

MAGYAR MINŐSÉG

2020. július

XXIX. évfolyam 07. szám

Gamification – Üzleti motiváció a digitális generációknak

Szabad Tamás

Pandémiás tapasztalatok

Cikkgyűjtemény

Búcsú egy közel százéves családi vállalatától

Szalavetz Andrea DSc

Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXIX. évfolyam 07. szám 2020. július

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Gamification – Üzleti motiváció a digitális generációknak – Szabad Tamás](#)

[Akkreditálás vs. COVID-19 – Szabó Mirtill](#)

[Távaudit egy gyártóvállalat szemszögéből – Malicsekné Kisvarga Zsuzsanna](#)

[Online Szakmai Szemináriumok válságos időszakban – Rózsa András](#)

[Home office vagy iroda? – Torma Beáta](#)

[A Home Office FMEA-ja Covid 19 idején – Jónás Tímea](#)

[Búcsú egy közel százéves családi vállalatától – Szalavetz Andrea DSc](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[Ismerjük meg Tagjainkat!](#)

[MMT Minősített tanácsadók jegyzéke, avagy miként kapok minőségi szolgáltatást a pénzeért?!](#)

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

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Az ISOFÓRUM XXVII. Magyar Nemzeti Konferencia előzetes programja](#)

[Regionális Lego Robotverseny Budapesten – Sajtóközlemény](#)

[Hírek a szabványok világából](#)

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJA

[Köszöntjük a Társaság új tagját.](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront – Csaba László TÓTH](#)

[Gamification – Business Motivation to the Digital Generations – Tamás SZABAD](#)

[Accreditaion vs Covid19 – Mirtill SZABÓ](#)

[Remote Audit from the Perspective of a Manufacturing Company – Zsuzsanna MALICSEKNÉ-KISVARGA](#)

[Online Professional Seminars in Time of Crisis – András RÓZSA](#)

[Home Office or Office? – Beáta TORMA](#)

[Home Office FMEA and Covid 19 Time – Tímea JÓNÁS](#)

[Farewell to a Nearly 100-year-old Family-managed Global Company – Andrea SZALAVETZ DSc](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

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

[HSQ Qualified Consultants - a New Initiation](#)

[Invitation to a New Competetion of the Hungarian Society for Quality in 2020](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[Preliminary Program of ISO 9000 Fórum XXVII. National Quality Conference in September](#)

[Regional First Lego League Championship in Budapest – Press Release](#)

[News from the World of Standards](#)

NEW MEMBER TO THE SOCIETY

[We Welcome the New Member to the Society](#)

Tisztelt Olvasó!

Pár éve élénk viták zajlottak arról, hogy a digitális korszakba született generációk hogyan közelíthetők meg a munkaadók szempontjából. Ekkor született meg a „gamification” módszer, hogy pontosan mit is jelent, hogyan lehet alkalmazni, azzal szakértő szerzőnk ismerteti meg Önöket.

A járváynak még nincs vége, de valamennyire kezd a mindennapi élet visszatérni a rendes kerékvágásba. Ugyanakkor egy második hullám megjelenésének – a szakértők véleménye szerint – elég nagy a valószínűsége. Mit tanultunk az elmúlt 3 hónapban, mire kell jobban figyelniük?

Ha minőségügy, akkor auditálás. Első írásunkból megtudhatják, hogyan készült fel egy auditor a virtuális auditra, a másodikból pedig, mit tettek az audit alanyai, hogy sikerüljön a felülvizsgálat.

A karantén időszak alatt elmaradtak a különböző rendezvények, de közben megtanultunk a virtuális térben dolgozni, tanulni. A mostani újrakezdésben az ISOFÓRUM online szemináriumának előadásaiból válogattunk, fókuszban a járvány alatt szerzett tapasztalatok. **Home office!** Olyan egyszerű ez? Egyik írásunkból megtudhatják, hogy mire is kellett volna figyelniük az otthoni munkavégzésnél.

FMEA! Nemcsak az autóiparban alkalmazható, hanem kiválóan működik, amikor az otthoni munkavégzés optimális kereteit kívánjuk megteremteni. Szerzőnk ezt mutatja be.

Miért szűnik meg egy jól működő 100 esztendő vállalkozás, és ebből milyen tanulságokat vonhatunk le? Cikkírónk a kérdést járja körül, tudományos alapossággal.

Új rovattal is jelentkezőnk! Fontosnak tartjuk, hogy Társaságunk tagjai megismerjék egymást, ezért mostani számunktól kezdve minden hónapban bemutatjuk egy-egy egyéni tagunkat, így rendezvényeinken már ismerősként tekinthetünk a másokra.

Bemutatjuk legújabb kezdeményezésünket, a **MMT MINŐSÍTETT TANÁCSADÓ** szolgáltatásunkat. Lesz még konferencia előzetes, olvashatnak érdekes híreket, megemlékezéseket.

Legközelebb szeptemberben jelentkezőnk dupla számunkkal, addig is mindenkinek kellemes időtöltést, és aki megteheti annak gondtalan szabadságot kívánunk!

Főszerkesztő

Impresszum

Magyar Minőség Társaság havi folyóirata

Elektronikus kiadvány

Szerkesztőbizottság:

Alapító főszerkesztő: dr. Róth András

Főszerkesztő: Tóth Csaba László

Tagok:

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

Szerkesztőbizottsági titkár:

Türos Tarjáné

Felelős kiadó: Reizinger Zoltán

Szerkesztőség:

Székhely: 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Telefon: (36-1) 215-6061

E-mail: ujsaq@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

Gamification – Üzleti motiváció a digitális generációknak

Szabad Tamás

Az újabb generációk irányából érkező erőteljes igények új trendeket generálnak, rövid idő alatt képesek átrendezni piacokat, alakítani a vállalati mechanizmusokat. Ha a gamificationt az üzleti életünk részévé tesszük, elmélyíthetjük a munkatársaink és az ügyfeleink lojalitását, növelhetjük a cégünk belső teljesítményét, ami nagyon hamar megmutatkozik az üzleti eredményekben is.

A digitalizáció gyorsulása az 2000-es évek szinte kézzelfogható folyamata. Az életünknek egyre több részét éljük meg az online térben és ezt a trendet az elmúlt hónapok veszélyhelyzeti kényszerpályái még inkább felgyorsították. Napról napra elképesztő mennyiségű kép, hír,

A generációs elvárások alakítják a munkaerőpiacot

Ha a munkakörnyezetben értelmezzük az előbbi adatot, akkor ennyi idő alatt kellene felkelteni egy fiatal munkatársunk figyelmét az új projekt iránt. Egy olyan fiatalét, aki már elsősorban a vizuális kommunikációt részesíti előnyben.

Ráadásul a legújabb generációk bármibe kezdenek, már nem hosszú távra terveznek. Az Y korosztály (1980-1994) munkahely iránti elköteleződése például a Baby Boomerekkel (1964 előtt születettek) és az X generáció tagjaival (1965-1980) szemben csupán 2-3 évre szól, a vásárlói lojalitásuk pedig csak a következő vonzó ajánlatig, a legújabb széria kibocsátásáig.

felhívás, reklám ömlik felénk és már a munkahelyi feladataink zömét is így kapjuk. A digitalizáció egyre tol minket. Ebben a zsúfolt információs közegben rövid idő alatt, tömör és hatásos üzenetekkel kell megszólítanunk a környezetünkben működő szervezeteket, személyeket, különben elveszik, amit közölni szeretnénk.

Felmérések szerint annyira hozzászoktunk a gyors információáramláshoz, hogy az agyunk körülbelül 13 milliszekundum alatt képes feldolgozni egy látott képet, egy leírt szó értelmezéséhez pedig 250 milliszekundumra van szükségünk (Potter, 2013 [1]). Ezzel együtt az emberi figyelemküszöb 12 másodpercről 7-8-ra esett vissza az elmúlt 15 évben.

Az Y-generációval ránk köszöntött technológiai boom, napjainkban pedig a Z-generációval (1995-2009) érkező vágy az érdekes, izgalmas feladatok iránt, mind-mind a többi korosztályra is hat. Az irányukból érkező erőteljes igények új trendeket generálnak, rövid idő alatt képesek átrendezni piacokat, alakítani a vállalati mechanizmusokat. A Z generációnál minden korábbinál erősebb az igény az önmegvalósításra és arra, hogy jól érezzék magukat a munkahelyükön. Ráadásul ők már beleszülettek a digitális technológiák és a vizuális élmények világába.

A vállalat motivációs eszközeiben is kell az újratervezés

Nem csoda, hogy egyre több vállalatvezető fogalmazza meg: az eddigi eszköztár önmagában már nem elég, az eddigi marketing üzenetek nem úgy hatnak, a belső kommunikáció nem motivál. Folyamatos a lépéskényszer – valami olyat mutatni, ami elég vonzó ahhoz, hogy meggyőzzük, bevonjuk és elkötelezzük a célcsoportjainkat.

A Deloitte egy tanulmánya [2] szerint azok a munkaadók, amelyek képesek haladó szellemű munkakörnyezetet biztosítani, nagyobb eséllyel keltik fel a fiatal munkavállalók érdeklődését, mint azok, akik a csapatmunkát és az innovációt háttérbe szorító munkahelyeken dolgoznak. Naprakész technológiával felszerelve, rugalmasabb feltételek között a fiatalok jóval elégedettebbek és kevésbé váltanak munkahelyet. Az őket leginkább motiváló

A videojátékok hatásmechanizmusa az üzleti életben is működik

Mit takar ez az elsőre misztikusan ható kifejezés? A megnevezést egy Nick Pelling nevű szoftverfejlesztő szakember használta először a kétezres évek legelején. Az elnevezés az angol game 'játék' szóból és a 'fication' 'valamilyenné alakítás' végződésből ered. Szó szerint 'játékossá tételt', vagyis játékelemek alkalmazását jelenti az élet játékon kívüli területein. Célja, hogy a folyamatokat még érdekesebbé és vonzóbbá tegye.

A gamification trend leginkább annak a felismerésnek köszönhető, hogy a videojátékok – főleg a fiatalabb generációk körében – számos területen látványos eredményeket mutatnak motiváció és elköteleződés tekintetében. Ez pedig az üzleti életben is ígéretesen kiaknázható. Nem véletlen, hogy első alkalmazói olyan nagyvállalatok voltak, amelyek az értékesítők ösztönzését, a folyamatosan változó mutatóik nyomon követését tűzték ki célként.

tényezők között a következőket említik leggyakrabban: közösséghez tartozás, fejlett technológiai eszközök (internet, mobil, számítógép, videojátékok), gyakori és gyors visszacsatolás, csapatmunka, társas kapcsolatok, új emberek megismerése.

A világ legismertebb nagyvállalatai folyamatosan keresik azokat a megoldásokat, amellyel win-win alapon egyszerre keltik fel a fogyasztók érdeklődését, kellőképpen motiválják a munkavállalóikat, rávernek egy kört a versenytársaikra és tovább erősítik a piaci pozíciójukat. Felismerve, hogy az emberek egyre több időt töltenek játékokkal, a kötődés megteremtésének és fenntartásának kulcsát az 2000-es években egyre gyakrabban a gamification nyújtotta lehetőségekben találták meg.

A Cisco, az Oracle és az SAP 2010-re már mind arról számoltak be, hogy gamification megoldásokat fejlesztenek az elkötelezettség növelésére (Gartner, 2011 [3]).

A nagyvállalati trendek hatására pedig egyre több kis- és középvállalkozás is a játékos megoldások irányába fordult.

Működésének alapjai - a kihívás, a leküzdés öröme, a jutalmak és a proaktív kommunikáció a digitális csatornákon – mind hozzájárultak, hogy gyors térhódítással nagy népszerűségre tett szert. A gamification mára üzleti stratégiává vált, amelyet a vállalatok több területen is bevethetnek.

Alkalmazásának leggyakoribb területei:

- márkaépítés, márka és termék promóció;
- eladás, értékesítés növelés;

- vásárlói hűségprogramok, törzsvásárlói rendszerek, pontgyűjtő akciók, nyere-ményjátékok;
- oktatás, tréningek, e-learning;
- innováció ösztönzése;
- ügyfélszolgálat, support.

A gamification interaktív és folyamatos ösztön-zést biztosító jellegéből adódóan képes meg-

A virtuális játéktér sikere a részletes tervezésben rejlik

Ahhoz, hogy gamification módszereket épít-sünk üzleti tevékenységünkbe, érdemes végiggondolni néhány szempontot. Fontos, hogy tisztázzuk és megfogalmazzuk a pontos célja-inkat, amelyek illeszkednek a teljes vállalati stratégiánkhoz. Meg kell határoznunk, mek-kora körben és mit szeretnénk mérni, milyen mutatókkal és hogyan kívánjuk követni az eredmények alakulását. Lényeges a teljes já-ték időintervalluma, illetve az, hogy folyamato-san követjük-e, vagy előzetesen meghatáro-zott időközönként hirdetünk eredményt. Tisz-táznunk kell, milyen módszerek, eszközök, megoldások, magatartásformák megengedet-tek, vagy elvártak a játék során. Persze a hab a tortán, hogy milyen elismerést, díjat, címet társítunk az egyes szintek teljesítéséhez.

Ezután kerülhet sor a virtuális játéktér kialakí-tására. A méréshez, nyomon követéshez cél-szerű olyan teljesítménymenedzsment esz-közt alkalmazni, amely a vállalat többi mutató-jával összehangolva képes kezelni a verseny mutatószámait.

Ösztönzőleg hat, ha a játék világa, a látvány, a karakterek és beépített játékelemek (pl. pon-tok, jelvények, ranglisták, szkiliek és jutalmak)

teremteni egy mindenki számára vonzó kihí-vást. A versenynek, az új szinteknek, az elér-hető díjaknak és főleg az adott körben közhírré tett eredmény csábításának nehéz ellenállni. Az egyéni és csapatteljesítmények fokozása mellett a közös játék ráadásul életet visz a munkahelyi mindennapokba és segít a csapat-szellem erősítésében is.

illeszkednek a cég arculatához, alaptevékeny-ségéhez, vagy piaci küldetéséhez (1. ábra - Gamification játékelemek). Arra is érdemes fi-gyelni, hogy a lehető legegyszerűbb szabá-lyokkal határozzuk meg a verseny menetét, így a játékosok magára a tevékenységre tud-nak fókuszálni.



1. ábra - Gamification játékelemek emblémákkal

A verseny indításánál mindig tegyük egyértel-művé a játékosok számára a főcél, a műkö-dés módját, a rendszer felépülését, az ő sze-repüket és lehetőségeiket. A gamification programok lényege a gyors visszajelzés, vagy akár a folyamatos nyomon követés lehetősége. Rendkívüli motiváló erővel bír, ha a résztvevők azonnal látják a tevékenységük eredményét, így a jól felépített programok si-kerrel támogatják a teljes vállalati teljesítmény menedzsmentet.

Saját konyhánkon saját recepttel – gamification a p2m-nél

Bár már jóval kevesebb időm jut rá, a mai napig hobbi gamernek tartom magam, és éppen a videojátékok iránti rajongásom vitt a gamification irányába. Miután beleástam magam az akkor még főleg amerikai cégek beszámolóiból ismert módszerekbe, annyira megfogott a témában rejlő lehetőség, hogy elvégeztem a Pennsylvanai Egyetem online gamification képzését.

Ezután mutattam meg a csapatnak, milyen megoldásokat fejlesztettek sikeres cégek, és előálltam az ötletemmel, hogy saját magunkon is alkalmazzuk. Alakulásunk óta az egyik alapelvünk, hogy amelyik szolgáltatásunk nálunk is alkalmazható, azt elsőként a saját cégünkön próbáljuk ki. A partnereinkhez pedig már ezeket

a tapasztalatokat is visszük. Ezzel egyrészt hi-telesebben képviseljük mindazt, amit nyújtani szeretnénk, másrészt egy sereg vakvágányt és felesleges kört megspórolunk nekik.

Működésfejlesztési tanácsadóként nap mint nap megéljük, amikor az első számú vezető felteszi a nagy kérdést: hogyan tudom fenntartani a munkatársaim motivációját, hogy a legfiatalabbak se veszítsék el az érdeklődésüket pár hónap után? Ahány cég, annyiféle megoldás lehet, de egyre inkább dolgozott bennünk, hogy a recepttárban érdemes valamit kezdeni a gamification lehetőségeivel is.

A két vonal ezen a ponton találkozott és elhatároztuk, hogy a saját gamification rendszerünk lesz a puding próbája.

Miről szóljon a játék?

Aki már kipróbált bármilyen videojátékot, regisztrált pontgyűjtéssel működő alkalmazásba, megtapasztalta, hogy mindenekelőtt érdemes belemerülni és információt gyűjteni az elénk táruló világról. Miről szól a közeg; hová lehet eljutni, mit lehet elérni; milyen pályákon, szinteken át vezet az út; milyen feladatokot kell teljesíteni; milyen eszközök, lehetőségek állnak rendelkezésre és milyen jellegű fejlődést szolgál az egész?

Mielőtt a megvalósításhoz szoftvert, felületet, fejlesztési lehetőséget választottunk volna, sok időt töltöttünk lehetőségeink mérlegelésével. Hogyan tudjuk a gamificationt a már működő fejlődési modelljeink szolgálatába állítani?

Nem véletlen, hogy a gamification első alkalmazói olyan nagyvállalatok voltak, amelyek az értékesítők ösztönzését és a mutatóik nyomon

követését tűzték ki célként. A tanácsadói munka ilyen szempontból nehezebb dió. A hosszabb projektidők, nagyobb időintervallum alatt mozgó mutatók miatt nem tudunk olyan látványos kiugrásokat produkálni, mint egy napi adatokkal működő értékesítési vagy gyártási egység. Látnunk kellett, hogy nálunk a számok és a fejlődési görbék hosszabb távon lesznek szembetűnők.

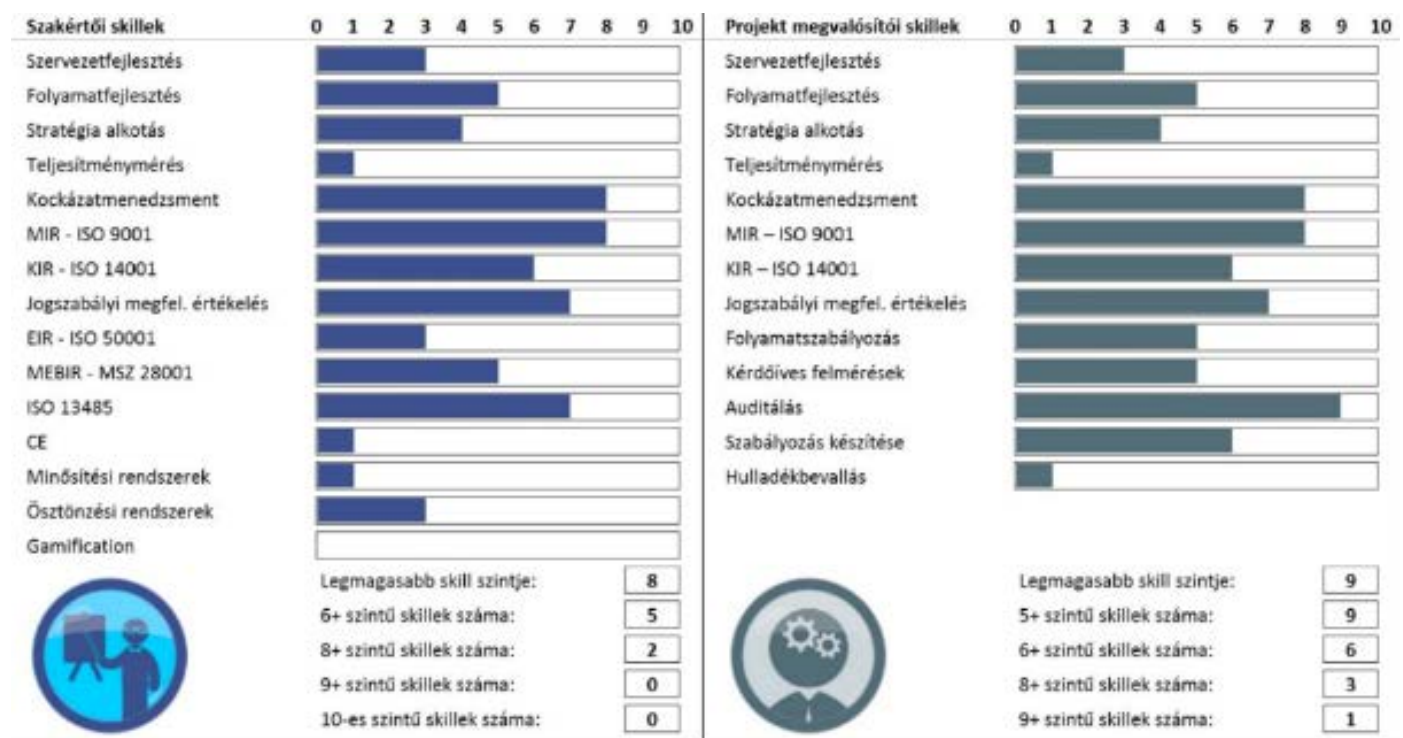
Mi a tanácsadóink fejlődését szerettük volna a rendszerben megjeleníteni: a képviselt szakterületeiket, kompetenciáikat, a szakmai tudásuk bővülését, referenciáik számának növekedését, az ügyfelek visszajelzéseit. A másik fontos szempontunk pedig az volt, hogy a szakmai fejlődés összhangba kerüljön a már korábban kialakított egyéni fejlődési tervekkel, valamint a bérezési és ösztönzési rendszerrel is.

Egy karakter, egy pálya és rengeteg kihívás

Amikor megtetszik egy felkínált játéklehetőség és regisztrálunk egy alkalmazásba, a legelső feladatunk általában a saját karakterünk kiválasztása, a profilunk megalkotása. Ezzel már egy kicsit a sajátunknak érezzük és elindult az elköteleződés. A mi rendszerünk megtervezése előtt több közös ötletelést tartottunk valamennyi munkatársunk részvételével, amíg kialakultak azok a karakterek, amelyek a tanácsadóink szakmai fejlődésének irányait jelképezik. Így született meg az öt karakterünk:

szakértő, projekt megvalósító, projektvezető, fejlesztő és értékesítő.

A szakmai képességeknek (skilleknek) van egy bázisa, amely a nálunk kínált szolgáltatások lefedéséhez szükséges. A választott irányok azt mutatják, hogy az általános tanácsadói kvalitások mellett melyik területen erősebbek az adott munkatárs képességei és merre szeretne tovább fejlődni (2. ábra).



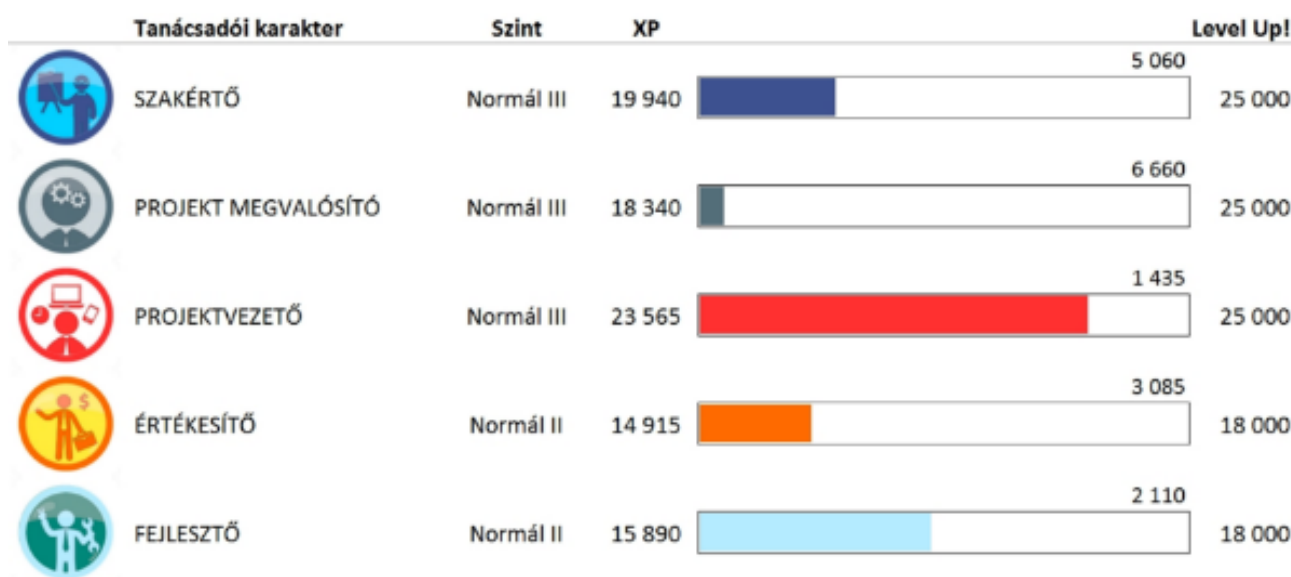
2. ábra - Tanácsadó karakterek skilljei, Szakértő és Projektmegvalósító

Miután összegyűjtöttük, hogy melyik karakterhez milyen skillek tartoznak, melyek az egyes skillek fejlődésének lépcsőfokai, és honnan hová tudnak eljutni a karakterek, már el tudtuk kezdeni a rendszer megtervezését.

Sok teszt után kiválasztottuk azt a területet, amelyik leginkább megfelelt a mi elképzelésünknek és hozta azokat a megoldásokat, amelyekkel dolgozni szerettünk volna. Mivel a célunk az volt, hogy a gamification illeszkedjen

az eddigi fejlődési modelljeinkhez, a már alkalmazott tanácsadói szinteket – junior, normál

tanácsadó, szenior és vezető tanácsadó – alapul véve alakítottuk ki a rendszerünk szintjeit (3. ábra).



3. ábra - p2m gamification rendszer, fejlődési célok

És itt következett a legmelósabb feladat: ahogy egy igazi videójáték pályáinál, meg kellett terveznünk az egyes szintekhez kapcsolódó kihívásokat (challenge) és teljesítéseket (achievement). Ehhez kettéválasztottuk az ügyfélprojektekhez, kifejezetten a tanácsadói munkavégzéshez kapcsolódó teljesítményeket, illetve a belső működésünk ellátására, fejlesztésére irányuló eredményeket.

Az ügyfélprojektekhez kapcsolódó teljesítésekből születtek a challenge-ek (4. ábra). Ilyenek például a projektek mutatószámai, határidők tartása, hatékonyság, ügyfelek visszajelzései, új módszertanok alkalmazása, és a saját szakmai képességek (skillek) szintfejlődése. Ide építettük be az olyan extrákat, amelyekben az egyéni brandépítés és a cég hírnevének erősítése egyszerre teljesül, mint például egy médiaszereplés, szakcikk megírás, konferencia előadás.

	Fejlesztő lesznek! 5-ös szint elérése 5 db fejlesztői skill-ben 1.500 XP
	Ki mit tud? (ism) 3 új szakmai módszertan megismerése és bemutatása 400 XP
	K+F belépő Aktívan részt venni egy szakmai workshopon, műhelymunkában 500 XP
	Fókuszban 3 db fejlesztői skill-ben 6-os szint elérése 1.000 XP
	Ötletgyáros 3 (ism) 3 db sikeresen megvalósított ötlet a meglévő szolgáltatások továbbfejlesztésére 1.000 XP
	Gyorstalpaló Első önállóan behozott új módszertan, amiben a csapatot 2-es szintre emeli 1.800 XP
	Dobjuk a piacra! (lvl up) Első eladott új szolgáltatás / módszertan kifejlesztése / behozása 2.500 XP

4. ábra - Tanácsadó karakterek kihívásai (challenge), Fejlesztő

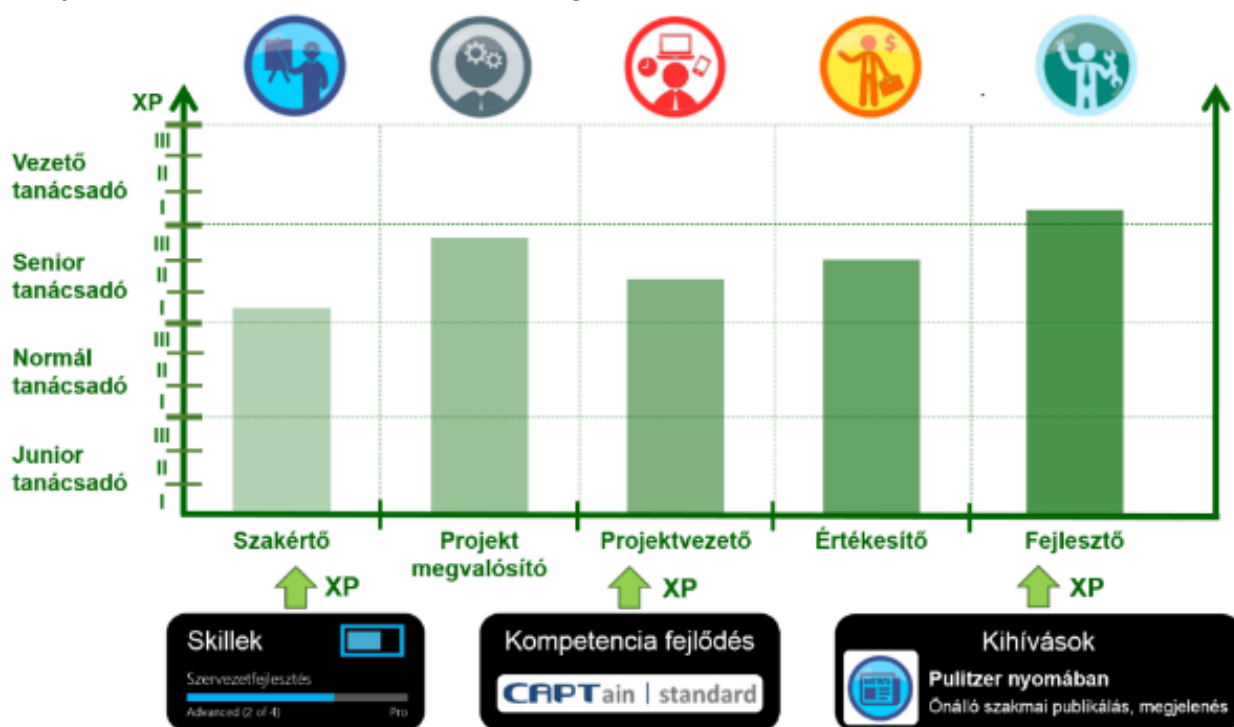
Kialakítottunk team challenge-eket, amelyek egy projekten közösen dolgozó csapat együttes eredményét értékelik, és szintén behoztuk egy-egy kihívás formájában az egyéni fejlődésünk nyomon követésében használt 360 fokos értékelésünk és a kompetencia tesztünk néhány mutatószámát.

Az achievementek közé tartoznak a belső működésünk olyan ismétlődő feladatai, amelyeket eddig önkéntes alapon, staféta-szerűen adtunk át egymásnak, mint például a belső szakmai napok koordinálása. Itt jelennek meg a saját fejlődésünkre hozott ötletek, megvalósított belső projektek, de díjazzuk a csapatmunkát is, a szakmai sokszínűséget, proaktivitást, a lojalitást és az időközi összesítésekben elért legkiválóbb egyéni eredményeket.

Egyénileg, de együtt fejlődni

A videójátékok világát leképezve valamennyi kihívás és teljesítés kapott egy pontosan megfogalmazott mögöttes elvárást, egy vonzó küldetés-címet és egy grafikus által tervezett jelvényt (badge-et), vagyis az adott feladatot egyszerűen ábrázoló piktogramot és egy tapasztalati pontértéket (XP-t), amellyel az elért eredmény máris hozzáadódik a karakter addig

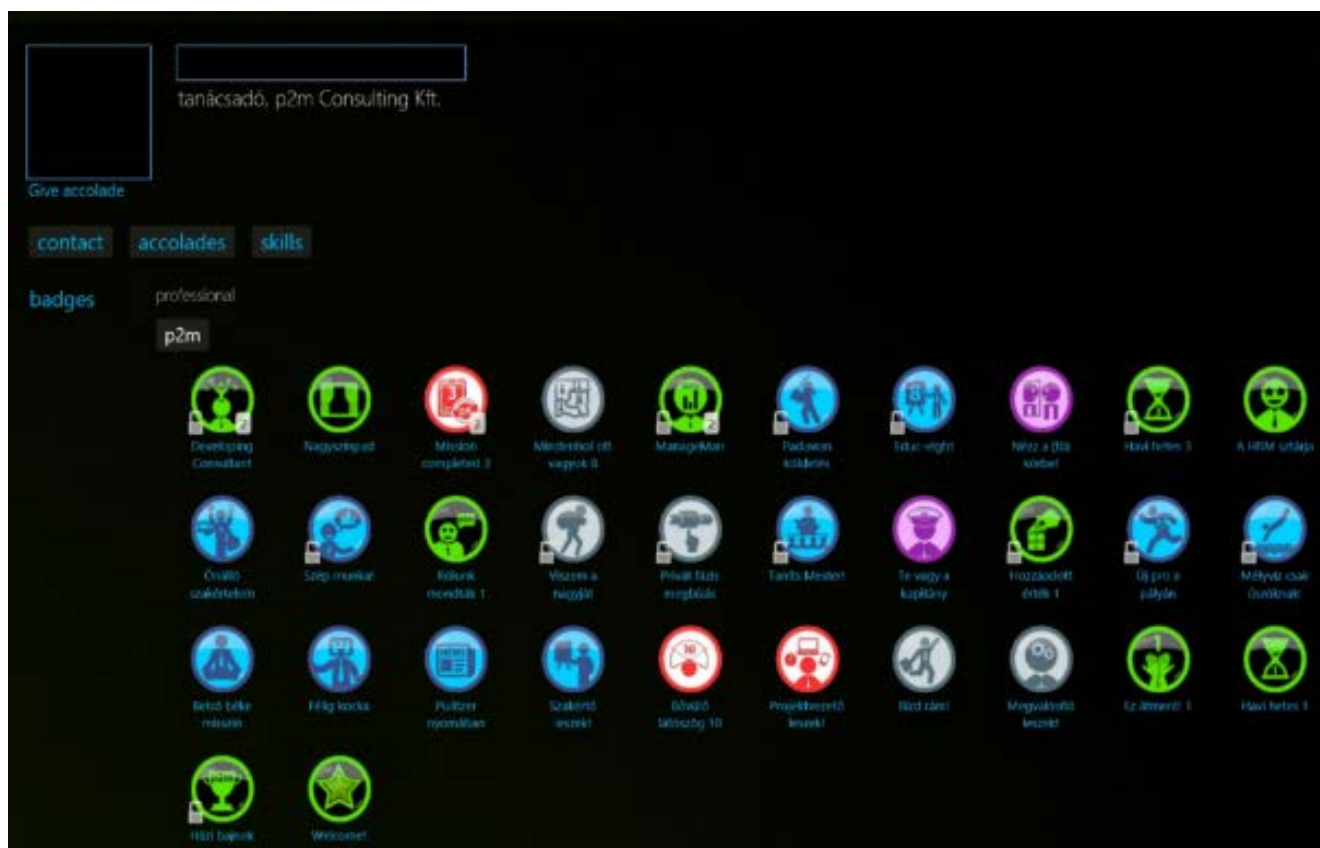
gyűjtött pontjaihoz. Ezek a tapasztalati pontok mutatják az egyéni fejlődést a kialakított szintekhez képest (5. ábra). Vagyis minden kihívás teljesítésével gyarapodnak a munkatárs pontszámai, így maga is nyomon tudja követni, hány pont szükséges még ahhoz, hogy elérje a következő szintet.



5. ábra - p2m gamification rendszer, fejlődési modell

A gamification rendszer felhasználóként minden játékos számára hozzáférhető. Kialakítottunk közös felületeket, amelyeket mindannyian látunk. Például ahol az aktualitások azonnal megjelennek kis hírek formájában és üzenetben is gratulálhatunk egymásnak a megszerzett badge-hez.

Emellett mindenki kapott egy privát kezelőfelületet is, ahol a saját teljesítményeinek alakulását figyelheti és jelezheti a szakmai előrelépést (6. ábra). Ez szükséges is, hiszen sok mérőszám érkezik a belső nyilvántartásainkból, de azt, hogy a szakmai fejlődésében újabb szintre lépett, azt mindenki saját maga tudja elsőként.



6. ábra - Saját felület a munkatárs által gyűjtött badge-ekkel

Az egyéni teljesítmények összekapcsolhatók a bónuszrendszerrel is

A tesztidőszakot fél évben határoztuk meg. Úgy gondoltuk, ennyi idő alatt látni fogjuk a gyermekbetegségeket. Az első hónapok eltelével aztán alaposan kielemeztük az addigi tapasztalatokat. Amit előre sejtettünk, beigazolódt: a tanácsadói munka lassabb lefolyású és nem hoz látványosan növekvő számokat. Hogy mozdítsunk ezen és fenntartsuk az érdeklődést, közösen kidolgoztunk néhány új challenge-et, amelyek havi eredményekkel

gyorsítóként hatnak a rendszerben. Így már valóban izgalmasabbá vált az üzenőtáblánk.

Munkáltatóként nézve, az elkötelezett munkatársak és a koordinált-ütemezett fejlődés mellett még egy nagy segítséget nyújt a rendszer. A cég összteljesítményével együtt fontos rendszeresen ránézni a munkatársak egyéni teljesítményére, ami sok helyen az éves bónusz feltétele is. A gamification rendszer ala-

pos és jól használható támpontokat nyújt ehhez, hiszen egész évben nyomon követi az egyéni teljesítmények alakulását és pontosan kirajzolódik belőle a teljes ív.

A pozitívumok mellett azért mindenképpen fontos tisztázni: a gamification nem tesz varázsütésre csodát és nem is egy teljesítménymérő eszköz. Hanem egy olyan támogató rendszer, amely, ha megfelelően leképezi az

Hivatkozások

- [1] https://www.researchgate.net/publication/259490307_De-protecting_meaning_in RSVP_at_13_ms_per_picture
- [2] <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/human-capital/articles/culture-versus-employee-engagement-strategy.html>
- [3] <https://www.gartner.com/en/documents/1879916/innovation-insight-gamification-adds-fun-and-innovation->



Szabad Tamás

a p2m Consulting Kft. és a p2m Informatika Kft. ügyvezetője. Könnyűipari mérnök, minőségbiztosítási szakértő, Balanced ScoreCard tanácsadó, vezető minőségügyi auditor, információ- és adatvédelmi vezető, kockázatmenedzsment szakértő (ISO 31000), ISO 50001 belső auditor. A Gamification témakörében a University of Pennsylvania Coursera képzésén szerzett képesítést. Tanácsadói működése során főként folyamatmenedzsment és teljesítménymérés terén segítette nagyvállalatok, középvállalatok, közigazgatási szervezetek működésének fejlesztését. Jelenleg cégvezetőként elsősorban a p2m tanácsadási tevékenységének irányítása, az üzletfejlesztés, az ügyvezetés operatív és pénzügyi területei tartoznak az irányítása alá.

egyén és a vállalat céljait, segít a nyomon követésben és a motivációban, tehát pluszt ad a jól működtetett belső rendszerekhez. És ami a legfontosabb: érdemes komolyan venni, hogy mindenkinek valóban jó játék legyen! Tény, hogy a figyelem és a lelkesedés fenntartásért bizonyos idő elteltével itt is újítani szükséges, azonban a játéknak csak a képzeletünk szabhat határt.

Az utolsó magyar polihisztor



Június 26-án volt 185 éve, hogy megszületett a „madarak atyja”, ahogyan sokan hívták. **Herman Károly Ottó** Breznóbányán (ma Szlovákia) látta meg a világot 1835-ben. Diplomája nem volt, de kitartó szorgalma eredményeképpen korának egyik legkiemelkedőbb természetudósa lett. Nem állt messze tőle a társadalmi aktivitás, tevékenykedett újságíróként, volt országgyűlési képviselő is. A hazai zoológia kiemelkedő képviselője, néhány könyve: „A madarak hasznáról és káráról”, „A magyar halászat könyve”, „Magyarország pókfaunája”. A magyar őskorszak kutatás elindítója. A természetrajz írói és politikusi munkássága mellett arra is jutott ideje, hogy tudományszervezéssel is foglalkozzon. Az Ornitológiai Központ és a Néprajzi Társaság alapítója és vezetője, szakfolyóiratok szerkesztője. 1914. december 27-én hunyt el Budapesten.

Akkreditálás vs. COVID-19

Szabó Mirtill

Az utóbbi hetek hónapok alatt, valamennyien megismertük a betűszót – COVID-19 – és megtapasztaltuk milyen az, ha egy világjárvány tör ki és mi is „részesei” vagyunk.

A koronavírus március közepe óta felforgatta eddig megszokott életünket. Voltak iparágak, akik egyik napról a másikra zárták be kapuikat, mert a megváltozott körülményekhez nem tudtak igazodni.

Az irányítási rendszereket működtető szervezetek részéről alapvetés, hogy akkreditált szolgáltatásokat vesznek igénybe, így a szolgáltatást nyújtó tanúsító szervezetek kötelesek a mindenkor érvényes előírásoknak megfelelően akkreditációjukat fenntartani. A CertUnion Hungary Tanúsító Kft. abban a helyzetben volt 2020. március 11-én – a veszélyhelyzet kihirdetése napján –, hogy valamennyi akkreditálási eljárása a 2020-as tavaszi időszakra esett. Mit jelentett ez a gyakorlatban? Azt, hogy az ISO 9001-es és ISO 14001-es integrált első éves akkreditálási eljárásra, az ISO 27001-es 3. felügyeleti akkreditációra, valamint az ISO 45001-es szabvány auditálására való átállásra most kellett sor kerüljön fizikai jelenlét helyett online módon.

Vezetőként, amíg nem volt a Nemzeti Akkreditáló Hatóság részéről hivatalos tájékoztatás, számos eshetőség fogalmazódott meg bennem és mást sem csináltam, mint olvastam a hazai és nemzetközi híreket, gondolkodtam, próbáltam a felettes szervek (EA, IAF) vagy épp a hazai hatóság szemüvegén keresztül nézni mi zajlik körülöttünk.



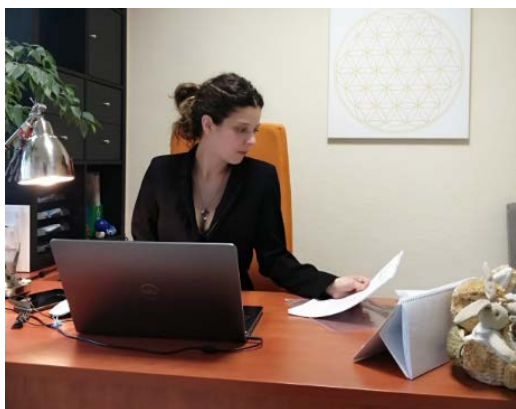
*A nagy kérdés: Mi lesz az auditokkal? -
Információgyűjtés*

A szolgáltatásnyújtás folyamatos biztosítása érdekében, március 16-tól átálltunk – ott ahol lehetett – online auditálásra, valamint otthoni munkavégzésre. Szerencsére, ezt követően hamarosan elérhetővé vált a NAH állásfoglalása, és a CertUnion által hozott döntések teljes mértékben összhangban voltak a jelen helyzetben követendő protokollal.

Tanúsítóként készítettünk egy veszélyhelyzeti akciótervet, és megváltoztattuk a kommunikációt házon belül, valamint az auditorokkal.

A NAH állásfoglalása és útmutatása alapján érdeklődve vártuk, milyen lesz az akkreditálási eljárás „távértékeléssel”? E hosszas bevezetőt követően, a mostanra mögöttünk tudott eljárásokat szeretném értékelni az akkreditált fél szemüvegén keresztül. Az értékelés hozadéka lehet, hogy a kényszer szülte megoldásokból, esetlegesen a jövőben kialakítható egy optimalizált, és több szemüvegen keresztül nézve hatékony és eredményes eljárasmód.

A távértékelést, mint megoldást, a 2004-es indiai-óceáni cunami hozta be először az akkreditálás eljárásai közé és most 16 évvel később nagyon jó szolgálatot tett ez az eddig Magyarországon nem igazán alkalmazott módszer. Megszoktuk, hogy az akkreditálás személyes találkozások és irodai látogatások alkalmával zajlik. Megszoktuk, hogy minden akkreditálás alkalmával számos dokumentum megmozgatásra kerül és valamennyi kollégánk azon dolgozik az irodában, hogy eredményesen megfeleljünk az előírásoknak. Ez alkalommal nem tudtuk mire számítsunk, kíváncsian álltunk a szokásos megmérettetés előtt.



Kigyulladt a zöld lámpa – felkészülés a távauditra

Távértékelésre cégünknel első alkalommal 2020. április 2-án került sor. A fejtetetejére állt helyzetben, ez volt az első olyan közös dátum, amely a kijelölt értékelő csoportnak és cégünk munkatársainak is megfelelt. A virtuális irodai szemlét, egy próba is megelőzte, ami számomra kudarc volt, mivel nem járt sikerrel és a technikai, informatikai eszközök tekintetében ötletem sem volt, mi lehetett a sikertelenség kiváltója. Szerencsére ez a technikai akadály egy következő próba időpontjára megoldódott, amikor is már kicsit nyugodtabban álltam az eddig ismeretlen távértékelési eljárás elébe.

Elérkezett április 2-a, az integrált irányítási rendszer akkreditációnk első éves felügyeleti vizsgálata. A négy fős minősítő csoport vezetője meg-

küldte a tervet, legjobb tudásunk és nulla tapasztalat mellett nekivágtunk a nyitóértekezletnek. Az értékelő csoportban a NAH részéről egy megfigyelő kollégájuk is részt vett, akinek megváltozott munkaköréhez volt szükség értékelő eljáráson tapasztalatot szerezni. A közösen választott digitális platform a skype volt.

A képernyők előtt ülve elkezdődött a bemutatkozások sora, majd kimondva két csoportra osztottuk az értékelőket és nekivágtunk a szakmai feladatoknak. Ebben a mondatban jelentősége van annak, hogy kimondva, mert azt mondtuk, hogy ketté válunk, de nem indítottunk külön hívást. Az egy híváson belül maradt minősítők önállóan kezdtek dolgozni, mivel a csoport egyik része az audiovizuális teret maximálisan uralta párbeszédeivel, a lefolytatott interjúkkal. A minősítők egy része lenémített állapotban csetablakon, e-mailen és telefonon keresztül kommunikálva igyekeztek haladni a megosztott dokumentumok áttekintésével, míg az irányítási rendszer felülvizsgálata zajlott.

Nem túlságosan hosszúra nyújtva a beszámolót, egy ebédszünettel és egy technikai szünettel végig csináltuk az audittervet, amelyet követően a minősítő csoport virtuális zárómegbeszélése következett. A záróértekezlet előtt telefonon beszélünk, hogy indítsunk újabb hívást annak érdekében, hogy mindannyian ismét bekapcsolódjunk a beszélgetésbe.

Lezajlott a záróértekezlet, amely során az akkreditált félnek lehetősége volt egy gyors értékelő kérdőívet kitöltenie. Ezt nagyon praktikusnak találtuk és konstruktív támogató javaslatokat tettünk a további eljárások zökkenőmentesebbé tétele érdekében.

A legfőbb tanulság a kezdeti rutintalanságból adódóan, hogy a bemutatkozást követően a minősítő csoport szétválása során külön hívásokat célszerű indítani, hogy az akkreditált fél

munkatársa hatékonyabban tudjon felelni a kérdésekre, bemutatni dokumentumokat, igazoló feljegyzéseket az értékelőknek. Így tettünk már a soron következő MEB akkreditálási eljárás során, ahol a nyitómegbeszélést követően két külön skype-os csatornával dolgozunk. A második távértékelési eljárásunk, ennek a tapasztalatnak köszönhetően már gördülékenyebben zajlott.

Tapasztalataink közé kell mindenképp felsorolni azt, hogy egy távértékelési eljárás során a vertikális értékelések módszertanához, sokkal több előkészületre van szükség részünkről. Elképzelhető, hogy más tanúsító szervezetek más rendszerben dolgoznak, nálunk azonban más szempontok szerint kerülnek az igazoló feljegyzések tárolásra, mint ahogyan egy vertikális értékelést a minősítőknek objektív bizonyítékokkal fel kell tölteni. A vertikális értékelések fonalát alapul véve, készítettünk egy olyan táblázatot, amely minden kiválasztott projekthez kapcsolódóan szisztematikusan összegezve tartalmazta mindazt, ami más-más mappákban lelhető fel az irodában.

A két fő tanulságon túlmenően és három távértékelési akkreditációt sikeresen lezárva, az ilyen távértékelési eljárásokban számos pozitívum is megjelenik. Tanúsítói szemmel a legjobb dolognak azt tartottam, hogy nem kellett minden dokumentumból másolatokat átadni, elegendő volt bemutatni képernyőn keresztül. Bár az akkreditáló hatóság és a minősítők kiemelt figyelmet fordítanak a titoktartásra, számomra ez egy pozitív élmény volt.

Az eljárás azt gondolom, hogy a minősítőktől több önállóságot követelt meg, mint előben, azonban a kérdésre minden alkalommal volt lehetőség. Külön kihívás volt meglátásaim szerint az IBIR eljárás, ahol egy új minősítőt szervezett ki a NAH és az új szakember még

nem ismerte működésünket, csak a dokumentáció alapján tudott felkészülni.

Minden előny és kihívás ellenére, összességében azt mondom, hogy valamennyi eljárás eredményesen zárult, és a papír alapú igazoló feljegyzések száma konvergált a nullához, mivel mindent dokumentum AVDH-val került aláírásra. (AVDH = azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés, amely mindenki számára elérhető a https://magyarorszag.hu/szuf_fooldal#fo oldal oldalon)

Szumma-szummárum, a veszélyhelyzethez rendkívül gyorsan alkalmazkodott a Nemzeti Akkreditáló Hatóság és a CertUnion is. A kölcsönös problémamegoldó hozzáállásnak köszönhetően mondhatjuk, hogy az előírásokat betartva tudtunk minden feladatot teljesíteni és továbbra is akkreditált tanúsítási szolgáltatásokat nyújtunk meglévő és leendő partnereinknek.



Szabó Mirtill

Mérnök, 20 éve foglalkozik minőségüggyel. Oktat több egyetemen (ÓE, BGE, PTE, EDUTUS, Cambridge Business Design Academy), a minőségügy minden területén otthonosan mozog. Volt tanácsadó, auditor, kkv cégvezető, részt vett szabványalkotó bizottságokban, alapító tagja az Akkreditált Szervezetek Klaszterének. Jelenleg a CertUnion Hungary Tanúsító Kft. (www.certunion.com) vezetője.

2018 tavasza óta a Magyar Minőség Társaság elnöke, ahol fő céljának tekinti a fiatalok megnyerését a minőségügy legújabb kihívásainak.

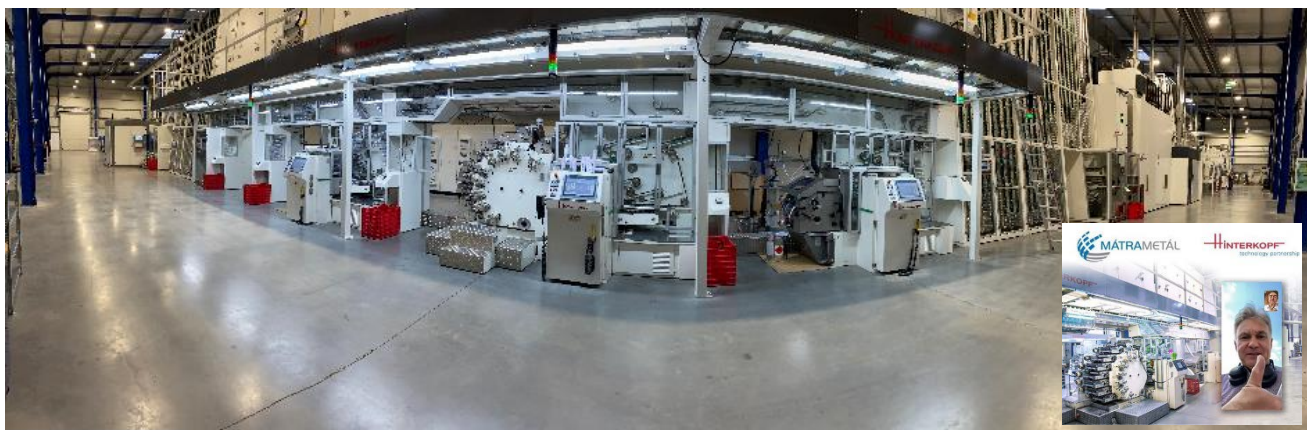
Távaudit egy gyártóvállalat szemszögéből, avagy mindig a megoldást keresd!

Malicsekné Kisvarga Zsuzsanna

Ezelőtt pár hónappal még senki sem hitte a világon, hogy előfordulhat az, ami megtörtént. Világjárvány tört ki, mely drasztikusan megváltoztatta mindennapjainkat. Nem szeretném most ecsetelni milyen beláthatatlan egészségügyi és gazdasági következményeket hozott és hoz magával, hisz a cikk nem ezt hivatott boncolgatni, de nem lehet nem megemlíteni, hogy a globális humánegészségügyi katasztrófa rákényszerítette az embereket, vállalkozásokat egy más típusú gondolkodásra. Felkészültség, rugalmasság és megfelelő informatikai háttér

szükséges ahhoz, hogy az előttünk álló kihívásokat teljesítsük.

Ezzel a hozzáállással sikerült nekünk itt, a Mátrametál Kft-nél világjárvány idején sikeresen lezárni egy 3 milliárdos épületbővítéssel és gépsortelepítéssel járó beruházást (1.kép) és a tanúsítványunkat megújítani. Cégünk az 1950-es években alakult, fő profilja az alumínium csomagolóeszközök gyártása és értékesítése volt. A profil megmaradt, de időközben kiegészült alumínium öntvények gyártásával és értékesítésével is. (link: <https://www.matrametal.hu/>)



1. kép 2020. március 31-én lezárt Nagyvállalati Beruházási Program részeként megvalósult épületbővítés és új gyártósor telepítés

Szerencsésnek mondhatjuk magunkat, hisz a válság nem sodorta veszélybe a vállalkozásunkat. A megrendelésállományunk nem csökkent, és a stabil beszállító partnereinknek köszönhetően a folyamatos alapanyagellátás is biztosított. A legnagyobb kihívást a munkatársak egészségének védelme és a veszélyhelyzet miatt otthon „ragadt” óvodás és iskolás gyermekek szüleinek támogatása jelentette. Azon a területen, ahol lehetett bevezettük a „home office-t, ezzel viszont nagyon megnehezítettük a belső auditok lebonyolítását, holott tudtuk, hogy a belső auditok tapasztalataira épülő vezetőségi átvizsgálás a „0” pont a sikeres tanúsító auditon történő részvételnél. A kollégák rugalmas hozzáállásának köszönhetően ezen első nehézséget leküzdöttük, következett a tanúsítás.

A távaudit úgy a tanúsítószervezeteknél, mint a tanúsítandó szervezeteknél alapos felkészülést, körütekintő előkészítést és informatikai felkészültséget követelt meg. A távauditok lebonyolításához az ISO és az IAF közös segédletet tett közzé, mely angol nyelven elérhető a szervezetek honlapján.

A legfontosabb kérdések, amelyeket minden érintettnek végig kell gondolni a távaudit kapcsán:

- Rendelkezek-e a megfelelő informatikai háttérrel? - (megbízható számítógépes hálózat (intranet, internet), skype vagy Microsoft Teams biztosítható-e)
- A kollégák eléggé felkészültek-e egy online történő prezentációra?
- Az audit folyamán hogyan tudom biztosítani, hogy az érintettek rendelkezésre álljanak, úgy, hogy a lehető legkevesebb kieső időt okozza az audit a mindennapi munkájukból, illetve minél kevesebb holtidő legyen az audit során.

- Milyen adatbiztonsági szabályokat alkalmazunk a bizalmasság és integritás maradéktalan megtartásához?
- Milyen kockázatokat rejthet a folyamat? Hol vannak a kritikus pontok, melyen egy adatvédelmi incidens, vagy adathalászat megtörténhet?

Legyen szó távoktatásról, távmunkáról vagy távauditról a legalapvetőbb feltétel, hogy megbízható, stabil számítástechnikai háttérrel rendelkezünk. Az ingadozó hálózati elérés ellehetetleníti a megfelelő minőségű kommunikációt, a szakadozó vonal, a lefagyott képernyő egyszerűen nem teszi lehetővé, hogy sikeresen vegyük az akadályokat, még akkor sem, ha minden egyéb feltétel adott.

A megfelelő eszközök biztosítása, ma már kevésbé ütközik nehézségbe, mint 10 éve. A mai számítógépes, illetve okos eszközök mindenki számára elérhetőek és megfizetőek, melyek nagyban megkönnyítik a szokatlan helyzetekhez történő alkalmazkodást. Az eszközök és a kollégák felkészültsége nálunk szerencsére biztosított, az adatvédelem is szabályozott keretek között folyik. A tanúsító céggel titoktartási megállapodást kötöttünk, a részükre előzetesen megküldött dokumentumokat jelszóvédelemmel láttuk el.

Együttműködésünk a tanúsító szervezettel több éve töretlen, mely a mostani helyzetben a sikeres munkát megkönnyítette. Az auditot megelőzően természetesen teszteltük, hogy minden működik-e (elérhetőség, skype, megosztás, kép, hang...). A kezdeti nehézségeket gyorsan megoldottuk és vártuk az auditot.

Az előzetes auditterv alapján a távaudit napján az érintett kollégák reggel a nyitó értekezletre megérkeztek, ahol még egyszer pontosítottuk a menetrendet. A nap folyamán sikerült tartani az időtervet, így csak a lehető legrövidebb időt

töltötték az érintettek a napi feladataiktól távol. A sikeres és hatékony auditot a folyamatszemp-
léletű belsőauditok segítették elő, ahol a belső
ellenőrzések nem merültek ki a dokumentu-
mok részletes áttekintésében, hanem 1-1 tel-
jes folyamatot végig követtek. Ezek alapján
igyekeztünk minden területet úgy átvizsgálni,
„mintha mi lennénk a tanúsító cég”. Sziszte-
matikusan kerestük a kritikus pontokat a terü-
leteken, igyekeztünk az elmúlt évek vevői és
tanúsító auditjainak tapasztalatait beépíteni
saját belső ellenőrzésünkbe, és ezáltal egy
sokkal alaposabb és hatékonyabb vizsgálatot
megvalósítani. Csak példaként emelném ki a
logisztikai folyamatokat. Természetes, hogy
van jóváhagyott beszállítói listánk, de a belső
auditon megvizsgáltuk, ki hogyan került le róla,
illetve ki hogyan került fel rá. Milyen folyama-
ton ment keresztül, milyen dokumentáció ké-
szült, mi alapján hozta meg a cég azt a dön-
tést, hogy az adott alapanyag megfelelő és a
beszállító felkerülhet a jóváhagyott beszállítói
listára. Ez a mélyreható és alapos munka volt
az, ami lehetővé tette a tanúsító audit gyors,
hatékony lefolytatását.

Nagy köszönet és elismerés illeti meg a TÜV
Thüringen e.V. tanúsító szervezet munkatár-
sait is. Hiszen a sikeres együttműködés csak
egymást kölcsönösen tiszteletben tartó és el-
tökélt emberek között jöhetett létre. Figyeltek
arra, hogy időközönként szüneteket tartva, az
időkorlátokat figyelve, hatékonyan sikerüljön
helyt állni mindkét félnek. Nem volt szempont,
de mint, minden táv „munka” - távfelügyelet,
távoktatás...” megmutatta, hogy a kor digitális
eszközeinek használatával a költségek csök-
kenethetők-nincs kiszállási díj és nem tölt
senki felesleges időt utazással-, ami fontos
szempont a vállalkozások életében.

Azért is vállalkoztam ezen cikk megírására,
hogy mindenkit bátorítsak. Nem kell megijedni

a kihívásoktól! Eleinte nagy volt a bizonytalan-
ság bennünk. Hogyan vigyük végbe az audito-
kat (úgy a belsőt, mint tanúsítót) egy olyan
helyzetben, mikor a lehető legkevesebb társas
érintkezés kell? Hogyan tudjuk biztosítani a tá-
volságtartást, elérhetőséget és személyes
kapcsolatot egyszerre úgy, hogy a kollégákat
ne tegyük ki felesleges veszélynek?

Közös gondolkodás, felkészültség, rugalmas-
ság. Ezek azon tulajdonságok, melyek egy vi-
lágjárvány idején is hozzásegíthetnek a siker-
hez.



Malicsekné Kisvarga Zsuzsanna

2001-ben végeztem a Budapesti Műszaki Főiskolán
könnyűipari mérnökként, minőségirányítási szakirá-
nyon. Jelenlegi munkahelyemen 2016 óta dolgozom,
minőségirányítási rendszerek fejlesztésével és 2019 óta
adatvédelemmel is foglalkozom.

A Kapitány idén lenne 110 éves



Online Szakmai Szemináriumok válságos időszakban

Rózsa András

Az ISO 9000 FÓRUM Egyesület immár 27 éves múltat tekint vissza és kiemelt vezetői kötelességünknek tartjuk a tagsággal történő nyílt és folyamatos kommunikáció fenntartását.

Küldetésünkben a megalakulás óta fontos célunk tekintjük a minőség iránt elkötelezett tagszervezetek és egyének (a Tagság) együttműködésének oly módon történő szervezését, hogy tagjaink a - gyakorlatban már működő, a nemzetközi követelményeknek igazoltan megfelelő - minőségkultúrát tovább erősítve és terjesztve minél tökéletesebben valósítsák meg a versenyképes minőségű termék/szolgáltatást.

Egyesület fő szakmai tevékenységei az évi 8-10 céglátogatás szervezése és a több száz fős Nemzeti Minőségügyi Konferencia megszervezése.

2020 évre is a tagság által értékelt - szakmailag hasznos és gazdag - céglátogatásokat terveztünk.



1.ábra ISO FÓRUM Egyesület elnökség
Dr. Ködmön István alelnök, Rózsa András elnök,
Kormány Tamás társelnök

Első céglátogatásunkat február 28-án tartottuk meg az AUDI Hungária Zrt. autóipari gyárban, ahol a látogató csoport tagjai a világhírű vállalat által alkalmazott lean eszközöket és a széles körben alkalmazott robottechnikákat tudták megtekinteni.

A koronavírus járvány miatt már nem tudtuk megszervezni a március - július hónapok közötti céglátogatásokat, az ISO FÓRUM Tavasz szakmai konferenciát és továbbra is bizonytalan a késő őszi céglátogatások újra ütemezése és megtartása.

A március 11-én kihirdetett járványügyi veszélyhelyzet ellenére elnökségünk arra törekedett, hogy egyesületünk tagjai számára ebben az évben is aktuális és hasznosítható szakmai tudásanyagot és gyakorlati ismereteket nyújtsunk.

Az elmaradt céglátogatások helyett indítottuk el a díjmentes Online Szakmai Szeminárium sorozatot (OSzSz), mely 6 rendezvényt ölel fel 2-2 szakmai előadással. E rendezvények időbeli terjedelme 90 perc a 2*30 perces előadással és a hozzászólásokkal együtt.

Az online szemináriumok megszervezésére a számunkra a jól bevált ZOOM Pro platformot használjuk.

Minden rendezvényt követően értékelő kérdőívet és az előadásokat továbbítjuk a résztve-

vőknek. **Az értékelések eredményét, a javaslatokat azonnal beépítjük a fejlesztendő, jobbító megoldásokba.**

Az Online Szakmai Szeminárium sorozatot címe „**Válságmenedzselési technikák és módszerek**” már önmagában is sugallja, hogy a szemináriumok fő témái a válságos időszakokkal és a válságból való kilábalás utáni újrakezdéssel kapcsolatosak.

A Szemináriumokon a hazai termelő és szolgáltató vállalkozások vezetői, szakemberei az alábbi témákban tartanak előadást:

I.OSzSz. 2020. május 21.

Home Office vagy iroda. Melyik alkalmasabb munkavégzésre mostanság? Megoldások a biztonságos munkahely kialakításra. A Home Office FMEA-ja Covid-19 idején (kockázatértékelési gyakorlat).

Az első online szemináriumon 33 fő vett részt. A kezdeti izgalmakat felváltotta a rég nem látott ismerősök üdvözlése az online térben történő előadások iránti várakozás.

Elsőként Jónás Tímeát a TEKST Kft. vezető tanácsadóját hallgathatták a résztvevők, aki a Home office FMEA-járól beszélt, középpontban a kockázatértékelési gyakorlattal. Előadásában kiemelte, hogy az utóbbi öt év során megújult irányítási szabványrendszerek követelményként írják elő az alkalmazók, felhasználók számára a kockázatértékelést és javasolta, hogy ezt a vállalkozások próbálják meg az integráltság felhasználásával együtt elvégezni

Második előadó Torma Beáta a Pannon-Work Zrt. cégcsoport MIR vezetője, munkavédelmi szakmérnöke volt. Előadásában kitért a fogalmak helyes definíciójára, ergonómiai alapokra, majd bemutatta, hogy a komplex HR szolgáltatásokkal foglalkozó cégcsoport országos szinten hogyan oldotta meg az otthoni

munkavégzést, és milyen folyamat mentén térnek vissza részben az irodai munkavégzésre.

A visszajelzések alapján a résztvevők pozitívan értékelték az első online rendezvényünket, aktuálisnak, naprakésznek tartották az előadásokat.

Az első sikeres virtuális rendezvény erőt és reményt adott számunkra a sorozat következő rendezvényeinek megszervezésére.

Mivel 14 éve távmunkában végzem az ISOFORUM Egyesület operatív ügyeit és elnöki teendőit, saját tapasztalatból szeretnék lejegyezni néhány fontos dolgot, amire nagyon érdemes figyelni a távmunkával kapcsolatosan.

Távmunkáról (Home Office-ről) akkor beszélünk, ha valaki az irodai munkáját nem a munkahelyén, a cég irodájában végzi el, hanem otthonról dolgozik, a saját lakásában lévő íróasztalon, számítógépen, tabletgépen, Notebook-on. Az elvégzett munkát, terméket, szolgáltatást pedig bemutatja felettesének, megbízójának valamilyen formában.

A távmunkában való munkavégzésről csak azt követően szabad dönteni, ha az alábbi kérdésekre egyértelmű és mindkét fél (megbízó, megbízott) által elfogadható válasz születik:

1. Teljes munkaidőben vagy részmunkaidőben történik a munkavégzés?
2. Ki biztosítja a munkavégzéshez szükséges technikai hátteret is infrastruktúrát (Notebook, tablet, PC, nyomtató, mikrofon, hangfalak, webkamera, telefon)?
3. Biztosított-e a vállalati dokumentumok és információk távolsági elérése (internet, felhő, céges hálózatra való csatlakozás).
4. Biztosított-e otthonom a nyugodt és zavarmentes távmunka végzésre. Ki lehet-e ik-

tatni teljes körűen a munkát zavaró körülményeket (gyerekek, háziállatok, bevásárlási feladatok, szomszéd, utcai zajok)?

5. Megvan-e az egymás iránti kölcsönös bizalom a felek között?
6. Biztosítottak-e a feltételek az adatok és információk megőrzésére?
7. Van-e megfelelő módszer a távmunkával töltött munkaidő mérésére, illetve a teljesítmény értékelésére?
8. A távmunka eldöntése előtt végezz egy előnyök/hátrányok felmérést, ami alapján mérlegelni tudod, hogy egyáltalán akarod-e távmunkát és biztosítottak-e otthonodban az előbbiekben felsorolt feltételek.

{2} A távmunka során célszerű néhány szabályt - a saját hatékonyságunk és egészségünk megőrzése érdekében - betartani. Ezek a következők:

- A távmunka ritmusát el kell határolni az otthoni tevékenységektől. Ne feledjük, hogy jelentős időt takarítunk meg, mert nem kell a munkahelyre utazni.
- Ki kell alakítani a távmunka ritmusát, az ütemes időbeosztást. Alakíts ki a számodra megfelelő és mindig betartható saját munka üzemmódot.
- Tarts rendszeres étkezési és pihenésre, kevés mozgásra alkalmas szüneteket.
- Figyeljünk a munkavégzés komolyságára, még akkor is, ha nem lép be váratlanul a főnök.
- Naponta öltözködj ugyanúgy, mint egy átlagos munkanapon, dolgozz igényes ruhákban, cipőben, a hajviseleted is legyen gondos.

- Tartsd be az otthoni környezetben kialakított munkahelyen is a rendezettségi 5S elveket. Naponta pakolj el a munkavégzés befejezésével.
- Telefonbeszélgetéseket és az egyéb kommunikációval kapcsolatos időtöltést csökkentsd a minimumra.
- Munkaidőben ne kalandozz el a közösségi médiák végtelenségében.
- Legyél annyira szigorú, amennyire a munkahelyed is, és legyél annyira rugalmas, amennyire ott is lehetőség van rugalmasnak lenni.

Csak az előbbiekben említett kérdések tisztázása és feltételek biztosítása után lehetünk nyugodtak, hogy az elvállalt munkát megfelelő minőségben és kellő hatékonysággal, mindenki megelégedésére leszünk képesek elvégezni.

{3} Egy friss nemzetközi felmérés alapján az alkalmazottak 82 százaléka várhatóan 12-18 hónapon belül visszatér az irodába. Ennek előkészítéseként a cégek a rugalmas munkakörnyezetet támogató prioritásokat helyezik előnybe és a hibrid (távoli és irodai) munkavégzésre alkalmas forrásokba fektetnek.

A Xerox megbízásából 2020 májusában készített felmérést a Vanson Bourne kutatócég. Az Egyesült Államok, Kanada, az Egyesült Királyság, Németország és Franciaország legalább ötszáz főt foglalkoztató, hatszáz különböző szektorban tevékenykedő vállalat IT-vezetőit megszólaltató **Future of Work** című kutatásban a válaszadók 72 százaléka nyilatkozott úgy, hogy technológiai szempontból nem volt teljesen felkészülve a távoli munkára való hirtelen átállásra.

A megkérdezettek 33 százaléka a hálózati és adatbiztonság, valamint a magánélet miatt aggodott a leginkább, 24 százalék említette a munkavállalók produktivitását, 16 százalék pedig az infrastruktúrát. Kiemelendő, hogy a vállalkozások számára komfortossá vált a távmunka és az említett országokban igen magas (75-80 százalék) a felső vezetők bizalma távoli munkavégzésbe.

A továbbiakban tájékoztatom a tisztelt olvasókat, hogy az online szemináriumok szervezése folyamatos történik és július végén fejeződik be.

Noha a jelen folyóirat megjelenéséig már megtartottunk 3 szemináriumot, a következőkben ismertetem a szemináriumok témaköreit és időpontját.

II.OSzSz. 2020. június 4.

Másképpen kell dolgozni, mint eddig.

- Tanácsadás vagy mentorálás? Hogyan induljunk el? - Kormány Tamás vezérigazgató, CONTROLL Holding Zrt.
- Hogyan tudsz alkalmazkodni az új körülményekhez? - Macher Márta elnök vezérigazgató, MACHER Zrt.

III.OSzSz. 2020. június 18.

Változásmenedzselés válságos időszakban.

- Visszarendeződni vagy nem, és ha nem, akkor hogyan nem. Transzformáció újra gondolva. - Huják Attila vezető tanácsadó.
- Reorganizáció - digitális transzformáció - a válságkezelés gyakorlati lépései. - Dr. Németh Balázs ügyvezető igazgató, KVALIKON Kft.

IV.OSzSz 2020. július 2.

Kommunikáció és a munkatársak motiválása a Home Office idején.

- A Home Office munka alkalmazásának hasznossága és dilemmái. - Nagy-Józsa Dorottya ügyvezető, Y2Y Kft.
- A szervezeti kultúra és a HO alkalmazásának összefüggései avagy a távmunka gyakorlati tapasztalatai. - Nagy Tamás egyéni vállalkozó, vállalkozásfejlesztési tanácsadó.

V.OSzSz. 2020. július 16.

Ipari digitalizáció és a robotokkal támogatott termelés fontossága:

- Az automatizálás előnyei és dilemmái. A KUKA válasza az Ipar 4.0-ra. - Rumpler Ádám értékesítési szakértő, KUKA Robotics Hungária Kft.
- Gyártás orientált, Ipar 4.0-ra felkészített KKV-k számára is elérhető ERP megoldások. - Zöldi Viktor senior INFOR konzulens, S&T Consulting Kft.

VI.OSzSz. 2020. július 30.

A visszarendeződés megtervezése, a szükséges munkáltatói intézkedések.

- Projektmenedzsment a transzformációs folyamatokban.
- A visszarendezés támogatásának jogszabályi háttere.

A Home Office módszer, azaz a távmunka, a távoktatás és egyéb online alkalmazások egyértelműen igazolták és felhívták figyelmünket arra, hogy jelentős változások következnek a járványveszély elmúlása után, a gazdasági, termelési- és a mindennapi életünkben.

A szűk három hónap alatt számos negatív és pozitív élményben volt részünk, de mindenképpen érdemes a pozitív tapasztalatokat megtartani.

Az alábbiakban csak néhány olyan módszert, eszközt szeretnék megemlíteni, amelyek további felhasználása, testre szabása és továbbfejlesztése megfontolandó:

- Megtartani a digitális és online kommunikációt az oktatás-képzés területén, a felnőttképzéseken, illetve szükség esetén a szakmai konferenciák szervezésében.
- 2021. január 1-jétől valamennyi, online kasszátt üzemeltető hazai kereskedő köteles lesz elektronikus fizetési lehetőséget biztosítani vásárlóinak. A törvényjavaslat szerint a kártyás fizetés, az azonnali fizetésre épülő új fizetési megoldások, de akár az elektronikus pénz-alapú digitális pénztárca-megoldások is elfogadhatók, a kereskedők szabadon eldönthetik, melyik módot választják.
- Elektronikus vényrendszer továbbfejlesztése és alkalmazása az egészségügyi felhő alapú rendszerben
- Csomagküldő és élelmiszer kiszállító szolgáltatások kiszélesítése, ami biztosítja a kiszállítandó termékek időbeli nyomon követését is.

Források

{1} [MTI / HáziPatika.com](#) (2020. június 19): Koronavírus: jön a digitális sorban állás.

{2} Lázár Tibor: Ismerd meg a Home Office-t: Munka otthonról. Megjelent: 2017.12.21.

- {1} Külön említésre méltó, hogy az Európai Unió #EuvsVirus elnevezésű innovációs versenyén két fődíjat és négy egyéb díjat is elhozta magyar vállalkozások. A díjazottak egyike a **Linistry Zrt., amely éppen a digitális sorban állást kidolgozó innovációjáért kapta az elismerést.**

Kövesdán Gyula a Linistry Zrt. vezérigazgatója emlékeztetett arra, hogy a kutatások szerint **egy ember életében mintegy fél évet tölt el tétlen sorban állással.** Ezt az időt csökkentheti jelentősen a digitális sorszámhúzó szoftver, mivel a felhasználónak nem kell az ügyintézés helyszínére elmennie a sorszámmért, hanem letöltheti azt, majd a programban nyomon követheti, hogy várhatóan mikor kerül sorra, és erről értesítést is kap. Vagyis azt az időt, amelyet a helyszínen tétlen várakozással töltene el, más hasznos dologra fordíthatja”.

Az online szemináriumok szervezése folyamatosan történik és július végén fejeződik be. Minden szemináriumot külön-külön hirdetünk meg, tehát a jelentkezés is folyamatosan történik.

A későbbben jelentkezők – igény esetén – kérhetik az előző előadások megküldését, ezt is szívesen megteesszük. Kérését az info@isoforum.hu és az info@isoforum.hu e-mail címeken fogadjuk.

{2} <https://www.forbes.com/sites/kevink-ruse/2012/12/18/benefits-working-from-home/>

<https://www.investopedia.com/terms/o/officeaudit>.

{3} Világgazdaság (2020. június 19.) 16. oldal Mozaik / Átállás: Visszavárják az irodába dolgozókat.



Rózsa András

közgazdász, vállalati rendszerszervező, TQM menedzser, EOQ minőségügyi szakértő, EOQ MIR vezető tanácsadó. Szakterülete: a minőségköltségek elemzése, Projektmenedzsment, KAIZEN, 5S és a Problémamegoldó team munkák.

15 évig a Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt. minőségirányítási igazgatója volt. Irányításával a vállalat Nemzeti Minőségi Díjat és IIASA Shiba Díjat nyert 1996-ban.

Több mint 1500 vállalkozás szakemberei számára szervezett tapasztalatcsere céglátogatásokat, és közel 200 előadást tartott konferenciákon.

1997-ben és 2017 évben az év Minőségirányítási Rendszermenedzsere" elismeréssel jutalmazták.

1998-ban a „Nemzeti Minőségi Díj Nagykövete” címet kapta, 1999-ben IIASA Shiba díjat nyert egyéni kategóriában.

2002. évtől az ISOFÓRUM Egyesület elnöke.

Tudja, hogy

„A jelenlegi válság jövőre is velünk lesz, de a többség bízik az idei visszatérésben a „normál” működéshez. Magyarország enyhén optimistább a nemzetközi hangulatnál. A vállalatok számos problémával szembesülnek. A sor legelején a hiányzó / elégtelen kereslet áll. Magyarországon és a régiókban a pénzügyi problémák is jelentősek.”

Forrás: <https://www.staufen.ag/fileadmin/HQ/02-Company/03-News-Events/02-News-Files/2020/STAUFEN.-survey-reset-after-the-shutdown-results-CEE-HU-2020-hu.pdf>

Egy kis fizika – előzetes



Nem csak a fizikaórák, hanem az ismeretterjesztő műsorok kedvenc főszereplője a **Tacoma-híd**, amely megépítését követően nem túl hosszú ideig szolgálta az autózókat, mindössze 4 hónap után átadta magát az enyészetnek. A híd Washington állam 16-os útján került megépítésre, amelyet 1938. szeptember 27-én kezdtek el építeni és korának harmadik leghosszabb függőhídjának számított. 80 éve, **1940. július 1-én**, a szokásos amerikai csinnadrattával adták át a forgalomnak.

A munkálatok elejétől fogva érezni lehetett rajta a szél lengető hatását: a munkások el is nevezték „Galoppozó Gertie”-nek. A hidat rosszul tervezték meg: hosszú volt, azonban nagyon keskeny: mindössze 12 m. Ez csak tovább rontott a híd hajlékony, törékeny szerkezetén: nem volt elég nagy a súlya, hogy kellőképpen ellenálljon a szélnek. Később megpróbáltak megoldást találni a problémára, azonban az összeomlott, még mielőtt bármit tehettek volna. Hogy pontosan mi is történt, arról novemberi számunkban olvashatnak részletesen.

Home office vagy iroda?



Torma Beáta

A közelmúlt járványügyi vészhelyzete számos területen villámgyors alkalmazkodásra kényszerítette a gazdaság szereplőit.

Jelen írás egyrészt a napok alatt lakásukba kényszerülő számítógéppel dolgozók otthoni

Táv munka, vagy home office – vajon ugyanazt jelenti?

A székhelytől, telephelytől távol bonyolított munkavégzés gyökerei az 1970-es évekre tehetőek, a magyar munkajogi joganyagban a távmunka definiálása szintén évtizedes múltra tekint vissza, magyarországi tényleges elterjedése a közelmúltig mégis lassú, bizonytalan és meglehetősen lokális volt. Jogbizonytalanság, tájékoztatatlanság, bizalmatlanság – a foglalkoztatók részéről ezek mind hátráltató tényezők a meghonosodásában.

További alapkérdés, hogy a jogilag kimunkált távmunka definíciója és tartalma, valamint az ún. home office foglalkoztatás mennyiben egymást fedő fogalmak, melyek az elhatároló tényezők és egyáltalán lényeges-e különbséget tenni a két fogalmilag elkülönült foglalkoztatási forma között, vagy tekinthetjük ezeket hasonlóknak, a foglalkoztatás, annak kockázatai (munkáltatói felelősség) és a hatósági ellenőrzési gyakorlat fenyegetettsége árnyékában.

Nos, a szakirodalom, neves munkajogászok évek óta igyekeznek körül járni a távmunka vs. home office különbözőségeit, a gyakorlatot biztonsággal megalapozó jogalkotás azonban még adós e kérdéskör alapos definiálásával,

munkahelye kialakításának egyes vonatkozásait, másrészt a járványhelyzet enyhülésével a munkahelyekre történő fokozatos visszatérés egy munkavédelmi szemléletű példáját kívánja bemutatni a tisztelt olvasó számára.

melyet azonban nem halogathat sokáig, nem csak a járványveszély folyamatos, vagy időszakos fenyegetettsége okán, hanem a napjainkban pályakezdő „Z” generációs munkavállalók alapvető igényének kiszolgálása miatt sem.

A távolról végzett munka számos aspektusból vizsgálható, néhány fontosabb kérdéskör – melyek külön-külön is részletes tanulmányozást érdemelhetnek:

- munkaszervezési problematikák: munka-idő-beosztás és nyilvántartás, utasítás, ellenőrzés, kommunikáció,
- munkabiztonság: tárgyi, személyi, szervezési kérdések, baleset esetén társadalombiztosítási oldalról is,
- adatáramlás, adatbiztonság,
- pszichoszociális kockázatok,
- szoftverergonómia,
- a „munkahely” otthoni kialakítása: helyiség, elhelyezés, környezeti tényezők stb. (sérülékeny csoportok speciális igényeinek figyelembevételével),
- maga a képernyős munkahely, a későbbiekben ennek kialakításáról lesz szó.

A képernyős munkahely kialakítása otthon

Míg az irodai munkahelyeket – ideális esetben ergonómus, vagy munkavédelmi szakember bevonásával - átgondoltan tervezik és alakítják ki, az otthoni munkahely általában kimerül annyiban, hogy a munkavállaló összecsomagolja a laptopját, hazamegy és kinyitja valahol...

Ahhoz, hogy ezt kellő átgondoltsággal tehesük, szükséges néhány alapvetést tisztázni.

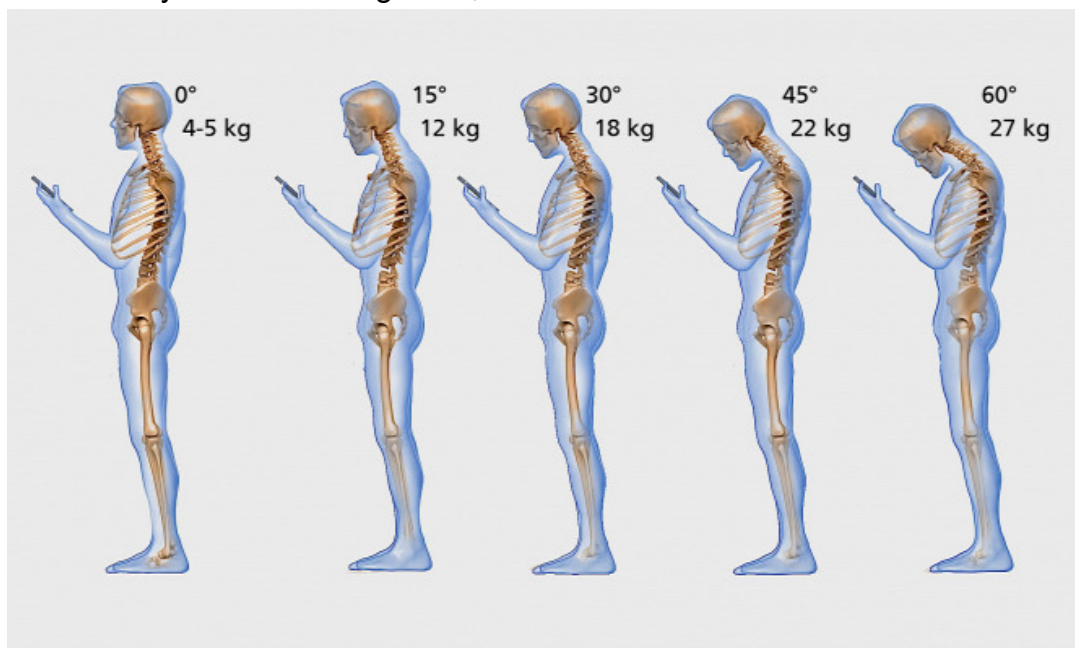
Nyilvánvaló, hogy az utóbbi évtizedek digitalizációs robbanásához az evolúció néhány generáció alatt nem képes alkalmazkodni, ezért megállapítható, hogy:

az emberi test nem alkalmas:

- hosszas ülő testhelyzetű munkavégzésre,

- a „nehéz” fej előredőlt helyzetű tartására,
- kényszersartott végtagokra,
- hosszasan fókuszáló, pislogást mellőző szem használatára.

Látjuk nap, mint nap, hogy a digitális eszközök folyamatosan a kezünkben vannak. Különösen veszélyeztetettek a gyermekek, akik már 2-3 éves koruktól órákat töltenek okostelefon, tablet, laptop társaságában, s ez az expozíciós idő a növekedésükkel egyre csak nő. Emiatt a fentiek közül talán a legkritikusabb egészségkárosító tényező hatását az 1. ábra mutatja be.



1. ábra: A testtartás és a fellépő erők kapcsolata
 Forrás: Dr. Kenneth K. Hansraj, *Surgical Technology International*

Beláthatatlanok e terhelés okozta egészségkárosodás hosszú távú következményei, ezért érdemes figyelmet szentelni az otthoni munkavégzés megfelelő körülményeinek kialakítására.

A munkavédelmi szakma a képernyős munkahely eszközein az alábbiakat érti:

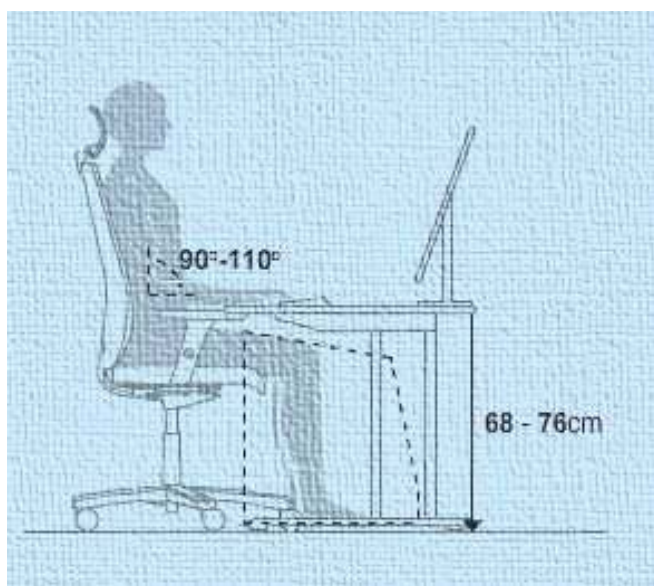
- számítógép (ház),

- perifériák: billentyűzet, képernyő, egér, egyebek,
- munkafelület (pl. asztal),
- ülőfelület (pl. szék), vagy állóhely,
- a képernyős munkahely szűk környezete (méret, rendezettség).

Ha az egyre elterjedtebb kombinált eszközt, a laptopot próbáljuk képernyős eszközként értékelni, ambivalens tapasztalataink lehetnek, hiszen a laptop praktikus, mert könnyű, jól szállítható, bárhol, egyszerűen, gyorsan üzembe helyezhető, és bár egyre inkább munkaeszköznek számít, némileg státuszsimbólum is.

Nem jó: mert pontosan egy-egy előnyéből adódóan korlátozott a mérete, egybeépített több perifériával (képernyő, egér) és épp a mobilitása hajlamosíthatja felhasználóját munkavégzésre igazán alkalmatlan testhelyzetekben történő tevékenységre.

Az emberi anatómiának leginkább megfelelő képernyős munkavégzési helyzetet az alábbi 2. ábra szemlélteti:



2. ábra: A helyes testtartás – home office-ban is
Forrás: www.ommf.gov.hu

Vissza az irodába!

A járványügyi helyzet enyhülésével a foglalkoztatók többsége – tevékenységüktől függően – igyekszik visszatérni a korábbi működési mechanizmusok felé. Tekintettel a fenyegetettség jellegére, a munkavédelmi, foglalkozás-egészségügyi szakemberek munkaegészségügyi feladatai megszorognak. A

Az asztal magassága fontos, főleg a szék magasságával együttesen értékelve. Nem szükséges feltétlenül liftes szék, ha jó az asztal-szék magasság aránya (ld. a képen). Az elhelyezkedést illetően a kulcsszó a „merőleges”: felkar-alkar (leengedett vállal), csípő-comb, comb-alsó lábszár helyzete úgy, hogy talp a talajon stabilizál.

A monitor felső széle célszerűen az egyenesen előre néző szem magasságában álljon úgy, hogy a fej előre billentése nélkül nézhessük azt.

Laptop alkalmazása esetén könnyen kivitelezhetők a fenti kritériumok, ha vagy a billentyűzetet, vagy a monitort nem a mobil eszközön használjuk, hanem külön csatlakoztatunk pl. képernyőt – megfelelő magasságban elhelyezve – az eszközhöz, ilyenkor természetesen a laptop képernyőjének nincs funkciója.

Egyre divatosabbak a mozgatható asztallapok által biztosított „álló” munkahelyek, melyek valóban kedvezőbb testhelyzet biztosítását teszi lehetővé, bár előnyük inkább a változtathatóság. Természetesen ezek alkalmazása esetén is kerülendő a „nehéz fej” testhelyzet.

A képernyős munkahely kialakítása és tudatos használata otthoni munkavégzés során épp oly fontos, mint a munkahelyeken, ésszerű alkalmazása hosszú távon az egészség megőrzése szempontjából az egyik leghasznosabb erőfeszítés.

munkahelyi kockázatértékelések felülvizsgálata, kiegészítése, a lehetséges munkahelyi expozíciók azonosítása, a védelmi intézkedések kidolgozása és edukálása halaszthatatlan, sürgős és rendkívül fontos feladat minden iparágban, szektorban, bármely cég életében.

Az alábbiakban ennek egy szelete gyakorlati példán keresztül kerül bemutatásra.

A Pannon-Work cégcsoport (www.pannonwork.hu) 30 éves, magyar tulajdonú, országos irodahálózattal rendelkező, komplex humán erőforrás szolgáltató cégcsoport. A tevékenység specialitása jelen példa szempontjából, hogy a szolgáltatás tárgya az emberi erőforrás (munkaerő), amely az üzleti partnerek telephelyein és javukra történő munkavégzésben (munkaerő-kölcsönzés, közvetítés, toborzás, diák- és nyugdíjasmunka) nyilvánul meg, azaz havonta 3-4000 Pannon-Work dolgozó 150-200 cégnél teljesítve alkalmazkodik a helyi – adott esetben járványügyi - követelményekhez úgy feladat teljesítési, munkaszervezési, vagy munkavédelmi, munkaegészségügyi szempontból, hiszen az irányítás, ellenőrzés jogköre a foglalkoztatót (kölcsönvevőt, szolgáltatás fogadóját) illeti. A Pannon-Work munkaszervezetének erre csekély ráhatása van, inkább csak a megrendelők munkájának figyelemmel kísérése, igényük szerint szakmai segítség nyújtása jellemző.

Dolgozik azonban az ország 15 Pannon-Work irodájában és központjaiban kb. 200 ú.n. belső munkavállaló, akik szinte kivétel nélkül képernyős munkahelyen teljesítenek. A veszélyhelyzet kihirdetésével ők is „home office”-ba kényszerültek, az irodák átmenetileg bezárásra kerültek, ugyanakkor az ügyfelek kiszolgálása zavartalan volt. A biztonságos visszatérés kapcsán a belső munkatársak munka- és ügyfélkapcsolatainak támogatása céljából kidolgozásra került egy komplex eljárási rend:

Munkavédelmi útmutató pandémiás irodaműködtetésre.

Ebben az a feladatsor és követendő eljárás került rögzítésre, amely az irodák újra nyitása

során a fokozatos, teljes és hagyományos működési rend visszaállítását szabályozza:

Részlet az eljárási rendből:

1. ütem: ügyfélszolgálatok részmunkaidős megnyitása.

Ügyfélszolgálataink létszáma 1-3 fő.

Nem tilos, de nem preferált más kollégák irodai jelenléte (kisebb létszám legyen egyidejűleg jelen, gyermekes szülők támogatása abban, hogy otthon maradhassanak)

Vállalati ügyfeleket csak kivételes esetben látogatunk személyesen.

Tárgyi feltételek: különös figyelmet szentelünk a fokozott higiéniai követelményekre (megfelelő fertőtlenítő biztosítása, használati útmutató).

Munkaszervezési intézkedések: ügyfelek számának korlátozása, szociális távolság megtartásának biztosítása (ügyfél-munkatárs, munkatárs-munkatárs viszonylatban), iratcsere helyett lehetőleg adatcsere, munkatársak munkahelyi magatartásának edukálása (pl. étkezés idejének, helyének korlátozása).

2. ütem: ügyfélszolgálatok teljes megnyitása.

A munkatársak többsége legalább részben az irodában dolgozik (a rugalmasság fenntartásával)

Vállalati ügyfeleket az ő igényeik szerint látogatunk.

Tárgyi feltételek, munkaszervezési intézkedéseket fenntartjuk, reméljük, hogy beépül a munkatársak napi rutinjába.

3. Ütem normál működés, de nem a régi működés!

A részletszabályok kialakítása folyamatosan történik.

Fenntartjuk a figyelmet az esetleges 2-3. járványhullám esetére.

Az otthoni munkavégzés lehetőségét a Pannon Work korábban is biztosította a munkatársak számára, de a közelmúlt kényszerhelyzete felgyorsította és tudatosabb prioritizálásra készítette a vezetőket több, korábban megfogalmazott stratégiai cél előbbre sorolásában, ezek:

- a munkatársak motiválása a home office adekvát alkalmazásával,
- erősítendő a gondoskodó munkáltató képe (nem csak a belső munkatársak irányában),
- sürgető feladat a folyamatok, iratkezelés digitalizációja – a legnagyobb kihívás évente akár 15-20000 jognyilatkozat (munkaszerződés, megállapodás) nem papíralapú megkötése különböző státuszú munkavállalóval (diák, nyugdíjas, alkalmi vagy kölcsönzött dolgozó),
- a munkatársak digitális tudásának fejlesztése igény, de a fejlődés feltétele is.



Torma Beáta

Közzgazdász, jogi szakokleveles munkaügyi auditor, társadalombiztosítási szakelőadó, okl. munkavédelmi szakember. 1991. óta dolgozik a Pannon-Work cégcsoportban. 2004. óta minőségirányítási vezető, tanácsadóként munkaügyi compliance auditokat és munkavédelmi rendszereket fejleszt külső megbízók számára is.

A távolság mindössze 570 km körül van

Ez manapság nem is távolság, azonban, ha azt vesszük, hogy ebből 560 km a Föld felszíne felett a világűrben van, 11 km pedig a Föld legmélyebb pontján, a Mariana-árokban, a Csendes óceánban, akkor már elgondolkodtató.

Van, aki már megjárta ezt az utat!



Ez a bravúr a világon eddig egyetlen embernek, **Dr. Kathy Sullivan**-nak sikerült. A geológus végzettségű hölgy 1984. október 11-én – első amerikai hölgyként – 3 órás űrsétát tett a Challenger űrsikló egyik küldetésén. Ezt még további 2 űrutazás követte, összesen 532 órát töltött a világűrben. 1993-ban elhagyta a NASA-t, és az óceánkutatásba vetette bele magát. 2020. június 9-én, **Victor Vescovo** társaságában – a Limiting Factor nevű eszközön – 68 évesen elérte a Mariana-árok alját, ahol másfél óráig tanulmányozták a környezetet. A küldetés végén telefonon elbeszélgetett a Nemzetközi Űrállomáson tartózkodó kollégákkal.

Az űrhajósok száma ma már több száz, de a Föld legmélyebb pontján a nyugdíjas asztronauta hölgy előtt mindössze heten jártak, azok is férfiak voltak.

Gratulálunk Dr. Sullivan!

A Home Office FMEA-ja Covid 19 idején

Jónás Tímea

A COVID 19 berobbanásával minden nagyon gyorsan történt. Mikor világossá vált, hogy egy agresszív, magas halálozási rátával jellemezhető világjárvány fenyegeti az országokat, a kormányoknak és felelős vezetőknek azonnal kellett döntenükhöz, azonnali intézkedésekkel megkísérelni a járvány terjedési sebességének csökkentését.

Természetesen a kialakult veszélyhelyzetre minden ország másként reagált. Különböző védekezési modellek, stratégiák láttak napvilágot az elmúlt hónapokban. Hogy melyik volt valóban a hatásosabb, azt több okból is nehéz megítélni! A megbetegedések, halálozások arányát több társadalmi tényező is befolyásolja – elég, ha csak az egészségügy helyzetére, kulturális hagyományokra gondolunk. Vállalati szinten a vezetők, ahol meg tudták tenni, home office-t rendeltek el, a minimálisra csökkentve a személyes kontaktus lehetőségét. Napok alatt az otthonok irodává avanzsáltak át, több millió háztartás megszokott életét felborítva. Bár az otthoni munkavégzés nem újkeletű dolog, ilyen nagyarányú jelenléte napjainkban, egyértelműen a koronavírusnak köszönhető.

Amit korábban lehetetlennek gondoltunk, az 2020 tavaszán egyszerűen megtörtént. Nemcsak, hogy megtörtént, de hirtelen – egyik napról a másikra – történt meg és működött! Számos multinacionális vállalat vagy országos jelentőségű szervezetek pozitívan nyilatkoztak a home office-ról. Maguk is elcsodálkoztak azon, amit egész eddig nem hittek, hogy egy hatalmas, globális vállalatot igen is lehet otthonról, egy fotelből is irányítani.

Mindez rávilágított arra a tényre és az ebből adódó lehetőségre, hogy ha az otthonról végzett munka hatékony, akkor nem feltétlenül csak veszélyhelyzetben alkalmazható!

Természetesen vannak olyan munkakörök, amiket jellegüknél fogva lehetetlen távmunkában végezni, úgy, mint az értékesítési asszisztensek, csomagkézbesítők, szociális munkások, orvosok, tűzoltók vagy rendőrök munkája.

Most azonban, hogy Európa-szerte jelentős mértékben csökken a betegség terjedése, fel kell készülni a gazdaság újjáélesztésére, elgondolkodni a „hogyan tovább?”-on.

Vannak e olyan cégek, amelyek felmérve a home office hatékonyságát, tartósan beépítik bizonyos munkakörökhöz kapcsolható munkavégzési formák közé?

Mit is kell ehhez előkészíteni? Erről szolt az ISO 9000 Fórum 2020. tavaszára tervezett és kivitelezett előadássorozata, melynek egyik résztvevőjeként a TEKT Kft. is vállalt előadást: A Home office FMEA-je címmel.

Minden ISO 9001-gyel rendelkező cégnek a szabványi követelmény értelmében a kockázatok és lehetőségeket értékelnie kell a változásokkal, külső- és belső érdekelt feleivel kapcsolatban.

Hozott-e a home office típusú munkavégzés ilyen kockázatok, vagy lehetőségeket? Ennek értékelésére az egyik, főleg járműalkatrészgyártók körében kötelezően alkalmazott módszertan az FMEA (Hibamód-és hatás-elemzés) használata segíthet.

Az FMEA kézikönyv 2019. júniusában jelentős változáson ment keresztül, amikor az AIAG és a VDA szervezetek közös gondozásban jelentették meg.

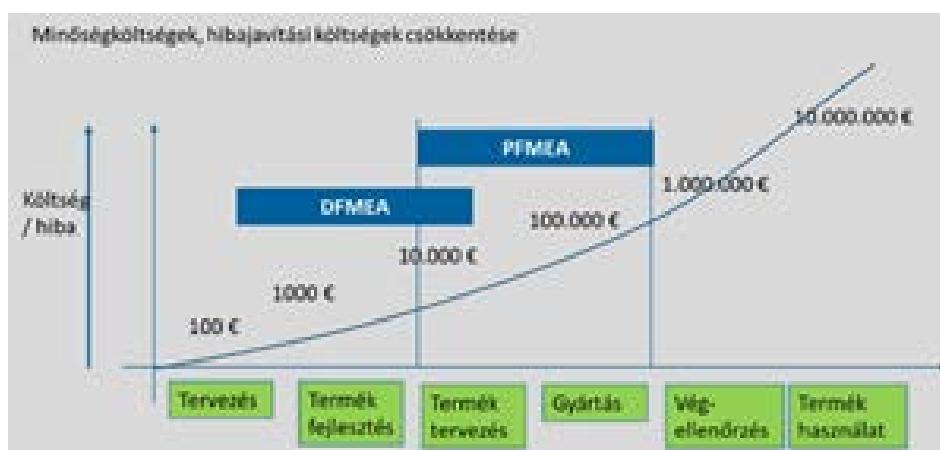
A fókuszpont a vezetőség bevonásával a megelőző és a hibaköltségek, valamint a kockázatok egyensúly teremtésében jelenik meg.

Az FMEA segít enyhíteni a kockázatokat és ez egyensúlyt teremt a költségekben (1. ábra).



1. ábra: A minőségköltségek mérlege

Egy projekt bevezetés során minél korábbi mérföldköveknél végezzük el a kockázatelemzéseket és határozzuk meg megelőző költségeket, melyeket be is ruházunk, annál többet spórolhatunk a későbbi hibaköltségek felmerülésénél. (2. ábra)



2. ábra: A költségek növekedése a hiba felismerésének függvényé

Az FMEA módszertanát már 1949 óta használják és 1980-as évektől az OEM-ek megkövetelik az alkalmazását a járműalkatrészgyártóktól.

Ugyanakkor a módszertan alkalmazását az IATF 16949:2016 szabvány 15 ponton is megemlíti, vagy kéri. Nagyon sok ISO 9001-es tanúsított cég, amennyiben az autópálya láncban részt vesz, mint beszállító, a bemintázási kötelezettség révén szintén el kell készítenie a termék tervezési, vagy folyamat tervezési FMEA-jét.

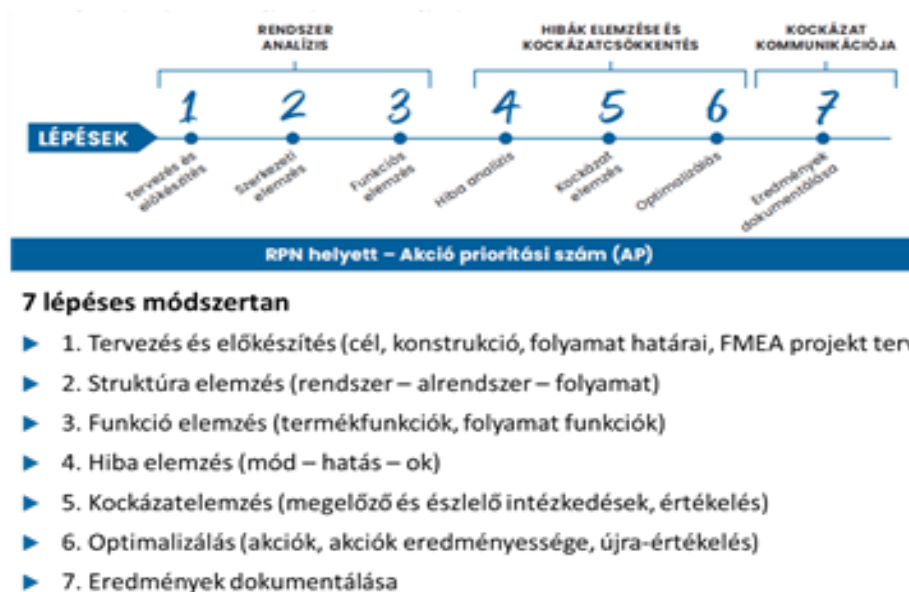
Vagyis a módszertan ismert, alkalmazott nagyon széles körben.

Ugyan az FMEA elsősorban a technikai kockázatok elemzésére készült, hatékonyan alkalmazható általános kockázatelemzési, értékelési módszertanként is.

Mi is az újdonság? Az AIAG és a VDA harmonizálta a kockázatelemzési módszertant ezzel egységes elvárást előírva a beszállítói láncban. A korábbi 5 lépéses megközelítés 7 lépésre tagolódott. Míg a súlyosság, felmerülés és észlelhetőség értékelése ugyanúgy 1-10-es skálán van meghatározva, mégis egységes lett és a kiértékelés is az RPN szám helyett az AP (Action priority, akció prioritás) szám került bevezetésre, ezzel a kockázat kiértékelését is

egységesítve! Az FMEA tagolása 3-as szemléletet követel meg és már a struktúra elemzéstől bevezeti a későbbi gyökérokelemzésre

irányuló tagolást, a 4M, mint folyamatelem munkatartalmának meghatározásával. Ezt láthatjuk a 3. ábrán.



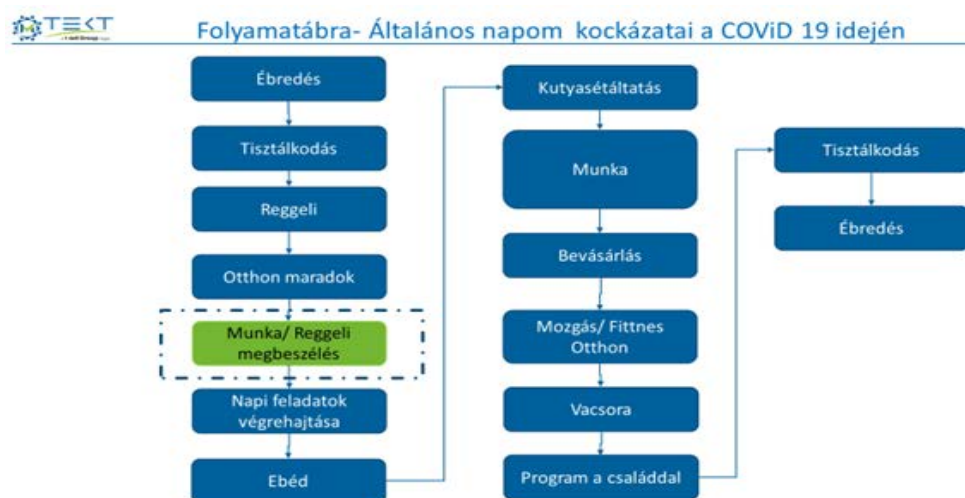
3. ábra: Az új FMEA 7 lépése

Milyen kockázatokat, lehetőségeket kell átvizsgálnunk egy home office tevékenységgel kapcsolatosan?

A munkatársainknak nem csupán a munkahelyi elvárásokat kell teljesíteniük home office-ban, de az egész család karanténba kényszerülésével nagyfokú szervezési képességeket kellett fejleszteni és alkalmazkodásban is előre kellett lépniük.

Megváltoztak a bevásárlási, közlekedési, szórakozási szokások is.

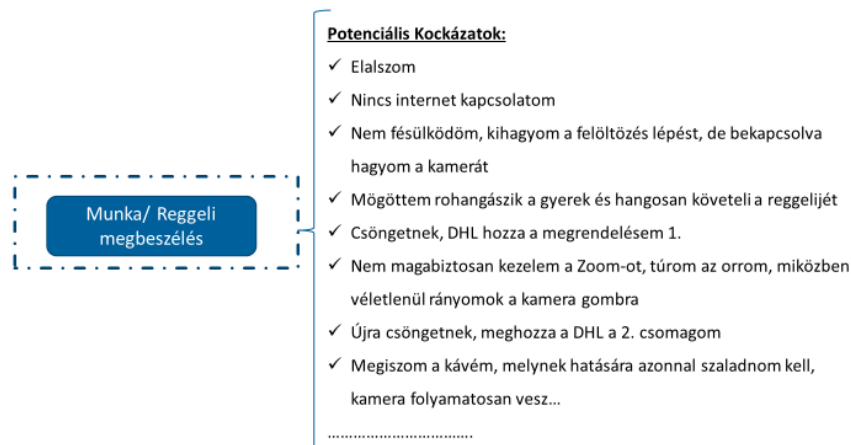
A kockázatok felmérésére elkészítettük az alkalmazott folyamat FMEA kiindulási pontjaként egy általános napunk folyamatábráját. Ebből kiválasztva az egyik tevékenységet (4. ábra), folyamat elemet (5. ábra) indultunk neki az új, 2019-ben megjelent FMEA módszertan bemutatásának.



4. ábra: A kiválasztott tevékenység: Reggeli munka-megbeszélés



Bevezetés az AIAG-VDA FMEA használatába

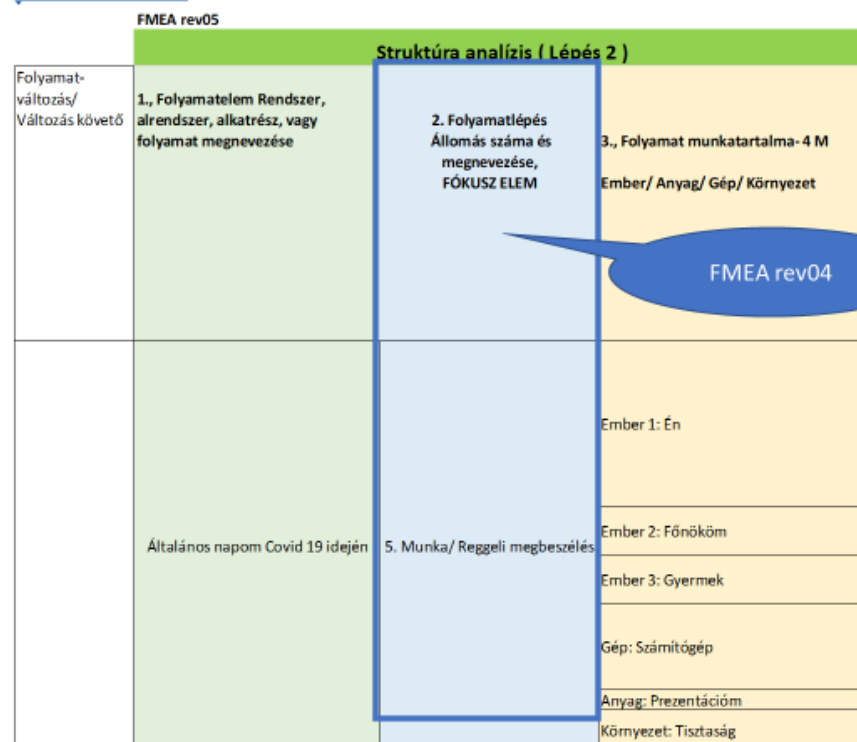


5. ábra: A kiválasztott elem lehetséges kockázatai

Ezen példa kidolgozásával vezettük végig az ISO 9000 Fórum előadásán megjelent résztvevőket az FMEA módszertanával, hogy meghatározzuk a magas, közepes, vagy alacsony kockázatokat, melyekből a magas kockázattal értékeltekre további kockázatcsökkentő akciók meghatározása útján definiáltuk, hogy egy otthoni munkavégzés hatékonyságát, a

munkatásunk érzelmi megelégedettségét növelhessük, ezáltal egészségesebb, konfrontációmentes munkakörnyezetet alakítva ki az otthoni „irodában” és növelve a vállalat MIR eredményeit.

Az FMEA folyamatát a 6-9. ábrákon vezetjük végig.



6. ábra: A 2. lépés: a szerkezeti/struktúra elemzés (a jobboldali oszlopban a 4M felsorolását is megtalálhatjuk)



Funkció analízis (3. lépés)		
1. Folyamatelem funkciója	2. Folyamatlépés funkciója vagy termék karaktersztika funkciója Fókusz Elem	3. Folyamat munkatartalmának funkciója és folyamatkaraktersztika POL
Folyamatom vége: Az értekezlet eredményes legyen, a tervezett témát feldolgozzuk. Következő feldolgozó/ Megrendelő: A kiadott project időben elkészüljön. Végvevő: A project a specifikációkat kielégítse, időben megérkezzen.	Munka/ reggeli megbeszéléssel szemben támasztott követelmények: Időben, hatékonyan megtörténjen, zavaró hatások kizárásával.	Ember 1/ Én: Felhívó, megbeszélésbe elkészülni. Ember 1/ Én: Meeting platform megbízatos kezelése

FMEA rev04

7. ábra: A 3. lépés a funkció elemzés (a jobboldali oszlopban a követelmények felsorolását is megtalálhatjuk)



Failure analysis (step 4)/ Hibanalízis (4. lépés)		
1. Failure effect (FE) to next higher level element and/or end user 1., Hibahatás a következő szintre, vagy végfelhasználóra FE- Failure effect Hatás legközelebbi a DFMEA-ből jön, a végfelhasználó hatás (ide célzott egy D betűvel jelölni, hogy a DFMEA-ből vették át), ellenben a belső vevőre a folyamatból jön.	2. Failure Mode (FM) of the process step 2., Hiba mód a folyamatlépésben FM- Failure Mode	3. Failure Cause (FC) of the work element 3., Hiba oka a Folyamat munkatartalmában FC- Failure Cause
Folyamatom vége: Az értekezlet NEM eredményes, a tervezett témákat félig sem sikerül lezárni. (6, 5, ...7) Következő feldolgozó/ Megrendelő: A kiadott project NEM készül el időben, csúszások várhatók, ezen projecten tovább dolgozók vannak, időkésés. (6, 5, ...7) Végvevő: A project nem időben bevezethető, csúszás, vagy hiányos dokumentációt és nem hozza meg a hozzá kötött gazdasági eredményeket. (6, 5, ...7)	Munka/ reggeli megbeszélés szemben támasztott követelmények nem teljesülnek: Sok a zavaró hatás, nem végezhető el időben a project, hiányos és gyorsan összevissza lett.	Ember 1/ Én: Elkéstem a meetingről nem hívtam fel az előzetes időt. Ember 1/ Én: Még később a gyerek reggelijét, megcsúsztam Ember 1/ Én: Elindítottam a meeting tervezett időpontját, másik napra akartam csatlakozni, nem követtem a naptáram Ember 1/ Én: Ember 1/ Én: Késő vagyok. Ember 1/ Én: Nincs rajtam kívül. Ember 1/ Én: Folyamatosan melléklékek, állandóan kidebom magam a meetingről és nem tudok visszatérni.

FMEA rev04

8. ábra: A 4. lépés: a hiba-analízis végrehajtása



Risk analysis (step 5)					
Severity (S max) for FE	Current preventive actions (PA) for FC	Occurrence (O1) of FC	Current detection actions (DA) for FC or FM	Detection (D1) of FC/FM	PFMEA AP1
		Adatok, vagy megelőző akció erőssége			
6	Ébresztőórán az elem időnkénti cseréje	3	Lefekvés előtti ellenőrzés, töltöttségi szintre és beállításra	8	L
	Régeli készítés időtartama a meetinget megelőzően 1 órával	3	Meeting hangos figyelmeztető beállítása 30 perccel a meeting előtt.	7	L
	Naptáram napi egyszeri felkövetése egyeztetés előző nap a főnökömmel a másnapi teendőkről.	2			

FMEA rev04

36

9. ábra: Az 5. lépés, a kockázatelemzés. A táblázatban megtaláljuk a súlyosság, az előfordulás és a detektálhatóság pontszámát, ezek alapján kerül meghatározásra a szükséges akció prioritása (AP a jobb oldali oszlopban)

Az elvégzett kockázatelemzés egyetlen folyamat, egyetlen munkatartalmára készült, mégis a csapat számára 2 órás elfoglaltságot jelentett a levezetése. Megállapítható, hogy az új FMEA módszer, bonyolultabb, időigényesebb, részletesebb, mint a korábbi verzió volt, ugyanakkor a 4M bevezetésével teljeskörűbbé teszi a kockázataink elemzési körét.

Nehéz feladat volt a munkahelytől eltávolodás egyik napról a másikra, de legalább ugyanilyen nehéz lesz a visszatérés is oda!

Visszatérünk-e a régi megszokásainkhoz, vagy ez a természettől jött kemény intés valós és maradandó változtatásra sarkallja-e az emberiséget, nagy kérdés?

És vajon ez az idei március-április csak egy „főpróba” volt? Nem tudhatjuk.

Minden esetre az elmúlt időszakot érdemes jobban megvizsgálni, kiértékelni és a kockázatelemzéseket, ehhez kapcsolódóan vészhelyzeti terveket komolyan átnézni, ha nincs, akkor meg SOS kidolgozni!

Mindenre nem tudunk felkészülni, de a tapasztalatainkat jól felhasználni tudnunk kell!

Ebben tud a TEKT Kft sokéves szakmai tapasztalatával és felkészült oktatóival, tanácsadóival segíteni. FMEA képzésinkről kedvező visszajelzések érkeznek.



Jónás Tímea

TEKT Képzési és Tanácsadói Üzletág Vezető és Vezető tanácsadó. 1998-ban végeztem a Miskolci Egyetem Gépészmérnöki szakán az első Minőségbiztosítási Szakirányon. Pályafutásom során kizárólag a minőségbiztosítási területen tevékenykedtem az elmúlt 22 évben, kezdetben az operatív, később a rendszerfejlesztési, kiépítési és fenntartási oldalról. 2019. óta egyéni vállalkozóként támogatok IATF 16949 és ISO 9001 rendszerkiépítéseket, készítek fel cégeket a tanúsításra. A Tekt Kft. oktatási üzletág fejlesztőjeként a legújabban megjelenő szabványok, kézikönyvek bemutatására szolgáló képzési anyagokat készítem elő, koordinálom az oktatók munkáját. Az FMEA átdolgozott módszertanát az elmúlt 1 évben legalább 20 vállalatnál oktattuk sikeresen, illetve FMEA moderátori támogatással segítünk a korábbi módszertanban kidolgozott FMEA-k átvezetését több ipari nagyvállalatnál is.

Búcsú egy közel százéves családi vállalatától

Szalavetz Andrea DSc

Talán nem meglepő, hogy a BMW-beruházás elhalasztása nagyobb port vert fel az üzleti hírek iránt felületesen érdeklődő olvasók körében, mint a fűnyíró traktorokat gyártó nemesvámosi MTD-gyár múlt héten nyilvánosságra hozott, 500 munkavállalót érintő bezárása.

A felületes olvasónak nincs igaza.

Ha nem kizárólag presztízsszempontokat veszünk alapul, akkor nyilvánvaló, hogy egy hosszú ideje működő, a kapacitásait bővítő és a gyártástechnológiáját folyamatosan fejlesztő üzem bezárása, áttelepítése esetében fontosabb a tanulságok elemzése, mint annak latolgatása, vajon egy évvel később valóban felépítik-e az összeszerelő üzemet Debrecenben.

Ráadásul, az MTD-történetet az teszi igazán érdekessé, hogy bejelentették, a kapacitások globális optimalizálása jegyében a fűnyíró traktorok gyártását az anyavállalat az Egyesült Államokban és Izraelben található üzemeibe helyezi át.

Egy olyan „gyártó gazdaságban”, vagyis az értékláncokon belül a gyártásra, egy viszonylag alacsony hozzáadott értékű tevékenységre szakosodott országban, ahol a versenyképesség záloga a relatíve alacsony helyi bérszint, nem meglepő, hogy a helyi és az országos döntéshozók értetlenül állnak. Magyarországról viszik át a termelést az Egyesült Államokba és Izraelbe?

Az események megértéséhez menjünk vissza néhány évtizedet az időben.

1932-ben, három német bevándorló Modern Tool and Die Company néven családi vállalatot alapított az Egyesült Államokban. A cég a tankönyvekben leírt fokozatos fejlődési modellt követve bővült (márkaépítés, disztribúciós és szervizhálózat-bővítés, új leányvállalatok alapítása, a konkurensok felvásárlása). Magyarországra 1996-ban jutott el, azzal, hogy felvásárolta a Nemesvámoson 1990 óta német tulajdonban működő fűnyírógyártó cég német anyavállalatát.

Az MTD komolyan vette a „Növekedj, vagy pusztulj” alapvetést: mind az öt kontinensen folyamatosan terjeszkedett annak érdekében, hogy versenyben tudjon maradni a kerti munkagépek üzletágban, amelyet a járműiparhoz hasonlóan erőteljes koncentráció és oligopolisztikus verseny jellemez (a cég fő versenytársai a John Deere, a Stihl és a Husqvarna). Új és új leányvállalatokat alapított, konkurensokat vásárolt fel és stratégiai szövetségeseket szerzett.

Amikor, a 2008-as válságot követően, az MTD újragondolta a globális vállalati szervezetét, a magyar leányvállalat az átalakítási lépések egyik komoly nyertese lett. 2013-ban az anyacég ún. „fókuszgyárakat” jelölt ki, amelyek egy-egy termékcsalád gyártóközpontjává váltak. A nemesvámosi telephely a klasszikus fűnyírók és a fűnyíró traktorok gyártásának európai központjává vált. Jelentős állóeszköz-beruházásokra, kapacitásbővítésre és telephelyfejlesztésre került sor (présüzem, festőüzem, hegesztőrobotok), többek között ide telepítették át az MTD egy németországi gyárának teljes kapacitását.

A 2010-es évek közepe-végéig, az MTD Hungária esete tankönyvi példája volt a globális értékláncok szakirodalmában összefoglalt négy feljebb lépési kategória közül legalább háromnak: termékalapú feljebb lépésre és eljárásinnovációk sokaságára került sor, továbbá funkcionális feljebb lépésre. A termelési feladatok mellett ugyanis idővel a logisztikai feladatok is a helyi leányvállalat felelősségi körébe kerültek, továbbá a beszerzés, sőt a helyi beszállítók auditálásához és az input egy részének lokalizációjához kapcsolódó feladatok is. Helyi felelősségi körbe került a termékek tesztelése, a helyi disztribúciós hálózat menedzselése, sőt, a regionális szintű rendeléskezelés és a logisztika is. Kialakítottak egy új részleget, a helyi termelést támogató mérnökséget, és a mérnökök alkalmazott fejlesztési feladatai egyre bővültek.

Ha ez a cikk a 2010-es évek közepén, például 2016-ban, a gyár húszéves évfordulóján született volna, tanulságként, mint már annyiszor, leszögezhetnénk volna, hogy milyen komoly előnyök származtak abból, hogy a rendszerváltást követően Magyarország elsőként liberalizálta gazdaságát a külföldi közvetlentőke-bebefektetések előtt. Az eltelt évtizedek szerves fejlődésének eredményeként – más globális cégek magyarországi leányvállalataihoz hasonlóan – az MTD Hungária anyavállalatának egyik legnagyobb termelőbázisa lett Európában. Ebből következően, mind a termelést, mind a termeléshez kapcsolódó támogató funkciókat a tulajdonosok értelemszerűen itt fejlesztették.

Amivel azonban magyarországi „békaperspektívából”, vagyis kizárólag a magyar leányvállalat fejlődésére figyelve egy külső megfigyelő nem számolhatott, az a globális vállalat stratégiai tervezése számára a 2010-es évek közepére lassanként nyilvánvalóvá vált. A „Növekedj, vagy pusztulj” jegyében évtizedeken át

követett stratégia nem folytatható: az állandó fejlesztés olyan mértékű kapacitástöbbletet eredményezett, amelynek jó része felesleges. Az MTD termelőegységei olyan hatékonyan és annyi kerti gépet tudnának termelni, amennyi összességében eladhatatlan: a cég helyzete ebben a járműipari világcégekéhez hasonlít.

Ami a magyarországi leányvállalatot illeti, a 2010-es évtized második felében ráadásul, az úttörő szerepből fakadó előnyök fokozatosan a hátrányunkra fordultak. Az ide koncentrált termelés és az azzal összefüggő beruházások következtében, a magyar leányvállalat rákerült egy olyan pályára, amelyről nehéz volt elmozdulni. Egy komplex és magas technológiai szintet megtestesítő, de munkaigényes gyártási folyamatokkal jellemezhető termék gyártásának vált a kompetencia-központjává (benzines fűnyíró traktorok). Az ágazat műszaki fejlődése eközben olyannyira felgyorsult, hogy amikor a magyarországi beruházások éppen termőre fordultak volna, a vevői igények megváltoztak. Előtérbe kerültek az akkumulátorral működtetett eszközök és a digitalizáció eredményezte műszaki áttörések következtében – egyre inkább – a robotizált fűnyírás. A robotfűnyírók gyártását azonban digitalizált, automatizált és robotizált munkafolyamatok jellemzik. Munkaigényes összeszerelésről erre nem lehet „átállni”: egy automatizált és digitalizált gyár kiépítése zöldmezős beruházással olcsóbb.

A fogyasztói igények változása az árbevétel stagnálását, majd fokozatos csökkenését eredményezte. 2019-ben az MTD Hungária árbevétele 89,4 millió euró volt: az előző évinél 16,7 százalékkal kevesebb. A kapacitás-kihasználtság csökkent, az üzemi eredmény negatívba fordult (-6,5 millió euró).

Időközben, 2017-ben az anyavállalat újabb stratégiai felvásárlást hajtott végre: megvásárolta a robot-fűnyírókra szakosodott izraeli Friendly Robotics céget. Az újonnan a portfólióba került cég „a legújabb irányt képviseli”: automatizált és digitalizált gyárában okostelefonos applikációval, vagy Alexával, az Amazon mesterséges intelligencia asszisztensével vezérelhető, elektromos robotfűnyírókat gyárt.

Az előre menekülés jegyében végrehajtott felvásárlás azonban kevésnek bizonyult a versenyképesség megőrzéséhez: 2018-ban, a részvényárfolyamának esése miatt szintén előre menekülő Stanley Black and Decker megszerezte az MTD 20 százalékos részesedését, továbbá opciót arra, hogy 2021-ben a fennmaradó 80 százalékot is megvásárolhassa.

A koronavírus-járvány felgyorsította az eseményeket. Válság idején a globális vállalatok ma már egyre kevésbé követnek „óvatos kivárás” stratégiát. A (válság)menedzsment-tanácsadók egyik leggyakrabban használt – mára igencsak elhasznált – kifejezése az üzleti agilitás lett. „Az agilis vezető gyorsan, rugalmasan reagál a környezet változásaira: módosítja a folyamatait és a struktúráját, átértékeli a prioritásait, felismeri és kihasználja a lehetőségeket és nem habozik, ha ennek jegyében újra kell allokálnia az erőforrásait” – „békeidőben” is, válság idején pedig különösen.

Részleges felvásárlása óta, az anyavállalat agilitása még a korábbiaknál is kevésbé hagy kívánnivalót maga után. A prioritások átértékelése és a vállalati szervezet újragondolása nem csupán a magyarországi leányvállalatot érintette kedvezőtlenül: a hasonló termékskálára szakosodott, Kentucky állambeli Leitchfieldben működő gyár bezárását a cég tavaly októberben jelentette be.

A tanulságok levonásakor látnunk kell, hogy a digitális átalakulás egyik következményeként,

a relatív költséghatékonyság ma már egyre kevésbé a bérszint-különbségek függvénye. Mivel a fejlett országokban az automatizált, robotizált és digitalizált üzemek termelésének költséghatékonysága ma már gyakran meghaladja a mégoly alacsony munkabérszintű országokban működő telephelyekét, és az egy foglalkoztatottra/egységnyi költségre jutó hozzáadott érték is magasabb, nincs elvi akadálya annak, hogy egy cég visszatelepítse a termelését, vagy a kapacitásainak globális konszolidálása jegyében, a fejlett országokban működő telephelyeit tartsa meg.

Tanulásgéppen egyetlen megjegyzés: a magyar gazdaságpolitika agilitása is fejlesztésre szorul. Technológiai paradigmaváltás idején, amikor a világgazdaságban és az üzleti életben minden megváltozik, az évtizedes hagyományok jegyében folytatott gazdaságfejlesztési stratégia egyre kevésbé eredményes.

A gazdaságstratégia „agilis” módosítása persze nem csupán elhatározás kérdése. Az alapok megteremtéséhez, a humán tőke helyi felhalmozásához legkevesebb egy évtizedre, de inkább egy generációnyi szisztematikus fejlesztésre lenne szükség. Ideje lenne elkezdni.



Szalavetz Andrea

Az MTA doktora, a Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont Világgazdasági Intézetének tudományos tanácsadója. Kutatási témája a technológiai fejlődés, valamint a globális vállalatok és hazai leányvállalataik. Önéletrajza és letölthető publikációi megtalálhatók a honlapján: www.szalavetz.com.

A TÁRSASÁG HÍREI

Ismerjük meg Tagjainkat!

Somogyiné Alabán Ildikó



Képzettség: A BME Gépészmérnöki Karán végeztem, matematikus-mérnök szakon, amit később a menedzser gazdasági mérnöki és az MBA képzés követett ugyanitt.

Jelenlegi munkakör: A MOL-csoport, Csoportszintű Szervezettervezés és Társaságirányítás szervezetben dolgozom szenior partnerként.

Hogyan találkozott először a minőséggel?

Az egyetemen a Vállalkozás-gazdaságtan Tanszék keretein belül voltak a szervezettervezéssel, szervezetfejlesztéssel, szervezési résztechnikákkal foglalkozó tantárgyak, amelyek már akkor is felkeltették az érdeklődésemet.

1995-ben az akkori vezetőm javaslatára kezdtem el a minőségbiztosítással foglalkozni, melyhez már tudatosan választottam a másoddiplomás képzést úgy, hogy a minőségirányítás mellett a szervezet és működésfejlesztéshez is további ismereteket kapjak.

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

Dr. Topár József, aki több tantárgyat is tanított az egyetemen, pl. TQM. A szakmai tudás átadása mellett gondot fordított arra, hogy a tanultak gyakorlati hasznát is bemutassa, példákkal illusztrálja.

Nem véletlen, hogy Dr. Topár József volt a másoddiplomás képzéseim diplomamunkáinak konzulense. Azóta is érdeklődéssel veszek részt, ha tehetem, szakmai előadásain.

Mi volt az életében a legjobb karrier tanács?

Dolgozni csak pontosan, szépen... Gyorsan elszáll egy-két óra, minden percét használd jóra... Ezek a minőséghez kapcsolható gondolatok, amelyeket a szülői házból hoztam, évtizedekig meghatározták a hozzáállásomat a munkavégzéshez. Működött.

A mai megváltozott, felgyorsult világban ezt így egészíteném ki: Folyamatosan új ismeretekkel kell bővíteni tudásunkat, építeni kell a technikai és technológiai újításokra és bátran kell élni a változás hozta lehetőségekkel.

Korábbi jelentős munkakörei?

A MOL Nyrt. és elődszervezeteinek voltam és vagyok a munkavállalója. Az IT területén kezdtem, majd átkerültem a menedzsment támogatás területre, ahol szabványos irányítási rendszerek bevezetésével, integrálásával és működtetésével, illetve folyamatmenedzsmenttel foglalkoztam vezető szakértői, vezetői majd projektvezetői munkakörökben.

2009-től üzleti területen az irányítási rendszerek és szabályozási feladatok irányítására kaptam lehetőséget, 2011-től ez kiegészült egyéb belső támogatási területek tevékenységek irányításával is, évekig dolgoztam középvezetői beosztásban.

Hogyan vesz részt az MMT munkájában?

1998-ban a MOL minőségbiztosítással foglalkozó szakmai szervezetének döntenie kellett, hogy mely szakmai szervezetben tartja meg a tagságát. A döntés a Magyar Minőség Társaságra esett, mint arra a szervezetre, amely valamilyen módon összefogja a területen tevékenykedő további szakmai szervezetek munkáját.

Az MMT tevékenységét addig a konferenciákból, szakmai rendezvényekből és a folyóiratból ismertem. A MOL Nyrt., mint jogi tag delegáltjaként kezdetben az MMT IT tagjaként, majd MMT IT alelnökként vettem részt a szervezet munkájában.

Gyakorló minőségirányítási vezetőkkel együttműködve, javaslatainkkal és szakmai munkánkkal is támogattuk a mára megszűnt „Minőségmenedzsment szakbizottság” keretein belül az MMT tevékenységét. Tevékenyen vettem és veszek részt az MMT rendezvények szakmai programjában.

nak összeállításában, pályázatok elbírálásában, szakmai rendezvények levezetésében.

Elkötelezettségemet jelzi, hogy nemcsak egy jogi tag képviselője vagyok, hanem egyéni tagja is vagyok az MMT-nek.

Szakmai elismerései:

Érdemesnek minősítettek megjelenni a Jók a legjobbak közül sorozatban 2010-ben.

Személyes adatok:

Férjem vegyipari gépészmérnök, energiagazdálkodási szakmérnök, a MOL Nyrt.-nél dolgozik.

Fiam anglisztika és japán, lányom társadalomtudományi és műszaki menedzser szakokon végzett.

Lesz utánpótlás: lányom hozám hasonlóan az irányítási rendszerek iránt kezdett el érdeklődni, a MOL-csoportnál energiamenedzsmenttel foglalkozik.

Kikapcsolódás legjobb módja?

Utazás vagy más közös programok a családdal és a barátokkal, vagy egy jó könyv.

MMT Minősített tanácsadók jegyzéke, avagy miként kapok minőségi szolgáltatást a pénzemért?!

Aki ismeri a minőségügyi szakmát és dolgozik is benne, tisztában van azzal, hogy a tanácsadói piac miként épül fel és miként működik.

Ha nagyon szélsőségesek vagyunk, azt mondjuk, hogy minőségügyi tanácsadó bárki lehet. Igen bárki, aki úgy gondolja, hogy ezen a területen szeretne dolgozni és különböző nemzetközi szabványok alapján szándékozik irányítási rendszereket kidolgozni és bevezetni a piacon. Bárki szakértővé nevezheti ki magát (és/vagy a cégét) a klasszikus és új minőség- és termelékenység fejlesztő módszerek területén. A Quality 4.0 megjelenése után ezen módszerek jelentősége erőteljesen felértékelődik, ami komoly kockázatot jelent az alkalmazóknak.

Jelenleg nincs semmilyen előírás, feltétel, kritérium, szabály arra nézve, hogy ki lehet minőségügyi tanácsadó! Ebből adódik az, hogy a minőségügyi tanácsadói szakma is rendkívül széles spektrumban adja le teljesítményét. Megtalálhatjuk a teljes vertikumot a professzionálistól az egyáltalán hozzá nem értőig. Nem elfogadható, hogy olyanok adnak tanácsot, vezetnek be rendszereket, akik nincsenek tisztában az elméleti és filozófiai alapokkal, a szükséges gyakorlattal sem rendelkeznek. Papírjuk van róla, egy hasonló kvalitásokkal rendelkező cégtől, vagyis a „diploma” valós piaci értéke a nullához konvergál.

Akik ezen a piacon vagy az ehhez kapcsolódó területeken dolgoznak, ezt tudják és ismerik, ugyanakkor ezt így leírni és visszaolvasni nem kelt az emberben éppen jó érzéseket.

Vallom azt, hogy nem elégedetlenkedni kell, hanem cselekedni!

Ez inspirált arra, hogy a Magyar Minőség Társaság vállalja fel ezt a szerepet, - amely nevéhez és tevékenységéhez maximálisan kapcsolódni képes – és hozzon létre egy adatbázist, amely tartalmazza azon szervezeteket, amelyek egy bizonyos szintet teljesítve megfelelő minőségű szolgáltatást nyújtanak a tanácsadói piacon.

Hogy miért van erre szükség? Meglátásom szerint leginkább azért, hogy legyen egy mindenki számára nyilvánosan elérhető adatbázis, amely valamennyi érdekelt fél számára előnyökkel jár.

Amennyiben egy vállalkozásnak tanácsadóra van szüksége, legyen módja minőségi/minősített szolgáltatók közül válogatni igényeinek megfelelően. Az igények közé tartozhat a különböző irányítási rendszer alapját képező szabványok száma, a földrajzi elhelyezkedés vagy akár a közzé tett referenciák ismerete.

Amennyiben egy tanácsadó szervezet kiemelkedő teljesítményt nyújt, legyen módja megmutatni önmagát és egy olyan szakmai szervezethez tartozni, ahol valóban a szakmaiság a fontos.

A Magyar Minőség Társaság 2019-ben pilot jelleggel meghirdette a MMT Minősített Tanácsadók jegyzékének indulását, amelybe már több szervezet beadta a minősítés alapját képező dokumentumokat, és jogosulttá vált a védjegy használatára. Nekik gratulálunk! A tavaszi vírushelyzet miatt a folyamat kicsit megtorpant,

de a kezdeti értékelések lezárultát követően ez-
úton tájékoztatjuk a szakma érdekelt feleit,
hogy hivatalosan is elindul az MMT Minősített
Tanácsadók jegyzéke.

A jegyzék elérhető az alábbi honlapon:

<https://tanacsadok.quality-mmt.hu/>



Várjuk mindazon hazai minőségügyi tanács-
adókat, akik szeretnék egy országosan elér-
hető adatbázisban szerepelni és kitűnni a tö-
megből azzal, hogy a védjegy birtokában van-
nak és ezt kifelé kommunikálják is.

Szeretnénk a szakmailag kompetens és meg-
felelő színvonalon teljesítő szervezetek szá-
mára láthatóságot biztosítani ezzel a védjegy-
gyel, és szeretnénk a piaci szereplőknek meg-
adni a választás lehetőségét.

A védjeggyel rendelkező szervezettel való
együttműködés szakmai minősége a szolgálta-
tást igénybe vevők számára biztonságot jelent.
Biztonságot jelent olyan szempontból, hogy mi-
nőségi, kompetens szakemberektől tudja meg-
vásárolni a szolgáltatást és valóban értéket kap
az általa kifizetett tanácsadói díjért.

A jegyzékbe történő bekerülés feltételeiről az
alábbi oldalon tájékozódhat:

<https://tanacsadok.quality-mmt.hu/listara-keru-les-feltetelei/>

Szabó Mirtill
a Magyar Minőség Társaság elnöke

Köszöntjük a Magyar Minőség Társaság új tagját

Lean Project Kft.

Dunaharaszti

Érdeklik a minőségügy fejleményei?

Találkozni szeretne a legismertebb
szakemberekkel?

Fejleszteni szeretné minőségügyi is-
mereteit?

Kérjük legyen tagja a
Magyar Minőség Társaságnak!

Lépjen be itt

Hirdessen a
**MAGYAR MINŐ-
SÉG®-ben**

a Magyar Minőség Társaság havi
folyóiratában



2020. évi pályázataink

A Magyar Minőség Társaság idén is meghirdeti a Magyar Minőség Háza 2020, az Év Magyar Minőség (szakterület megnevezése) rendszer menedzsere 2020. és a Magyar Minőség Portál 2020, Magyar Minőség eOktatás 2020, Magyar Minőség Szakirodalmi 2020 díjakat, amelyekre már lehet pályázni. Továbbá várja a javaslatokat a Magyar Minőség legjobb szerzője díjazottjára.

<https://quality-mmt.hu/palyazatok-2020/>

**Pályázatainkra a jelentkezési határidő:
2020. október 02. 12.00**

**Pályázatok díjátadására 2020. november
10-én kerül sor.**

Pályázati nyerteseknek nyújtott szolgáltatások.

A **Magyar Minőség Háza** pályázatunk célja a hazai, kiemelkedő minőségű termékek, fejlesztések és szolgáltatások népszerűsítése, a fogyasztók tájékoztatásának elősegítése.

Azon termékkel/szolgáltatással lehetett pályázni, melynek jellemzői:

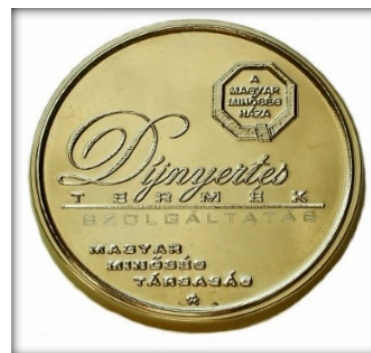
- Magyarországon fejlesztették, állítják elő, vagy/nyújtják,
- minőségjellemzői kiemelkedők,

- minőségük egyenletes, mert a termék előállítása/a szolgáltatás tanúsított minőségirányítási rendszerben folyik, vagy az egyenletesség egyéb módon bizonyítható,
- a termék előállítása és felhasználása/a szolgáltatás környezetkímélő.

A díjat 1996-ban alapította a Társaságunk, eddig 288 pályázó nyerte el a díjat.

Részletek a pályázatról és a jelentkezési lap letölthető a pályázat oldaláról.

<https://quality-mmt.hu/magyar-minoseg-haza-dij-2020/>



Az év Magyar Minőség (szakterület megnevezése) rendszer menedzsere 2020. díj 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 díjat 1997-ben alapítottuk eddigi díjazottak száma 19.

Részletek a pályázatról és a jelentkezési lap letölthető a pályázat oldaláról.

<https://quality-mmt.hu/rendszermenedzser-dij-2020/>



A Magyar Minőség Portál díj 2020. pályázat célja: kiemelkedő minőségi jellemzőkkel rendelkező magyar nyelvű portálok népszerűsítése. A díjra pályázni lehet bármely magyar nyelvű portállal, domain névtől és a tárhely földrajzi elhelyezkedésétől függetlenül.

A díjat 2006-ban alapítottuk eddig 8 díjat adtunk át.

Részletek a pályázatról és a jelentkezési lap letölthető a pályázat oldaláról.

<https://quality-mmt.hu/portal-dij-2020/>



A Magyar Minőség Szakirodalmi 2020. díjat az az alkotó (szerző, alkotószerkesztő, szakfordító, stb.) nyerheti el, aki az elmúlt 3 évben megjelent szakirodalmi művel (könyv, tanulmány, szakcikk nyomtatott, vagy elektronikus

formátumban) jelentősen hozzájárult a hazai MIR, KIR, MEBIR, stb. fejlesztéséhez.

A díjat 1997-ben alapítottuk, eddigi díjazottak száma 22.

Tavalyi díjazott: Fehér Norbert - [A Lean Six Sigma folyamatfejlesztés kézikönyve](#)

Részletek a pályázatról és a jelentkezési lap letölthető a pályázat oldaláról.

<https://quality-mmt.hu/szakirodalmi-dij-2020/>



A Magyar Minőség eOktatás díj 2020. pályázat célja: a kiemelkedő minőségű elektronikus oktatási anyagok és a jelentős eredményeket elért alkalmazók népszerűsítése. A díjra pályázni lehet bármely magyar nyelvű elektronikus tananyaggal vagy működő eLearning portállal, domain névtől és a tárhely földrajzi elhelyezkedésétől függetlenül. Intranetet működtető alkalmazók is pályázhatnak.

A díjat 2006-ban alapítottuk, eddigi díjazottak száma 12.

Tavalyi díjazottak: Balázs-Diák Kft.

Részletek a pályázatról és a jelentkezési lap letölthető a pályázat oldaláról.

<https://quality-mmt.hu/eoktatas-dij-2020/>



A Magyar Minőség legjobb szerzője díj 2020.

a Magyar Minőség folyóirat szerkesztősége adja át a megelőző év legjobb szerzőjének. A főszerkesztő – az olvasók véleményét is kikérve – írásbeli javaslatot tesz a szerkesztőbizottság szeptemberi ülésére az általa legjobbnak tartott cikkekre, illetve azok szerzőire.

Kérjük, tegyenek javaslatot a díjazandó cikkekre 2018. évben megjelent szakmai cikkek közül, a Magyar Minőség főszerkesztőjének az ujasag@quality-mmt.hu címre küldött e-mailben!

Tavalyi díjazott: Ipacs Boglárka

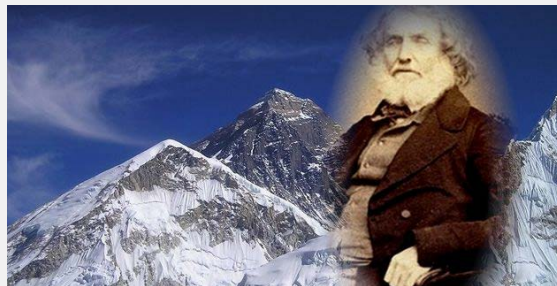


A pályázatokról további információt a Társaság honlapján <https://quality-mmt.hu/>, titkárságán a titkarsag@quality-mmt.hu e-mail címen vagy a +36-1-215-6061 telefonszámon kaphat.

Digitalizáció a kertben

Sok ház és nyaralótulajdonos nem túl kedvenc időtöltése a fűnyírás, de a digitális forradalom erre is megoldást kínál. A képen látható a Robomow (Friendly Robotics) idei (2020-as) modellje megbirkózik a 36%-os emelkedővel és 1600 m²-ig ajánlott. Az ára mindössze 605 ezer forint. A legolcsóbb típus már 170 ezerért kapható, de nem is tud annyit. Nem olcsó, de a kényelmet sem adják ingyen.

Forrás: <https://www.robexpert.hu/Robotf-ny-r-k/Robomow-robotf-ny-r-k/>

Akiről hegyet neveztek el

A világ legmagasabb hegycsúcsának kettő neve is van, és mindkettő elterjedt. A helyiek nyelvén – Csomolungma – annyit jelent, hogy a „Föld Istenasszonya”, máshol Mount Everest a neve, ami annyit jelent, hogy az „Everest hegy”. Névadója **Sir George Everest** ezredes, aki 230 éve, 1790. július 4-én született Wales-ben. Élete fő műve az indiai szubkontinens geodéziai háromszögelésen alapuló felmérése. Munkája során fokozatosan tökéletesítette a használatos mérőműszereket és módszereket. Munkája olyan nagy jelentőségű volt, hogy tagja lett a Királyi Társaságnak, több kitüntetésben részesült, 1861-ben megkapta a lovagi címet. A legnagyobb elismerés azonban az volt, hogy a Himalája addig 15-ös csúcsnak nevezett hegyét 1865-ben róla nevezték el. 1866. december 1-én hunyt el Londonban.

Az első magyar, aki felért a Világ Tetejére, Erőss Zsolt (1968-2013) volt.



HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

27 éves az



XXVII. NEMZETI MINŐSÉGÜGYI KONFERENCIA

PROGRAM (Tervezet_2v)

„A DEGLOBALIZÁCIÓS IDŐSZAK KIHÍVÁSAI”

Változáskezelés - Digitalizáció - Költségcsökkentés



Hunguest Hotel Pelion

8300 Tapolca, Köztársaság tér 10.

2020. szeptember 17-18.

Kedves Tagjaink! Tisztelt Partnereink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a koronavírus járvány miatt az év első felében elmaradtak a tervezett szakmai céglátogatások és az ISO FÓRUM Tavasz szakmai konferencia.

A veszélyhelyzet ellenére az egyesület elnöksége úgy döntött, hogy - kihasználva az új kommunikációs lehetőségeket - tagságunk részére hasznos szakmai tudásanyagot és gyakorlati ismereteket nyújtunk. Ennek szellemében indítottuk el május és július hónapok között a 6 sorozatból álló Online Szakmai Szemináriumot (OSzSz) az elmaradt céglátogatások helyett.

Örömmel szolgál, hogy megszűnt a veszélyhelyzet és nekifogtunk a XXVII. Nemzeti Minőségügyi Konferencia szervezésének, melyet 2020. szeptember 17-18. között

tartunk Tapolcán a Hunguest Hotel Pelion**-ban.**

Előző konferencia helyünk (volt Ramada Hotel) átépítés céljából hosszabb időre bezárt, így új konferencia helyszínt kellett keresnünk.

E tekintetben figyelembe vettük a Hunguest Hotels vezetősége általi új helyszín felajánlást, a tagságunk körében végzett felmérés eredményét, illetve a Balaton partján számunkra az egyetlen területileg megfelelő hotel ajánlatát és ezek függvényében döntöttünk a Pelion Hotel mellett.

2020. június 12-én a vezetőség 5 tagja helyszíni szemlét tartottunk a hotelnél és megállapodtunk a helyszíni vezetőkkel a konferencia zökkenőmentes és egészségileg biztonságos lebonyolításáról.

KINEK AJÁNLJUK A SZAKMAI KONFERENCIÁT?

Minden közép- és felső szintű vezetőknek, illetve az irányítási rendszerekkel foglalkozó szakembereknek, akik értékes információkkal szeretnének gazdagodni és benchmarking tapasztalatokat megismerni:

- a napjainkban zajló deglobalizációs ipar-gazdasági változásokról,
- a változásmenedzsmentről, a távmunkáról,
- az integrált irányítási rendszerek működésének új eszközeiről,
- az Új EFQM 2020 Modell szerinti szervezeti önértékelésről
- a 21. századi új menedzsment kihívásokról,
- a mindenkit közvetlenül érintő ipari és digitális forradalomról,
- az okos építőiparról és a klímaváltozás kihívásairól.

MÉRHETŐ ÉRTÉK A RÉSZTVEVŐK SZÁMÁRA

- Az ISO 9000 FÓRUM Egyesület, az EOQ MNB Egyesület, az MMT, a Szövetség a Kiválóságért KhE és a MIKSZ tagjai részére 25%-os részvételi kedvezményt biztosítunk a konferencia szervezési díjából.
- Az EOQ MNB tanfolyamokon résztvevők 20 kreditpontot nyernek a konferencián való részvételük esetén.
- Igény alapján szakmai továbbképzésről szóló oklevelet adunk a konferencia résztvevői számára.

A RENDEZVÉNY CÉLJA

- A résztvevők tájékoztatása az új kommunikációs eszközök és módszerek alkalmazásáról válságos időben. Home Office vagy iroda? Melyik alkalmasabb munkavégzésre mostanság?
- Változásmenedzselési technikák és a Projektmenedzsment példák ismertetése.
- Reorganizáció vagy digitális transzformáció a válságkezelés gyakorlati lépései?
- Tájékoztatás az Új EFQM 2020 Modell-ről.

- Az Ipar 4.0 digitalizációs forradalom versenyképességet növelő hatásáról.
- Az „Okos építőipar” fejlődési sajátosságainak bemutatása.
- Ismerkedés a generációváltás és tudásátadás fogásaival, a digitális oktatás módszerrel.
- A szakmai kapcsolatok erősítése, a legjobb gyakorlatok megismerése.
- Baráti találkozások a több hónapos távollét és bezártság után, nosztalgizálás, kikapcsolódás.

HAGYOMÁNYÁPOLÁS

A Plenárist követő szünetben díjazzuk a Nemzeti Minőségügyi Konferenciák 5, 10, 15, 20 és 25. éves törzsvendégeit.

KIKAPCSOLÓDÁS

Hosszabb kávészüneteket terveztünk, hogy legyen idő beszélgetésekre.

A szekciók végén több időt ütemeztünk a kérdésekre, hozzászólásokra.

A vacsora előtti szünetben Stari sörkülönlegeségek kóstolása.

Az esti műsort Vidám Party zárja a KOKTÉL 4U zenekarral.

PARKOLÁS

A szálloda zárt/őrzött parkolójában személygépkocsik és buszok elhelyezése biztosított (228 személyautó és 3 busz).

DÍJMENTESEN IGÉNYBE VEHETŐ SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁSOK

Wellness sziget: termálvizes medence, élményfürdő, kerti úszómedence és gyermek medence májustól szeptemberig, finn szauna, bioszauna, infrasauna, gőzkamra; strandröplabda, foci, fitness terem; reggeli gimnasztika, vízitorna; fürdőköpeny-használat, gyógybarlang. Gyermekfelügyelet és animáció a szálloda saját óvodájában.

Szeretettel várunk minden kedves érdeklődőt és jelentkezőt a rendezvényre!

PROGRAM (tervezet_2v)

A program a www.isoforum.hu weboldalon az alábbi linken tekinthető meg:

<https://www.isoforum.hu/Eloadasok/Felhivas-XXVII-Nemzeti-Minosegugyi-Konferenciara>

PLENÁRIS TEMATIKA

2020. szeptember 17. délelőtt 10:00 - 13:00

Plenáris: Változáskezelés - Emberi sorsok - Fenntarthatóság

SZEKCIÓ TEMATIKÁK

2020. szeptember 17. délután 14:30-17:30

„A” Szekció: Integrált vállalatirányítás a digitalizáció támogatásával

2020. szeptember 17. délután 14:30-17:30

„B” Szekció: EFQM Modell 2020 és Nemzeti Kiválóság Díj

2020. szeptember 17. délután 14:30-17:30

„C” Szekció: Változásmenedzsment és túlélési stratégiák

2020. szeptember 18. délelőtt 09:15-13:00

„D” Szekció: Lean transzformáció és az ipari digitalizáció szerepe

2020. szeptember 18. délelőtt 09:15-13:00

„E” Szekció: Menedzsmentkihívások a XXI. században

2020. szeptember 18. délelőtt 09:15-13:00

„F” Szekció: „Okos” Építőipari megoldások

KONFERENCIA TERMEK A HOTEL PELIONBAN

A szálloda minden helyisége légkondicionált, külön szabályozó szerkezettel.

A konferencia- és szekciótermekben természetes fényforrás van.

A termek összenyithatóak, így 350 fő befogadására elegendő a kapacitás.

A szállodában mindenhol biztosított a kézfertőtlenítés és a szükséges távolságtartás.

ÉTKEZÉS

Elegáns helyszín, technikai biztonság, ingyenc falatok, erős kávé és gyümölcsök.

Az étteremben svédasztalos főétkezések és gálavacsora várja a vendégeket.

Szeretettel várunk minden kedves érdeklődőt és jelentkezőt a rendezvényre!

Tiszteletteljes üdvözléssel:

Rózsa András, elnök
ISOFÓRUM Egyesület

Visszatekintés a XXVI. Nemzeti Konferenciára



A népes hallgatóság, vajon hányan leszünk idén?



Dr. Somogyi Ferenc Tanár Úr a történelmi-társadalmi háttérrel elemzi



Felpöröghetnek a hazai LEGO robotversenyek

Budapest, 2020. június 15. – Önálló régióként került fel a FIRST LEGO League versenytérképére Magyarország, az idei versenyszezonban már a HelloWorld Egyesület felel a robotversenyek hazai szervezéséért.

A LEGO Education a HelloWorld Oktatás és Fejlesztés Egyesületet bízta meg a magyarországi FIRST LEGO League (röviden: FLL) versenyek szervezésével, ezzel a világ legnagyobb robotversenyének országszintű felügyelete hazai felügyelet alá került. Ezzel a lépéssel Magyarország - a szintén globális WRO-hoz hasonlóan - különálló régióként került be a 2020/2021-es versenykiírásba, amely a korábbiaknál nagyobb mozgásteret ad a hazai FLL közösség számára, a csapatok pedig ezzel a változással immár direkt módon juthatnak a globális döntőbe, a FIRST LEGO League amerikai világfesztiváljára.

A hazai szervezésnek köszönhetően a 2021-es szezonban első alkalommal kerül majd megrendezésre a FIRST LEGO League Magyarországi nemzeti döntője, amelynek győztese az Egyesült Államokban képviselheti majd hazánkat.

A HelloWorld Egyesületet a LEGO Education egy hosszú, több mint egy éves folyamat során választotta ki az FLL versenyek Magyarországi képviselőjévé, amely nonprofit szervezet négy

sikeres budapesti döntő és számos robotikai gyerektábor, rendezvény megszervezésével már korábban az FLL közösség aktív tagjává vált. “Nagy öröm és ugyanakkor felelősség a hazai FIRST LEGO League robotversenyek koordinálása, ám szerencsére hazánkban már jelenleg is egy nagyon aktív és összetartó FLL közösség él, akikkel együtt dolgozva a korábbiaknál is több gyerekkel szeretnénk meg a robotikát és a robotvezérlést” - mondta Molnár József, a HelloWorld Egyesület projektvezetője.

“Egyesületünk számára egyaránt fontos az informatikus életpálya, valamint a STEM tudományterületek népszerűsítése. Az FLL versenyszervezői státusz elnyerése hatalmas lehetőség, hogy a reáltudományok legbarátságosabb arcát mutassuk meg minél több gyereknek.” – mondta Virágh Márton, a HelloWorld Oktatás és Fejlesztés Egyesület elnöke.

Az FLL idei tematikája a RePLAY fantázianevet kapta, a feladatok és a pályaelemek pedig az egészséges életmód, a sportok és a fitness világába kalauzolják majd a csapatokat. A versenyre a hamarosan induló firstlegoleague.hu oldalon lehet majd jelentkezni.

Bővebb információ:

Molnár József
20-393-6704, jmolnar@pcworld.hu

A FIRST LEGO League versenyről

A FIRST LEGO League (röviden FLL) a FIRST által szervezett nemzetközi 9-16 éveseknek célzott Lego Mindstorms robot alapú robotverseny. A sorozatot 1998-ban alapította Dean Kamen, amely mára a világ legnagyobb ifjúsági robotversenyévé nőtte ki magát. A verseny hivatalos oldala szerint a tavalyi év kihívásán 98 ország, több mint 40 ezer csapata vett részt, ami több mint 480 ezer fiatal robotprogramozót je-

lent. A döntőt minden évben az Egyesült Államokban rendezik meg, és világszerte tartanak selejtezőket - tavaly például 1450 versenyt számoltak össze a szervezők. Hatalmas eseményről van szó, ahol csak a legjobb robotprogramozó gyerekek juthatnak az elődöntőkbe és a döntőkbe. A verseny próbára teszi a gyerekek programozó és mérnöki tudását, ugyanakkor a csoportmunka és a prezentációs készségek megléte is hangsúlyos a pontozás során.

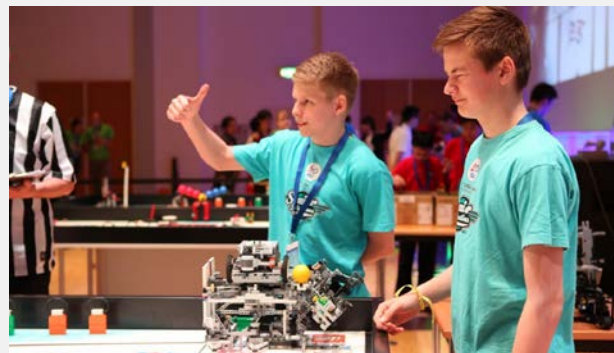
A HelloWorld Egyesületről

Becslések szerint több mint 20 ezer informatikus hiányzik a hazai munkaerőpiacról. Ezt felismerve a PC World, szakmai szervezetekkel és pedagógusokkal együttműködve 2015 nyarán elindította a HelloWorld mozgalmat, amely keretén belül már több mint ötszáz gyerek kóstolhatott bele a programozás, a drón- és robotvezérlés és a 3D-tervezés és –nyomtatás csodálatos világába, illetve a mozgalom szakemberei több ezer gyereket értek el közvetlenül az iskolákban tartott előadásaiikkal, illetve közvetve több százezer embert a PC World offline és online felületein publikált, egyedi fejlesztésű tananyagokkal. 2019-től a HelloWorld alapítói az oktatási tevékenységet egy külön nonprofit egyesületben folytatják, szorosan együttműködve a kiadóval. A HelloWorld Egyesület fő célja a robotika és a STEM tudományok népszerűsítése, valamint a digitális oktatás, pedagógia új alapokra helyezése.

Képek a Lego Robotversenyekről



Forrás: <https://www.code4bots.com/fll/>



Forrás: [:https://www.first-lego-league.org/en/season/robot-game.html](https://www.first-lego-league.org/en/season/robot-game.html)

Teával a jövőnkért



A tea az egyik legszélesebb körben fogyasztott ital a világon, betegség és stressz idején nincs jobb, mint egy csésze tea. Az ezzel összefüggő Nemzetközi Teanap célja is a fenntartható termelés és fogyasztás támogatása, amelyet számos nemzetközi szabvány (ISO) segít.

A tea magas antioxidáns-tartalma mellett fertőtlenítő és antibakteriális hatású is a benne található katechineknek köszönhetően. A tea négy típusa – fehér, zöld, oolong és fekete – az emberek millióinak alapvető itala évezredek óta. Élünkben a teázás szertartása egy olyan „rituálé”, amellyel hihetetlen nyugalmat biztosíthatunk magunknak, elfeledve egy pillanatra gondjainkat, problémáinkat.

2019-ben világszerte körülbelül 6,4 millió tonna teát forgalmaztak, amely 2025-re várhatóan 7,7 millió tonnára emelkedik. A teaipar nagy üzlet, amellyel a fejlődő országokban rengeteg ember támogatható. A teaértéklánc fejlesztése, valamint az ezt követő felelősségteljes és fenntartható termelés hatékony módja annak, hogy milliók életét és megélhetését támogassák.

Ilyen módon nagyban hozzájárulhat az Egyesült Nemzetek Fenntartható Fejlődésének egyes céljaihoz, mint például a szélsőséges szegénység csökkentése (1. cél), az éhezés elleni küzdelem (2. cél), a női egyenjogúság segítése (5. cél) és a földi ökoszisztémák fenntartható használatának előmozdítása (15. cél).

Az ISO ezt az iparágat 30 nemzetközi szabvány kiadásával – több korszerűsítés alatt áll – támogatja, aminek a minőség javítása, a tartalom és az anyagok mérésének harmonizálása, illetve a nemzetközi kereskedelem elősegítése a célja.

Sustainability in Tea: Back to Nature



Ezek a szabványok magukban foglalják a teában lévő anyagok, például a koffein vagy a polifenolok meghatározását, a különféle teák, például a zöld, a fekete vagy a fehér tea meghatározásait és a mintavételi eljárásokat, valamint kapcsolódnak más, kidolgozás alatt álló szabványokhoz, melyek az oolong, a lila és a matcha teára vonatkoznak. Mindez elősegítheti a tea minőségének javítását, és egyenlő versenyfeltételeket teremthet a teljes ellátási lánc számára.

A teára vonatkozó nemzetközi szabványokat az ISO/TC 34 Élelmiszerek, [SC 8 Tea](#) albizottsága dolgozta ki, amelynek titkárságát a [BSI](#) és az [SAC](#) látja el.

Forrás: ISO-honlap, <https://prod.mszt.hu/hu-hu/szabvanyositas/hirek/2020/06/teaval-a-jovonkert>

Szalay Anna
2020. június

Egység a mérésben



Május 20. a Metrológia Világnapja, az 1875. május 20-án aláírt Méteregezmény tiszteletére. Az esemény idei mottója: „**A mérések szerepe a világkereskedelemben**”. Idén is, mint minden évben, felhívják a figyelmet a mérés fontosságára, valamint annak szerepére a tudományos felfedezésekben, az innovációban, az új termékek fejlesztésében, a gyártásban és a fenntarthatóságban.

Tekintettel arra, hogy a harmonizált mennyiségeket és mértékegységeket a kereskedelem sok területen használja, a csomagszállítástól a konténerszállító hajókon keresztül egészen a termék méretének meghatározásáig, a Nemzetközi Mértékegységrendszer (SI) szó szerint „mozgásban tartja a világot”.

Leslie Pendrill professzor, a szabványokat kidolgozó ISO műszaki bizottság elnöke elmondta, hogy az **ISO/IEC 80000** szabványsorozattal biztosítható a pontos és következetes mérési információkon alapuló, személyek közötti kommunikáció.

Az **ISO/IEC 80000** szabványsorozat tagjai közül magyar nemzeti szabványként az alábbiak kerültek bevezetésre:

- [**MSZ EN ISO 80000-1:2013**](#) *Mennyiségek és mértékegységek. 1. rész: Általános elvek*
- [**MSZ EN ISO 80000-2:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 2. rész: Matematika*

- [**MSZ ISO 80000-3:2012**](#) *Mennyiségek és egységek. 3. rész: Tér és idő*
- [**MSZ EN ISO 80000-4:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 4. rész: Mechanika*
- [**MSZ EN ISO 80000-5:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 5. rész: Termodinamika*
- [**MSZ EN 80000-6:2008**](#) *Mennyiségek és mértékegységek. 6. rész: Elektromágnesesség*
- [**MSZ EN ISO 80000-8:2007**](#) *Mennyiségek és mértékegységek. 8. rész: Akusztika*
- [**MSZ EN ISO 80000-9:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 9. rész: Fizikai kémia és molekuláris fizika*
- [**MSZ EN ISO 80000-10:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 10. rész: Atom- és magfizika*
- [**MSZ ISO 80000-11:2012**](#) *Mennyiségek és egységek. 11. rész: Jellegzetes számok*
- [**MSZ EN ISO 80000-12:2020**](#) *Mennyiségek és egységek. 12. rész: Kondenzált anyagok fizikája*
- [**MSZ EN 80000-13:2009**](#) *Mennyiségek és mértékegységek. 13. rész: Információtudomány és -technika*

Az ISO/IEC 80000 szabványsorozat 7. része európai szabványként nem lett bevezetve, így egyelőre magyar nemzeti szabványként sem:

- [**ISO 80000-7:2019**](#) *Quantities and units. Part 7: Light and radiation*

Az alábbi három szabvány felülvizsgálat alatt áll, ezek hamarosan kiadásra kerülnek:

- **FprEN ISO 80000-11** *Quantities and units. Part 11: Characteristic numbers*
- **FprEN ISO 80000-3** *Quantities and units. Part 3: Space and time*
- **prEN ISO 80000-1 rev** *Quantities and units. Part 1: General*

Forrás: <https://www.iso.org/news/ref2513.html>

Kámán Gergely
2020. június

Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXIX. évfolyam 07. szám 2020. július

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Gamification – Üzleti motiváció a digitális generációknak – Szabad Tamás](#)

[Akkreditálás vs. COVID-19 – Szabó Mirtill](#)

[Távaudit egy gyártóvállalat szemszögéből – Malicsekné Kisvarga Zsuzsanna](#)

[Online Szakmai Szemináriumok válságos időszakban – Rózsa András](#)

[Home office vagy iroda? – Torma Beáta](#)

[A Home Office FMEA-ja Covid 19 idején – Jónás Tímea](#)

[Búcsú egy közel százéves családi vállalatától – Szalavetz Andrea DSc](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[Ismerjük meg Tagjainkat!](#)

[MMT Minősített tanácsadók jegyzéke, avagy miként kapok minőségi szolgáltatást a pénzeért?!](#)

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

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Az ISOFÓRUM XXVII. Magyar Nemzeti Konferencia előzetes programja](#)

[Regionális Lego Robotverseny Budapesten – Sajtóközlemény](#)

[Hírek a szabványok világából](#)

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJA

[Köszöntjük a Társaság új tagját.](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront – Csaba László TÓTH](#)

[Gamification – Business Motivation to the Digital Generations – Tamás SZABAD](#)

[Accreditaion vs Covid19 – Mirtill SZABÓ](#)

[Remote Audit from the Perspective of a Manufacturing Company – Zsuzsanna MALICSEKNÉ-KISVARGA](#)

[Online Professional Seminars in Time of Crisis – András RÓZSA](#)

[Home Office or Office? – Beáta TORMA](#)

[Home Office FMEA and Covid 19 Time – Tímea JÓNÁS](#)

[Farewell to a Nearly 100-year-old Family-managed Global Company – Andrea SZALAVETZ DSc](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

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

[HSQ Qualified Consultants - a New Initiation](#)

[Invitation to a New Competetion of the Hungarian Society for Quality in 2020](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[Preliminary Program of ISO 9000 Fórum XXVII. National Quality Conference in September](#)

[Regional First Lego League Championship in Budapest – Press Release](#)

[News from the World of Standards](#)

NEW MEMBER TO THE SOCIETY

[We Welcome the New Member to the Society](#)



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
- Játszótéri eszközök megfelelésének ellenőrzése

TANÚSÍTÁSI TITKÁRSÁG

1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.
Tel.: 06-1-456-6928 Fax: 06-1-456-6940
e-mail: cert@mszt.hu
www.mszt.hu



LEGYEN TAGJA AZ IQNET NEMZETKÖZI ELIT-KLUBNAK!