudtam, merre kell biztonságban haladni, és segítettek

Esszenciák

Mottó:

„Az írás csak akkor létezik, ha elolvasták.”

A Szkaferder és pillangó c. film egy gondolatával szeretném megköszönni, hogy velem tartott a hosszas töprengésemben.

„Forrásfeltáró – Megvalósító – Serkentő” jegyekkel, az alábbiakat követve igyekeztem ösztönözni a folyamatos működésfejlesztési tevékenységet:

- az egyszerűséggel a rugalmasságot, mely szemléletváltást serkenthet,
- az elgondolkodtatással a tanulási képességek fejlesztését, mely belső igényességet, tanulás iránti vágyat eredményezhet,
- az előnyt kovácsoló gondolatokkal a változások elfogadását, mely változtatást inspirálhat.

Néhány hangsúlyos benyomásom:

- A személyes kapcsolat, a személyes jelenlét képes a várt eredményhez vezetni egy képzési programot különösen abban az esetben, ha olyan munkatársakkal dolgozunk, akik emberközpontú szolgáltatást nyújtanak. A visszajelzések alapján ezen a szuggesztív jelenléten múlt a programok sikeressége.

elkerülni a zátonyokat, szirteket is. Volt, akinek a segítségével hamarabb vettem észre a hurrikánt. Volt, aki letisztultágával, értékadó óráival jelenítette meg az „építményt”. És volt, aki akkor is segített, amikor a legnagyobb viharba kerültem, és akkor is, amikor a körülmények kedélyessé és nyugodttá váltak.

- A tanítva tanulás hathatós lehetőséget ad a munkatársak fejlesztésére, kreativitásuk mozgósítására és motivációjuk emelésére.
- Figyelő – figyelmes, megértést, és biztonságot sugárzó bizalmi légkör megteremtése a legfontosabb. Ez tette lehetővé az őszinte kommunikációt, a közös gondolkodást. „Jó volt, hogy partnernek tekintettél bennünket” – visszajelzés tükrözi számomra leginkább a megtartó hangulat meglétét.

2018. májusától személyes jelenlétet igénylő, szemléletformálást célzó közös gondolkodásra 7 bentlakásos szociális intézmény munkatársa közül összesen 151 fő meghívására volt mód. A munkatársak bevonása érdekében erőfeszítéseimet azért tettem, hogy képesek legyünk azt a szolgáltatást nyújtani, amire az igénybe vevőinknek szüksége van. Hiszem azonban, történetem helyszíne lehetett volna bárhol. Kérdéseim bármely területen felvetődhettek, ezzel együtt a hasonló helyzetben munkálkodó olvasó számára talán volt legalább egy ismerős felvetés. Bízom benne tehát, törekvéseim átültethetők más területre is.

Az esszenciák szerzése még nem ért véget, pusztán azokat az élményeket mutatja be, amelyet eddig sikerült összegyűjtenem. Jócskán van még mit tanulni! (7. ábra).

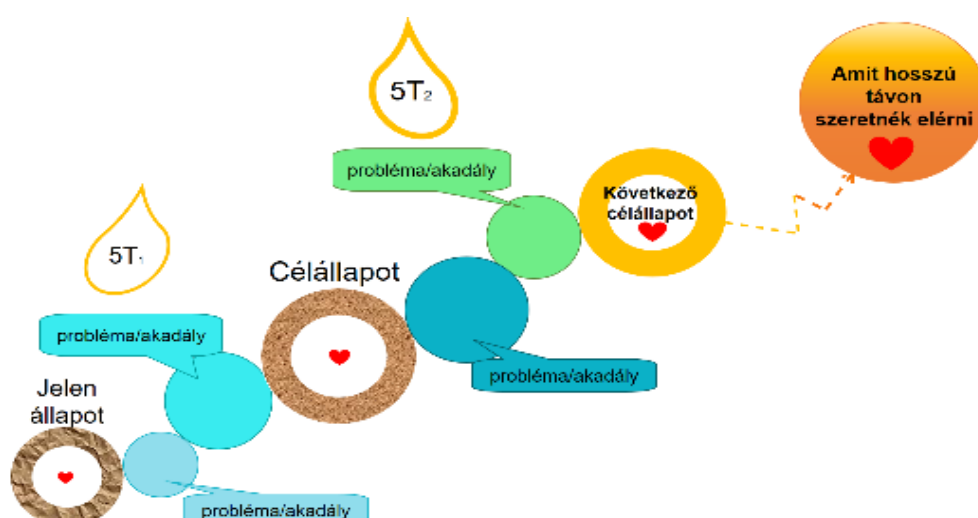


7. ábra: „5T” újra és újra (Forrás: saját szerkesztés)

Egyelőre fejest ugrottam az akváriumba – bár féltem; nyitva tartottam a szemem és a fülem, gyűjtöttem a megérzéseket; kérdeztem, mert választ vártam; ellátogattam a legnehezebb „ügyfelekhez”, elúsztam az akvárium legveszélyesebb sarkába, s végül arra az ügyfélre fókuszáltam, akit meg akartam érteni. Felismertem, a végrehajtott folyamat nem más, mint Georg Fisher, a Motorola vezérigazgatója által leírt, az ügyfelek meglátogatásának öt alapelve és az akvárium-elv közötti párhuzamot követő lépések.

Az egész átlényegülésem útja során a 8. ábrán megjelenített, „személyes fejlődés útvonala”-

ként azonosított folyamatot követtem. Egész addig csak körbe-körbe keringtem, amíg nem tudtam megfogalmazni, hosszú távon hova szeretnék eljutni. Egyetlen biztos pont volt mindig, amit gondosan őrzök, és törekszem a fejlesztésére: a lelkiületem. Most úgy tudom szavakba foglalni, hogy az „elégedettségre érdemes élet” érzéséig szeretnék eljutni. Ez nekem annyit tesz, értelmes a létezésem, miközben minden nap örömet lelem a tevékenységben, mely a köz – a szervezet közössége, melynek aktív, megbecsült tagja lehetek – javát szolgálja. És Önnek?



8. ábra: A személyes fejlődés útvonala (Forrás: A célállapot szerepe [8] ihletése alapján-saját szerkesztés)

A problémák leküzdésében a 7. ábrában részletezett „5T” egyre magasabb szintje (T1, T2...) volt segítségemre, „beolajozta” az elakadásaimat.

Vélelmezem, ehhez a hosszú távú célhoz vezető út egyik legfontosabb mankója a folyamatos tanulás. Tehát egy tanuló szervezet tagjaként ebben van egyéni felelősségem. Tanulni a legjobbaktól lehet! – tartják, amit nem lehet megkérdőjelezni.

A szakirodalmak forgatásakor a „minőségügyi guruk” élettörténetei, tervei – tettei – tapasztalatai – tanulságokon alapuló további törekvései gyökeresen megváltoztatták a szemléletemet, amiért hálás vagyok. Hálás vagyok, hiszen az

üzenetek alkalmazása az életem minden területén megváltoztatta az alapvető működésemet. Ezzel együtt hozzásegítettek ahhoz, hogy tudjam, miben szükséges fejlődöm.

*(Keletkezett gondolataimat egy közeljövőben tervezett brosúrában szeretném megosztani, mely nem meglepő módon a **Világítótorny** címet viseli.)*

Sakichi Toyoda „Kreativitás, kihívás és kurázsizs: a három K.” – „útravalóját” megszívleva a három K-hoz adott fűszereim: a töretlen szenvedélyem. Úgy érzem, így tudok a nagy egészhez hozzátenni egy „cseppet”. Bizakodom, – *Kalkuttai Szent Terézt idézve –: „Anélkül a csepp nélkül azonban sekélyebb volna a tenger.”*

Jelen gondolatvezetésben felhasznált irodalom:

- [1] Brockert, Siegfried – Braun, Gabriele. EQ-Érzelmi tesztek könyve. Saxum, 1997. (167. o.)
- [2] Rother, M. (2014): Toyota-kata. HVG Kiadó, Budapest. (10. o.)
- [3] Bakacsi Gy. (2011): A szervezeti magatartás alapjai. Gondolat Kiadó, Budapest. (11. Szervezeti tanulás – tanuló szervezet.)
- [4] Koczor Z. (1999): Bevezetés a minőségügybe. A minőségügy gyakorlati kérdései. Műszaki Könyvkiadó, Budapest. (64.o.)
- [5] Péczely Gy. – Péczely Cs. – Péczely Gy. (2019): Lean 3 termelékenyséfejlesztés egységes rendszerben. ICG Stádium Diagnosztikai és Menedzsment Kft., Szeged. (213. o.)
- [6] Akers, P. A. (2019): 2 Second Lean™. Hogyan fejleszd az embereket és építs lean kultúrát. Le-annovation Team. (83. o.)
- [7] Moller, C. (1992): Személyes minőség. Time Manager International. (17. o.)
- [8] Rother, M. (2014): Toyota - kata. HVG Kiadó, Budapest. (90. o. 23. ábra)

Hivatkozások, megjegyzések:

1. ábra kép forrását nem lelem.

(Letöltés: 2020.05.02. 17:15)

3. ábra képének forrása:

<https://eviegeszseg.cafeblog.hu/2016/05/05/330/>

(Letöltés: 2020.05.10. 18:28)

6. ábra képének forrása: saját fotó. Készült: Centrál Vendégház, Székesfehérvár, 2020.08.25. (Venczel Ákos saját tervezésű lépcsője.)

7. ábra képének forrása:

<http://bhaktikutir.hu/egy-pici-kis-vedikus-expoze-felig-ures-vagy-felig-tele-a-pohar/>

(Letöltés: 2020.05.02. 16:44)

Megjegyzés (1):

Dr. Gerd Marstedt:

<http://www.sfb186.uni-bremen.de/mitarbeiter/mitarbeiterc1.htm>

Megjegyzés (2):

A Világítótorny, mint a bajtársiasság örök szimbóluma, szintén a Szkafer és pillangó c. film egy részlete. (Id. szerző bemutatása)

Megjegyzés (3):

A cikkem összeállításában sokat jelentett számomra, melyekért külön köszönettel tartozom:

- Tóth Csaba László, Gurabi Attila ösztönzése
- Dr. Topár József javaslatai
- a 2020.11.24. napi webinar program keretén belül Huják Attila inspiráló előadása.

A 2019-ben és 2020-ban elkészült szakdolgozati munkák által keletkezett főbb gondolataimat összegzem jelen hasábk között, így az azokban felhasznált irodalmak közül néhány, mert folyamatosan forgatva segítik a további fejlődésemet:

- Akers, P. A. (2019): 2 Second Lean™. Hogyan fejleszd az embereket és építs lean kultúrát. Le-annovation Team. (letöltés: 2020.04.21.)
 - Bakacsi Gy. (2011): A szervezeti magatartás alapjai. Gondolat Kiadó, Budapest.
 - https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_543_07_A_szervezeti_magatartas_alapjai/ch14.html (oldal felkeresése: 2020.01.05.)
 - Ballé, M. - Ballé, F. (2015): A TISZTELET EREJE regény a lean szemléletű vezetésről. Lean Enterprise Institute Hungary.
 - Bedzsula B. – Topár J. – Tóth Zs. E. (2015): Minőségmenedzsment. Oktatási segédanyag a Műszaki menedzser és a Vezetés és szervezés mesterszakos hallgatók számára. Budapest. (letöltés ideje: 2019.11.23.)
 - Belbin, M. (1998): A team avagy az együttműködő csoport. SHL Hungary Kft., Budapest.
 - Bernáth L. (2008): Elméleti alapok a szervezeti kiválóságához. Qualimed Csoport, Debrecen.
 - Chapman, G. – White, P. (2017): A munkahelyi elismerés 5 nyelve. Harmat Kiadó, Budapest.
 - Chikán A. – Demeter K. (szerk.) (2004): Az értékteremtő folyamatok menedzsmentje. Termelés, szolgáltatás, logisztika. Aula Kiadó Kft., Budapest.
 - Demeter K. – Jenei I. – Losonci D. (2011) (szerk.): A lean menedzsment és a versenyképesség kapcsolata. Budapesti Corvinus Egyetem, Versenyképesség Kutató Központ. Budapest. (letöltés: 2020.05.09.)
 - Fehér N. (2018): A LEAN SIX SIGMA folyamatfejlesztési kézikönyve. Cash Flow Navigátor Tanácsadó Kft., Zalaegerszeg.
 - Kövesi J. – Topár J. (szerk.) (2006): A minőségmenedzsment alapjai. Baccalaureus Scientiae Tankönyvek sorozat. Üzleti Tudományok Intézet Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék. Typotex. Budapest.
 - Liker, J. K. (2008): A TOYOTA-módszer. HVG Kiadó Zrt., Budapest.
 - Maurer, R. (2017): Kaizen – Változz félelem nélkül! Kulcslyuk Kiadó, Budapest.
 - Moller, C. (1992): Személyes minőség. Time Manager International.
 - Mumford, A: Egyéni és szervezeti tanulás: törekvés a változásra. In.: Mabey, C. és Iles, P. (1994): Tanulás és képzés a vállalati gyakorlatban. Szöveggyűjtemény. The Open University Business School. (73. -79. o.)
 - Péczely Gy. – Péczely Cs. – Péczely Gy. (2019): Lean 3 termelékenységlejlesztés egységes rendszerben. ICG Stádium Diagnosztikai és Menedzsment Kft., Szeged.
 - Péczely Gy. (2017): Lean kultúra. A Lean alternatív értelmezésének értékelése a hazai feldolgozóipari vállalatok körében. Doktori (Ph.D.) értekezés. Veszprém. (letöltés: 2020.01.06.)
 - Rother, M. (2014): Toyota-kata. HVG Kiadó, Budapest.
 - Senge, P. M.: A vezetők új feladata: tanuló szervezetet építeni. In.: Mabey, C. és Iles, P. (1994): Tanulás és képzés a vállalati gyakorlatban. Szöveggyűjtemény. The Open University Business School. (11. - 22. o.)
 - Shiba, S. – Walden, D (2006.): Az áttöréses fejlesztés irányítása. Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület, Budapest.
 - Schwahofer G. – Kosztolányi J. (2012): Minőségi körök, 7 minőségeszköz. Kaizen Pro Oktató és Tanácsadó Kft., Budapest.
 - Tenner, A. R. – DeToro, I. J. (2001): Teljes körű minőségmenedzsment. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.
 - Topár J. (2005): Minőségmenedzsment oktatási segédanyag. BME Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszék, Budapest.
 - Womack, J. P. – Jones, D. T. (2009): Lean szemlélet. A veszteségmentes, jól működő vállalat alapja. HVG Kiadó Zrt., Budapest.
 - Womack, J. (2013): Gemba-séták. LEI Magyarországi Egyesülete, Budapest.
- Interneten elérhető további irodalom:
- Bencsik, A. – Bognár K.: Tanulószervezetek változásmenedzsmentje a tudásmenedzsment felé vezető úton. In.: IME II. ÉVFOLYAM 5. SZÁM 2003. JÚNIUS. (24. - 30 o.) (letöltés: 2020.05.16.)
 - Gurabi A., Mátrai N.: Lean menedzsment evolúciója és a szervezeti tanulás. International Journal of Engineering and Management Sciences (IJEMS) Vol. 3. (2018). No. 5. DOI: 10.21791/IJEMS.2018.5.25. (letöltés: 2020.03.05.)
 - Gurabi A., Mátrai N.: PDCA – Hogyan tanul a szervezet? International Journal of Engineering and Management Sciences (IJEMS) Vol. 1. (2016). No. 1. DOI: 10.21791/IJEMS.2016.1.21. (letöltés: 2020.02.20.)
 - Halczman A.: Minőségirányítási rendszer követelmények (ISO 9001: 2015). International Journal of Engineering and Management Sciences (IJEMS) Vol. 2. (2017) No. 4. 168 -179. o. (letöltés: 2019.02.04.)
 - Kocsis E. (2017): A hely, ahol a dolgok történnek. In.: Magyar Minőség XXVI. évfolyam 01. 2017. január (5. - 10. o.) (letöltés: 2017.04.26.)
 - Meleg E.: Minőségkörök, mint az alulról induló fejlesztés. Magyar Minőség XXIII. évfolyam 01.

szám. 2014. január. (34. - 39.o.) (letöltés: 2019.05.07.)

- Szódi S.: Jók a legjobban közül. Beszélgetés Kocsis Ernővel. In.: Minőség XXVII. évfolyam 10. 2018. október (20. - 22. o.) (letöltés: 2019.04.15.)
- Tóth Cs. L. – Tóth L.: A minőségkörök, a minőség - javító csoportok 1. rész. Magyar Minőség XXII. évfolyam 07. szám. 2013. július. (32. - 38.o.) (letöltés: 2018.10.14.)
- Tóth Cs. L. – Tóth L.: A minőségkörök, a minőség-javító csoportok 2. rész. Magyar Minőség XXII. évfolyam 08. – 09. szám. 2013. augusztus – szeptember. (25. - 32. o.) (letöltés: 2018.10.14.)
- Rózsa András: 4.0. Ipari forradalom – Innováció – Foglalkoztatás – A minőség támogató szerepe. Beszámoló a XXIII. Nemzeti Minőségügyi Konferenciáról. In.: Magyar Minőség XXV. évfolyam 11. 2016. november (55. - 63. o.) (letöltés: 2020.03.28.)

Képzési anyag:

Mikó Gy. (2003): Teams & Minőségkörök. Power-Point formátumban.



Erőss Erzsébet

Fotó: Ocskó Ferenc

„Kegyelmi állapot, ha valaki élete folyamán rátalál arra az útra, amit úgy érez, végig kell járnia. Ez a „kell” esetemben belső készítés, mely a „minőség ügyének” elismert képviselőitől való tanulás, és a debreceni tanulmányok során fogalmazódott meg bennem, miközben követem a „bajtársiasság örök szimbólumaként” a Világítótorny fényét.” – vallja a szerző.

A megoldás kulcsa – egy kő

Már a régi görögök is csodálattal adóztak a nagy egyiptomi piramisoknak és templomoknak. Lenyűgözte őket sok színes ábra, amelyről sejtették, hogy valamiféle írás lehet, amit nem ismertek, nem tudták elolvasni.



A megfektetés dicsősége a 230 éve, Franciaországban, 1790. december 23-án született **Jean-François Champollion** nevű fiatalembernek jutott. Már 17 évesen az Akadémia tagja lett, és legalább egy tucat nyelven írt és beszélt. Ezért őt bízták meg 1822-ben az ún. Rosette-i kő tanulmányozásával. A követ Napóleon katonái találták meg még 1799-ben a ma Rashid néven ismert településen, majd hadizsákmányként az angolokhoz került (a mai napig). A fekete gránitdarabon egy ősi szöveg található két nyelven és három írásmóddal. Ezek sorra: egyiptomi démotikus írással (a hieroglifákból fejlődött ki), görögül és hieroglifákkal. Mivel a görög nyelv ismert volt, ez jelentett kiindulópontot a megfektetéshez. Champollion felismerte, hogy az óegyiptomi nyelv hasonlít a kopt nyelvhez (melyet szintén kiválóan beszélt), írásrendszere pedig fonetikus és ideografikus jelek kombinációja. Összefoglaló jellegű munkáját 1824-ben jelentette meg, ezzel egy új tudományág alapjait rakta le, és ez az egyiptológia. 1827-ben a helyszínen tanulmányozta az írásokat, vagyis a hieroglifákat. A sok munka felőrölte a szervezését, fiatalon, 1832. március 4-én, Párizsban elhunyt.

A magyar egyiptológia november 29-én ünnepelte 110. évfordulóját, ugyanis 1910-ben ezen a napon alapították meg a Keleti Népek Ókori Története Tanszéket, amelynek első vezetője Mahler Ede volt. A mai magyar egyiptológia is kiemelten elismert szerte a világban.

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Tisztelt Tagjaink!

Kedves Olvasóink!

A 2020-as év mindannyiunk számára tartogatott nem várt fordulatokat. A járvány feje tetejére állította a világot és vannak iparágak, amelyek mondhatjuk becsődöltek.

Ez egy gyors mérleg, ha visszatekintünk.

A Magyar Minőség Társaságnál örömmel vontunk mérleget szakmai folyóiratunk megjelenési számai és szakmai tartalma tekintetében, ugyanis ezt minden hónapban sikerült főszerkesztőnk által meghatározott módon és színvonalon megjelentetni.

Az idei évben a járvány miatt személyesen nem, csak online platformokon tudtunk találkozni és tartani Önökkel a kapcsolatot. Idén elindítottuk a Minősített Tanácsadó tagságot és számos új tagunk, pályázónk volt, aki élt ezzel a minősítéssel.

A pénzügyi stabilitásunkat csak a tagdíjakból, rendezvényeinkből és médiaajánlatainkból tudjuk megtartani, ezért tisztelettel kérünk minden kedves tagot, ha van még idei évre tagdíj elmaradása, legyen kedves azt nem átvinni 2021-re, ezzel is támogatva társaságunk további működését.

Bízunk benne, hogy a háttérben zajló megújulási munkálatok a jövő évben már az Önök számára is láthatóak lesznek és 2021-ben is tagjaink között köszönhetjük Önöket. Az idei évben sokat dolgoztunk és azon vagyunk, hogy teljesen új erővel, koncepciókkal szolgáljuk a jövőben a minőségügyi szakmát, a szakma iránt érdeklődőket.

Együttműködésüket ezúton is köszönöm!

Szabó Mirtill

MMT elnök



Ismerjük meg Tagjainkat!

Bernáth Lajos



Képzetség:

okl. gépészmérnök (NME),
okl. szervezőmérnök BME,
minőségügyi menedzser (AOTS-Japán)

Jelenlegi munkakör:

Qualimed Kft. - Ügyvezető
Hunép Zrt. - IIR vezető

Hogyan találkozott először a minőséggel?

A Medicor Művek Debreceni Orvosi Műszergyárában dolgoztam, amely – mondhatjuk – akkoriban azon kevés nagyvállalatok közé tartozott, ahol a minőség elsődleges fontosságú volt, hiszen a világ minden tájára szállítottuk a termékeinket. Az egyszerűhasználatos eszközöket gyártó gyár-egység termelésvezetője voltam, amikor beiskoláztak egy „Minőségi kör módszerek” oktatásra, amelyet Lakatos Géza és Körmendi András tartottak.

Ki volt az a „tanár”, aki a legnagyobb hatással volt önre? Miért?

Egyértelműen a japán **Dr. Shoji Shiba** professzor.

1987-ben Shiba professzor a IIASA (Nemzetközi Alkalmazott Rendszerelemzési Intézet) szakértőjeként Ausztriában dolgozott. Dr. Kapolyi László, az akkori ipari miniszter felkérésére egy 10 tagú magyar csoporttal Cselekvési Programot dolgozott ki a TQM (ÁMR - Átfogó Minőségvezetési Rendszer) bevezetésére a magyar iparban.

Négy „úttörő” vállalatnál indult a program (ahol azért már voltak alapok), ezek egyike volt a

Debreceni Medicor, ahol én lettem a projekt vezetője, így nagyon sok lehetőségem volt a közvetlen együttműködésre.

Shiba professzor segített abban is, hogy 1990-ben egy 3 hónapos képzésben vehettem részt Japánban, amit 1994-ben és 2000-ben újabb tanulmányutak követtek.

Mire hazaértem itthon is megpezsdült az élet; beindult a Suzuki program, elkezdődött az „ISO láz”, meghirdetésre került a Comenius-2000 és nem utolsósorban a Nemzeti Minőségi Díj. Ezek a projektek fejlesztőket, szakértőket, ta-

nácsadókat oktatókat igényeltek, így volt szerencsém az ország legjobb szakembereivel együtt dolgozni. Sok száz vállalatnál, intézménynél végeztünk fejlesztést itthon, Erdélyben, Németországban, Ukrajnában, sőt még Egyiptomban is. Az általunk szervezett konferenciák évekig az új módszerek-, modellek-, szabványok alkalmazási tapasztalatainak szószólói voltak.



Mi volt az életében a legjobb karrier tanács?

Hármat emelnék ki; Az első édesapámtól jött, aki az angol nyelvtudás fontosságára hívta fel a figyelmemet.

A második Prof. Dr. Kiss Imre műegyetemi tanártól eredeztethető, akinek hatására elkezdtem a számítástechnikával behatóan foglalkozni.

A harmadik a Qualimed megalapításához fűződik, és a feleségem kitartó támogatását jelenti.

Korábbi jelentősebb munkakörei?

A Medicorban előbb termelésvezető, majd később minőségirányítási vezető voltam

A Qualimed Csoport vezérigazgatója

Egyetemi óraadó tanár

Hogyan vesz részt az MMT munkájában?

Bevallom őszintén, hogy amióta nyugdíjas vagyok; sehogyan, de remélem, hogy lesz alkalmam bekapcsolódni az új Nemzeti Minőségi Díj projektbe.

Aktív koromban sokszor publikáltam, illetve sok-sok konferencián voltam előadó.

A Debreceni Minőségi Konferenciák szervezését pedig az MMT-vel és az ISO 9000 Fórummal való tevékeny együttműködés, kooperáció jellemezte.

Szakmai elismerései?

IIASA-Shiba Díj egyéni kategóriában 1989

IIASA-Shiba Díj a Cselekvési Program kidolgozásáért 1990, IIASA-Shiba Díj minőség javító team munka kategóriában 1994,

Sesztina Díj, HBmKIK, 2007, Nemzeti Minőségi Díj Nagykövete, 2008



Személyes adatok:

Születés: Derecske, 1952. augusztus 4., magyar állampolgárság

Kikapcsolódás legjobb módja?

Együtt lenni a gyermekeimmel. Olvasni, úszni, gépkocsit vezetni.

Valaha lovagoltam, s mint a kép mutatja hagyományőrző programokba is volt lehetőségem bekapcsolódni.



Díjátadó a kibertérben

A kialakult pandémiás helyzetben, egyre megszokottabbak lettek az életünket átszövő virtuális események. Tavaly még nem gondoltuk volna, hogy olyan mértékben korlátozza életünket a világjárvány, hogy nem tudunk részt venni egy díjátadón, vagy szakmai konferencián, amelynek témái érdekelnek minket és szeretnénk személyesen is találkozni más szakmabeliekkel.

A 2020-as év rendkívüli gyorsasággal diktálta a tempót, hogy beletanuljunk ebbe az ismert, de kevésbé alkalmazott világba. Megismertünk és megtanultunk számos olyan platformot kezelni, amely támogathatja működésünket az ilyen rendkívüli helyzetekben is.

E tekintetben a Magyar Minőség Társaság sem kivétel, nekünk is alkalmazkodunk kellett. A tavaszi bezárást, és megszerzett tapasztalatokat követően igyekeztünk az életünket minél inkább a korai megszokott ritmus szerint élni. Ezen elhatározásból adódóan idén is meghirdettük az MMT különböző díjait és nagyon bízunk abban, hogy lesznek pályázók, lesznek pályamunkák, amelyeket értékelni lehet és lesznek nyerteseink, akiket idén is elismerhetünk.

Mostanra elmondhatjuk, hogy összességében jó volt a csillagok állása!

2020. november 10-én szűk körben megtartottuk díjátadónkat, ahol 4 kategóriában összesen 5 nyertes pályázót méltathattunk és mutathattunk be a szakmának! Az ő pályamunkáikról olvashatnak e havi lapszámunkban.

A díjazottakat megismerve az alábbi gondolatok fogalmazódtak meg bennem, amelyekkel szeretnék kedvet csinálni minden kedves olvasónak: **tradicionalitás, értékállóság, innováció, kreáció, transzformáció.**

Bízom benne, hogy a pályamunkákról szóló írásokban az olvasó számára is fellelhetőek lesznek a számomra jelentőséggel bíró fogalmak.

Szabó Mirtill

A Magyar Minőség Társaság elnöke



"A régi szép időkben"

Magyar Minőség Háza 2020 Díj

Nagypaneles síncsatornás útátjáró rendszer

CSOMIÉP Kft.



Ma a kft. három magyar szakmai befektető tulajdonában van. Tevékenységi körük folyamatosan bővült a csatornázás, az út- és vasútépítés, valamint egyéb (főként környezetvédelmi) területeken használt beton és vasbeton elemekkel. Főbb termékcsoportjaik többek között a vízepítéssel kapcsolatos munkálatokhoz, a mezőgazdasági és ipari tárolók építéséhez, zajvédő falak gyártásához nyújtanak rendkívül hatékony segítséget.

2012-től a tudatos betontechnológia-fejlesztés eredményeképpen az építészeti számára is gyártanak termékeket.

Sikerességük egyik záloga, hogy a termékeket nem csak gyártják, de azok beépítését is magas színvonalon végzik.

Népszerű szolgáltatásuk a kevertbeton értékesítés (telephelyi és mixeres kiszállítás).

A cég a maximális vevői elégedettséget a kutatásfejlesztéssel és a minőségbiztosítással is eredményesen segíti. Kiemelkedő munkájukat sokszor tanúsították és díjazták. Ezúttal kiemelnénk a NATO Beszállításra Alkalmas minősítés mellett, a Minősített Kamarai Vállalkozás címet és a Regionális minőségdíj elnyerését. 13 alkalommal kaptak Magyar Termék Nagydíjat. A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala Szabadalmi okiratot adott a hódmezőhelyi cégnek „Út-átjáró rendszer közúti és vasúti pálya keresztezéséhez” címmel.

A gyártott termékekhez hasonlóan a cég ügyvezetőjének eredményes munkáját is sok megyei és országos elismerés fémjelzi.

A nagyelemes rendszerek választékát bővítve egy korszerű szintetikus szálerősítési betonból előre gyártott síncsatornás átjáró családot fejlesztettek.

Az átjáró elem család bármilyen biztosító berendezés esetén alkalmazható. A biztosító berendezés panel miatti zavara, hibája teljesen kizárt mivel a panelek nem tartalmaznak fémet. Ezért minden eddigi vasúti átjáróban használt technológiánál biztonságosabb.

Gratulálunk a CSOMIÉP Kft. eredményeihez és a Magyar Minőség Háza 2020 Díj kiadását javasoljuk!

Budapest, 2020. október 30.

Rezsabek Nándor
IFKA Koordinációs Vezető

Sződi Sándor
Minőségszakértő

Magyar Minőség Háza 2020 Díj

HAJDU Z120

HAJDU Hajdúsági Ipari Zrt.



A pályázat összhangban van a kiíró MMT céljával és megfelel a formai követelményeknek. A cégbemutatóból és a minőségügyi rendszer leírásából egy szervezeti kiválóság útján járó céget és egy innovációra fogékony kollektívát ismerhettünk meg.

Korszerű gyártáskapacitásuk lehetővé teszi kiváló termékek és pótalkatrészek előállítását. A

hazai vevők elégedettsége mellett jelentős export is fémjelzi munkájukat.

Termékválasztékuk folyamatosan bővül. Hazai piacvezetők a mosógépek, centrifugák gyártásában és forgalmazásában.

A vízmelegítők, puffer tartályok, kondenzációs kazánok, indirekt tárolók, hőszivattyús forróvítartálók, napkollektorok jól beilleszkedtek termékpalettájukba.

Minőségirányítási tevékenységüket csakúgy, mint fejlesztéseiket a vevőközpontúság és a környezet iránti elkötelezettség jellemzi.

Magas színvonalú benchmarking tevékenységet folytatnak. Mindebből a minőség- és termékfejlesztés egyaránt profitál. A szigetelés anyagának tökéletesítése, az energiafelhasználás optimalizálása katalizátorként hatott az innovációra fogékony munkatársaikra.

A **HAJDU Z120** folyamatos fejlesztés eredményeként, mérnöki generációk munkájával született. Több típusa, kivitele ismert.

A Z120 termék és működésleírásuk a vevők és partnerek számára érthetőek, áttekinthetőek. A

minőséget bizonyító dokumentumok (EU megfelelőségi nyilatkozat, vizsgálati jegyzőkönyvek), tanúsítványok az elektromos forróvíztároló kiválóságáról tanúskodnak.

A Z120 termék szinte minden hazai épületgépészeti áruházban megtalálható. **Javasoljuk szerepeltetését a Magyar Minőség Háza 2020 Díjazottai között.**

Budapest, 2020. október 30.

Rezsabek Nándor
IFKA Koordinációs Vezető

Sződi Sándor
Minőségszakértő

2020. év Magyar Minőség Minőségirányítási Rendszermenedzsere



A címet az a személy nyerheti el, aki jelentősen közreműködött Magyarországon működő – termelő vagy szolgáltató – gazdálkodó szervezet vezetésébe hatékonyan beépült, bizonyíthatóan eredményes irányítási rendszerének (MIR, KIR, MEBIR, KES stb.) fejlesztésében. A pályázó mutassa be, hogy a munkája mennyiben járult hozzá a szervezet működésének jobbításához, stratégiai, gazdasági és piacpolitikai céljainak eléréséhez.

A 2020. évi Díjat elnyerte

Erőss Erzsébet

a szegedi Bálint Sándor Szeretetotthon minőségirányítási vezetője

Erőss Erzsébet 2000. júniusától dolgozik a Bálint Sándor Szeretetotthonban, mint általános

szociális munkás és 2006-tól mint mentálhigiénés szakember.

Az intézmény 2001. decemberétől ISO 9001-es tanúsítvánnyal rendelkezik. A jelölt 2001 óta a megelégedettség-mérések gazdája volt. Folyamatosan követte a szabvány napi alkalmazását, annak eredményét a vevői elégedettségen közvetlen közelből érzékelte. 2009 táján egyfajta megtorpanást észlelt, és mint a minőség iránt elkötelezett ember elkezdte vizsgálni ennek lehetséges okait. Felismerte, hogy a folyamat működésének, fejlődésének legfontosabb eleme az emberi tényező. Ez természetesen vonatkozik a már hosszabb ideje ott dolgozó munkavállalókra, és kiemelten fontos az újonnan belépő munkatársak esetében: fontos elkötelezettségük megteremtése. Saját szerepét megvizsgálva arra jutott, hogy a minőség tudatosság megteremtésében, szinten tartásában és fejlesztésében személyes példamutatással, és a munkatársak oktatásával lehet magasabb szintre lépni. Ehhez saját ismereteit is bővíteni kell és a megszerzett ismereteket az adott szintre megfelelően transzformálva kell átadni a dolgozóknak.

Ez vezetett odáig, hogy 2013 júniusában kérte az intézmény vezetését, a korábbi munkakörének megtartása mellett felhatalmazást kapjon a működő irányítási rendszer fenntartására és továbbfejlesztésére. Ezt a fajta elkötelezettséget a munkahely maximálisan akceptálta. Azóta Eröss Erzsébet a minőségirányítási rendszer operatív vezetője. Megbízása kiterjed, keresse az új ötleteket, fejlesztési lehetőségeket is, és ezzel együtt folyamatosan képezze magát, hogy képessé váljon kiemelt feladatára: vegyenek lendületet a fejlesztési erőfeszítéseik.

Újfajta tanulási korszak következett, amely nem csak az elméleti oldalra terjedt ki, hanem a gyakorlati – saját és mások – tapasztalataira is. Kreatív éberséggel figyelte más – hasonló – intézmények gyakorlatait. A benchmarking tev-

kenység nem csak a saját, szűkebb szakmai területére terjedt ki, hanem ipari és más jellegű szolgáltatási területeket is megvizsgált.

Fontos megjegyezni, a jelölt munkahelye speciális. A szabvány követelményeit a szeretetotthon külső és belső külső és belső környezetére kellett alakítani. A folyamat külső, elsődleges vevői a teljes ellátást igénylő (sokuk a demencia legalább közép súlyos fokozatával küzdő) idősek és szélesebb körben hozzátartozóik.

Ugyanakkor nem szabad elfeledkezni a belső vevőkről sem, vagyis az intézmény munkatársairól. Amennyiben a belső vevő nem elégedett, akkor az általa végrehajtott folyamatok sem működnek optimálisan, így a külső vevők nem lesznek elégedettek a nyújtott szolgáltatás minőségével.

Egy másik szempontot is figyelembe kell venni, az intézménynek – jellegénél fogva – komoly jogszabályi elvárásoknak is meg kell felelnie. Egy harmadik szempont, hogy a Szeretetotthon egyházi fenntartású, amely további elvárásokat is generál.

Eröss Erzsébet feladata az volt, megteremtse az összhangot a külső és belső vevők elégedettségének növelése érdekében.

A fentieket azért tartottuk fontosnak összefoglalni, hogy a pályázó hozzájárulását az irányítási rendszer fejlesztéséhez környezetével együtt, a személyes fejlődési ívét is bemutatva lehessen értékelni.

Minőségirányítási vezetőként elért eredmények

2015. november. A finn államelnök 2007-ben indította útjára a **Minőség-Innováció** pályázatot. Ezen európai szintű kezdeményezést hazánkban az EOQ Magyar Nemzeti Bizottsága karolta fel. Erre nyújtotta be a minőségirányítási vezető által kidolgozott programját a Bálint Sándor Szeretet-

otthon. A Nemzeti Zsűri döntése alapján a „Párbeszéd fonala” című pályázatuk az **EOQ MNB elismerő oklevelét** nyerte el. A már korábban említett komplex vevői elégedettség-mérésére pályázónk egy olyan módszert fejlesztett ki, amely túlmutat a szociális szolgáltatások jogszabályi környezet által előírt tevékenységével való megelégedettség mérésén. Az elvárások – igények – szükségletek változásaihoz kreatívan alkalmazkodó módszer segíti azoknak az erősségeknek a meghatározását, amelyekre a továbbfejlesztések során építeni lehet.

2017. március. Az otthon a MIR továbbfejlesztése érdekében az EFQM modell keretrendszerén alapuló szervezeti önértékelés eredménye alapján folytatta tevékenységét 2015-től. Ennek eredményeképpen megkapták az **EFQM „Elkötelezett a kiválóságért” tanúsítást** brüsszeli regisztrációval.

A felkészülés alapját három olyan projekt jelentette, amelybe a munkatársak széles körét vonták be. A pályázó által irányított projektek rövid ismertetése:

- 1) „Tudatosság támogató módszertan”, melynek lényege a meglévő dokumentáció továbbfejlesztése, világosabb értelmezése, könnyebb kezelhetősége volt.
- 2) A „Jót – Jobban” programban az étkeztetés, a konyhai szolgáltatás fejlesztése volt, szintén a munkatársak bevonásával. Újrendszerű, gyors visszajelző és reagáló módszer került kidolgozásra.
- 3) „Kézhygiénés Compliance ösztönzését célzó program”-ban az optimális kézhygiénés gyakorlat kialakítását célozták, a WHO Kézhygiénés Fejlesztési Stratégiára („Tiszta Betegellátás – Biztonságosabb Betegellátás”) figyelemmel.

2018. tavasz. Az EFOP-1.9.8-17-2017-00009 azonosítószámú, **„Szervezet-és működésfejlesztés, módszertani megújulás a Katolikus Szeretetszolgálat és a Bálint Sándor Egyházmegyei Szeretetszolgálat együttműködésében”** című projektre konzorciumi partnerként nyert támogatást a Szeretetotthon fenntartója.

Működésfejlesztési Alprogramjuk célkitűzései:

1. fázisban a Szeretetotthon ISO 9001:2015 szabvány szerint tanúsított működésirányítási rendszerének és munkakultúrájának fejlesztése külső szakértő bevonásával.
Törekvéseik középpontjában:
 - Munkatársak továbbképzése, fókuszban a generációváltás
 - Minőségkörök szervezése és működtetése (fél év alatt, 3 minőségkör, 2 hónapos turnusokban, 23 fő részvételével)
2. fázisban az ISO 9001: 2015-ös szabvány keretrendszerén alapuló minőség-, működésfejlesztési tevékenység a Szeretetszolgálatok további 6 feladat-ellátási helyén.

2019. július. Az **EFOP program** folytatódott egészen a 2020-as intézménylezárásig, a projektbe 6 másik otthon is be lett vonva. Ezen intézmények munkatársai szemléletformáló műhelyek keretében megismerkedhettek a Bálint Sándor Szeretetotthon tapasztalataival. 16 képzési napon 128 fő vett részt. Az események kiváló alkalmakat jelentettek a tudásmegosztásra és a közös gondolkodásra. (Csak abban az időszakban volt lehetőség a személyes jelenlétet igénylő programra, amikor még nem volt érvényben, illetve feloldották a kijárási-, intézménylátogatási tilalmat.)

Kapcsolódó tanulmányok és megszerzett képesítések:

- 2013: „EOQ MNB Minőségügyi Rendszer-menedzser” és a kapcsolódó szinten-tartó képzések
- 2018: Max Savaria Kft. „ISO 9001:2015 szabvány szerinti belső auditor képzés”
- 2019: CERTOP International Holding Kft. által szervezett „ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 szabványok szerinti integrált Irányítási Rendszer belső auditor” képzés (a Minőségirányítási Szakember Szakirányú Továbbképzési Szak keretein belül)
- 2019: Debreceni Egyetem, (MK-MIM-SK), „Minőségirányítási szakember” Dékáni Dícséretes Diploma, kiváló Oklevél
- 2020: Debreceni Egyetem, (MK-LEM-SK), „Lean menedzser” kiváló Oklevél

Szakirodalmi tevékenység

Ismereteit rendszeresen megosztja a szakmai konferenciákon és a vonatkozó szaklapokban, ennek keretében:

- 10 szociális szakmai előadást követően az elmúlt években 5 minőségügyi témájú rendezvényen tartott előadást,
- 5 cikk egyetlen vagy első szerzője,
- 3 cikk társ-szerzője.

Elismerések

2013: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata: „Szociális munkáért” Díj

2017: Szövetség a Kiválóságért Kh. Egyesület: „Kiválóság Hőse” elismerés

2017: „EOQ MNB 45 éves” Jubileumi Emlékla-pot kapott

2018: Az EOQ MNB „Minőségért” kitüntetésében részesült

2019: Az ISO 9000 FÓRUM elnöksége 2018. évre „Az Egyézségügy és Szociális El-látás Minőségéért” elismerésben része-sítette több éves kiemelkedő teljesítmé-nyéért

2020: A Kiválóság Nagykövetek Klubja taggá választotta

A fentiek alapján elmondható, Erőss Erzsébet maximálisan elkötelezett a minőségügy iránt, és ezt az elkötelezettséget, valamint tudását munkahelye minőségi színvonalának folyama-tosan emelésére fordítja. Otthonosan mozog a különböző minőségügyi rendszerekben, az al-kalmazható technikákban. Fontos kiemelni, a saját és intézménye által megszerzett tapasztatokat megosztják másokkal, továbbá tanulnak azok tapasztalataiból is. Szükségesnek tartjuk megjegyezni, hogy erre az elhivatottságra a munkahely menedzsmentje „vevő” volt, hiszen vezetői támogatás és elkötelezettség nélkül a jelölt nem érhetne volna el az intézményre vo-natkozó eredményeket, például az európai EFQM minősítés. Ezúton gratulálunk a Bálint Sándor Szeretetotthon vezetésének is.

Összefoglalva, Erőss Erzsébet kiválóan teljesíti mindazokat az elvárásokat, amelyeket a Ma-gyar Minőség Társaság a Minőségügyi Rend-szermenedzser Díj elnyeréséhez támasztott. Mindezek alapján javasoljuk a Díj odaítélését!

Budapest, 2020. október 30.

Somogyiné Alabán Ildikó
minőségszakértő
az MMT alelnöke

Magyar Minőség Szakirodalmi Díj 2020

Dr. Gutassy Attila: Megfelelőségértékelés és termékbiztonság



A mű a minőségügy, de azt is mondhatjuk, hogy hétköznapijaink egyik kiemelkedően fontos területével, a termékbiztonság és a termékfelelősség kérdésével foglalkozik. A fejezetek jól követhetően épülnek egymásra, szinte mindenhol kellő részletezettséggel kifejtve a tényszerű megállapításokat és a szerzők véleményét. A gondolatmenetek felépítése és nyelvezete szakmai előismereteket vagy a tárgy iránti affinitást feltételez. Az illusztrációk segítik az anyag feldolgozását, jelentős részük önmagában is értéket hordoz.

A szerzők 22, hosszabb-rövidebb fejezetben fejtik ki gondolataikat. Az előzmények után definiálnak néhány, később többször használt fogalmat, amely – trivialitása ellenére – jelentős értéke a műnek, tekintettel a sokszor a szakirodalomban is megtalálható pongyola megfogalmazásoknak. Az ellenőrzés és értékelés fogalmai e könyv második fejezetében is (talán látszólag) összekeverednek, azonban a későbbiekben ezek a helyükre kerülnek. A harmadik fejezetben a megfelelőségértékelő szervezetekkel, a velük

szemben támasztott követelményekkel foglalkoznak a szerzők. Ez a későbbiekben, elsősorban az akkreditációnál is előjövő témakör az ilyen szervezetek szerepének fontossága miatt igen sok hasznos információval szolgál, akár a kiválasztásukkal küszködő vállalkozások számára is. A vizsgálatokkal foglalkozó negyedik fejezet kitér a mérési rendszer valamennyi elemére, röviden érintve a mérési bizonytalanság kérdéskörét is, külön örömet okozva e sorok írójának. Ennek részletezése természetesen jóval nagyobb terjedelmet kívánna, de a figyelem ráirányítása erre a fontos elemre elismerésre méltó. További kiemelendő értéke a fejezetnek a mérőeszközök tárgyalása.

A következő négy fejezet szerves egységet alkot. Az audit, az ellenőrzés, a tanúsítás és az akkreditálás gyakran keveredő fogalmak a mindennapi szóhasználatban (ha páronként eltérő mértékben is), ezért a közöttük lévő kapcsolatok és különbségek értéke egy szakember számára nélkülözhetetlen. Az audit-típusok közötti distinkció sok esetleges félreértést eloszlathat,

de segít jobban megérteni az auditor és az auditálást végző szervezet szerepét is. Az ellenőrzési tevékenység minden szervezetben jelen van, ezért ennek kifejtése talán még több oldalt is megért volna. A tanúsításról és az akkreditációról szóló részek tömören, de egyértelműen tisztázzák a kapcsolódó kérdéseket.

A következő néhány fejezet ismét egy összetartozó, igen hasznos egységet képez. Egy minőségügyi szakembernek is fontos tisztán látnia a jogforrások rendszerét, valamint a szabványok ebben a struktúrában betöltött szerepét. A könyv címében is megjelenő termékbiztonság fogalma itt kezd el kikristályosodni. A jogszabályalkotó szemléletmódját taglaló pontok bepillantást engednek egy igen izgalmas és kívülről időnként átláthatatlannak és kaotikusnak tűnő világba. A helyenként a korábbiaknál is nagyobb odafigyelést igénylő mondatok kétségkívül értékes információkkal szolgálnak. A 14-es, 15-ös, 16-os és 17-es fejezetek lényegében ezt a gondolatmenetet folytatják, érintve a megfelelőségértékelő szervezetek kijelölésének, a termékkövetelmények azonosításának, valamint a releváns megfelelőségi eljárások alkalmazásának kérdéseit.

A termékfelelőséggel foglalkozó rövid blokk hídát képez a könyv hátralévő részéhez, tisztázva ezt a fontos és sok esetben vitát generáló kérdést. A továbbiakban megismerjük a termékek forgalomba hozatalának feltételeit és ezek értékelését, az ezt alátámasztó néhány példával együtt, illetve a piacfelügyelt és a fogyasztóvédelem szerepét és működését.

Az utolsó fejezet egy érdekes gondolat kíséretre hívja az olvasót. Azt tárgyalja, hogy a jövőben, amikor sokan „otthon”, 3D technológiával fogják kinyomtatni a megrendelt alkatrészeket vagy akár összetett termékeket, a megvásárolt termékterv alapján, akkor hogyan fog változni a termékfelelőség? Lehet-e csak a tervek

alapján, a fizikai-kémiai vizsgálatok nélkül értékelni egy terméket és engedélyezni a forgalmazását? Mi garantálja, hogy a termék nem lesz az egészségre, környezetre stb. káros hatással, az előállítási vagy tárolás hibái miatt? Alkalmas-e a kockázatértékelésen alapuló eljárás garantálni a szükséges biztonságot? A szerzők a virtuális laboratóriumok és az általuk használt modellezési-szimulációs algoritmusok alkalmazásában látják az egyik lehetséges megoldást.

A könyv ajánlható mindenkinek, aki nem riad vissza a szakmai nyelvezettől és a „kívülről” talán „száraznak” tűnő témakörtől. A korábban említeteket túl kiemelendő értéke a műnek, hogy a szerzők értelmező magyarázatokkal tették érthetőbbé a hivatkozott forrásokat, adott esetben kritikai észrevételeiket sem rejtve véka alá. A fogalmak ismételt, néha akár fölösleges redundanciának is tűnő magyarázata pedig segíti a témakör feldolgozását és a lényeg memorizálását.

A fentiek alapján ez a hiánypótló mű, a szakmailag megbízható forrásnak minősíthető tartalmának és az igényes kidolgozásának köszönhetően, megfelel a Magyar Minőség Társaság által meghirdetett Magyar Minőség Szakirodalmi Díj követelményeinek, ezért javaslom a díjra. A döntés eredményétől függetlenül gratulálok a szerzőknek a munkájukhoz.

Dunakeszi, 2020. október 28.



Dr. Csiszér Tamás

Vélemény

Dr. Gutassy Attila: Megfelelőségértékelés és termékbiztonság című könyvéről

Kiadó: TÜV Rheinland Intercert, Budapest,
2020

ISBN 978-963-87247-3-1

Manapság a kommunikációban az a menő, hogy podcastokon, vagy más egyéb verbális csatornákon juttatjuk el az érdekeltekhez az általuk közölni kívánt információkat. Ez már évekkel a Covid pandémia előtt is így volt. Már 20 évvel ezelőtt a tréningek egy részét – igaz kisebb hányadát – már nem osztálytermi oktatáson tartottuk, hanem a hallgatóknak egy DVD-t kellett végignézni, ahol egyidejűleg láthatták az oktatót és a ppt diákat. Az írott szó, azaz a könyv, egyre inkább háttérbe szorul és helyébe a már említett podcastok, a blogok egy része, és (mentsen meg a Jóisten) „fészbúk-csoportok” kerülnek. Itt is igaz a Pareto-elv, 20% hasznos.

Igaz ez a minőségügyre is! 10 éve vagyok az ASQ tagja és így havonta – témaspecifikus – letölthető „ajándékokat” kapok, amelyek kezdetben könyvek és cikkek elektronikus változatai voltak. Manapság azonban a video-alapú információközlések lassan elérik az „ajándékok” 50%-t. Ezek egy részét nem is lehet letölteni, hogy – egy számomra megfelelő időpontban – nyugodt körülmények között, újra nézhessem.

Semmi bajom a digitális forradalommal, naponta használom előnyeit. Arról viszont nem vagyok meggyőződve, hogy mindent digitalizálni kellene, pontosabban lehet, de legyen elérhető a maga fizikai valóságában egy fontos szakirodalom. Vegyünk egy példát, mint Hat Sigma Feketeöves az a feladatom, hogy egy adatsort elemezzek, csak sajna, nem illik bele

a hagyományos – megszokott – statisztikai eszköztárba. Két lehetőségem van, az egyik, hogy a gúgli segítségével rákeresek. A másik lehetőség, hogy a Gutenberg-galaxis nálam meglévő egyedeiből leemelek a könyvespolcra egy szakkönyvet, és megkeresem a megoldást. És adódik még egy lehetőség, a vizuál menedzsment alkalmazása, a gyakran forgatott témakörhöz kis színes post-it jelzőket helyezek el, és máris ott nyitom ki a könyvet, ahol szeretném.

Mindezeket azért tartottam fontosnak elmondani, mivel a Magyar Minőség Társaság **egy 412 oldalas szakkönyv** véleményezésére kért fel. A téma a megfelelőség, annak értékelése, a termékbiztonság. Ezek napjaink égető problémái, amelyhez nagyon sokan „értenek”, de ennek gyakorlati megvalósulása – fogalmazunk finoman – némi deficitel küzd. A globalizáció, az Európai Unió szabályozó szerepe, a nemzetközi szabványok változása, nem beszélve az újabb kihívásokról, mint például a Ipar4.0/Quality4.0.

A témában másfél évtizeddel ezelőtt jelent meg összefoglaló mű – amelyre a szerző is utal a bevezetőjében – ami természetesen mára elavult, végül nem is olyan nagy baj, hogy nem is lehet megkapni. 2006-ban talán nem is gondoltunk arra, hogy 5 év múlva Hannoverben egyszer csak Ipar 4.0-ról fogunk beszélni.

Kinyitva a könyvet és belenézve a tartalomjegyzékbe, elsőre feltűnik, hogy egy jól megkomponált, logikailag egymásra épülő fejezetekből álló művel állunk szemben. A könyv 22 fejezetből áll, emellett tartalmaz kislexikont, irodalomjegyzéket, jogszabály-, és szabványjegyzéket.

A Szerző az első fejezetben elmondja, hogy célja az volt, hogy egy olyan művet alkosson, amely **egyszerre tankönyv és kézikönyv**. Megelőlegezzük végső konklúziókat, sikerült. A tankönyvi szerep abban is megnyilvánul, hogy a könyv végén egy 60 kérdéses teszttel az olvasó leellenőrizheti a megszerzett tudást. Hogy milyen széles témakört fog át a könyv, muszáj megmutatni a tartalomjegyzéket.

1. Előzmények
2. Néhány alapfogalom felfrissítése
3. Megfelelőség értékelő szervezetek
4. Vizsgálat
5. Audit
6. Ellenőrzés
7. Tanúsítás
8. Akkreditálás
9. Az Európai Unió jogrendszere
10. Az Európai Unió szabványrendszere
11. Termékbiztonság
12. A termékbiztonsági jogszabályok szemlélet-módja
13. Termékbiztonsági jogszabályok
14. Kijelölés, bejelentés
15. Termékkövetelmények
16. Modulrendszer
17. Megfelelőségértékelés az uniós harmonizációs jogszabályok alapján
18. Termékfelelőség
19. A termékek forgalomba hozatala az Európai Unióban
20. Piacfelügyelet
21. Fogasztóvédelem
22. Mit hoz a jövő?

Az első 21 fejezet teljes mértékben lefedi azt az ismeretanyagot (nagyon korrekt hivatkozásokkal), amit ma ebben a témakörben tudni lehet és illik.

A 22. fejezet azonban nagyon érdekes kérdést tár elénk. A fejezet társszerzője **Hidas Ger-gely**, aki a kiadó részéről a könyv felelőse.

Tényleg, mit hoz a jövő, mennyiben befolyásolja a digitális forradalom a terméktervezést, illetve hogyan lehet még a tervezés fázisában eldönteni, hogy az adott termék megfelelősége kiállja-e a gyakorlati próbát?

A jelenlegi termék megfelelőségi kijelentés „*a posteriori*”, hogy a filozófiából kölcsönözzek, a tapasztalatokon alapul, vagyis megadott szempontrendszer alapján, gyakorlati megfigyelések alapján történik a döntés. A kérdés az, hogy a digitális forradalom eszköztára (nem kívánjuk felsorolni) alkalmas-e arra, hogy a megfelelő szimulációkkal és egyéb eszközökkel, „*a priori*” tudja garantálni a megfelelőséget?

A több mint 20 éves a Hat Szigmára Való Tervezés (Design for Six Sigma – DFSS) elmélet és módszertan is ezt a célt tűzte a zászlajára. A módszer elméleti szempontból majdnem tökéletes, de a konkrét megvalósítása mérhetetlenül időigényes, ezért gyakorlati alkalmazása mindig valamilyen „light-os” módon történik. A DFSS-ben bemenő adatként fontos szerepük van a folyamat és késztermék paramétereknek, mivel ezek korrektsége nehezen biztosítható, a végeredmény statisztikai szignifikanciája sem éri/érheti el a kívánt mértéket.

A 22. fejezet nagyon értékes része a könyvnek, mivel megfogalmazza azokat a kételyeket, amelyek egy minőségügygel foglalkozó szakemberben megfogalmazódnak, elég csak a Quality 4.0 körüli különböző értelmezésekre utalni. Valóban paradigmaváltásra lenne szükség, csak az még nehezen körvonalazódik, hogy „Quo Vadis Quality”?

Több, mint 40 éve élek a minőségügy „szorításában” (először, mint a termék előállításáért felelős folyamat K+F szakember, majd, mint a Hat Sigma és a Kaizen iránt elkötelezett dolgozó). Nagyon sok – a könyv témájában is érintett – területtel találkoztam a napi életben, pedig nem volt tevékenységem fókuszában, de ott volt/van

előttem. Ilyen volt például a CE jelölés, volt, ami néhány esetben gyanúsak tűnt, viszont most megtudtam, hogy mire figyeljek (p236). Véleményem szerint ez a könyv érdeklődő laikusok – tudatos állampolgárok – számára is hasznos olvasmány lehet.

Ami igencsak szimpatikus volt a számomra, hogy a Szerző az egyes nagy fejezeteket mindig egy idézettel kezdi, ami szorosan kapcsolódik a leírtakhoz. Az idézetek „tulajdonosai” egyrészt ismert emberek (Einstein, Jung), de vannak közöttük számomra ismeretlen személyek. Ezért javasolnám, hogy a következő könyvben legyen egy függelék, ahol ezen emberek neve után valamilyen azonosító is szerepelne, hogy utána lehessen nézni.

Dr. Gutassy Attila könyve szakkönyv, és az ilyen jellegű művek – szükségképpen – a tudományos alaposságra, a szakmai korrektségre

törekednek, ami a stílus egyfajta „szárazságát” is maga után vonhatja. Nem így jelen mű esetében, ahol lehetőség van erre, a Szerző megcsillogtatja finom humorát. Amikor a nem megfelelő termékekről mutat be számos példát, szerepel egy fázisceruza is (Made in PRC), ahol az alkalmazhatóságát egy 100-as szöggel reprezentálja (p299).

A fentiek alapján **Dr. Gutassy Attila** munkája minden tekintetben megfelel a Magyar Minőség Társaság által meghirdetett Magyar Minőség Szakirodalmi Díj követelményeinek. **Egyértelműen javaslom a díjra.**

Tóth Csaba László
okleveles fizikus
Hat Sigma Feketeöves
egyéni IIASA-Shiba Díjas

A Magyar Minőség elektronikus szakfolyóirat 2020. évi legjobb szerzőjének járó díj



*A Díj a legjobb cikk szerzőjét jutalmazza
Magyar Minőség
elektronikus folyóiratban - az átadás tárgyévét megelőző évben - megjelent cikkek közül.*

A kiválasztás szempontjai: A cikk újdonság-tartama, szakszerűsége, közérthetősége, tartalmának széleskörű felhasználhatósága, tehát hasznossága.”

(Kivonat „A Magyar Minőség Legjobb Szerzője Díj” szabályzatából)

A Díjat **Prof. Dr. Husti István**

A minőség szolgálatában: Korszerűsítő digitalizált fejlesztések a mezőgazdaságban

című cikkéért nyerte el.

A díjnyertes írás lapunk 2019. júniusi számában jelent meg.

Bolygónk – a Föld – lassan teljesítőképességének határaihoz érkezik, hiszen a 8 milliárdra becsült lakosság tiszta vízzel és élelmiszerrel való ellátása egyre nagyobb nehézségekbe ütközik. Becslések szerint Afrikában már nincs elegendő minőségű ivóvíz, élelem, de az ottani népesség reprodukciós rátája egyes országokban már 4 felett van, vagyis a helyzet egyre romlik. A dekolonizáció után az eluralkodó politikai hisztéria a korábban jól működő farmok összeomlásához vezetett, és az egykor élelmiszer exportőr országokból éhínséggel fenyegetett országok lettek. Többek között ez vezetett a migrációs válsághoz, amely – a valódi, hozzáértő szakértők szerint – csak fokozódhat az elkövetkező években.

Ennek a ténynek az ellenpólusa Észak-Amerika és Európa, ahol a fogyasztás olyan szintekre emelkedett, hogy a megvásárolt élelmiszerek harmadát-felét kidobjuk. Ezt megtehetjük (?) mivel ezen régió mezőgazdasága még el tudja látni saját vásárlóközönségét, sőt, segélyek formájában jut még a fejlődőknek is. Ez azonban nem oldja meg a problémát, de az világosan látszik, hogy – legalábbis a kezdeteknél – a fejlettebb világ segítségére van szükség, azaz nekünk kell megtermelnünk a megfelelő minőségű

menyiséget. Klimatikus adottságaink – egyelőre még – alkalmasak ennek a feladatnak a teljesítésére, talán a pazarlást is tudjuk csökkenteni, de egy újabb problémával szembesülhetünk. Ki fogja elvégezni a munkát? A mezőgazdaság nagyon kemény munka, mérhetetlen nagy tudást, azonnali reagálást (például időjárási helyzetekre), és bizony nagyon komoly (nem olcsó) gépi háttérrel kíván. És ami a legfontosabb, a hagyományos gyümölcs- és zöldségtermelésben a betakarítás egyértelműen a humán erőforrás, azaz az idénymunkások meglétét feltételezi. A munka nem nevezhető túl kvalifikáltnak, amiért az ellentételezés sem versenyképes. Így szűntek meg olyan hagyományos magyar termékek (ha jól tudom), mint málna, eper és a többiek. Az ipar és a szolgáltatás felszívta az itt felszabaduló munkaerőt. Összegezve, a gazdagabb országok szempontjából ott volt a termés, csak nem volt, aki leszedje. Ez a munka aztán az EU szegényebb országainak polgáira hárult, akik a betakarítási időszakban hazájuktól távol elvégezték azt a munkát, amit már például egy holland „boer” nem tudott vagy nem akart elvégezni. Ezen idénymunkások száma azonban általában nem elégítette ki a keresletet.

A munkaerőhiány a Covid 19 pandémia kapcsán teljesedett ki, amikor például Európa országai bezárkóztak, se ki, se be. Végülis találtak meg-

oldást, de a termelők így is jelentős veszteségeket szenvedtek el, nem beszélve a már megtermelt, de megsemmisült terményekről.

Az ezredforduló (vagy tán még korábban) óta zajlik a digitális forradalom, amely új eszköztárával nagyon is átalakítja mindennapi életünket és tevékenységünket. A 2011-es Hannoveri Vásár óta mindenki az Ipar 4.0 (Amerikában IoT) lázában ég, körülbelül öt éve megjelent a hozzá kapcsolódó Minőség 4.0 (hogyan mit értünk alatta, az még kialakulóban van). Mesterséges intelligencia, azonnali adatfeldolgozás, különböző virtuális eszközök, vagyis szoftver, szoftver hátán. Valljuk be őszintén, egy részük kíváncsián működik.

Az értékelés bevezetőjében azonban a mezőgazdaságról értekeztünk, vajon ott mi történt? Nagyon sok minden, de erről nem túl sokat halunk, hiszen kissé nevetséges lenne, ha valaki egy virtuális szemüvegben mondjuk egy tehénistállóban bóklászna.

A modern mezőgazdaság természetesen alkalmazza a digitális forradalom előnyeit és nagyon komoly sikereket érnek el. A média azonban valahogyan periférián kezeli ezeket a híreket, pedig – komolyan – az életünk függ tőle. Egy-egy áttörő fejlesztés a bulvárhírekben jelenik meg, mint érdekesség – időnként.

A szakportálok természetesen beszámolnak az újdonságokról, viszont ezek látogatottsága a laikusok részéről nagyon is nincs a fókuszban.

Pedig az angol nyelvű irodalomban létezik a Farming 4.0, ami nem más, mint az Ipar 4.0 mezőgazdasági megfelelője. Beírva (2020.10.15, 22:20) a Google keresőjébe a Farming 4.0-t és 0,63 másodperc alatt 85 millió 800 ezer találatot jelzett.

Több országban, köztük Magyarországon is, nem ezt a 4.0 örületet használják, hanem egé-

szen egyszerűen a „**precíziós mezőgazdálkodás**” megnevezést alkalmazzák. Ez, véleményünk szerint, jobban kifejezi a lényegét, nem ostobán hivatkozódó, és a tudománnyal szembeni alázat is megtalálható benne.

A XXI. század mezőgazdaságában végbement digitalizációs változásokról lehet esetenként olvasni a magyar „sajtóban”, de igazán összefoglaló művel nem nagyon találkoztunk, főleg olyannal nem, amely a minőség oldaláról mutatja be a fejlődést.

Ezért hiánypótló Husti professzor írása, amely több oldalról is elemzi az elért eredményeket. A dolgozat alapvetően négy részre bontható:

- a precíziós mezőgazdálkodás célja és definíciója,
- talajvizsgálat és művelés digitális módszerekkel,
- a robotika alkalmazása a gyakorlatban,
- állategészségügyi lehetőségek.

Az első részben definiálja a precíziós mezőgazdaság fogalmát, leszögezve, hogy ez egy menedzsment koncepció, amelyben a digitális forradalom eszközeivel nyomomkövethetők és optimalizálhatók a folyamatok. Hasonlóan az ipari környezethez, ez egy nagyon komplex kategória. Talán annyiban bonyolultabb az ipari környezetnél, hogy például az autógyártásra az esetlegesen szélsőséges időjárás nemigen gyakorol befolyást.

A második részben bemutatja, hogy a GPS segítségével hogyan irányíthatók az erőgépek, ezáltal az ideális nyomvonalról mintegy 2 cm-rel térnek el, ami nagyobb termőterület használatot jelent kisebb üzemanyagköltség mellett. Lehetőség van a művelésbe vont területek talajadottságainak feltérképezésére (például drónokkal), ennek alapján a kemikáliák optimalizá-

lására, amelyeket szintén drónnal lehet kijuttatni, és a kis magasságú kezelés hatóanyag megtakarítással jár, kisebb környezeti terhelés mellett. Lehetőség van szenzorok segítségével vegetációs indexek meghatározására is. Ezután bemutatja, hogy egy növénytermesztési folyamat egymást követő lépéseiben alkalmazható lehetőségekről.

A harmadik rész a robotok alkalmazhatóságáról szól, melynek célja a hiányzó humán erőforrás kiváltása. Elsőként egy otthonról irányítható traktort mutat be, egy olyan gépet, amely a gyakorlatban is kiválóan működik.

Ezt követően a betakarító robotokról – konkrétan egy eperszedőről – esik szó. Gondoljunk bele, az eper eléggé kényes gyümölcs ahhoz, hogy egy gépkar szüretelje. Bár, ma már az orvostudományban alkalmaznak sebész-robotokat is. A robotok nem csak a betakarításban jönnek számításba, hanem a gyomlálásban is felhasználhatók.

Az utolsó részben egy állategészségügyi alkalmazásról esik szó. A szarvasmarhák takarmányában gyakran kerülhetnek idegen anyagok, amely az állatok elhullásához is vezetnek. Egy dél-koreai cég olyan kamerát fejlesztett ki, amelyet egy kapszulába építenek, és lenyeletnek az állattal. A kamera 8 órán át működőképes, percenkénti 2 felvétellel, amit egy külső monitoron láthatunk.

Összefoglalva, egy rendkívül izgalmas és nagyon aktuális témáról kaptunk részletes ismeretést, mindenki számára közérthető módon.

A „Legjobb szerző” cím kritériumai:

- Újdonságtartalom: ilyen témájú részletes és nem szűk-szakmai összefoglalás nem ismert, vagyis novum.
- Szakszerűség: a cikkíró személye és szakmai tapasztalat a garancia.

- Közérthetőség: nagyon korrekt, angol kifejezések magyarázva, szabatos magyar megfogalmazás még nem hozzáértők számára is.
- Felhasználhatóság: teljeskörű, egyaránt használhatja szakmabeli és laikus érdeklődő is.

Mindezek alapján a Magyar Minőség folyóirat Szerkesztőbizottsága úgy döntött, hogy 2020. Legjobb Szerzője: **Prof. Dr. Husti István**

A Magyar Minőség Társaság, a Magyar Minőség Szerkesztőbizottsága őszinte tisztelettel gratulál a legjobb szerző cím elnyeréséhez.

Husti István a Magyar Tudományos Akadémia doktora, a Szent István Egyetem professzor emeritusa, az egyetem Gépészmérnöki Kar Doktori Iskolájának, valamint a Gazdaság- és Regionális Tudományok Doktori Iskolájának a tagja. Prof. Dr. Husti Istvánt a Magyar Minőség 2019. júniusi számában, a „Jók a legjobbak közül...” című szorozatunkban mutattuk be részletesen.

Kívánunk további sikeres munkát, mindehhez nagyon jó egészséget. Reméljük, hogy díjazotunk továbbra is megtisztelt lapunkat igencsak figyelemreméltó gondolataival.

Budapest, 2020. november 4.

MM Szerkesztőbizottság

Tudta, hogy

2013 óta december 5-e **„A talaj, a termőföld világnapja”**?

A FAO javaslatára elfogadott megemlékezés célja, hogy ezen a napon is felhívják a figyelmet az élővilág és benne az ember legalapvetőbb életfeltételeit biztosító talajok állapotának világszintű súlyos romlására, és az ennek megállítása érdekében szükséges teendőkre.

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK

A Minőség és Megbízhatóság 2020. évi számainak tartalma

LIV. évfolyam, 2020. 1. szám

Minőség az élelmiszergazdaságban

Dr. Molnár Pál: A fenntartható élelmiszerellátás kihívásai

Felkai Beáta: A hazai élelmiszeripar aktuális helyzete és sajátosságai

Denolf, Janne és társai: Ellátási láncok információs rendszerének kritikus sikertényezői

Morauszki Kinga és társszerzők: A fuzzy logika alkalmazása a beszállítók értékelésére az ellátási lánc menedzsmentben

Hortobágyi Ibolya és Sinka Magdolna: Integrált irányítási rendszer belső auditja az élelmiszeriparban

Fenntarthatóság

Ramanathan, Narayanan.: Minőség és a Föld 7 környezeti kihívása

LIV. évfolyam, 2020. 2. szám

Minőség 4.0

Molnár Pál és Tóth Csaba László: A Minőség 4.0 helye, szerepe és megvalósításának lehetőségei

Simpson, Paul: Mit is értünk a Minőség 4.0 fogalmán?

Watson, Gregory és Spiridonova, Ekaterina: A halszáлка diagram megújítása a digitális világ számára

Radziwill, Nicole: Bevezetés a digitalizációba

Merrill, Peter: Milyen lesz a világ munka nélkül?

Dal Porto, Lindsay: Gyártás a jövőben

Keogh, William, Atkins, Martin and Dalrymple, John: Adatgyűjtés és a minőség gazdaságtana: a problémák azonosítása

Willy Vandenbrande: Minőség a fenntartható jövőért

Cianfrani, Charles, Sheps, Isaac és West, „Jack”, John: Fenntartható siker a stabil minőség által

Minőségügyi trendek, rendszerek, módszerek és minőségtechnikák

Csiszár Csilla Margit: Fogasztó, vállalkozó és intézmény a fogyasztóvédelem rendszerében

Anttila, Juhani és Jussila, Kari: A minőség megértése – Az alapvető minőségfogalmak értelmezése

Ködmönné Pethő Henrietta és Csizmadia

Tibor: A minőségirányítási alapfogalmak fejlődésének áttekintése az ISO 9000 5.0 tükrében

Hoerl, Roger: „A viselkedési Big Data elemzése – Módszertani, gyakorlati, etikai és morális kérdések” című tanulmány vitája

Jones-Farmer, Allison és Hoerl, Roger: A statisztikai tervezés és az adattudomány közös alkalmazása a problémák megoldására

Gaskill, Tyler: Mesterséges intelligencia

Minőség az egészségügyben

Thawani, Sunil: A minőségügy jelentősége a COVID-19 világjárvány elleni harcban

Schulingkamp, Ronald és Latham, John: Az egészségügyi teljesítmény kiválósága: A Baldrige díjnyertesek és versenytársaik közötti összehasonlítás

Chema, Javed, Chema, Momena és Bajwa, Muhammed: Előrejelző (prediktív) minőségügyi mutatószámok kialakítása az egészségügyben

Jacko, Nancy and Kumar, Sumeet: Innovatív stratégiák a betegáramlás és a gondozáshoz való hozzáférés javítására

Miller, William és mtsai: Hatással lehetnek-e a kórházi jellemzők a minőségre?

Minitab esettanulmány: Hogyan tegyünk egy nyugodt műveletet még nyugodtabbá

Minőségügyi trendek, rendszerek, módszerek és minőségtechnikák

Ramanathan, N.: A szervezeti teljesítmény újradefiniálása

Strelicz Andrea és Bognár Ferenc: A gazdálkodó szervezet fenntartható fejlődésének

LIV. évfolyam, 2020. 3. szám

Az új EFQM Modell 2020

Innováció

Anttila, Juhani és Jussila, Kari: A startup vállalkozások előtt álló minőségügyi kihívások

Lai, Lotto Kim-Hung: Minőség-innováció: Az extenika alkalmazása a Minőségügyi Startup Menedzsment Rendszerben

Merrill, Peter: Bevezetés az ISO 56000-es szabványba

Merrill, Peter: Innováció és kiválóság

Adattudomány

Duarte, Jim és Dame, Jared: Az adat-tudomány és a minőségügyi szakma

Mahanti, Rupa: Az adatminőség és az adatminőség dimenziói

Hoerl, Roger: „A viselkedési Big Data elemzése – Módszertani, gyakorlati, etikai és morális kérdések” című tanulmány vitája

Jones-Farmer, Allison és Hoerl, Roger: A statisztikai tervezés és az adattudomány közös alkalmazása a problémák megoldására

támogatási lehetőségei az ISO 55001 szabvány segítségével

Bugay, Ferhan: Új eszköz a QMS audit megállapításainak átalakítására radar vagy **sugár diagramokká**

Reuss Pál: Szolgáltatási tevékenységek minőségjellemzőinek kölcsönhatásai az ISO 9000:2015 tükrében".

Sachdev, Anil és Agrawal, Jitedra: A minőségpolitika lebontása és a napi menedzsment gyakorlata a szolgáltatási szektorban

Jing, Gary: Az FMEA hatékonyságának és hatásosságának fokozása

Kheirkhah, Morteza: Sebességváltás – Az IATF 16949:2016 szabvány követelményrendszerének változásai

Reid, Dan: Mi okozza az IATF 16949 auditok hiányosságait?

Keogh, William, Atkins, Martin and Dalrymple, John: Adatgyűjtés és a minőség gazdaságtana: a problémák azonosítása
Gaskill, Tyler: Mesterséges intelligencia

Minőségügyi trendek, rendszerek, módszerek és minőségtechnikák

Barsalou, Matthew: Poroljuk le a hét klasszikus minőségügyi eszközt

Scott Marchand, Davis: Hatékonyság az irodában

Casey, John: Az 5S fenntartható sikerének három titka

Sipos László József: Nukleáris műszaki szakértők harmadik fél általi minősítése során szerzett minőségellenőrzési tapasztalatok

Oschman, Jacobus Johannes: A stratégiai tervezés szerepe egy teljes körű minőségmenedzsment keretrendszer gyakorlati megvalósításában

Szolnoki Bernadett, Berényi László és Deutsch Nikolett: Számítógépes munkavégzés egyes egészségi hatásai

LIV. évfolyam, 2020. 4. szám

Minőségügy

Ramanathan, N. és Vandenbrande, Willy: A minőség szerepe bolygónk problémáinak kezelésében

Csath Magdolna: A magyar versenyképesség nemzetközi összehasonlításban: Mit mutat az IMD 2020 évi elemzése?

Molnár Pál: A minőségügy helyzete világméretben és Magyarországon 2018-ban

Minőségügyi vezető

La Londe, Patricia és Keim, Elizabeth: Minőségügyi szakemberek kompetenciájának változásai

Dervitsiotis, Kostas N.: Minőségorientált vezetés a hagyományos és az újszerű vezetési módok kiegyensúlyozott alkalmazásával

Hacker, Stephen K.: Ha erős akarsz lenni, tanuld meg először önmagad irányítását!

Mazur, Glenn: Módszer a prioritási sorrend meghatározásához minőségügyi szakemberek számára az ISO 16355 szabvány alapján

Simpson, Paul: Újra terítéken a vezetőségi felülvizsgálat

Tielker, Alex: Új minőségmenedzsment felnőttképzési módszer

Aston, Bill: Naprakészség a folyamatos szakmai fejlődés érdekében

Harkins, Ray: Munkahelyi elégedettség

Merrill, Peter: A boldog innovátor

Edmund, Mark: Munkahelyi stressz és kiégés

Auditok

He, Bering: Auditok hatékonysága

Bezuidenhout, Johan: A belső menedzsmentrendszer-auditok hozzájárulása az üzleti célok teljesüléséhez

Bugay, Ferhan: Új eszköz a QMS audit megállapításainak átalakítására radar vagy sugár diagramokká

Minőségügyi trendek, rendszerek, módszerek és minőségtechnikák

Yeoh, Jessen: Az érték megerősítése a Lean és az irányítási rendszerek integrálásával

Lapidus, Vadim: A minőségmenedzsment és a Lean menedzsment integrálásának szempontjai

Anttila, J., Torvinen V. és Jussila, K.: Határon átnyúló kihívások előtt áll napjaink intelligens társadalma

Al-Salmani, Nasser, van Kemenade, Everard A. és Hardjono, Teun W.: A minőségmenedzsment megközelítése iszlám perspektívából

Pruitt, Frazier: Korrekciós lépések a 8D modell felhasználásával

Érdeklik a minőségügy fejleményei?

Találkozni szeretne a legismertebb szakemberekkel?

Fejlesztetni szeretné minőségügyi ismereteit?

Kérjük legyen tagja a Magyar Minőség Társaságnak!

[Lépj be itt](#)

[Hirdessen a](#)

**MAGYAR
MINŐSÉG®-ben**

a Magyar Minőség Társaság havi folyóiratában

A szőlő útja a pohárig szabványos szemmel



A szőlő a legkedveltebb őszi gyümölcsök egyike, gazdag C-, B₆-vitaminban és nagyon jó folsavforrás. Olyan nélkülözhetetlen ásványi anyagokat tartalmaz, mint például a kalcium, a vas, a foszfor, a magnézium és a szelén. Erős antioxidáns-hatása miatt csökkenti a szabadgyökök okozta kárt és lassítja az öregedést, illetve fontos szerepet játszik emésztésünkben is.

Az ember már legalább 6000 éve fejleszti a borkészítés tudományát. A régészeti kutatások azt bizonyítják, hogy a szőlőtermesztés és a borkészítés tudományának bölcsője Transzkaukázia (a mai Törökország, Irán és Örményország területe), onnan került Európába.

A filoxerajárványt követően került sor az észak-amerikai eredetű parti szőlőből származó szőlőalanyok használatára. A vad, amerikai direkt termő szőlőfajták (*Vitis riparia*) tőkéire oltották az európai oltványokat. Az európai borszőlők túlnyomó többsége ma ilyen oltvány, szemben az amerikai szőlőkkel, amelyek közvetlenül a gyökérből kifejlődött szőlőtőkén nevelik a fűrtjeiket, azaz direkt termő szőlőfajták.

A szőlészeti és borászati fogalmak tisztázásához illusztrációkkal színesítve az **ISO 3835 A szőlőművelés és a borkészítés berendezései** szabványsorozat (**ISO 3835-1:1976**, **ISO 3835-**

3:1980, **ISO 3835-4:1981**) nyújt segítséget. A szőlő szüretelését kézzel vagy géppel tehetjük meg, az utóbbi esetben a gépek ellenőrzéséhez segítségünkre lehet az **ISO 5704:1980 A szőlőművelés és a borkészítés berendezései. Szőlőszüretelő gépek. Vizsgálati módszerek**. A szőlő feldolgozása, sajtolása olyan présgéppel történik, amely megfelel az **ISO 5703:1979 A szőlőművelés és a borkészítés berendezései. Szőlőprés. Vizsgálati módszerek** nemzetközi szabványnak. A cukortartalom meghatározásakor segítségünkre van az **MSZ 9491:1986 Mustok cukortartalmának meghatározása mustfokmérővel** nemzeti szabvány.

Az alábbi szabványok foglalkoznak a szőlővel és a borkészítéssel:

MSZ EN 12137:1999	Gyümölcs- és zöldséglevék. A borkósav meghatározása szőlőlevékekben. Nagy felbontású folyadékkromatográfiás módszer
MSZ EN 14133:2009	Élelmiszerek. Az ochratoxin A meghatározása borban és sörben. HPLC-módszer immunaffinitás-oszlopos tisztítással
MSZ ISO 3591:2015	Érzékszervi vizsgálat. Eszközök. Borkóstoló pohár
MSZ ISO 13300-1:2016	Érzékszervi vizsgálat. Általános irányelvek az érzékszervi laboratórium személyzete számára. 1. rész: A személyzet felelőssége
MSZ ISO 13300-2:2016	Érzékszervi vizsgálat. Általános irányelvek az érzékszervi laboratórium személyzete számára. 2. rész: Bírálóbizottsági vezetők toborzása és képzése

<u>MSZ 9461:1988</u>	<i>Borok előkészítése vizsgálathoz</i>
<u>MSZ 9456:1980</u>	<i>Borok palackállóságának megállapítása</i>
<u>MSZ 9462:2016</u>	<i>Útmutató a borok érzékszervi vizsgálatához</i>
<u>MSZ 9465:1985</u>	<i>Borok, borpárlatok szabad- és összeszkénnessav-tartalmának meghatározása</i>
<u>MSZ 9479:1980</u>	<i>Borok cukortartalmának meghatározása Rebelein módszerrel</i>
<u>MSZ 14431:1982</u>	<i>Színes direkttermők és hibridjeik meghatározása borokban</i>
<u>MSZ 14853:2019</u>	<i>Borpárlat, brandy típusú alkoholos italok összes savtartalmának meghatározása</i>

Csík Gabriella
Zajdon Anna
2020. november

Kapcsolattartó: Szalay Anna

Kapcsolódó bizottságok:

[MSZT/MB 612](#) Érzékszervi vizsgálatok és az élvezeti élelmiszerek

[MSZT/MB 621](#) Alkoholos italok

[MSZT/MB 603](#) Gyümölcs-, zöldség- és hústermékek, alkoholmentes italok, cukor, keményítő, valamint ezek, a besugárzott élelmiszerek és a fűszerek vizsgálatai

Reménykedünk a folytatásban

Olvasóink bizonyára emlékeznek arra, hogy a korábbi években, december elején volt mindig az IFKA gazdaságfejlesztési konferenciája (leánykori nevén „A Mikulás is benchmarkol” című rendezvény). A COVID 19 sajnos itt is közbeszólt. A konferencia az idén elmaradt. 13 (!) év után a sorozat megszakadt. Sajnáljuk, mert magas színvonalú előadások voltak, és mindig volt olyan előadó, aki lapunk számára leírta a gondolatait. Bízunk benne, hogy ez csak egy átmeneti állapot.

Érdekes hajók



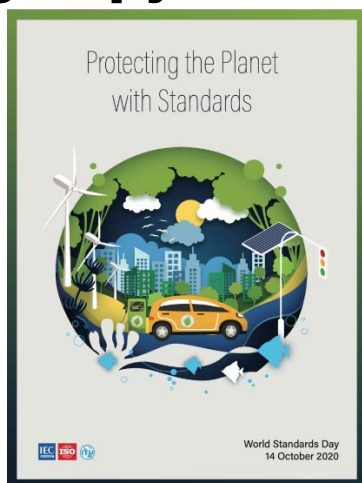
Ne ijedjen meg a Tisztelt Olvasó, nem történt tragédia! Ennek a hajónak ez a normális állapota, amikor dolgozik.

A hajó neve **Flip** (találós, mert ilyen jelentései vannak: fordulat, megfordít, szaltó, bedilizik), az USA Csendes-óceáni kutatóhajója. Az 1962-ben épített hajó 108 m hosszú (a balatoni Kelén múzeumhajó ennek csak harmada). Munkához a teljes hossz 90%-t feltöltik vízzel, és ilyen szépen beáll a kutatáshoz. A hajó szó szerint mélyrehatóan képes megvizsgálni a hullámozás fizikai sajátosságait, a víz hőmérsékletét és a víz alatti akusztikai jelenségeket.

A kabinoknak két kijárata van, a két állásnak megfelelően, arról nem szól a fáma, hogy a tárgyak, különösen az ágyak hogyan helyezkednek el, amikor a hajótest kutató állapotban van. Biztosan izgalmas lehet a hajón dolgozni, no, persze most arra gondolok, hogy érzékenyebben lehet kihallgatni a bálnák diskurzusát.

Erről, és további kutatóhajókról olvashatnak: <https://tudas.hu/olyan-kutatohajois-letezik-amely-egesz-egyszeruen-fuggolegesen-beleall-a-vizbe/>

Október 14. – A szabványosítás világnapja



1946. október 14-én alakult meg a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO), amelynek célja az országok műszaki elszigeteltségének megszüntetése közös műszaki követelmények kidolgozásával. Minden évben e napon ünnepeljük a Szabványosítási Világnapot, amelyet a három nemzetközi szabványosítási szervezet, az IEC, az ISO és az ITU közösen szervez meg. A 2020-as év témája a „környezetvédelem a szabványokon keresztül” jelszó köré szerveződött. A világnap poszterét minden évben megpályáztatják, az idei nyertes (mely cikkünkben is látható) Jyoti Bisht indiai művész alkotása,

aki – saját bevallása szerint – maga is alkalmaz szabványokat a munkája során.

A Világnap célja, hogy megemlékezzen arról a több ezer szakértőről, akik világszerte közös erőfeszítéssel, önkéntesen alkalmazható nemzetközi szabványokat dolgoznak ki, és hogy felhívja a figyelmet a nemzetközi szabványok üzleti életben betöltött szerepével kapcsolatos tudatosság fontosságára, valamint hirdesse a szabványok szükségességét és hasznát.

A három szervezet vezetői üzenetükben kifejezték, hogy Földünk erőforrásai végesek. Bolygónk a Napra támaszkodik, melyből az élet fennmaradásához szükséges energiát nyeri. Viszont az emberiség ipari tevékenysége és életstílusa következményeként az utóbbi 100 évben korábban nem tapasztalt mértékben megnövekedett az üvegházhatást okozó gázok aránya az atmoszférában. A globális felmelegedés az életformák nagy többségét hátrányosan érinti. Ugyanakkor a túlnépesedés és a városiasodás felgyorsította a nem megújuló természetes erőforrások felhasználását.



Yinbiao Shu

Az IEC elnöke



Eddy Njoroge

Az ISO elnöke



Houlin Zhao

Az ITU elnöke

Ahhoz, hogy az emberiség által előidézett káros hatásokat csökkenteni tudjuk szükség van politikai szándékra, akciótervekre és megfelelő eszközökre is, melyekkel fel lehet lépni a változások érdekében. A nemzetközi szabványok ilyen eszközök. A 3 nemzetközi szervezet, a regionális szervezetek és a nemzeti szabványügyi szervezetek által alkotott szabványok a meglévő és bevált megoldásokat írják le. Megosztják a szabványokban található szakértelmet a fejlett és a fejlődő országok közt egyaránt.

A környezetvédelem területén szabványok vonatkoznak az energiafelhasználásra és a takarékosága, a vízre és a levegőre, valamint bevált eljárásokat írnak le a mérési módszerekre is. A szabványok általános alkalmazása elősegíti az ipari gyártás és folyamatok káros környezeti hatásának csökkentését, ösztönzi a természetes erőforrások újrahasznosítását, csökkentve ezáltal a hulladék mennyiségét.

*Krantz Domokos
2020. november*

Szakirodalom



Az UNIDO (az ENSZ Iparfejlesztési Szervezete) honlapján, a mellékelt linken nagyon értékes angol nyelvű szakirodalmakat találhatnak. A témák száma korlátlan, az eKazintól a körkörös gazdaságig. Szakirodalom, magazinok, évkönyvek és dokumentumok: <https://www.unido.org/researchers/publications>

Kellemes időtöltést az Ünnepek alatt!

Gyapot, puska, tűrés



255 évvel ezelőtt, Massachusetts államban, 1765. december 8-án született **Eli Whitney**, egy jelentős amerikai feltaláló. Pusztán érdeklődés miatt végezte el a Yale Egyetemet (tagja volt a Fi-Béta-Kappa Társaságnak). Pénzkeresés céljából délre utazott, és hamarosan egy korszakalkotó találmánnyal jelentkezett, feltalálta **gyapottisztító gépet**, amely 10-szer hatékonyabb volt, mint az emberi munkaerő. Szabadalmát lemásolták, így nem sok pénzt látott belőle, ezért más irányba fordult.

Az USA hadserege 10 ezer puskát rendelt tőle, a legyártás azonban nem ment könnyen. Kitalálta a cserélhető alkatrész fogalmát, ehhez azonban a legyártott alkatrészeknek nagyon pontosnak kellett lenni, hogy csereszabatos legyen. Igaz, a **tűrés** fogalmát már az ókorban is ismerték, de nem volt benne a gyártók gondolkodásában, Whitney volt az, aki a tűrést napjaink fontossági szintjére emelte.

A másik, hogy egy-egy ember csak egy (esetleg kettő) alkatrészt gyártott, pontos tűrésekkel, majd ezt rakták össze. Tulajdonképpen ez volt a modern tömegtermelés kezdete, amelyet Eli Olds majd Henry Ford fejlesztett tovább.

Mellesleg, ő készítette el az első, gyakorlatban jól használható marógépet is.

1825. január 8-án hunyt el a Connecticut állambeli New Haven-ben.

Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXIX. évfolyam 12. szám 2020. december

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Bevezető – Tóth Csaba László

A termékfejlesztés kritikus sikertényezői – Soltész László és Dr. Berényi László

Az E-kereskedelem a pandémia idején – Póka Viktor

Szociális innováció Székesfehérváron – Horváth Gergely

Első Vállalkozáskutatási Konferencia – Dr. Szepesi Balázs

Egy utazó Inspirátor esszenciái – Erőss Erzsébet

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Ismerjük meg Tagjainkat!

A Magyar Minőség Társaság 2020. évi pályázatának nyertesei

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

A *Minőség és Megbízhatóság* 2020. évi számainak tartalomjegyzéke

Hírek a szabványok világából

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

Upfront – Csaba László TÓTH

Critical Success Factors for Product Development – László SOLTÉSZ and Dr. László BERÉNYI

E-commerce at Tesco during Pandemi – Viktor PÓKA

Social Innovation in Székesfehérvár – Gergely HORVÁTH

1st Enterprise Research Conference – Dr. Balázs SZEPESI

Essences of a Traveling Inspirer – Erzsébet ERŐSS

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

Getting to Know....

Winners of the Prizes 2020 Applications of Hungarian Society for Quality

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

Contents of the "Quality & Dependability" in 2020

News from the World of Standards



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 Nemzeti Akkreditáló Hatóság (NAH) által a NAH-4-0044/2018, a NAH-4-0086/2018 és a NAH-4-0127/2018 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;
- A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerének tanúsítása az MSZ ISO 45001 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;
- Energiagazdálkodási irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 50001 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;
- 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 – A társadalmi felelősségvállalás irányítási rendszerének tanúsítása;
- HACCP-rendszerek igazolása az MÉ 2-1/1969 szerint;
- GMP-igazolás az Európai Takarmánygyártók Útmutatója (EFMC 2014.) szerint;
- 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
- Játsszótéri 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!