

MAGYAR MINŐSÉG

2023. november

XXXII. évfolyam 11. szám

**Masaaki Imai Úrra, a KAIZEN™ Institute alapítójára
emlékezünk**

Fábián Ida

30 éves az ISOFÓRUM Egyesület

Rózsa András

**Quality of life, mint minőségi cél és eszköz krízishelyzetben,
ISO 45003**

Dr. Ködmönné Pethő Henrietta

Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXXII. évfolyam 11. szám 2023. november

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Masaaki Imai Úrra, a KAIZEN™ Institute alapítójára emlékezünk – Fábíán Ida](#)

[30 éves az ISOFÓRUM Egyesület – Rózsa András](#)

[ISOFÓRUM XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencia összefoglaló – Rózsa András](#)

[Quality of life, mint minőségi cél és eszköz krízishelyzetben, ISO 45003 – Dr. Ködmönné Pethő Henrietta](#)

[A hatékony munkahely kialakítása az 5S alapelvek mentén – Fekete Teréz](#)

[Poirot cipőjébe bújtam – Erőss Erzsébet](#)

[Jók a legjobbak közül: Pintér Csaba – Szódi Sándor](#)

[Le a kalappal: *green edge* Reklámügynökség – Szódi Sándor](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[A Magyar Minőség Hét konferencia időpontja megváltozott](#)

[A Magyar Minőség Társaság 2023. évi pályázatainak nyertesei](#)

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Hírek a szabványok világából](#)

[Minőségügyi Eszközláda – 5E Változáskezelési modell – Dr. Csiszér Tamás](#)

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront – Csaba László TÓTH](#)

[In Memoriam Masaaki Imai – Ida FÁBIÁN](#)

[The ISOFÓRUM Association 30 Years Old – András RÓZSA](#)

[ISOFÓRUM XXX. National Quality Conference Summary – András RÓZSA](#)

[Quality of Life as a Quality Tool in a Crisis Situation, ISO 45003 – Henrietta DR. KÖDMÖNNÉ PETHŐ](#)

[How Can We Create an Efficient Workplace Using the 5S Methodology? – Teréz FEKETE](#)

[I Put Myself in Poirot's Shoes – Erzsébet ERŐSS](#)

[The Best among the Best: Pintér Csaba – Sándor SZÓDI](#)

[Hats off to: *green edge* Reklámügynökség – Sándor SZÓDI](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

[The Date of the Hungarian Quality Week Conference Has Changed](#)

[Winners of the Hungarian Society for Quality's 2023 Prizes](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[News from the World of Standards](#)

[Quality Toolbox for Practitioners – RDPPA Change Management Model – Dr. Tamás CSISZÉR](#)

Nézd a jó oldalát!

www.alkotoenergia.hu

A tudatos életmód
online magazinja

Szeretnél egy
szuper kezdőoldalt?
Olvasd be!



Tisztelt Olvasó!

Holnap, november 9-én lesz a Minőség Világnapja. Múltbéli számunkban már felhívtuk erre a figyelmet, azonban aki még nem tett lépéseket a szervezetében, az sem késett el, hiszen a novemberi hónapot a minőségügynek szentelik az egész világon.

Így teszünk mi is, hiszen a novemberi számunk a két szervezet, az ISOFÓRUM és a Minőség Társaság közös munkájával jön létre és ennek tartalma mindenki számára elérhető.

2017-ben döntött úgy a két szervezet, hogy a Fórum szeptemberi konferenciájáról részletesen beszámolunk és közreadjuk az ott elhangzott előadások némelyikét. Így a mostani lapszám immár hetedik a sorban.

Arra nincs lehetőség, hogy valamennyi előadást megjelentessük és ennek nem feltétlenül a terjedelmi korlát az oka.

Nagyon sok kiváló előadást hallhattunk, amelyeknek helye lenne itt a lapban, de egy mérhetetlenül rossz ideológia miatt, mostanság a menedzsment már minden (nem minőségügyi) feladatot a minőségügyesekre oszt rá.

Így nem marad idejük a publikációs tevékenységre.

Mostani számunk első írásában rendhagyó módon emlékezünk meg a kaizen atyjáról, Masaaki Imai-ról egy interjú keretében.

Az élet minősége napjaink egyik fontos kérdése, szerzőnk a konferencián elhangzott előadását vetette papírra.

Külön öröm volt számunkra, hogy az egyik kiállító szponzor is tollat ragadott, és termékeit egy fontos gyakorlati alkalmazáshoz kötötte.

Az egészségügyi szekcióban hangzott el a következő előadás, amely érzelmileg is mélyen érintette a hallgatóságot. Most olvashatjuk is.

Jók a legjobbak, és a Le a kalappal sorozatunk is a konferenciához kapcsolódik.

Lesznek szabványügyi hírek és minőségügyi eszköztárakat is újabb kártyával bővíthetnek.

Kellemes időtöltést kívánunk!

Tóth Csaba László
Főszerkesztő

Impresszum

Magyar Minőség Társaság havi folyóirata

Elektronikus kiadvány

Szerkesztőbizottság:

Alapító főszerkesztő: dr. Róth András

Főszerkesztő: Tóth Csaba László

Tagok: Dr. Csiszér Tamás, Fehér Norbert, Harazin Tibor, Mátrai Norbert, Miskolciné Dr. Mikáczó Andrea, Dr. Nagy Tamás, Papp Éva, Dr. Topár József, Szódi Sándor tiszteletbeli tag

Szerkesztőbizottsági titkár: Turos Tarjáné

Felelős kiadó: Reizinger Zoltán

Szerkesztőség:

Székhely: 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 1.

Telefon: (36-1) 215-6061

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

A megjelenő publikációkban a szerzők saját szakmai álláspontjukat képviselik

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

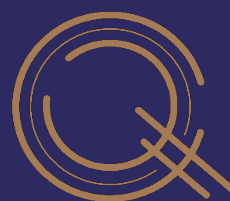
Megrendelés:

A kiadványt e-mailben küldjük.

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

INTRANET licence díj: egyedi megállapodás alapján

HU ISSN 1789-5510 (Online)



**MAGYAR
MINŐSÉG
TÁRSASÁG**

Masaaki Imai Úrra, a KAIZEN™ Institute alapítójára emlékezünk



Interjú a KAIZEN™ Institute magyarországi képviselőjének egyik alapító tagjával és ügyvezető igazgatójával, Bessenyei Balázssal

Készítette: Fábián Ida

A KAIZEN™ Institute-ot 1985 júniusában, 54 éves korában alapította Masaaki Imai. 90 éves korában, 2021-ben jelentette meg a Stratégiai KAIZEN™ könyvsorozat trilógiájának harmadik kiadványát, a Stratégiai KAIZEN™ című könyvét. 2023. június 12-én békésen hunyt el Imai Sensei 92 éves korában. A KAIZEN™ Institute révén világszerte emberek millióihoz jutottak el könyvei, előadásai és cikkei.

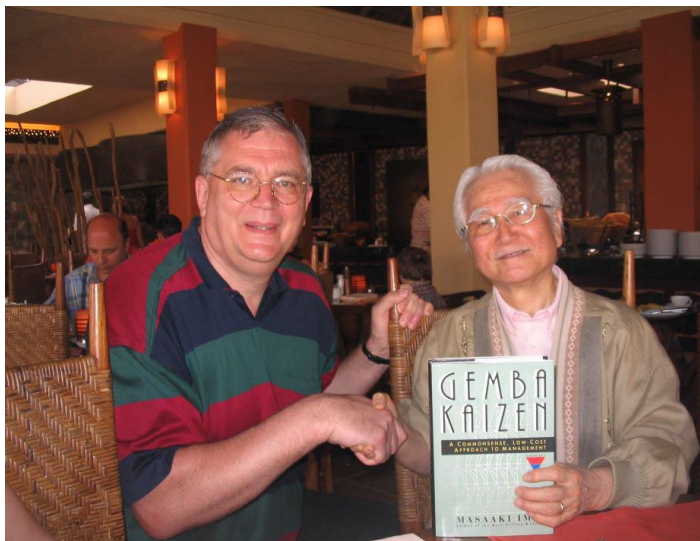
Imai 1930. szeptember 1-jén született Tokióban, Japánban. Már gyermekkorától kezdve mindig is az volt a hozzáállása, hogy elgondolkodjon és jobbra tegye magát, ahogy az a naplóiban le van írva és a tetteiben is látszik. Beiratkozott a tokiói egyetemre, ami végül az Egyesült Államokba vezetett, ahol a Japán

Termelékenységi Központ tolmácsaként dolgozott. Az Egyesült Államokban töltött idő volt az egyik alapja annak, hogy megírja az első KAIZEN™ könyvet, amely világsiker lett, ahogy emlegetni szokták, a folyamatos fejlesztés "bibliáját".

Ő állította össze a holisztikus KAIZEN™ módszertant. A KAIZEN™ ekkor született meg, mint egy univerzális megközelítés bármely szervezet stratégiájára és arra vonatkozóan, hogy a vállalatoknak hogyan kell irányítaniuk a működésüket. Meggyőződéssel követte és hirdette az alapelveket.

Imai Sensei szellemisége örökérvényű üzenetként kísér végig bennünket, haladjunk előre akár személyes, akár üzleti utunkon. To-

vábbra is fogadjuk el a KAIZEN™ szellemiségét, és mindig tanuljunk, fejlődünk és javulunk mindenben, amit teszünk, hogy útközben másoknak is segítsünk a fejlődésben.



Bessenyei Balázs Imai Sensei és a Gemba Kaizen könyv társaságában

Alábbi interjút a KAIZEN™ Institute magyarországi képviselőjében a KAIZEN™ Institute Hungary Kft. ügyvezető igazgatójával és egyik alapítójával, **Bessenyei Balázssal** készítettem, aki munkatársam és bizonyos megbízásokkor útitársam is volt a KAIZEN™ tanácsadói pályafutásom során. Bessenyei Balázs személyesen is ismerte Masaaki Imai urat, akivel én sajnos soha nem találkoztam. Azonban üzenetei elgondolkodtatnak és olykor átlendítenek munkám során egy-egy feladat megvalósításakor. Számos örökérvényű mondatát jegyeztem meg és használom mai napig, de egyet szeretnék kiemelni, mégpedig azt, hogy „a fejlődés lehetetlen a hibák beismerésének képessége nélkül”. A mondatot sokszor sok helyzetben hallhatta már az olvasó. Mégis rengeteg tapasztalat és próbálkozás eredménye lehet csak a mondat jelentésének mindennapi megélése. Számomra benne van a folyamat-szemlélet víziójának sava-borsa. Hogy hogyan alakult Magyarországon a Masaaki Imai-féle gondolatiságból eredeztethető konkrét

megvalósítás, erről kérdeztem Bessenyei Balázst az alábbi interjúban.

*Miért gondolja úgy két magyar ember (**Mátrai Norbert** a másik fő alapító tagja a Kaizen Institute Hungary Kft-nek, a szerző) Magyarországon a 2000-es évek elején, hogy olyan tanácsadó céget alapít, aminek a “nagy társa” egy japán ember szemléletmódjának, tapasztalatainak, szorgalmának és lelkesedésének megtestesítője, a KAIZEN™ Institute?*

Én KAIZEN™ ügyben „előterhelt” voltam, mivel 2001-2003-ban olyan elsőkörös autópári beszállító céget vezettem, ahol a japán autógyárak elvárták a folyamatos fejlesztéseket, amik alacsonyabb árat, jobb minőséget és rövidebb szállítási határidőket eredményeznek, hiszen az integrátor cég – jelen esetben az autógyár – termékei is versenyképesebbé válnak az igencsak kiélezett autópári piacon. 2002-ben lehetőségem nyílt 15 gyárigazgatóval és 16 termelési igazgatóval együtt egy háromhetes tanulmányutat tenni Japánban. Az utat Mátrai Norbert szervezte, így ismerkedtünk meg egymással. Barátságunk és együttműködésünk azóta is töretlen. A KAIZEN™ Institute 2003-ban határozta el, hogy tevékenységét Kelet-Európára is kiterjeszti, így találkoztak az ő és a mi elképzeléseink.

A munkám során tapasztalom, hogy bár tanácsadóként tudom, hogy mindenki mindenhol mindig tudja alkalmazni a KAIZEN™ szemléletet, mégis nagyon nehéz eleinte az ügyfeleinknek elképzelni, hogy hogyan is működhet magyar környezetben egy Japánból eredeztethető menedzsment stílus. Te a magyar kultúrában nevelkedett és a magyar üzleti életben szocializálódott emberként hogyan élted meg a Masaaki Imai által közvetített KAIZEN™ Menedzsment Rendszer működését?

Eleinte sok minden furcsának tűnt. Mi ahogyan említéd a kérdésedben is, a nyugati menedzsment rendszerben szocializálódtunk, ami csak a növekedést és a csökkenést ismeri, az „elég” fogalmát nem. 1990 után a nyugati menedzsment filozófia hódított tért Magyarországon, itt is eluralkodott a „hire and fire” szemlélet, vagyis ha plusz kapacitásra van szükséged, akkor vegyél fel embereket, vásárolj gépeket és eszközöket, amikor pedig nincs már ezekre szükség, akkor bocsájtod el az embereidet és add el az eszközeidet. A japán üzleti filozófia egészen más. Itt tényleg az emberek fejlesztését, képzését tekintik egy vállalkozás üzleti sikere alapjául. Egy japán céghez beszállítóként nem lehet csak úgy betörni azzal az indokkal, hogy valamilyen terméket vagy szolgáltatást olcsóbban adok, mint amennyiért ezeket a holmikat ők jelenleg beszerezik. Itt a partnerségen, a megbízhatóságon, az „egy hajóban evezünk” és az „együtt sírunk, együtt nevetünk” elveken van a lényeg. Ha ezeket el tudod fogadni, akkor hosszútávú, stabil üzleti kapcsolatokat tudsz kiépíteni.

Ha nem, akkor az ajtón kívül fogsz maradni.

Miért gondoltad már akkor azt, hogy működőképes a magyar gazdasági környezetben a Masaaki Imai féle elgondolás, amit először a KAIZEN™, majd a Gemba KAIZEN™ és a legújabb KAIZEN™ Stratégia című könyvében meg is írt?

Mert a saját magam által vezetett gyárban megtapasztaltam, micsoda emberi kvalitásokat tudtak felszínre hozni, illetve mennyi hibát, veszteséget tudok csökkenteni, jobb esetben teljesen kiküszöbölni a KAIZEN™ eszköztár segítségével.

Masaaki Imai melyik üzenete volt számodra az, ami segítette a pályafutásotokat? Mondanál ehhez néhány életből vett példát?

„A Gemba (az értékteremtés helyszíne) minden információ forrása.” Gyárigazgatóként és később konzultánsként is rengetegszer tapasztaltam, hogy felsővezetői döntéseket az igazgatói tanácssteremben vagy felsővezetői irodákban hoznak meg, anélkül, hogy az értékteremtés tárgyát (Gembutsu) és az értékteremtés dokumentációját (Gemjitsu) valóban – nem elképzelések, bemondások, ötletek alapján – ténylegesen összevetik, analizálják az értékteremtés helyszínén meglévő valós folyamatokkal. Az ilyen döntések rengeteg anyagi és emberi kárt, veszteséget okoznak.

Milyen embernek ismerted meg Masaaki Imai urat?

Rendkívül udvarias, halkszavú, óriási élettapasztalattal rendelkező Mesternek, aki bárkinek szívesen segített, ha tanácsért hozzá fordult. Én abban a szerencsében részesültem, hogy a világ több pontján is találkozhattam, beszélgethettem vele.

Ha most Masaaki Imai itt lehetne még köztünk, mit üzenne szerinted a magyar üzleti élet résztvevőinek és mit az új generációknak?

A vezetőknek szerintem elismételné egyik szállóigévé lett mondását: „A sikeres KAIZEN™ bevezetésnek három előfeltétele van: a felsővezetés elkötelezettsége, a felsővezetés elkötelezettsége és a felsővezetés elkötelezettsége.” A fiatal generációknak pedig szerintem felhívná a figyelmét arra, hogy nem elég a világ többi részén lévő dolgokat figyelni és értékelni, ugyanakkor pedig elfeledkezni arról, hogy a világ többi része is figyeli és értékeli az én munkámat és teljesítményemet.

Masaaki Imai által írt könyvek:

2021: Strategic KAIZEN™ (McGraw Hill) – 2022-ben megjelent magyar nyelven a HVG Kiadónál KAIZEN™ Stratégia címmel

2012: "Gemba KAIZEN™: A Commonsense Approach to a Continuous Improvement" Strategy, 2nd Edition" (McGraw Hill)

1997: "Gemba KAIZEN™: A Commonsense, Low-cost Approach to Management" (McGraw Hill)

1986: "KAIZEN: The Key to Japan's Competitive Success" (McGraw Hill)

1975: "Never Take Yes for an Answer: An Inside Look at Japanese Business"

Nemzetközi díjak és elismerések:

2019: "The BrandLaureate Legendary Award" (A BrandLaureate legendás díja).

2010: "Honorary Fellowship of Quality Control": "A minőségellenőrzés tiszteletbeli ösztöndíja"

1999: "Shingo kutatási és szakmai publikációs díj a Gemba KAIZEN™-ért"

1998: "Ázsia-csendes-óceáni emberi erőforrás fejlesztési díj"

Masaaki Imai több mint 40 ország nemzetközi konferenciáin és egyetemeken volt kiemelt előadó, aki filozófiáját, valamint a KAIZEN™ Institute alapelveit és módszereit képviselte.



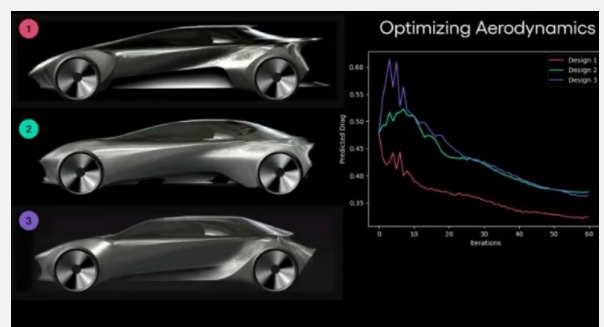
Fábíán Ida 2011 óta a Kaizen Institute Hungary Kft. tréner, tanácsadója. Elsősorban gyártási és szolgáltatási folyamatok elemzésével, javításával, illetve munkatársak beosztástól független személyes és csoportos fejlesztésével foglalkozik. Az intézményben felnőttképzési szakmai vezetőként működik közre. Tananyagok kidolgozásában és fejlesztésében szerzett tapasztalatot. A Wuppertali Egyetem tudományos munkatársa volt. Jelenleg kutatói tevékenységet folytat tréneri és tanácsadói munkája mellett az Eötvös Loránd Tudományegyetemen.

MI és a Toyota

Az autóiipar komoly erőfeszítéseket tesz arra, hogy a mesterséges intelligenciát is bevonja a jövő új generációs járműveinek tervezésébe és a gyártásai folyamatok újragondolásába. A különböző gyártók ezen tevékenységüket a legnagyobb titokban végzik, azonban a Toyota a közelmúltban több információt is nyilvánosságra hozott.



Ez a technika ötvözi a Toyota hagyományos mérnöki erősségeit a modern generatív mesterséges intelligencia legkorszerűbb képességeivel. Ennek a technikának és ezeknek az eszközöknek a használata nem csak a kreativitást ösztönzi, hanem a mérnöki munka és a tervezés közötti iterációs hurkot is lerövidíti. A képen a forma és az aerodinamika összefüggéseit jeleníti meg az MI alapú modellezés.



<https://www.engineering.com/story/toyotas-new-genai-tool-is-transforming-vehicle-design>

ÜNNEPÉLYES HANGULAT AZ ISOFÓRUM EGYESÜLET 30. ÉVES JUBILEUMÁN

Rózsa András
ISOFÓRUM Egyesület elnök

2023. szeptember 21-22-én közös ünnepségen tartottuk meg az ISOFÓRUM Egyesület XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferenciáját és az Egyesület megalakulásának 30. évfordulóját.

Megnyitó beszédében Rózsa András, egyesületi elnök emlékeztetett, hogy az előző évi konferencia óta eltelt egy év és a számos veszélyt magában rejtő energetikai válság, az égbe szökő infláció, az Európát is érintő háború, a szakember hiány és a fluktuáció mára már jelentős gazdasági nehézségeket gördítettek a vállalkozások és a Tagságunk életébe.

Mindezek ellenére örömmel állapítjuk meg, hogy a XXX. NMK Konferenciára és a közös 30 éves jubileumi rendezvény két napjára közel 400 személy regisztrált. Mi sem igazolja jobban az Egyesület összetartó erejét a minőségügyben, a minőségügyért dolgozók elkötelezettségét a minőségtudatosság, a folyamatos fejlődés és a kiválóságra való törekvés iránt.

Nem tévedünk, hogy a rendezvény a minőségügy ünnepét jelentette, hiszen ebben az évben ez volt az egyedüli országos minőségügyi konferencia.



1.fotó: A Plenáris ülés hallgatósága

Az ISO 9000 FÓRUM Egyesület, mint szakmai minőségügyi szervezet harminc éve a szakma képviselőinek, a közép és felső vezetőknek olyan szakmai találkozási pontja, amely példaeértékű az országban, mely lehetőséget teremt színvonalas szakmai rendezvényeken való részvételre, céglátogatásokra és konferenciákra, melyek a résztvevők folyamatos szakmai fejlődését biztosítja.

Az ünnepre tekintettel a szervező csapat számos újdonsággal készült, hogy vonzóvá és tegye a rendezvényt. A több évtizedes hagyományt megszakítva a konferencia első napján az előadásos szekciókkal szemben két nagylélegzetű panelbeszélgetést szerveztünk kiváló szakemberekkel és vállalkozásvezetők részvételével.



2.fotó: Az 1.Panelbeszélgetés résztvevői

Újdonságot jelentett, hogy az informatikai fejlődésnek megfelelően digitális konferenciát szervezünk, melynek jellemzői voltak az online regisztráció, az érintésmentes beléptetés, nyakpántos QR kódos névkártya, a konferencia termék előtt nagyméretű információs képernyők a szponzorokról és kiállítókról, okostelefonos jubileumi nyereményjáték.

Az ünnepségre készült el az ISOFÓRUM E-könyv is. A kiadvány tartalmazza az ISO 9000 FÓRUM Egyesület 30 évét, kezdve a megalakulástól, a szakmai kiteljesedésen át a jelen időszak aktualitásáig. Az E-könyvben helyet kapott 14 szakmai cikk és 137 interjú is - Jók a legjobbak közül címmel -, amely az elmúlt 30 év szakmai kiválóságait mutatja be.

Gyöngy István (ÉMI-TÜV SÜD Kft.) szerint: "Ez egy korszakos könyv, a minőségügy történetének legjelentősebb szakasza került benne összefoglalásra. Korszakos, mert egyben történelem, a hőskor, egyben a minőségügy fejlődésének bemutatása és talán egy mérföldkő – egy megújulás megindulása. Sok fontos dolog történt, nagyon zsúfolt volt ez a korszak. Nagyon sok jó szakirodalom, nagyon sok jó szakember, mérhetetlen elkötelezettség kísérte ezt az időszakot. Talán az is lekövethető, hogy az egyes korszakokban merre és milyen szinten változott a véleményünk, dolgokról megítélésünk. Nem baj, ez így van jól – hiszen a szakma, a hangsúlyok is változtak".

A rendezvény számos célja mellett - mint az egymástól tanulás, a legjobb gyakorlatok bemutatása - célunk volt a szakmai beszélgetések és baráti találkozások felelevenítése és a kikapcsolódás is.

Az est folyamán a gálavacsorát a Jubileumi nyereményjáték és élőzene követte, az ünnepi torta után a Skyrose tetőbárban folyt az ünneplés.

A konferencia munkája, a tartalmas és magas szintű előadások, a résztvevők száma is megerősítették, hogy telitalálatnak bizonyult a konferencia tematikája, irányvonala és megszervezése.

A rendezvényen 97 vállalkozás munkatársai vettek részt, az előadók 38 szervezetet képviseltek. A konferenciát és E-könyvet 34 vállalkozás és 14 egyén támogatta.

A Plenáris előadásokat a hagyományos elismerések átadása, a törzsvendégek jutalmazása és a konferencia csoportkép elkészítése követte. A csoportfotót a mennyezeten lebegő drón örököltette meg mindannyiunk derűltségére.

A rendezvényre 3,5 m*2,5 m-es óriás Sajtófal készült, melyen a támogató partnerek logói szerepeltek és itt készültek a kis csoportfotók is.



3.fotó: A Plenáris előadói (balról): Rózsa András, Prof. Dr. Gelencsér András, Dr. Ábrahám László

A jubileumi rendezvényen az ISOFÓRUM Egyesületben több évtizedes tagsággal rendelkező cégvezetők közül a következő üdvözletek hangzottak el:

Macher Endréné a Macher Zrt. elnökének üdvözlete:

Tisztelettel köszöntöm a 30. jubileumi konferencia résztvevőit! Tisztelt Elnök úr, Vezetőség, Tagság, Meghívott Vendégek!



4.fotó: Macher Endréné üdvözlete

Innovativitás, kitartás, partnerség ezek a szavak jutottak eszembe, amikor lehetőséget kaptam a köszöntő megtartására.

Az innovativitás kapcsán hosszan beszélhetnénk arról **hogyan jutott el 30 év alatt Egyesületünk az ISO szabványkövetelményeket tanúsító cégek fórumától a hazai minőségügy meghatározó szereplőjévé.**

Önök, akik most jelen vannak és sokan, akik ma valamilyen ok miatt nem ünnepelhetnek velünk sokat tettek azért, hogy az ISO FÓRUM Egyesület neve az elmúlt három évtized alatt védjeggyé vált, amely a minőséget és a folyamatos megújulást garantálja.

Innovativításra vonatkozó példák sorából kiemelve:

- az új szabványok és minőségügyi módszerek terjesztését,
- a konferenciákon az ágazati szekciók szerinti tudásmegosztást,

- a díjak alapítását, mellyel a minőség iránt elkötelezett szervezetek és személyek munkáját ismerte el,
- a működés megújulását, mint például az ISO tanúsítvány megszerzése, valamint a közhasznú társasággá válás.

A kitartás, amely egyaránt jellemezte az ISO FÓRUM tagságát és vezetését, főként a nehéz világgazdasági időkben.

A tagságot, mert aktivitása, tudásmegosztása is hozzájárult ahhoz, hogy új ismereteket szerezzünk, melyet beépítve a mindennapi tevékenységünkbe növeltük versenyképességünket.

A szakmai és kulturális rendezvényeken a tudás bővítése mellett olyan EMBERI KAPCSOLATOK alakultak ki, amellyel egy egymást segítő közösséggé fejlődtünk. Tudtuk, és tudjuk ma is, hogy számíthatunk egymásra, ami óriási érték a mai világban.

A vezetést, mert összetartó szerepe a mindennapok cselekvésére jellemző pontossága, következetessége, megbízhatósága, és az ön-maga felé felállított követelmény teljesítése, olyan érték, amely a hosszútávú sikeres működés alapja.

Köszönet mindezt elsőként Elnök úrnak, az aktív vezetőségnek és tagságnak!

Partnerség: az egyesület vezetése és aktív tagsága mindig törekedett arra,

- hogy a minőségügyi partner szervezetekkel, felsőoktatási intézményekkel, kormányzati szervekkel együttműködve utat mutasson a jövőbe a minőségpolitika területén, minőségügy meghatározó szereplője legyen.
- Magyarországi minőségfejlesztés érdekében végzett munkáért az egyesület és vezetői számos országos elismerést kaptak.

Várhatjuk, hogy a jövő egyszerű és kiszámítható legyen, ezzel szemben látható, hogy gyors ütemű, folyamatosan változó, zűrzavaros világban kell egyesületünknek továbbra is következetesen képviselni.

„A minőség szolgálatában minőséggel szolgáztatni” elvet.

melyhez Babits Mihály egyik gondolatát hívom:

„Múlt nélkül nincs jövő, s mennél gazdagabb a múltad, annál több fonálon kapaszkodhatsz a jövőbe”

Egyesületünknek gazdag a múltja, van mibe kapaszkodni a jövőben.

Kívánom, hogy az ISOFÓRUM Egyesület az elkövetkezendő években is legyen a fejlődés

Dr. Simon Attila a Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt. vezérigazgató köszöntő beszéde:

Hölgyeim és Uraim, Kedves Jelenlévők!

Köszönöm a megtisztelő lehetőséget, hogy felszólalhatok az ISO FÓRUM 30. Jubileumán, itt és most az Önök jelenlétében a XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencián.

Közösségi sikeresség, kihívások, innováció, ember, ünnep! – ezek azok a gondolatok, amelyek a mai, ünnepnek is számító évforduló kapcsán eszembe jutnak akkor, amikor felteszem magamnak a kérdést, hogy mit is adott nekem a ma 30. születésnapját ünneplő ISO FÓRUM. És bár a gondolatok szerte ágazóak, de mégis egy felé mutatnak, mert az ISOFÓRUM Egyesülettel való évtizedes kapcsolatom során számtalan alkalommal éppen ezekben a kérdésekben gondolkodtunk együtt, közösen.

Gyakran tettük fel a kérdést az elmúlt években minőségügyi konferenciákon, hogy mitől tud ma egy közösség, legyen az családi, kulturális, gazdasági, vagy társadalmi közösség, sikeres lenni? Körbejártuk azt is, hogyan lehet

motorja, jellemezze az innovativitás, az aktív tagság, a partneri együttműködés, amely előre viszi a hazai minőségügyet, növelve a tagság és tág értelemben a hazai gazdaság versenyképességét.

Mindezek megvalósításához, vitalitást, erőt és egészséget kívánok mindannyiunknak!

Sikeres következő 30 évet!

Végezetül, de nem utolsó sorban, hadd mondjam el, hogy személyesen mit adott nekem az ISOFÓRUM:

Egy közösséghez tartozást, ami nemcsak a nevében minőség. Köszönöm!

ma, a bennünket ért, gyakran egymásnak is ellentmondó kihívások ellenére, értékteremtő – értékmegőrző – és értékátörökítő sikeres közösségnek maradni.

Gyakran beszélgettünk a szervezetek előtt álló kihívásokról is. Olyan kihívásokról, mint a növekedés, árbevétel növelése, fenntarthatóság, folyamatok egyszerűsítése, rugalmasság, kreativitás, költség csökkentés, kultúraváltás, hatékonyság növelése, munkavállalói jól-lét növelése, társadalmi és vevői hasznosság, minőségi szemlélet, elégedett ügyfelek, probléma megoldási képesség, a digitális intelligencia kihívásai, az emberi szorongás feloldása, a globalizáció és de-globalizáció versenyfutása, világméretű járványok leküzdése, katonai/gazdasági/kommunikációs/informatikai háborúval való együttélés, infláció leküzdése, ellátási lánc zavarok, bepréslődés a beszállítói árháború és a munkavállalói bérhá-

ború közé, az Y, Z generációkkal való kommunikáció, erkölcsösség és etikusság. Az elmúlt évek során ezekről a kihívásokról mind-mind beszélgettünk.

Az ISO FÓRUM rendezvényein számos választ, köztük objektív és szubjektív választ adtunk és kaptunk arra, hogyan lehet az előbb említett környezeti kihívásokra megoldást találni. A válaszok mindig a MINŐSÉG – az INNOVÁCIÓ – és a HATÉKONYSÁG bűvös háromszög köré koncentráltak.

Biztos vagyok abban, hogy a közösségi sikerességhez a minőségi szemlélet adja a biztos alapot, a kösziklét. És biztos vagyok abban is, hogy a minőség már rég nem csak a termék minőségét jelenti, hisz az már egy elvárt minimum, de **a minőség jelenti egy cégen belüli rendet, rendezettséget, szabályozottságot, kiszámíthatóságot, munkatársak közötti etikus viselkedést horizontálisan és vertikálisan egyaránt.**

Amit az ISO FÓRUM Egyesülettel való három évtizedes együttműködésünk eredményezett, az éppen a minőségi szemléletre való nevelés. És, amit ugyancsak ez a három évtizedes kapcsolat tanított meg nekem, hogy minden minőségi állapotnál van egy jobb, magasabb minőségi állapot, amely elérésére kell törekedni. Ami ma a minőségi szemléletben egy szép eredmény, az holnap már csak múlt, egy *big yesterday*, a ma eredményei holnap már nem elegendőek a kihívások leküzdésére.



5.fotó: Dr. Simon Attila köszöntő beszéde

Az ISO FÓRUM Egyesülettel való három évtizedes közös munka a minőségiszemlélet mellett az innovációt is mindig vizsgálódási fókuszba helyezte. Minőség és innováció kéz – a kézben jár, mint a szervezeti sikeresség előfeltételei. Amikor az elmúlt években az innovációról beszélgettünk, akkor azon nemcsak a termék innovációt értettük, mert az mára már önmagában kevés, elengedhetetlen e mellett a vállalatvezetési-, vállalat szervezési-, technológiai-, marketing/PR-, jogi-, vagy éppen stratégiai innováció is. Az ISO FÓRUM rendezvényein egyetértettünk abban, hogy az innováció az nem más, mint a valós vállalati működési környezet és az optimális vállalati működési környezet eltéréséből adódó kihívásokra adott objektív válaszok egyike.

Gyakran tettük fel magunknak azt a kérdést is, hogy honnan ered, miből fakad az innováció? Mi a kreativitás, a megújulási képesség keletkezésének a hajtómotorja? És ezen a ponton mindig eljutottunk a csupa nagybetűvel írt EMBER fogalmához. Az EMBERhez,

- aki képes saját maga és az őt körülvevő emberi, társadalmi és természeti környezet megismerésére;
- akinek célja és jövője van;
- aki akarattal rendelkezik;

- aki tudatos lényként kérdez és válaszokat fogalmaz meg;
- akit a fizikai lét, a szellemi lét, az élet értelme, problémái és feladatai foglalkoztatnak.

Az elmúlt percekben beszéltem közösségi sikerességről, kihívásokról, innovációról és az emberről!

Talán úgy érezhetik, hogy távol kanyarodtam attól az eredeti kérdésfelvetésemtől, hogy mit is adott nekem a ma 30. születésnapját ünneplő ISO FÓRUM?

Amit kaptam, az a gondolkodás művészete, amely a minőségi szemléletből kiindulva elvezet a tünet (azaz mit tapasztalok?) – diagnózis (azaz mi lehet a tünet oka?) – és a terápia (azaz a megoldás) hármában gondolkodni képes cégvezetőhöz.

Tisztelt Jelenlévők!

Minden alkalom, amikor egy konferenciára összegyűlünk, pláne, ha az egy kerek évforduló is egyben, az valójában egy ünnep.

Mikó György minőségszakértő, örökös tagunk, EOQ MNB alelnök üdvözlő beszéde:

Tisztelt Konferencia, Elnökség, Résztevők, Vezetők, Szakértők!

Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

Megtisztelő, hogy köszönhetem itt, a XXX. Jubileumi Nemzeti Minőségügyi Konferencia résztvevőit. EOQ MNB alelnöki tisztem mellett, nekem ez egy személyes, ünnepi esemény is.

Köszöntöm az EOQ MNB és magam nevében a Konferenciát Önöket, régi és új ismerőseket.

Ünnepeljük a szellemi közösségeket, akiknek tudása folyamatosan öröklődik át, mindig többet adva az utókornak, mint amennyit elődeiktől kaptak. **Ünnepeljük a 30 éves ISO FÓRUMot, amely a szervezeti megszületés kezdeti nehézségeitől mára eljutott a szellemi műhelyig, amelyhez csatlakozni érték és kiváltság.** Ezt a szellemi műhely jelzőt igazolja az is, hogy a mai konferenciára az ország minden pontjából újra számtalan kiváló ember gyűlt össze.

Mindezen gondolatok jegyében emeljék majd pezsgős poharaikat koccintásra a nap végén, de kérem ügyeljenek arra, ha pezsgős üveget bontanak, akkor ezt ne úgy tegyék, ahogy Lando Norris tette a Forma1-es magyar futam idei díjátadóján! Láthatták, hogy a porcelán törekeny ...)

Ezekkel a gondolatokkal én magam is gratulálok az ISO FÓRUM Egyesület szép kerek jubileumához. Gratulálok a Szervezőknek, köszönöm a megtisztelő figyelmüket!



6.fotó: Mikó György üdvözlő beszéde

A jelenlévők közül sokan tudják, hogy én hajómérnök vagyok, tengeri hajók, úszódaruk konstrukciójával foglalkoztam, így a minőségügyi témák közel álltak hozzám, de éppen 30 éve, hogy pályát változtattam a Ganz Hajó és Gépgyári főkonstruktóri munkákat a minőségügyi témák váltották fel.

Miért személyes is ez a köszöntő, mert 30 éve találkoztam az ISO 9000 Fórummal, a Herendi manufaktúrával, és az EOQ MNB-vel és lettem elkötelezett minőségügyes, előadó, tréner, tanácsadó, az, aki ma is vagyok.

Most, amikor emlékezve, meghatódva köszöntöm a Konferenciát, megköszönve a több évtizedes együttműködést, kívánom Önöknek, hogy legyenek itt 30 év múlva is.

Köszöntöm az ISO 9000 FÓRUMOT, régi és újabb vezetőit, a fáradhatatlan Rózsa Andrást, és Önöket, akik sokat tettek, vagy fognak tenni a hazai minőségügyért, a jobb és hatékonyabb munkakultúráért:

- a társadalmi, szakmai keretek kialakításával,

- a szakmai ismeretek terjesztésével,
- a szakmai rendezvények, műhely munkák, céglátogatások országos benchmarking és best practice működtetésével.

Az ISO 9000 Fórum minden hazai nehézség ellenére erős maradt szervezetében, szakmai helytállásában és ma is egyik összefogója, keretet adója a szervezetek és intézmények, a termelők és szolgáltatók, benne az egészségügyi minőségügyi kérdésekkel foglalkozó szakembereknek.

A Nemzeti Minőségügyi Konferencia számomra nemcsak emlékhely, vagy szakmai kommunikációs hely, én itt törzstag lettem.

Köszöntöm a 30 év folytonosságát, a tisztségviselők elkötelezettségét, a tagság által, kapott bizalmat, a sok régi és új résztvevőt, de kicsit szomorúan látom, hogy még mindig nem eléggé jelentős a fiatalabb nemzedékek jelenléte.

Nagy változások közepette, kívánok sok sikert, fenntartható lépéseket, hasznos szakmai találkozásokat, remek Konferenciát!

Cseresznyák Miklós, az ÉMI-TÜV SÜD Kft. ügyvezető igazgató üdvözlete:

Tisztelt ISOFÓRUM Konferencia!

Kettős ünneplésünk van ma.

Köszönjük, hogy 30 éve kitartóan azon dolgoznak, hogy a minőségirányításban érdekelt szakmát összekovácsolják és tudásukat naprakészen tartásuk. Továbbá ez úton is **köszönjük, hogy az elmúlt 20 évben megtiszteltek bizalmukkal** és a mi szakértőinket választották az ISO 9001 szerinti minőségirányítási rendszerük tanúsítására.

Az ISOFÓRUM lehetőséget biztosít a személyes tapasztalatok, kihívások megbeszélésére, melyre ma – a rohamtempóban változó Politikai, Gazdasági, Szociális, Technológiai,

Jogi, Környezet-Fenntarthatósági helyzetben - igazán szükség mutatkozik.

Ma, amikor egyre kevésbé alkalmazhatóak a bevett modellek, egyre nagyobb az igény a stratégiai gondolkodásra, az összehangolt cselekvésre, az egyes vállalati egységek harmonizációjára, a változó környezetben a sikeres navigálásra. Ehhez elengedhetetlen a minőségirányítás a vállalaton belüli kiemelkedően magas fokú integráltsága.



7.fotó: Cseresznyák Miklós Díszoklevelet ad át
Rózsa András ISOFÓRUM elnöknek

Az önök által szervezett konferenciák alkalmával betekintést nyerhetünk, hogy ki milyen választ ad a kihívásokra, hogyan alakítják a gyorsan változó piaci feltételekhez céljaikat, eszközeiket, hogy elsődleges cél maradjon a minőség szemelőtti tartása, megerősítve a Cégvezetőket, hogy értékrendjük, küldetésük és jövőképük fő pillére a minőség és a biztonság legyen.

Ehhez kívánok a továbbiakban is céltudatosságot, állhatatosságot, személy szerint pedig erőt és egészséget!

A Plenáris végén díjaztuk a konferencia törzsvendégeit, és jó hangulatban átadtuk az ünnepelteknek az ISOFÓRUM 30 Jubileumi emléklapokat.

Minden résztvevő ajándékba kapta a 690 oldalas, színes, lapozható, 360 fotóval kiegészített ISOFÓRUM E-könyvet.



8.fotó: Prof. Dr. Veress Gábor alapító, örökös tag



9.fotó: Reizinger Zoltán, MMT ügyvezető



10.fotó: Tóth Csaba László, MM főszerkesztő

„AMI MINDIG ÁLLANDÓ: Az IDŐ MÚLÁSA ÉS A VÁLTOZÁS”

MINŐSÉGTUDATOSSÁG - VÁLTOZÁS- MENEDZSMENT – HATÉKONYSÁG

2023. szeptember 21-22. között tartottuk meg Balatonalmádiban a felújított, diszkréten elegáns Hunguest Hotel Bal Resort hotelben az **ISOFÓRUM Egyesület XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferenciáját és megalakulásának 30. éves évfordulóját.**

A rendezvényt a jubileumon túlmenően a minőség ünnepének szántuk, mivel ebben az évben ez volt az egyedüli országos minőségügyi szakmai konferencia.

A rendezvény fő célja volt a közös ünnepelés, a tagság összefogó és megtartó erejének növelése, a szakmai kihívásokra megoldások ismertetése és nem utolsósorban a minőségügy és a minőségügyi szakemberek jövőbeli szerepének megvitatása.

A szakmai újdonságokon túl lehetőséget nyújtottunk a baráti találkozásokra és kapcsolatépítésre. Az előadások és **a panelbeszélések biztosították a konferencia** interaktivitását, amelyek kérdésfeltevést, illetve hozzászólási lehetőséget is nyújtottak a résztvevők számára.

A konferencián szó volt többek között az átalakult világrendnek köszönhető kihívásokról és a változáskezelési technikákról, a projekt menedzsmentről, az Ipar 4.0 és a Minőség 4.0 versenyképességet növelő hatásáról.



1.fotó: Plenáris előadás: Rózsa András elnök

Továbbá **beszéltünk a digitalizáció folyamataira gyakorolt hatásáról, a minőségügyben elodázhatatlan paradigmaváltásról, a halaszthatatlan fenntarthatóságról** és az őszinte értékteremtő partneri együttműködésekről. Fontos előadások szóltak az egészségügyben és építőiparban szükséges szemléletváltásról a jelentősen megváltozott működési feltételek és körülmények függvényében.



2.fotó: Érdeklődő tekintetek a Plenáris ülésen

A szeptemberi közös ünnepséget és a XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferenciát **az informatikai fejlődésnek megfelelően szerveztük meg digitális formában**, melynek jellemzői: online regisztráció, a helyszínen tabletes beléptetés, nyakpántos QR kódos névkártya a rendezvény legfontosabb adataival, , melyen minden program és esemény elérhető, a konferencia termék előtt nagyméretű képernyők a szponzorokról és kiállítókról, óriás sajtófal az előtérben, és okostelefonos metrimeter alapú véleménykutatás, illetve jubileumi Quiz nyereményjáték.

A konferenciát Kormány Tamás, az ISO FÓRUM Egyesület társelnöke és a Plenáris ülés levezető elnöke nyitotta meg, aki az elnökség nevében üdvözölte a Konferencia valamennyi résztvevőjét, vendégeit, a minőségügyi szervezetek képviselőit, a kiállítókat, támogatókat és nem utolsósorban az új tagokat, akik számára be is mutatkozott. Röviden vázolta, hogy milyen nagy változáson ment keresztül a minőségügy az közel 35 év alatt Magyarországon. Napjainkban már minden negyedik vállalkozás rendelkezik valamilyen európai tanúsított irányítási rendszerrel.

Az ISO FÓRUM Egyesület pedig tevékenységeivel, a rendezvényeivel, a tudásmegosztással vívta ki a tagság és a szakma elismerését. Említette, hogy a Plenáris témaköre a Változás -Tanulás - Fenntarthatóság témákhoz kötődik. Tekintettel a program tartásának fontosságára felkérte a plenáris első előadóját, hogy tartsa meg prezentációját.

Prof. Dr. Gelencsér András akadémikus, a PE rektora az **Ábrándok bűvöletében, őszintén a fenntarthatóságról** címmel tartott előadást.

Az emberiséget és a Föld bolygót érintő világunkban létezik egy valóság és az alternatív valóság, aminek következtében a valós globális problémák terén komoly ellentétek vannak a tudomány és a politika között.

A dekarbonizáció felé vezető út nem egyértelmű megoldás, mert a Globális energiafelhasználás ~50 %-ának egyáltalán nincs érdemi „dekarbonizált” alternatívája (acél-, cement-, üveg-, műtrágyagyártás, bányászat, ércfeldolgozás, hajózás, közúti teherszállítás, harcászat, repülés, stb). A bányászat, a szállítás és a nehézipar roppant fosszilis, energiaigényes tevékenység.



3.fotó: A plenáris ülés résztvevői

Figyelemfelhívásként idézte Székely János püspök az 2023. április 21-én a Parlamentben rendezett „Tudományalapú fenntarthatóság” című konferencián tartott előadásának intelmét:

„Az ökológiai katasztrófa egyre fenyegetőbb réme üdvös kijózanodás a kissé nagyképzű modern ember számára. Ennek a világnak vannak kőkemény, objektív törvényei. Ha nem tartjuk ezeket tiszteletben, akkor lassan önmagunkat pusztítjuk el.”

A legfontosabb erőforrás: a mérnök címmel tartott érdekes és ugyanúgy elgondolkodtató előadást **Dr. Ábrahám László, a Sensirion Hungary Kft. ügyvezető igazgatója**.

Tapasztalati példákkal kezdte előadását a mérnöki szakma és a mérnökké válás hosszú útjáról, melyhez a tanulás mellett, sok-sok gyakorlatra, tapasztalatra, sikerre és kudarcra, folyamatos tanulásra és csapatmunkára van szükség.

Kutatásai szerint jelenleg Magyarországon több, mint 10.000 mérnök hiányzik a piacról, az éves végzős mérnökök száma kevesebb, mint 2000 és a technikus hiány is mérnököket

köt le. Következtetése, hogy **a mérnökképzésben az oktatás színvonala nem megfelelő**, amit mindenképpen kezelni szükséges. Az elemzésre javasolja az Ishikawa ok-okozati diagramot és az 5WHY módszert.

Kormány Tamás szekció elnök megerősítette az hallottakat és elmondta, hogy már ezelőtt harminc évvel lehetett Dr. Shoji Shiba professzortól hallani, hogy Japánban már óvodáskorban elkezdődik a gyerekek minőségtudatosságra nevelése. Közben javasolta, hogy a résztvevők látogassák meg a kiállítókat és a világpremier csocsó-asztalt.

A szünet után a levezető elnök ismételten nosztalgizált és felelevenített több évtizedes történeteket az egyesület életéből, aminek az volt a lényege, hogy fotókkal és videókkal is alátámasztott dokumentáltan dolgozunk, időnként az elnökségben vitázunk, de mindig kerestük és keressük a fejlődési utakat, noha ehhez sosem kaptunk országos támogatást.

Felkérte Rózsa András elnököt, hogy tartsa meg előadását.

Rózsa András, ISOFÓRUM elnök előadásának címe: **Az ISOFÓRUM 30 éve a minőségügyben.**

Az előadó két nagy szakaszra osztotta fel a minőségügy utolsó 30 évét Magyarországon: 1990-2005 között a hőskor, 2006-2020 között a megállapodás ideje.

Az ISOFÓRUM Egyesület a hőskorban alakult, mely időszakot a következők jellemezték:

- A tanúsított szervezetek számának növekedése (tanúsítási ünnepségek, marketing reklám).
- A minőségügyi szakmai rendezvények, tréningek, képzések növekvő látogatottsága.
- Az érdekeltek számára elérhető kormányzati támogatások és pályázási lehetőségek működtek.

- Megjelentek újak és növekedett a tanácsadó és tanúsító szervezetek száma Magyarországon.
- Mindenki (tanácsadók, tanúsítók, megrendelők) „boldog” volt és „sikeresnek” érezte magát.

Az elnök tájékoztatót, hogy tovább nem igazán kíván a múltból beszélni, mert a jubileumra elkészült az ISOFÓRUM E-könyv, melyben részletesen megtalálható minden az egyesület 30 évéről.



4.fotó: A plenáris ülés hallgatósága

Ellenben szeretne volna elmondani, hogy az egyesület tevékenységeit, életét és minden napjait a stabilitás jellemzi:

- ✓ **Az ISO 9000 FÓRUM Egyesület Küldetése nem változott 30 év alatt és ma is érvényes:**

A minőség iránt elkötelezett tagszervezetek és egyéni tagok (Tagság) együttműködésének szervezése és elmélyítése annak érdekében, hogy azok a - gyakorlatban már működő, a nemzetközi követelményeknek igazoltan megfelelő - fejlett minőség-kultúrát tovább erősítve és terjesztve minél tökéletesebben valósítsák meg a versenyképes minőségű termék/szolgáltatást.

- ✓ Az Egyesület vezetését és Felügyelő Bizottságát is a stabilitás jellemzi. 30 év alatt jóformán csak 2 Elnöksége, 2 Felügyelő Bizottsága és 2 Szervező csapata volt a néhány személycserét kivéve.



5.fotó: ISOFÓRUM Elnökség és FB tagjai

- ✓ A 30 Nemzeti Minőségügyi Konferencián összesen 16.586 fő vett részt, az előadók száma 1242 volt, ami 41,4 előadót jelentett konferenciaként. Az átlagos elégedettség a szakmai rendezvényekkel 92,4% a három évtized alatt.
- ✓ Szükség esetén mindig készen álltunk és segítettük a tagságunk bajba jutott, kárt szenvedett családait a 2010-es Miskolc környéki árvíz és a Devecser-i vörösiszap tragédia idején.
- ✓ Az Egyesület elismerési rendszere is elismerést vált ki tagjainkból, az évtizedek alatt 630 személy és 70 vállalkozás nyert el oklevél és tárgyajándékot.
- ✓ Az Egyesület 24 éves statisztikai adatbázissal rendelkezik, 20 éve működtet tanúsított ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszert.
- ✓ 17 éve dolgozik távmunkában a Titkárság és Elnökség, 7 éve felhőben tároljuk adatainkat és a 2000 digitalizált fotókollekciót, és On-eDrive felületen kommunikálunk egymással.

Előadásának zárásaként **Rózsa András elnök megköszönte Szódi Sándor** társszerkesztőnek és GREEN EDGE Kft. vezetőjének **Czakó Miklósnak** a precíz és igényes szerkesztési munkát és a kiadvány elkészítését. A következőket mondta:

A jubileumra elkészült az ISOFÓRUM E-könyv, amely 690 oldalas, színes, lapozható 360 fotóval illusztrált kiadvány. Az E-könyv tartalmazza az ISO 9000 FÓRUM Egyesület 30 évét aminőségügyben, kezdve a megalkulástól, a szakmai kiteljesedésen át a jelen időszak aktualitásáig.

Az E-könyvben helyet kapott 137 interjú is - Jók a legjobbak közül címmel -, amely az elmúlt 30 év szakmai kiválóságait mutatja be. Záró fejezetként 14 szakmai cikket olvashatnak a minőség - kiválóság - fenntarthatóság háromszög aktuális témáiról.

Az említett interjúalanyok jó része az egyesületünk tagja és munkájuk közvetlenül kapcsolódott az egyesület 30 éves tevékenységéhez, az elért eredményekhez és a közös sikerekhez. Egyértelmű volt számomra, hogy az E-könyvünknek tartalmaznia kell az elmúlt három évtizedben tevékenykedő minőségügyi szakemberek interjút is, amihez Szódi Sándor szerkesztő és a Magyar Minőség Társaság vezetősége is áldását adta.

Így született meg jelen e-könyvünk második fejezete, amelyből jól körvonalazódik, hogy a minőségügy 30 évében milyen végzettséggel, kompetenciákkal és tudással rendelkeztek és mit tartottak fontosnak a minőségügyben dolgozó szakértők.

Az ISOFÓRUM E-könyvet ajándékba adjuk minden kedves érdeklődő számára, aki minőségüggyel, termelésirányítással és lean menedzsmenttel foglalkozik.



6.fotó: A Hostess csapat

Az elmúlt két év konferenciái megerősítették, hogy a panelbeszélgetéseket nagyon jól fogadják a résztvevők. A kíváncsalmaknak eleget téve az első nap délutánján két panelbeszélgetést is szerveztünk. **A panelbeszélgetések a MINŐSÉG - MÓDSZER - EMBER - EREDMÉNY témaköreit boncolgatták**

1. Panelbeszélgetés meghívott minőségügyi szakemberekkel. A tematika: a minőségügy előtt álló kihívások, a minőségügyi vezetők szerepe és aktuális feladatai a minőségorientált vállalkozások és szervezetek működésében.

Moderátor: Rózsa András - ISOFÓRUM Egyesület, elnöke. Résztvevők a következő szakemberek voltak:

- ✓ Heintz Krisztina - B.Braun Zrt., Minőségirányítási vezető,
- ✓ Imre János - Continental Automotive Kft., OES Location Manager,
- ✓ Kocsis József - Magyar SUZUKI Zrt., operatív igazgató, minőségbiztosítás,
- ✓ Kristófik Arnold - Knorr-Bremse Fékrendszerek Kft., HSE-Product Safety & QM igazgató,
- ✓ Macher Gábor - Macher Zrt., vezérigazgató,
- ✓ Nyeste Zsolt - GRUNDFOS Magyarország Gyártó Kft., EMEA SQM manager.



7.fotó: 1.Panelbeszélgetés tagjai

Az 1 órás panelbeszélgetés során a kérdező-moderátor felváltva, célirányosan tette fel az

előzetesen begyűjtött kérdéseket két-két minőségügyi-termelési-lean szakértőnek, akik kényelmes fotelokban ültek szemben a hallgatósággal. Ellenben voltak kérdések, amelyekre minden paneltag válaszolt és természetesen voltak hallgatói kérdések is.

Az alábbi fontosabb kérdések hangzottak el:

- Mi volt a legfontosabb dolog, amivel szembeütköztek és ezeket, hogyan sikerült kivédeni, megoldani?
- Milyen munkavállalói kompetenciák csökkenését, feleslegessé válását váltották ki, illetve milyen új emberi kompetenciák megjelenését kényszerítette ki a fejlődés?
- Hogyan lehet biztosítani a magas szintű minőséget, a gyártási és szolgáltatói minőség fenntarthatóságát, állandóságát, hogy a munkatársak ne rokkannjanak bele a monotonitásba, belefáradásba, kiégésbe?
- Milyen új feladatai és felelőssége van napjainkban a termelő és szolgáltató vállalkozások minőségirányítási vezetőinek?
- Milyen elvárások fogalmazódnak meg napjainkban a minőségügyi vezetőkkel szemben, különös tekintettel a digitalizációra?
- Hogyan lesz a jóból kiváló? Mitől igazán kiváló egy szervezet?
- Hogy látják az EFQM Modellt alkalmazók, hogy valóban be kell vonni/be lehet-e vonni minden érintett csoportot (érdekelt felet) a vállalkozás stratégiájának kialakításába?

A panelbeszélgetés legfőbb üzenetei:

Nagyon nehéz, válságos helyzet van, amiből csak azok a szervezetek fognak sikeresen kiemelni:

- akik erőforrásait a termelés és szolgáltatás racionális fejlesztésére, innovációs lépésekre fordítják,

- akik felhasználják az irányítási rendszerek és a TQM széles körű tárházában rejlő lehetőségeket (pl. Lean, Kaizen, TPM, TPS, QFD, EFQM, stb. módszereket).
- akik a munkatársak kollektív tudását minél hatékonyabban tudják felhasználni,
- akik megértik az EFQM Modell filozófiáját, még akkor is, ha adott esetben sok munkát és vezetői elkötelezettséget igényel, ami idővel megtérül

A szekció végén az alábbi két kérdés megválaszolásában alkalmaztuk a Metrimeter telefonos applikációt:

1. Ön szerint miért csökkent jelentősen a minőségügy megítélése Magyarországon?
2. Ön szerint milyen kvalitásokkal, kompetenciával kell rendelkeznie a közeljövő minőségügyi vezetőjének?

Mindegyik kérdésre 7 válaszból kellett a jelenlévőknek egyet kijelölni, válaszként megadni. A beérkezett válaszok száma 63 volt. Az 1. kérdésre a válaszok többsége, hogy számos felső vezető nem ismeri a MIR hozzáadott értékét (36%), a minőségügynek csak támogató szerepe van a vállalati hierarchiában (20%), illetve a minőségügynek nincs kormányzati és pályázati támogatottsága (16%).

A 2. kérdésre érkezett válaszok szerint a minőségügyi vezetőnek legyen átfogó, holisztikus szemlélete, alkalmazkodjon a gyors változásokhoz (46%), legyen részese az együttes értékalkotás stratégiának (co-creation, 24%).

2. Panelbeszélgetés meghívott cégvezetőkkel

Témakörök: a válságos időszakok kezelése, innovációs tevékenységek, mesterséges intelligencia alkalmazása, az értékek és módszerek fenntarthatósága, HR és a generációs problémák.



8.fotó: 2.Panelbeszélgetés tagjai

Kérdező moderátor: Gazsi Zoltán - Eisberg Hungary Kft., ügyvezető.

A panelbeszélgetés résztvevői:

- ✓ Gurabi Attila, Kaizen Institute vezető tanácsadó,
- ✓ Macher Endréné, elnök, Macher Gábor vezérigazgató.
- ✓ Bíró Attila, Knorr-Bremse Fékrendszerek Kft., ügyvezető igazgató
- ✓ Dr. Simon Attila, Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt. vezérigazgató.
- ✓ Mikó György minőségszakértő, vezető tanácsadó
- ✓ Dr. Sutka Sándor, Pannon Guard Zrt, elnök.

Gazsi Zoltán más módszert alkalmazott a kérdésfeltevésre. Külön-külön megbeszélte a cégvezetőkkel, hogy melyek a legérdekesebb témák, amelyről beszélni szeretne és ennek megfelelően alakította ki a kérdéseket.

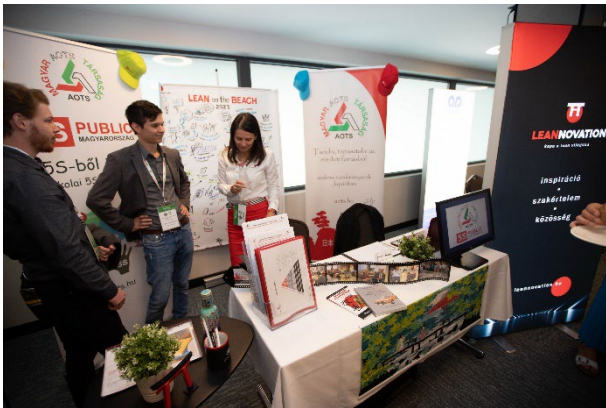
Azt is szem előtt tartotta, hogy a beszélgetésnek olyannak kell lenni, mint egy jó LinkedIn poszt: rövid, tanulságos, elgondolkodtató, informatív, -akár vicces, -de mindenképpen emberi. Hozzáadott értéke legyen a teremben ülők számára. Ennek megfelelően válogatta a kérdéseket és a beszélgetések közben egy-egy könnyed felütéssel, humoros jelzővel dobta fel a hallgatóságot.

A következő kérdésköröket vitatták meg:

- Válságban hogyan lehetett stabil maradni?
Mi jellemzi azokat a szervezeteket, akik

mégis megtalálják a normálisan fenntartható utat?

- Mi lett a válság hatása pld. a just in time rendszerre?
- Milyen túlélési stratégiákat látott cégeknél? Egy jó példa egy nyerő stratégiáról.
- Ha bármelyik vevő többet rendel /emiatt az arány eltolódik, egy vevő domináns lesz /emiatt veszélyes. Hogy lehet ennek ellenállni?
- Miért művészebb az emberi, mint a gépi - ha a vevő nem tudja megkülönböztetni? Nem jó, ha a festőrobot emberi minőséget alkot? Miért?



9.fotó: Kiállító: Leannovation Egyesület

- Mindig arra a válságra készülünk, ami épp lecseng, de mindig más jön. Technikát tanulunk, de nem a működésmódon javítunk.
- Külföldi munkaerő integrálásának problémái. A külföldiek behozásának van-e árnyoldala, és hogyan csökkentik az „árnyéket”?
- Tűzoltás a válságos időszakban: hogyan marad idő fejlesztésre?
- Hogyan biztosítható a stabilizálás, amikor ég a ház, és tüzet kell folyamatosan oltani? Rövid és középtávú, egyidejű fejlesztési technikák ismertetése.

Ez a módszer nagyon „fején találta a szöveget”, mert a panel tagjai egymástól jól elhatárolható módon választottak témát és mindenki más-más témát választott. Ennek következtében a

hallgatóság nyert a legtöbbet, mert 7 kiváló vállalkozás példaértékű módszereiről és ezek gyakorlati alkalmazásáról szereztek benyomást.

A módszer jól alátámasztotta a „Best practice” tudásátadás lényegét.



10.fotó: Kiállító: Szövetség a Kiválóságért Egyesület

„A” szekció, Irányítás – Kiválóság – Lean témakörben folyt le **Dr. Németh Balázs, Kvalikon Kft. ügyvezető** számos gyakorlati tapasztalattal tűzdelt moderálásával.

A program elején Dr. Németh Balázs köszöntötte a résztvevőket és egy rövid felvezető előadásban rávilágított arra, hogy a mostani bizonytalan, kiszámíthatatlan gazdasági környezetben nagy szükség van a stabilitásra a 4M (ember – gép – anyag – módszer) területén, valamint a rugalmas alkalmazkodásra, ezek megteremtésében sokat segíthetnek az irányítási rendszerek és a Lean szemlélet alkalmazása.

Ebben a szekcióban az előadók többsége valamilyen szolgáltatásban vesz részt. A Szolgáltatások jellemzője, hogy az ügyfél is részt vesz a folyamatban és így kevésbé lehet hibázni. Az előadások fókuszában az volt, hogy hogyan lehet egyszerűsíteni, megkönnyíteni az egyes folyamatokban dolgozók munkáját, javítani az ügyfélelégedettséget, gyorsabban, hatékonyabban elérni a célokat a felesleges veszteségek kiküszöbölésével.

Az első előadó **Dr. Ködmönné Pethő Henrietta, PE GTK mesteroktató** volt, aki az életminőség fontosságára és az arra ható tényezőkre hívta fel a figyelmet.

Feltette a kérdést, hogy nekünk az életminőség mit jelent és nem is volt olyan könnyű, ezt az egyszerű kérdést megválaszolni. De talán a gondtalanság lehet egy jó szó rá, vagy a boldogság, flow élmény. Mára az ISO 45003: 2021 szabvány erre is ad segítséget, útmutatást a vállalatoknak: Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszicho-szociális kockázatok kezelésére

A következő előadásban **Rácz Tamás – MÁV START Zrt., értékesítési rendszermenedzsment vezető** mutatta be az Agilis módszertan alkalmazását az új ELVIRA és országbérlet bevezetésében, amely módszertan lehetővé tette, hogy sikeresen, rekord rövid idő alatt fejlesszék és élesbe állítsák ezeket a rendszereket. A fejlesztés közben, folyamatosan figyelték és tesztelték a felhasználó szokásokat és az Agilis fejlesztésnek köszönhetően gyorsan beépítették a következő fejlesztési sprint akció közé. UX/UI szemkamerás felvétellel kísért tesztelés és kutatást történt, aminek eredményei alapján képesek voltak a fogyasztói szokásokat a legjobban lekövető képernyőt és alkalmazást kifejleszteni.



11.fotó: CKP Hungary és Durable közös standja

Ispán Géza – ÉMI-TÜV SÜD Kft., Chief Operational Officer, MIR vezető mutatta be a szervezet megújult laborbázisát és szolgáltatásait, illetve a vállalat történetét. A szervezet jelenleg 160 munkatárssal áll rendelkezésére az ügyfeleknek a laborvizsgálatok, tanúsítás, terméktanúsítás, auditálás, oktatás és műszaki szakértői tevékenység területén.

Ezt követően **Harazin Tibor – SilverFrog Kft, projektigazgató és Pató Sándor – SilverFrog, Ügyvezető igazgató** mutatták be a szoftver fejlesztő cég karbantartás támogató szoftverét és azt, hogy a karbantartás területén milyen lehetőségek vannak a körforgásos gazdaság támogatására és a veszteségek és költségek csökkentésére. Az előadás végén egy konkrét példát is bemutattak, hogy a Continental budapesti gyárában hogyan vezették be a futás alapú karbantartást a CMMS szoftver segítségével a korábbi merev ciklusú karbantartás helyett.

A következő előadásban **Somogyi Zsuzsanna – Roto Elzett Certa Kft., Regional HR menedzser** mutatta be, hogy a HR hogyan segíti a szervezetet és a vezetést az Agilis szervezeti működés felé történő elmozdulásban, hogyan fejlesztik a csapatmunkát, az elköteleződést és a vezető tudást.

Majd **Németh Zsolt – Aloha Informatika Kft. – Kereskedelmi és stratégiai igazgató és Zalay Miklós Attila – BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. integrált irányítási osztályvezető** mutatták be a workflow alapú digitalizált auditok bevezetésének projektjét. A kihívást az jelentette, hogy a különféle tevékenységeket végző tagvállalatok az összeolvadást követően egységes irányítás mellett hat divízióként vesznek részt a közműszolgáltatásban. Ebből következett a különböző kultúrák és módszerek összeolvasztása a különböző szabványokon alapuló irányítási rendszerek működtetésében.



12.fotó: Németh Zsolt és Zalay Miklós előadók

Az utolsó előadásban pedig **Gellért Péter – AlfaPed Kft., üzletfejlesztési igazgatója** mutatta be azokat az energetikai megtakarítási lehetőségeket és projekteket, ahol az Alfaped támogatni tudja a vállalatokat az EKR, ISO 50001 rendszerek energiahatékonysági projektek területén. Péter konkrét esettanulmányokat is hozott, amelyekkel rávilágított, milyen komoly megtakarítási lehetőségek vannak ezen a területen és hogy lehet e legjobban megvalósítani az energiaberuházásokat a TAO és EKR lehetőségeinek kihasználásával. A nap végén egy körkérdés keretében arra a kérdésre válaszoltak az előadók, hogy az általuk bemutatott területen hogyan lehet mérni, értékelni a minőséget.



13.fotó: Gellért Péter előadó és AlfaPed Kft. kiállító

„B” Szekció: DIGITALIZÁCIÓS HATÁSOK A XXI. SZÁZAD ELEJÉN tudományos szekciót **Dr. Ködmön István az ISOFÓRUM egyesület alelnöke moderálta.**

A szekció elnöke a felvezetőben arról tájékoztatót, hogy a XXX. NMK központi gondolata, amint a címe is sejteti, hogy sok minden változik, új kihívások, eddig nem tapasztalt jelenségek, folyamatok, és azok következményei épülnek be mindennapjainkba. Különösen igaz ez a digitalizáció, az info-kommunikációs lehetőségek tükrében.

Terveinkben az volt, hogy egy olyan szekciót állítunk össze, amelyben a gazdasági élet szereplői, lehetőleg a legszélesebb spektrumot átölelve, mutatják be, milyen hatással van működésükre a digitalizáció.

Dr. Tarján Gábor információbiztonsági tanácsadó, MagiCom Kft. Az információbiztonsági követelménydzsungel – azonosságok és különbségek című előadásában egy átfogó képet adott az információbiztonsági szabályozásokról. Emberi voltunk velejárója, hogy védjük értékeinket. A digitalizáció előretörésével radikálisan megváltozott a védendő értékek köre, és azok a mechanizmusok is, amelyeken keresztül biztonságban tudhatjuk értékeinket.



14.fotó: Figyelő hallgatóság

Az előadásban bemutatásra került a gazdasági életben jelenleg általánosan elterjedt ISO/IEC 27001 szabvány, és az ISO/IEC 27001-es szabványcsalád. Ezen túlmenően jogi pl.

GDPR, vagy egyéb iparági szabályozásokra, mint pl. HIPAA (egészségügy), PCI DSS 4.0 (elektronikus kártya), TISAX 5.1.0 (autóipar), SOX tőzsdei cégek (New York), ITIL (ISO 20000) IT szolgáltatás menedzsment, COBIT2019 IT szabályozás is kitért az előadás.

Dr. Fehérvölgyi Beáta egyetemi docens, dékán, Pannon Egyetem A digitalizáció ölelő és szorító karjai a szolgáltatásban című előadásában a mesterséges intelligencia szolgáltatóiparra kifejtett hatása került a középpontba. Az előadásban olyan elemeket mutatott be az előadó, mint a:

- Munka jövője
- A gépesítés folyamatát serkentő trendek
- Automatizációs kockázatok
- A munkaszervezés - automatizáció elsődleges felhasználási területei, mint pl. logisztika, kereskedelem és turizmus.

Előadását – stílszerűen – egy izgalmas kérdéskörrel zárta: **„Milyen hatása lesz a felsőoktatásra a mesterséges intelligenciának? Milyen lesz a jövő egyeteme?”**

Dr. Kupi Marcell - Széchenyi István Egyetem, egyetemi adjunktus A digitális turizmus eszközrendszere című előadásában az előző előadás gondolatmenetét folytatva a digitalizációs hatásokat egy konkrét iparágra, a turizmusra vetítette le. Olyan kijelentéseket tárgyalt az előadás, mint:

- A DIGITÁLIS TECHNOLOGIA GLOBÁLISAN ÁTALAKÍJTJA AZ IDEGENFORGALMAT, ÚJ PARADIGMAVÁLTÁST GENERÁLVA A MARKETING STRATÉGIÁBAN.
- A digitális turista véleményeken alapuló online térbeli viselkedése megismerhető, pontosan leírható, és nyomon követhető, továbbá cselekvéseinek sora lemodellezhető.

- A mesterséges intelligencia használatával az adatközlés miatt pontosan körvonalazhatóvá válnak a turisták, sőt, jövőbeli utazási szokásaik is megismerhetővé válnak.

Debreczeni-Mór István, ügyvezető, Global Production Kft. Digitalizáció és transzparencia, avagy hogyan spóroljuk meg az adminisztratív folyamatidőnk 80 %-át című előadásában egy konkrét ipari alkalmazást, és konkrét példákat mutatott be. Előadásának központi gondolata a digitalizáció hatékonyságnövelő szerepe, lehetősége volt egy olyan „egyszerű” irodai hétköznapban, mint pl. a dokumentumkezelés.

A példában olyan előnyöket mutatott be, mint pl.

- INNOVATÍV FELÜLVIZSGÁLATOK
 - felhasználókezelés
 - külsős személyek könnyű integrálása
 - szerkesztő- és/vagy olvasó jogok kiosztása
- INTELLIGENS ÉRTESÍTÉSEK
 - automatikusan a felelősöknek,
 - lejáratok előtt minden felelős szintet értesít,
 - összesítő e-mailek és rendszer értesítések.
- HATÉKONY INFORMÁCIÓ VISSZANYERÉS
 - audit előkészület minimalizálása,
 - egyszerű információ nyújtás a managementnek,
 - könnyű szűrőpróbaszerű ellenőrzés,
 - mérhetetlen transzparencia.



15.fotó: Szponzori molinó erdő

Puskás László főosztályvezető, MVM Paksi Atomerőmű Zrt A kikerülhetetlen digitalizáció a projekt menedzsmentben című előadásában a digitalizáció bármely környezetben alkalmazható, és alkalmazott példáin keresztül, a projektmenedzsmenten keresztül vezette be a hallgatóságot a digitalizáció rejtelseibe. Előadásának következtetései:

- Bármely méretű, érettségű, tárgyú projekthez a módszerek, eszközök rendelkezésre állnak.
- Bármely projekt digitálisan irányítható, amihez a szoftveres támogatás elérhető.
- Projekt portfólió megvalósításában ma már 30% a mesterséges intelligencia felhasználása.
- Mesterséges intelligencia felhasználásához a legfontosabb a minőségi adat.



16.fotó: Pintér Csaba (zeneszerző) és Sződi Sándor (riporter) egymás mellett

Prof. dr. habil Bencsik Andrea PE Veszprém, J. Selye University, Komarno Szlovákia

Technostressz és digitális well-being című előadásában a digitalizáció emberi árnyoldalai-val foglalkozott. Egy empirikus kutatást és annak eredményeit mutatta be az előadás. A kutatás olyan kérdésekre kereste a választ, mint:

- azonosítani a technostressz legjelentősebb tényezőit, amelyek veszélyeztetik a munkavállalók kiegyensúlyozott munkahelyi teljesítményét és a munka - magánélet egyensúlyát;
- a technostressz azon hatásainak azonosítása, amelyek a leginkább érintik a szervezeti funkciókat.

Összegzésként megfogalmazásra került, hogy:

- A fő probléma a munka-magánélet egyensúlya. Kockázatot jelent a munkahelyi teljesítményre.
- Az alkalmazottak kevésbé érzik fenyegetve magukat a képzettebb alkalmazottak magasabb szintű tudása miatt.
- A tudás folyamatos megújításának igénye problémát jelent.
- A munkahelyi boldogság és a jólét a tét.

A szekció munkájának értékelése, üzenete

A szekció egy ívet ölelt át. A digitalizáció adta új követelmények, a védelmi feladatok, és szabályozások áttekintése után napjaink egyre izgalmasabb jelenségével, a mesterséges intelligenciával foglalkoztunk. Ennek, és a digitalizációnak turizmusra gyakorolt hatását vizsgáltuk meg a következő előadásban. Ezt követően az ipari folyamatok hatékonyságnövelésébe pillantottunk bele egy adminisztratív és egy projektmenedzsment megközelítésben.

A szekció azzal zárult, hogy „gyakorold a hálat, változtasd meg a technikához való hozzáállásodat, válaszd a boldogságot, amennyire csak tudod.”

Hagyományos módon a „C” szekcióban az **ÉPÍTŐIPARI INNOVÁCIÓK ÉS OKOS MEGOLDÁSOK** témában tartottak érdekes műhelymunkát, melyet **Lizakovszky Géza, ÉPÁG elnök moderált.**

A bevezetőben ismertette, hogy az utóbbi években egyre nagyobb teret nyernek a fenntarthatóbb, a hatékonyabb és a költségkímélőbb módszerek az építőiparban. Mindenki azt keresi, hogyan lehetne, hatékonyabban, gyorsabban és gazdaságosabban, megvalósítani a projekteket, szem előtt tartva a megfelelő minőséget is. Ez jelenik meg a szekció résztvevőinek előadásaiban is.



17.fotó: Zörényi Ágnes átveszi a Jubileumi emléklapot

Hegyfalvi Csilla innovációs vezető - IQ Kecskemét Kft. - A KÉSZ CSOPORT BIM TRANSZFORMÁCIÓJA előadása rámutatott arra, hogy a technológiának köszönhetően mára olyan mértékű folyamatoptimalizálás valósítható meg az építőiparban, ami korábban elképzelhetetlen volt. Most viszont már minden lehetőség adott arra, hogy áttérhessünk az építményinformációs modellezésre, azaz a BIM-re. Ezt a folyamatot a KÉSZ Csoport már meg is kezdte. Az építőipari digitalizáció egyértelműbb műszaki követelményeket ad a felhasználóknak, amely által gyorsul a döntéshozatali folyamat, emellett kiszámíthatóbbá válnak a költségek is.



18.fotó: Gazsi Zoltán átveszi a Jubileumi emléklapot

Molnár Tamás ügyvezető - CPDC Kft. - A JÓL MŰKÖDŐ IPARI PADLÓ MOTORJA AVAGY IPARI PADLÓS INNOVÁCIÓK című előadásában mondta, hogy ipari padló mindenhol jelen van, ahol kereskedelmi vagy ipari beruházás valósul meg. Ezek a szerkezetek a létesítmények egyik leginkább igénybe vett részei. Az ipari padló megfelelő műszaki állapota és tartóssága kiemelten fontos az épületek üzemeltetőinek, mivel az ipari padló minősége közvetlen hatással van a termelékenységre.

Alapvető elvárás, hogy olyan ipari padlók készüljenek, amelyek a használati és környezeti igénybevételeknek hosszú távon ellenállnak, de gazdasági és fenntarthatósági szempontok figyelembevételével készülnek. A fokozódó piaci verseny arra kényszeríti az építőipari szereplőket, hogy az ipari padló technológiájának fejlesztését és az innovatív megoldásokat előtérbe helyezzék. Egyik ilyen innovatív megoldást meg is ismerhettük az előadás során. A Humix hidegen húzott, végein hajlított acélszál alkalmazásával a hagyományos vasalattal készült padlónál lényegesen vékonyabb padlóvastagság létrehozása válik lehetségessé, a terhelhetőség csökkenése nélkül. A kiváló anyagok alkalmazása mellett persze nem szabad megfeledkezni a jó szakemberekről sem, hiszen meghatározó szerepük van a minőségben.

Kathy Dávid BIM főmérnök - Colas Hungária Zrt. – Connected BIM a minőségellenőrzésben címmel tartott előadást.

A korábbi BIM előadás vezérlő elvét követve, miszerint a „Jövő BIM-ben épül” most betekintést nyerhettünk abba is, hogyan néz ki a gyakorlatban a BIM, és mi kell ahhoz, hogy „connected BIM”-ről beszélhessünk. A BIM alkalmazása során a 2D adatok (például helyszínrajz és hossz-szelvény vagy kereszt-szelvény), a 3D adatok (tengely, felület, vektorlánc, 3D elemek), illetve az ütemtervek, mérési pontok és jegyzőkönyvek, vagy akár az analitikai térképek, az anyagmennyiség számítások és fényképek is mindenki számára gyorsan és egyszerűen elérhetővé válnak. Ez már önmagában is időmegtakarítást és hatékonyabb munkavégzést eredményez. Minden adat egy helyen megtalálható, egy összekapcsolt modellalapú rendszerben, amely applikáción keresztül is elérhető. Élő adatokhoz férhet hozzá a beruházó, a tervező, az építésvezető, a betontechnológus, a felmérés és a gépjárművek, munkagépek is.

A minőség-ellenőrzés folyamata is egyszerűbbé válik a connected BIM által. Egy bemutatott példán láthattuk, hogyan működik ez a valóságban. Szemléltetést kaptunk arról, hogy akár közel háromtizedes pontossággal meghatározható a tervtől való eltérés a földmunkák során.

A connected BIM használatával a munkafolyamatokban kevesebb lesz az emberi munka, kevesebb lesz az utómunka, és kevesebb a munkára fordított idő. Ami talán még ennél is fontosabb, hogy az élő adatokkal, és a reakálási idők lecsökkenésével valóban magasabb minőséget érhetünk el.



19.fotó: Lizakovszky Géza kapja az emléklapot

Polgár Péter betontechnológus - SW Umwelttechnik Magyarország Kft. - OKOS-BETON - A BETON ÉLETRE KEL előadása során az előregyártás egyik legfontosabb - termelékenységet befolyásoló – mérőszámába, a beton bedolgozásától kezdődően a kizsusztható szilárdság eléréséig (korai szilárdság) történő betonérési folyamatába nyertünk betekintést.

Az SW Umwelttechnik Magyarország Kft. szenzoros ellenőrzést használ a betonérés megfigyelésére, ahol ezeken a szenzorokon keresztül, a hőelemek betonelemekbe helyezésével, képesek valós idejű információt közölni a friss beton szilárdulási állapotáról.

A beton érésének monitorozásával nem csak jelentős energiát spórolnak meg, hanem a korai szilárdságról is pontosabb adatokat kapunk, mint korábban, ezáltal a betonreceptúrák is könnyebben optimalizálhatók.



20.fotó: A résztvevők tapssal fogadták Pintér Csaba „Szeptembernek közepén” dalát

Pétercsák Réka tanácsadó a ProMan Consulting Kft. előadása „Az agilis szemléletmód alkalmazása nem szokványos környezetben” címmel.

A vállalatoknak ma már rendkívül gyorsan és hatékonyan kell reagálniuk a környezeti és piaci változásokra, valamint a gyakran nehezen meghatározható ügyfélkövetelményekre is. Ehhez jelenthet segítséget az agilis szemléletmód. Azt, hogy mit is jelent ez a gyakorlatban nehéz megfogalmazni. Az előadás során ehhez próbáltunk meg kicsit közelebb jutni.

A munkafolyamatok sajnos nem működnek úgy, hogy megbeszéljük, elvégezzük és sikerre visszük. Főleg egy nagyobb projekt esetén lehet fontos a kisebb lépésekre bontás és a folyamatos visszacsatolás. Az agilis módszertana tehát nemcsak az hatékonyságban játszik nagy szerepet, hanem a munkatársak kudarcélményeinek megelőzésében is, ezért ők is motiváltak maradhatnak.

Az előadás rávilágított arra is, hogy az építőiparban a tervezési szakaszban használható leginkább az agilis megközelítés.

Fortuna László ügyvezető - FORKORR Kft.- LÁNCHÍD KORROZIÓVÉDELMI MUNKÁI II. rendhagyó formában, egy 35 perces vetítés keretében nyerhettünk betekintést a Lánchíd felújításába.

A Lánchíd rekonstrukciója hatalmas műszaki kihívást állított minden résztvevő számára. Az utoljára 33 éve felújított híd állapota mára nagyon leromlott, a rozsdá sok helyen teljesen átmarta a fémelemeket. A munkálatok során a híd szerkezetére acéltáblákat szereltek fel, a gyenge, sérült acéllemezeket kicserélték. Az acélelemek rozsdamentesítése után, hogy a híd sokáig szép lehessen, speciális felületkezelést kapott. A kandeláberes és Lánchíd egyéb díszai is megújult pompájukban újra a helyükre kerültek. A hidat és a díszítőelemeket

is kékesszürke színre festették. Emellett a műemléki felújítás is megtörtént, így a Lánchíd oroszlánjai - reméljük - hosszú évtizedekig őrizhetik a szorgos, szakértő kezek által felújított nagymúltú hidunkat.

A jelenlegi gazdasági helyzetben a költségmegtakarítás és az időgazdálkodás az építőipar számára egyre fontosabbá válik. A szekció előadásai során láthattuk, hogy az építőipari ágazat számos innovatív megoldást alkalmaz a maximális hatékonyság elérése érdekében.

Összességében elmondhatjuk, hogy az ágazat egyre inkább arra törekszik, hogy az építőipari ciklus egészét sokkal egyszerűbbé, gyorsabbá és hatékonyabbá tegye. A folyamatos fejlődés és az innováció segíti az iparág előrehaladását, és elősegíti a magas minőséget és a fenntarthatóságot egyaránt.



21.fotó: Dr. Ferenczy Ferenc Székelyudvarhelyről átveszi a Jubileumi emléklapot

EGÉSZSÉGÜGYI” SZAKMAI FÓRUM ÉS PANELBESZÉLGETÉS. Mottó: „A jövő itt kopogtat az ajtón. Beengedjük?”

Mindenki örült az egészségügyi szekció újraellesztésének és megszervezésének.

A szekció munkáját két részben tartották meg, amit kérdések/feleletek követtek az előadók részvételével. A szekciót **Fábián Zoltán (SZTE Stratégiai és Fejlesztési Főigazgató-ság, MIR vezető, minőségügyi területért felelős igazgatóhelyettes mentorálta.**

Kulcsár Ildikó az ÉPC-HK MIR és BT osztályvezető előadásának címe „**Mozgó célpont. De van még mivel löjünk?**” azonnal felkeltette a hallgatóság érdeklődését.

A turbulens múlt eseményeinek ismertetése után, noha a jelenben is gyorsan változóak a körülmények az egészségügyi intézményeknek működniük kell. A megoldáshoz vezető út következő lépéseit kell betartani: igényteremtés, edukáció, ellenőrzés, benchmarking, fejlesztés, stabilitás, azaz dokumentálás és szabványosítás.

A MEES 2.0 bevezetésének tapasztalatai Horváth Anikó - Semmelweis Egyetem, minőségügyi munkatárs előadása az elmúlt évi előadás folytatása volt. Tájékoztatta a résztvevőket, hogy a bevezetett MEES 2.0 rendszer kapcsán milyenek a tapasztalatok. A következő fontos lépéseket tették: az oktatási anyagok átalakítása, a szabályozók egyszerűsítése, küldő auditokon való tanulás, tapasztalatgyűjtés, Workshop mentori rendszer tervezése, standardizálás és a megoldások bevezetése.

A kórházi gyógyszerelés jövője az automatizálás (!) Dr. Benkő Ria - SZTE SZAKK Központi Gyógyszertár, főgyógyszerész tartott érdekes előadást hiszen az automatával támogatott gyógyszerosztás még nem mindennapos gyakorlat az egészségügyi intézményekben. Ismertette a kézi és a gépi gyógyszerosztás közötti különbségeket, de előre vetítette, hogy a kórházi gyógyszerelés jövője az automatizálás, melynek vannak negatív hatásai is. Komoly probléma, hogy a törvényi szabályozás sem tudta teljesen követni a technológiai fejlődést, az új folyamatlépést (debliszterezés) beépítve csökkenti a rendszer hatékonyságát.

Egyszerűbben – Egységesen - Egy célért gondolatok jegyében tartotta meg előadását Erőss Erzsébet - Bálint Sándor Szeretetotthon,

MIR vezető, melynek címe: **Esszencia az eltérő ellátórendszerekben szolgálatot teljesítők hasonló, értékteremtő törekvéseiről.**

Az évek óta egyedüli szociális intézményt képviselő MIR vezető a szociális háló múltját ismertette, és ezt követően aprólékosan

tett ábrákkal

lítva egy intézményi

egészségügyi működésének



megszerkesztotta be összehason-

szociális ellátás és egy szakellátás főbb jellemzőit. A

hasonlóságokat és eltéréseket kutatva áll össze a megoldás képlete, melyek jellemzői: szakma, foglalkozás, elhivatottság, munka, személyes küldetés, életcél. Előadását az ábrán látható **Florence Nightingale – a lámpás hölgy kisplasztika** ihlette, melyet személyesen formázott meg a konferenciára.

Véleménye szerint az emberekkel való törődés két alapvető feladata: odaadás és befogadás.

Más környezet, más célok. Más megoldások? Dr. Tóth Árpád - Norvégia, a Helgeland Kórház operatív orvosigazgatója teams felületen kapcsolódott a konferenciához és a minőségi indikátorok és gyakorlati alkalmazásuk köré építette fel előadását, kiemelve, hogy saját véleményét és tapasztalatait fogja ismertetni.

Következtetésként megállapította, hogy egy jól működő egészségügyi rendszert a következő alapelvek jellemzik: „Olyan kiváló minőségű szolgáltatások nyújtása, amelyek elfogadható várakozás és térbeli elérhetőség mellett, vagyoni és társadalmi helyzetűtől, nemtől, kortól és nemzetiségi hovatartozástól, függetlenül mindenki által igénybe vehetők”.

A világ változhat, a biobanki minták és adatok nem címmel tartott előadást **Dr. Veréb Zoltán - SZTE IKIKK Biobank KK szakmai**

vezető. Előadása az elmúlt évinek részben folytatása volt, de emellett számos újdonságot és bemutatott. Ezek között megemlíthetők a SZTE Biobank Hálózat struktúrája, feladatai, tevékenységi háttere.

Az előadás kapcsán az országban egyedülállóan, biobanki tanúsítással rendelkező rendszer kihívásaival ismerkedhettünk meg. Külön kiemelte a Biobank Kutatási Kompetencia Központ mintagyűjtési, egészségügyi, fenntarthatósági tevékenységét a tudomány szolgálatában. Igen fontos témával foglalkozott a következő előadás: **Milyenek lesznek a jövőbeni kollégáid? - Tudás támogatás és képesség növelés az SZTE-n kialakított mentorhálózat létrehozásával Szendrei Noémi - SZTE SFF, egészségügyi minőségügyi menedzser.**



22.fotó: Az SZTE Csapat a konferencián

A Szegedi Tudományegyetemen a színvonalasan képzett és elkötelezett fiatal munkaerő biztosítása érdekében speciális mentorprogramot dolgoztak ki az egészségügyi szakközépiskolások számára. Az előadó tájékoztatót, hogy a mentorprogramot az alapoktól építkezve alkották meg a minőségfejlesztés és a minőség támogatás mezsgyéjén haladva.

A mentori eszköztár (személyiség, kommunikáció, mentoring, tanulás, coaching) mellett kiemelt szerepe van a személyes elkötelezettségnek. A kiépített mentorprogram, biztosítja a folyamatos tanulást és fejlődést, a minőségfejlesztés lehetőségét.

A rendezvény számos célja mellett - mint az egymástól tanulás, a legjobb gyakorlatok bemutatása - célunk volt a szakmai beszélgetések és **baráti találkozások felelevenítése, nosztalgizálás és kikapcsolódás.**



23.fotó: Vidám hangulatban

A Plenáris végén Jubileumi Emléklappal és könyvajándékkal jutalmaztuk az ISO FÓRUM Egyesület alapítóit, együttműködő partnereit, szponzorjait és a konferencia 5, 10, 15, 25, 30 éves törzsvendégeit.

A gálavacsora alatt **Petz Bálint gitárművész** latinzenét játszott. A vacsorát követően a **Canarro Zenekar** szalonzenével és virtuóz hegedűszóolóval szórakoztatták a résztvevőket. A magaslatot igénylők számára a 13. emeleti körpanorámás Skyrose bár DJ diszkót ajánlottuk.



24.fotó: A dallamok bővületében

A hagyományoknak megfelelően a támogatók jóvoltából kapott tárgyajándékkal szerveztük meg az online QKvíz jubileumi nyereményjátékot. A helyes megfejtők között sorshúzással lehetett elnyerni az ajándéktárgyakat és mindenki örült az értékes nyereményeknek.

A XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencia két napján összesen 392 személy vett részt, akik 92 vállalkozást képviselve hallgatták figyelemmel és érdeklődéssel a 36 előadást és a panelbeszélgetéseket.

Bizakodtunk, hogy jó hangulatú és szakmai információkban gazdag, valóban minőségi konferenciát sikerült szervezni, amit visszaigazoltak az elégedettséget mérő résztvevői vélemények is.



25.fotó: Az ünnepi tortával birkózik az Elnökség

A konferencián jelenlévő résztvevőknek, a rendezvényt szervező kollégáknak, az előadóknak, a panelbeszélgetés tagoknak, szekció moderátoroknak, a hostess csapatnak és vendéglátóinknak őszintén megköszönjük aktív és lelkiismeretes munkájukat, részvételüket!



26.fotó: ISOFORUM Egyesület elnöksége

Köszönetünk az Elnöki Tanácsadó Testület tagjainak, a támogató szervezeteknek és a kiállítóknak!

Köszönetünket tolmácsolom a minőségügyi szervezetek vezetőinek, akikkel partneri együttműködésben dolgoztunk az évek

folyamán, népszerűsítettük és támogattuk egymás rendezvényeit.

A Jubileumi rendezvény szervezésében résztvevő kollégák:

Torma Beáta, NMK háziasszony & hostess csapata.

Gaál Viktória, titkársági projektmenedzser.

Bardon Gábor, grafikus - informatikus szervező.

Máthé Zsolt, NMK technikus.

Bak Zsolt, fotó & video szakértő.

Szódi Sándor, interjúkészítő.

Czakó Miklós: E-könyv készítő

Dobó Dávid, Hunguest Hotel rendezvényszervező.

Rózsa András, NMK főszervező.

A XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencia összefoglalóját **Rózsa András állította össze** a következő szekció elnökök által írt összefoglalók alapján: **Dr. Németh Balázs** (KVALIKON Kft., ügyvezető igazgató), **Dr. Ködmön István** (Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt., termelési igazgató), **Lizakovszky Géza** (SW Umwelttechnik Kft. MIR igazgató) és **Fábián Zoltán** (SZTE stratégiai Főigazgatóság, Minőségügyi osztályvezető).

A szakmai előadások az ISOFORUM Egyesület honlapján a következő linken található:

<https://www.isoforum.hu/Eloadasok/XXX-Nemzeti-Minosegugyi-Konferencia-eloadasai>

A konferencia fotóit a www.isoform.hu weboldalon a Fotógalériában lehet megtekinteni.

2024. szeptember 12-13. között szervezzük meg a XXXI. Nemzeti Minőségügyi Konferenciát.

Mindenkit nagy szeretettel várunk az ISOFORUM Egyesület Elnöksége!



Rózsa András 1973-ban a Babes-Bolyai Tudományegyetemet Kolozsváron végezte el, ahol lpargazdasági közgazdász végzettséget szerzett. 1975-ben vállalat- és munkaszervezés szakosítást nyert a bukaresti Közgazdasági Akadémián.

Több mint 40 évet dolgozott a szakmában. Hobbyként műveli a folyamatos tanulást és a munkát.

Vállalati rendszerszervező, TQM menedzser, minőségügyi szakértő, minőségirányítási vezető tanácsadó.

30 éve foglalkozik a minőségköltségek elemzésével és a minőségirányítás fejlesztésével.

Rózsa András 1991.-től kezdődően az akkor még újdonságnak számító minőségügyi szakma egyik legismertebb szakembere. Anno a Herendi Porcelánmanufaktúra minőség biztosítási igazgatója, a Magyar Minőség Társaság elismerési rendszerében kétszer is díjazott minőség menedzser.

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

Aktív megvalósítója volt már 1998-ban az országosan elsőként kialakított és bevezetett Integrált Irányítási Rendszernek. 1996-2006 között sok száz vállalkozás több ezer szakemberei számára szervezett céglátogatásokat, szakmai konferenciákat a legjobb tapasztalatok megismerése és átadása céljából.

Számos publikációja jelent meg a hazai minőségüggyel foglalkozó folyóiratokban. Az elmúlt másfél évtizedben közel 200 előadást tartott szakmai rendezvényeken, szemináriumokon.

Minőségügyet oktatott a BGF-en, volt Államvizsga Bizottság elnök a BGF és az Óbudai Egyetem felkérésére. Másfél évtizedig a Nemzeti Minőségdíjak Bizottságának volt tagja és a díjak értékelője, 2021-től aktív résztvevője az újra induló Nemzeti

Kiválóság Díj meghonosításának és népszerűsítésének. 1998-ban a „Nemzeti Minőségi Díj Nagykövete” címet kapta. 1999-ben IIASA Shiba díjat nyert egyéni kategóriában. 2007-ben és 2017-ben „Az év Minőségirányítási Rendszermenedzsere” elismerést nyerte el.

2021-ben ITM miniszteri elismerést kapott a kiemelkedően eredményes szakmai tevékenysége elismeréseként.

A pandémia okozta veszélyhelyzet idején bevezette az Online Szakmai Szemináriumok szervezését az egyesületi tagság szakmai továbbképzése céljából. 2021-ben szakmai újdonságként szervezte meg a Virtuális céglátogatásokat kiváló vállalkozásoknál, intézményeknél.

Az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság Örökös tagja, a „Herendi Porcelánmanufaktúraért I.O. Alapítvány Kuratórium elnöke.

2002. évtől az ISO 9000 FÓRUM közhasznú Egyesület elnöke.

Tevékenységi filozófiája: „Legyen rend a dokumentumokban, környezetünkben és a fejekben!”

Polihisztor Erdélyből

Neve nem nagyon ismert, de korának kiemelkedő tehetségű tudosa volt. 360 éve, 1663. november 18-án született Szendrőn **Köleséri Sámuel**.



A 18. sz. eleji Erdély tudományos és közéletének központi alakja, a korai német felvilágosodás egyik legnagyobb hatású közvetítője volt, kiváló természettudós és orvos.

Házasságaiban nem volt szerencsés, még a bigámia vádját is ráragasztották, emiatt közvetlenül tanulmányozhatta a korabeli börtönviszonyokat is.

1732. december 24-én hunyt el Nagyszebenben.

Quality of life, mint minőségi cél és eszköz krízishelyzetben, ISO 45003

Dr. Ködmönné Pethő Henrietta

Bevezetés

Az elmúlt időszak krízishelyzetei rávilágították a szervezeteket arra, hogy rendkívüli helyzetekben kiemelt fontossággal kell kezelni a munkavállalók egészségét és biztonságát, amibe a válsághelyzetek óta a pszichoszociális egészséget és biztonságot is bele kell érteni.

Ebben a cikkben bemutatom az életminőséget, ismertetem a minőséget életminőség fókuszszal, valamint - véleményem szerint az ehhez krízishelyzetben szorosan kapcsolódó - az ISO szabványügyi szervezet által válsághelyzetben kiadott ISO/PAS 45003:2021 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére szabványt is bemutatom, a szabványnak a szervezetek számára jól használható részeinek ismertetésével.

A szervezetek, működésük szabályozásával kapcsolatban, egyre több irányítási rendszer-

szabványt használnak, amelyek közül, számossága alapján, kiemelkedik a minőségirányítási követelményszabvány (ISO 9001). Megfigyelhető ugyanakkor, hogy a vállalatok ezt nem önállóan, hanem más szabvánnyal(okkal) együtt, integrált rendszerként működtetik menedzsment rendszereiket (Berényi, 2018; Bernardo, 2014; Rebelo et al., 2016). A cikkben bemutatott ISO 45003 szabvány szintén jól integrálható a már meglévő menedzsment rendszerekhez.

A téma aktualitását alátámasztja az is, hogy a szervezeti működést alapvetően meghatározó emberi erőforrást fizikai és mentális állapotának megőrzése és fenntartása céljából kiemelten kell kezelniük a szervezeteknek, felelősséget kell vállalniuk munkavállalóik munkahelyi egészségéért és biztonságáért, ami magában foglalja egészségük, életminőségük pszichoszociális támogatását és védelmét is.

1. Az életminőség

1.1. Hazai és nemzetközi szakirodalmi elemzések

A társadalom-, viselkedés-, környezet- és politikatudományokkal kapcsolatos kutatások közül egyre több foglalkozik az életminőség témakörével (Uysal et al., 2016).

Michalkó (2010) szerint az életminőség azon szubjektív és objektív tényezők összessége, melyek az emberi létet meghatározzák. Az objektív része olyan fogalmakból épül fel, mint az életmód, életkörülmények, élethelyzetek, életstílus, míg a szubjektív része leginkább az elégedettséggel, a reménnyel, a boldogsággal és a közérzettel azonosítható.

Az 1. ábrán a legfontosabb kutatási területek láthatók a témában. Ahogy a lekérdezésben látható munkahelyi egészségvédelem és biztonság kutatási terület is jelentős számú publikációt tudhat magáénak ezen a területen.



1. ábra: Hazai és nemzetközi szakirodalmi kutatási területek életminőség témában (webofscience lekérdezés)

1.2. Az életminőség modelljei és meghatározó tényezői

Az életminőség mérése és pontos meghatározása nagyon nehéz feladat, mert az egyének az általuk rendelkezésre álló erőforrások jóléte-remtő képessége alapján döntenek életminőségükről. Azonban emellett számos külső és belső tényező is hatással van erre (Husz, 2001).

Az életminőséget befolyásoló tényezők és hatásuk az életminőség különböző területeire többek között az alábbiak:

- ✓ Egészségmegőrzés, egészségkultúra: Az egészségmegőrzés folyamán az egész-

ség megtartható és folyamatosan fejleszthető. Az egészségmegőrzésre irányuló törekvések hozzájárulnak a helyes az egészséges állapot megtartásához.

- ✓ Életmód, életstílus: A helyes életmód segít megőrizni az egészséget.
- ✓ Családi, társas kapcsolatok: A kiegyensúlyozott kapcsolatok hatással vannak a mentális állapotra és az életminőségre. (Piskóti, 2008).

Ezek alapján is elmondható, hogy az életminőség egy olyan komplex jelenség, melyre mind a testi, mind pedig a lelki tényezők hatással vannak.

Rahman (2005) még komplexebb modellben foglalta össze azokat a területeket, melyek az életminőséget valamilyen módon befolyásolni képesek. Nyolc különböző input elemet különböztettek meg egymástól, melyek a társas kapcsolatok, az érzelmi és anyagi jólét, az egészség, a munka, a környezet minősége, a személyes biztonság érzése, a lokális közösséghez való tartozás. Ezek eltérő módon befolyásolják az egyének életminőségét. Az életminőség outputjai esetén pedig az egyének saját életük színvonalát értékelek az alábbi mutatókkal: várható boldog évek, az élettel való elégedettség, az egyenlőtlenséggel igazított boldogság. (Sebestény, 2005). Michalkó (2010) alapján az életminőség két pillére a jólét és a jóllét. Az előbbit az életszínvonal, az életmód és az életkörülmények alkotják, míg az utóbbiba az elégedettség, a boldogság és a közérzet sorolható.

1.3. Szubjektív és objektív életminőség

Az életminőséget különböző eszközrendszerrel vizsgálják a különböző tudományterületek képviselői (Somogyi – Gábrity, 2009), az ezzel kapcsolatos kutatásokban pedig alapvetően két modell, a skandináv és az amerikai emelkedik ki. A skandináv modell követői szerint az erőforrások gyakorolnak legerőteljesebben hatást az életminőségre (Kovács, 2007), melyet akár egy egyszerű objektív kérdőíves felmérés alapján képzett mutatószám vagy index segítségével is könnyen mérni lehet (Gáspár, 2013). Ezzel szemben az amerikai hívei szerint a szubjektív elemek mérése a legfontosabb, hiszen az emberek saját maguk tudják leginkább megítélni életminőségüket (Kovács, 2007). Léteznek azonban úgynevezett kevert modellek is, melyek a szubjektív és az objektív elemek keverésével adnak számot az egyének életminőségéről (Szigeti, 2016).

Allardt (1993) életminőség-modellje az alábbi szubjektív indikátorokat tartalmazza:

✓ **Having (materiális és nem személyes szükségletek)**

Szubjektív érzések az életkörülményekkel való elégedettséggel/elégedetlenséggel kapcsolatban.

✓ **Loving (szociális szükségletek)**

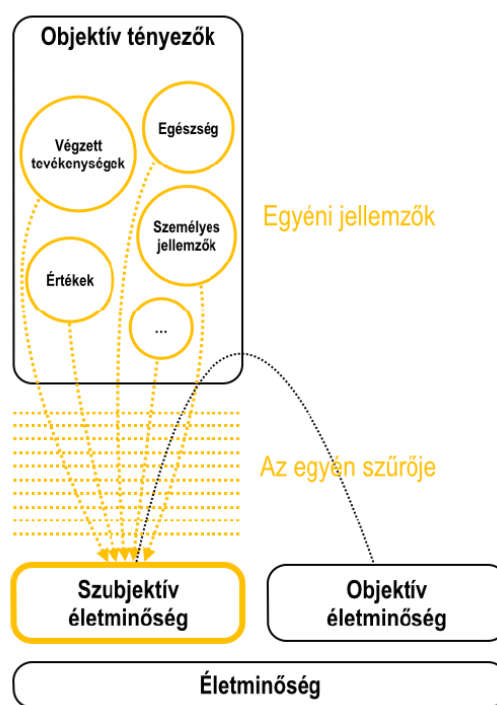
Szubjektív érzések a társas kapcsolatokkal való elégedettség/elégedetlenség.

✓ **Being (személyes fejlődés szükségletei)**

Az elidegenedés vagy a személyes kiteljesedéssel kapcsolatos szubjektív érzések.

Kiss (2015) szerint a szubjektív életminőség, vagy jóllét, olykor az elégedettségben és a boldogságban testesül meg. A szubjektív életminőség az egyének jóllét felé vezető úton elért helyzete, az egyén egyéni szemszögéből, megítéléséből.

Kiss (2015) az alábbiak szerint határozta meg a szubjektív az objektív életminőség összefüggéseit (2. ábra):



2. ábra: A szubjektív és az objektív életminőség összefüggései Forrás: Kiss, 2015, p. 19

A szubjektív életminőség pozitív megközelítése esetén a mérések során gyakran alkalmazzák Donovan et al. (2002) kérdéseit, melyek középpontjában a boldogság, az élettel való elégedettség, illetve a mosolygás állnak.

A szubjektív életminőség mérésére alkalmazható eszközök (1. táblázat):

Pozitív megközelítés		Negatív negatív megközelítés	
Boldogság	Mindent egybevetve mennyire mondaná magát boldognak?	Egyhe pszichopatológia	Az elmúlt héten milyen gyakran jelentkeztek Önnél az alábbi tünetek: fáradtság, alvászavar, ingerlékenység
Élettel való elégedettség	Összesében mennyire elégedett az életével?	Komolyabb mentális betegségek	Depresszióval, skizofréniával küzdők aránya
Viselkedési sajátosságok	Mosolygás gyakorisága	Öngyilkosság	Öngyilkossági kísérletet/sikeres öngyilkosságot elkövetők aránya

1. táblázat: A szubjektív életminőség mérésére alkalmazható eszközök Forrás: Donovan et al., 2002

2. A minőség, mint életminőség

2.1. A minőség fogalma

Az **ISO 9000:2015** szabvány szerint a minőség fogalma:

„annak mértéke, hogy egy objektum saját jellemzőinek egy csoportja mennyire teljesíti a követelményeket”.

Ebben a szabványban megjelenik az objektum szó, melynek jelentése valami, ami érzékelhető vagy elképzelhető. Itt ismét megjelenik, hogy az adott objektum lehet termék, szolgáltatás, folyamat, személy, szervezet. Az objektumok csoportjait is bemutatja, mint anyagi és

Az életminőség mérésére többféle mérőeszköz létezik. Európában az életminőség mérésére általában négy évente végeznek vizsgálatokat (EQLS- European Quality of Life Survey). A felmérés keretein belül az európai állampolgárok életének objektív körülményeit, az életükről kialakult általános véleményeket vizsgálják. Az objektív tényezők mellett a szubjektív életminőség is górcső alá kerül, hiszen a válaszadók a boldogságérzetük szintjéről, valamint az életükkel való elégedettségükről is beszámolnak (eurofound.europa.eu).

Annak ellenére, hogy a jóllét szubjektív oldalával kapcsolatos méréseket már 1948 óta végeznek, nagyobb áttöréseket még csak az utóbbi néhány évtizedben sikerült elérnie a témával foglalkozó szakembereknek. A terület kutatásával és mérésével azért kezdtek el komolyabban foglalkozni, mert az objektív jólét mérése során megfigyelt javulás nem járt együtt az elégedettség növekedésével, sőt kiutatásra került az is, hogy az objektív és szubjektív életminőség különböző mutatói nincsenek szoros kapcsolatban egymással (Gáspár, 2013). Fontos azonban megemlíteni azt, a több kutatás által is bizonyított tény, hogy az életkörülmények az egyének szubjektív érzékelésén keresztül képesek hatni az élettel való általános elégedettségre és magára a boldogságra (Somogyi – Gábrity, 2009).

nem anyagi jellegűeket, vagy elképzelt objektumok.

Az ISO 9000:2015 szabványban jelenik meg először a szakkifejezések és meghatározásuk fejezet mellett az alapvető fogalmak szervezetek számára még érthetőbb magyarázata. Minden alapvető fogalom esetében az adott részfejezetben ezeket az értelmezéseket is bemutatjuk. A minőség fogalmát az alábbi meghatározásokkal egészíti ki:

„egy minőségre összpontosító szervezet olyan kultúrát segít elő, ami megjelenik a viselkedés-módban, magatartásokban, tevékenységekben, valamint a vevők és más érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak teljesítésén keresztül értéket teremtő folyamatokban. Egy szervezet termékeinek és szolgáltatásainak minőségét meghatározza a vevők kielégítésének képessége, valamint a lényeges érdekelt felekre gyakorolt tervezett és nem tervezett hatás. A termékek és szolgáltatások minősége nem csak a tervezett funkciójukat és teljesítményüket foglalja magába, hanem a vevőnél észlelt értéküket és előnyüket is”.

2.2. Az életminőség

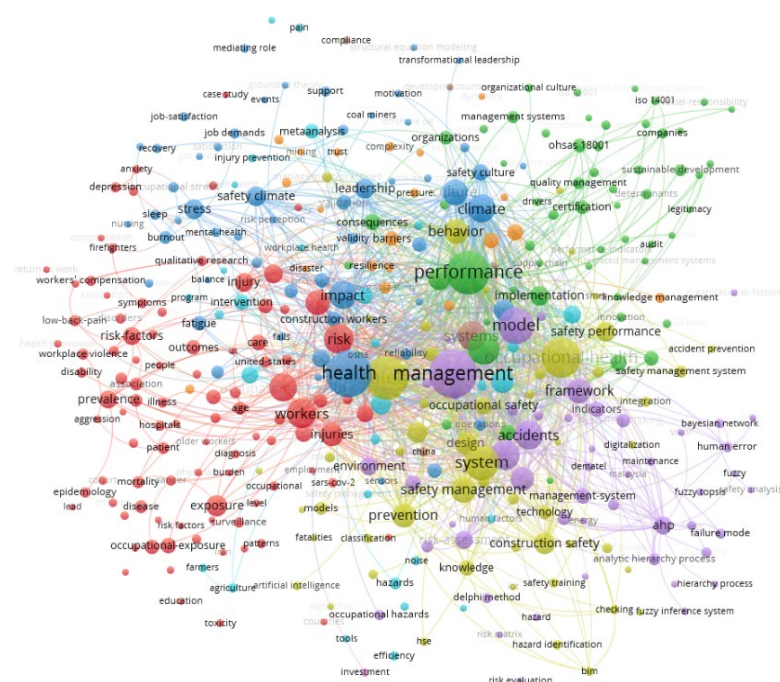
Mindezekkel összefüggésben az életminőség, mint minőség bemutatását Csíkszentmihályi flow (magyarul áramlat) néven 1991-ben publikált, majd világszerte ismertté vált elméletének rövid összefoglalásával szeretném bemutatni.

A flow olyan állapotot jelent, amikor az ember teljesen elmélyül abban a tevékenységben, amit csinál. Ilyenkor a koncentráció és kontroll érzése nagyon magas, a flow nem a tartalomtól függ, hanem a tevékenység minőségétől. A tevékenység eredménye befolyásolja a hogylétünket: ha jól teljesítünk, jól érezzük magunkat és boldogok vagyunk, ha pedig nem tudunk teljesíteni, rossz hangulatunk lesz, a kudarcorozat pedig depressziót okoz. Azoknak, akiknek gyakran van flow-élménye, az életminősége jobb.

3. Életminőség válsághelyzetben

Mielőtt az ISO 45003 szabvány hasznosságára térnék ki válsághelyzetben, szeretném bemutatni, hogy a nemzetközi szakirodalom a

munkahelyi egészség és biztonság irányítás témában az elmúlt években szintén erre a témákra fókuszált (3. ábra).



3. *ábra: Munkahelyi egészségvédelem és biztonság fókuszja a hazai és nemzetközi szakirodalomban VOS viewer saját lekérdezés*

4. ISO 45003 szabvány

Az ISO 45003: 2021 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére szabványt a nemzetközi szabványügyi szervezet a válsághelyzetben adta ki, segítve a szervezeteket a munkahelyi egészségvédelem és biztonság területén a pszichoszociális kockázatok kezelésére.

3.1. Az ISO 45003 szabvány alapvető fogalmak

A szabvány bemutatása előtt mindenképpen be kell mutatni, mit jelent napjainkban a pszichoszociális kockázat és hogyan kapcsolódik ehhez a munkahelyi jólét fogalma.

➤ **pszichoszociális kockázat**

a munkával kapcsolatos, pszichoszociális természetű veszély(ek)nek való kitettség valószínűsége, valamint az e veszélyek által okozott sérülések és rossz egészségi állapotok súlyosságának kombinációja

1. megjegyzés a bejegyzéshez: A pszichoszociális veszélyek közé tartoznak a munkaszervezés szempontjai, a munkahelyi társadalmi tényezők, a munkakörnyezet, a felszerelések és a veszélyes feladatok.

➤ **munkahelyi jólét**

a munkavállaló munkájával kapcsolatos fizikai, mentális, szociális és kognitív szükségleteinek és elvárásainak kielégítése

1. megjegyzés a bejegyzéshez: A munkahelyi jólét a munkán kívüli életminőséghez is hozzájárulhat.

2. megjegyzés a bejegyzéshez: A munkahelyi jólét a munkahelyi élet minden területére vonatkozik, beleértve a munkaszervezést, a

munkahelyi társadalmi tényezőket, a munkakörnyezetet, a felszereléseket és a veszélyes feladatokat.

3.2. Az ISO 45003 szabvány felépítése

Az alábbiakban a szabvány fő fejezetei láthatóak:

➤ **4. A szervezet kontextusa**

4.1 A szervezet és kontextusának megértése

4.1.2 Külső problémák

4.1.3 Belső problémák

4.2 A munkavállalók és más érdekelt felek igényeinek és elvárásainak megértése

4.3 Az OH&S irányítási rendszer hatályának meghatározása

4.4 OH&S irányítási rendszer

➤ **5 Vezetés és munkavállalói részvétel**

5.1 Vezetés és elkötelezettség

5.2 OH&S szabályzat

5.3 Szervezeti szerepek, felelősségek és jogosítványok

5.4 Konzultáció és a munkavállalók részvétele

➤ **6 Tervezés**

6.1 Intézkedések a kockázatok és lehetőségek kezelésére

6.1.1. Általános rész

6.1.2. Veszélyek azonosítása, valamint a kockázatok és lehetőségek értékelése

1. táblázat – A munkaszervezés szempontjai

2. táblázat – Társadalmi tényezők a munkahelyen

3. táblázat – Munkakörnyezet, berendezések és veszélyes feladatok

6.2 A pszichoszociális kockázat kezelésének célkitűzései

➤ **7 Támogatás**

7.1 Erőforrások

7.2 Kompetencia

7.3 Tudatosság

7.4 Kommunikáció

7.5 Dokumentált információ

7.5.1 Általános

7.5.2 Titoktartás

➤ **8 Működés**

8.1 Működési tervezés és ellenőrzés

8.1.1 Általános

8.1.2 A veszélyek kiküszöbölése, az OH&S kockázatok csökkentése és a munkahelyi jólét elősegítése

8.1.2.1 Pszichoszociális kockázatkezelési intézkedések

8.1.2.2 Munkaszervezéssel kapcsolatos pszichoszociális kockázatkezelési intézkedések

8.1.2.3 Társadalmi tényezőkhez kapcsolódó pszichoszociális kockázatkezelési intézkedések

8.1.2.4 A munkakörnyezethez, felszerelésekhez és veszélyes feladatokhoz kapcsolódó pszichoszociális kockázatkezelési intézkedések

8.1.2.5 A pszichoszociális kockázatnak való kitettség jelei

8.1.3 Változáskezelés

8.1.4 Beszerzés, szerződéskötés és kiszervezés

8.2 Vészhelyzeti készség és reagálás

8.3 Rehabilitáció és visszatérés a munkába

➤ **9 Teljesítményértékelés**

9.1 Monitoring, mérés, elemzés és teljesítményértékelés

9.2 Belső ellenőrzés

9.3 Vezetői áttekintés

➤ **10 Fejlesztés**

10.1 Általános

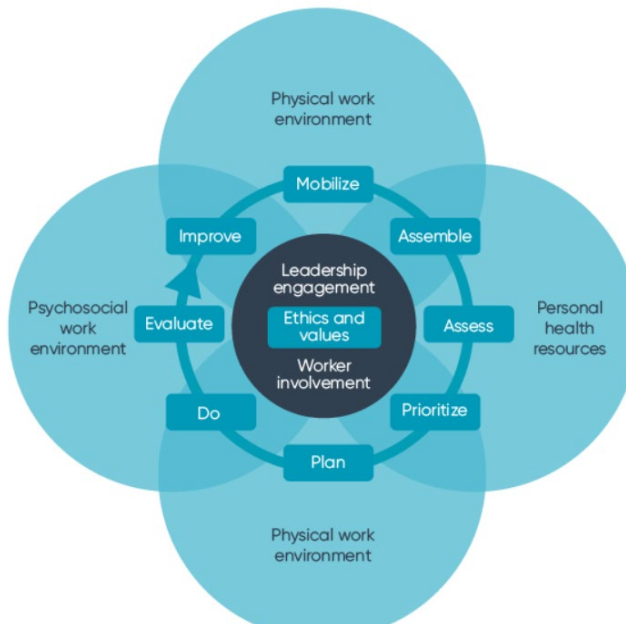
10.2 Esemény, nem megfelelés és korrekciós intézkedés

10.3 Folyamatos fejlesztés

A szabvány jól követi az integrált irányítási rendszerekben használt HLS struktúrát, így az irányelvek könnyen integrálhatóak a már meglévő menedzsment rendszerekhez.

3.3. WHO ajánlása az egészséges munkahelyi modellre

A 4. alábbi ábrán a WHO ajánlása látható az egészséges munkahelyi modellre vonatkozóan, melyhez igazodik a fentiekben bemutatott ISO 45003: 2021 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére szabvány is.

World Health Organization (WHO)
healthy workplace model

4. ábra: WHO ajánlás az egészséges munkahelyi modellre

5. Összefoglalás

A válsághelyzet legfontosabb hozadéka többek között a munkavállalókra, valamint a munkavállaló munkahelyi egészségének és biztonságának védelmének kérdésköre melyhez szorosan kapcsolódik a munkavállalók pszichológiai egészsége és biztonsága a munkahelyen, mely az életminőség, mint a minőség egyik, ebből a szempontból legfontosabb szegmense is szorosan kapcsolódik. Az ISO/PAS 45003 szabvány, mint a munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a

munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére szabvány segíti hozzá a szervezeteket, hogy a válságos időszakban úgy működtessék folyamataikat, hogy a munkahelyi egészségvédelem és biztonság kiemelt szerepet kapjon, valamint erre kiemelt figyelmet fordítsanak. A jövőben többek között az is eldőlhet, hogy a szervezetek ehhez hasonló válsághelyzetekben tudnak-e élni ezzel a szabvány által nyújtott irányelveknek megfelelő működtetéssel.

6. Köszönetnyilvánítás

A publikáció az Innovációs és Technológiai Minisztérium Kooperatív Doktori Program doktori hallgatói ösztöndíj programjának a Nemzeti

Kutatási, Fejlesztési és Innovációs alapból finanszírozott szakmai támogatással készült.

Források

1. Berényi, L. (2018). The spread of ISO 9001 and ISO 14001 management system standards. International Journal of Economics and Management Systems, 3, 11-18.
2. Bernardo, M. (2014). Integration of management systems as an innovation: a proposal for

- a new model. Journal of Cleaner Production, 82, pp. 132-142.
3. Rebelo, M. F., Santos, G., & Silva, R. (2016). Integration of management systems: towards a

- sustained success and development of organizations. Journal of Cleaner Production, 127, pp. 96-111.
4. MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
 5. ISO/PAS 45003:2021 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére
 6. Donovan, N.–Halpern, D.–Sargeant, R. (2002): *Life satisfaction? The state of knowledge and implications for government*.
 7. Eurofound.europa.eu: Európai életminőség-felmérések (EQLS). Elérhető: <https://www.eurofound.europa.eu/hu/surveys/european-quality-of-life-surveys> (letöltve: 2023.10.25.)
 8. Gáspár, T. (2013): A társadalmi-gazdasági fejlettség mérési rendszerei. Statisztikai szemle: a Magyar Központi Statisztikai Hivatal folyóirata, 91(1), pp. 77-92.
 9. Husz, I. (2001): Az emberi fejlődés indexe. Szociológiai Szemle 2001/2. pp. 72-83.
 10. Kiss, K. (2015): A szubjektív életminőség sajátosságai a Balkánon és Törökországban. Doktori Értekezés, Szent István Egyetem Eötvös György Regionális Tudományok Doktori Iskola, Gödöllő
 11. Kovács, B. (2007): Életminőség – boldogság – stratégiai tervezés. Polgári Szemle 2007. február, 3. évfolyam, 2. szám
 12. Michalkó, G. (2010): Boldogító utazás. A turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai. Budapest: MTA Földrajztudományi Kutatóintézet.
 13. Piskóti Zoltánné: Az életminőség kialakítása, az egészséges életvezetés, NSZFI
 14. ISO 9000:2015 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
 15. ISO 45003: 2021 Munkahelyi egészségvédelem és biztonság menedzsment – Pszichológiai egészség és biztonság a munkahelyen – Irányelvek a pszichoszociális kockázatok kezelésére szabvány



Dr. Ködmönné Pethő Henrietta okleveles minőségügyi mérnök, gépészmérnök, mérnök-közgazdász. Menedzsment rendszerek szakértőjeként számos szervezet irányítási rendszereit fejlesztette többek között a minőség, környezet, munkahelyi egészségvédelmi és biztonság irányítási, információbiztonsági, társadalmi felelősségvállalási területeken. Számos egyedi K+F projekt menedzsment rendszereit koordinálja. Nemzetközi tanúsító testület auditora. A Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Karán a Menedzsment Intézet Szervezési és Vezetési Intézeti Tanszékének mesteroktatója, trénera. A Pannon Egyetem Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola végzős PhD doktorandusza.

A magyar Faust

305 éve, 1718. november 23-án Rimaszombatban született a kiváló debreceni orvos, matematikus, hittantudós, a kollégium tanára, **Hatvani István**



Legendás élete több neves magyar író művében megjelenik, Jókai Mór adta neki az ördöggel cimboráló göthei hős nevét.

1786. november 16-án hunyt el Debrecenben, sírja a városrendezésnek esett áldozatul, de sírköve fennmaradt.

A hatékony munkahely kialakítása az 5S alapelvek mentén

Fekete Teréz

CKP Hungary Kft. mint a **DURABLE Hunke & Jochheim GmbH & Co. KG**, kiemelt partnere a cég teljes kínálatával támogatja partnereit a hatékony, biztonságos munkahely kialakításában.

Évekkel ezelőtt a partnereinknél felmerülő igényeket figyelembe véve kerestünk olyan beszállító partnert, aki az értékesítési- gyártási-kommissiózási-, logisztikai területeken felmerülő igények, a biztonsági előírások betartásához szükséges termékeket, eszközöket gyártja. A DURABLE kiemelkedő minőségű, intelligens termékeket és megoldásokat fejleszt és gyárt, melyek a modern munkahelyek hatékonyságát növelik.

Seiri: Rendteremtés és hatékonyság

Az első lépés a hatékonyság felé az, hogy rendet tegyünk a munkahelyen, legyen az iroda vagy raktár. Fontos eldönteni, hogy minden tárgy szükséges-e, és el kell távolítani az összes szükségtelent.

A DURABLE széles termékválasztékában megtalálhatók olyan **iratrendezők**, irattálcák és **lapozható keretrendszerek**, melyek ideálisak az irodai, gyártási, logisztikai területek, raktárak rendszerezéséhez és dokumentumok áttekinthető tárolásához. A **dokumentum szortírozók** (1a és b. ábra) és különböző iratrendezők segítenek a rend kialakításában, valamint kiváló áttekinthetőséget biztosítanak.

A DURABLE évek óta elkötelezett a Lean-elv alkalmazása iránt mind a termelés, mind az adminisztráció területén. A vállalat folyamatosan bővíti kompetenciáit, és ezzel együtt termékkínálatát, melyek kiválóan támogatják az irodai és raktári hatékonyság előmozdítását.

Most tekintsük át a CKP Hungary által kínált termékek szerepét, és vizsgáljuk meg azok hozzájárulását a Lean Menedzsment és az 5S minőségügyi alapelvekhez. Az 5S alapelvek célja a munkahelyi rend és hatékonyság kialakítása. Ebben a folyamatban a DURABLE termékei számos módon segíthetnek.



1b. ábra: Dokumentum szortírozók – munkaasztalnál

Seiton: Optimalizált elhelyezés és jelölés

Második lépésben a szükséges eszközök, tárolóhelyek és közlekedési útvonalak logikus és optimális elhelyezése, megjelölése a cél, hogy minden eszköz a lehető leggyorsabban és a legkényelmesebben elérhető legyen, megszüntetve ezzel a felesleges mozgásokat és csökkentve a keresési időt. A **padlójelölő szalagok, figyelmeztető és védőprofilok** valamint a **biztonsági jelek** (2a és b. ábra) segítenek egyértelműen kijelölni a veszélyes területeket, a biztonságos közlekedési útvonalakat és a tárolási területeket egyaránt.



2a. ábra: Padlójelölő szalagok, biztonsági jelek, védőprofilok



2b. ábra: Biztonsági jelek, védőprofilok

A kommunikáció 80%-a vizuálisan történik. A raklaphelyek, a közlekedőfolyosók és a raktározási területek egyértelmű kijelölése segíthet

Seiso: Rendszeres tisztántartás

A munkahely rendszeres tisztántartása elengedhetetlen a minőségi munkavégzéshez. A DURABLE tisztítószeres és hulladéktárolók támogatják a tiszta és biztonságos környezet fenntartását. A **DURABIN® hulladékgyűjtők** **DURAFRAME® infokeretekkel** (4a és b. ábra)

a gyártási folyamatok megkönnyítésében és a biztonság növelésében. A Durable ugyanakkor címke és dokumentumtartók széles skáláját is kínálja a **mágneses és öntapadó logisztikai zsebeiktől** (3a és b. ábra) kezdve a különféle **DURAFRAME® információs keretekig**, melyek ugyancsak elősegítik az információk és dokumentumok könnyű hozzáférhetőségét.



3a. ábra: DURABLE® címke- és dokumentum tárolók – mágneses



3b. ábra: DURABLE® címke- és dokumentum tárolók - öntapadós

Mindemellett ne felejtsük el megemlíteni az irodai környezetben igencsak hasznos **Durable kábelrendszerező dobozait vagy monitortartóit** sem.

kombinálva gyorsan és egyszerűen feliratozhatók, elősegítve ezzel a hatékony hulladékszelektálást vagy apró alkatrészek tárolását.

A **DURAFRAME® note** keretek segítségével igényesen kihelyezhetők pl. a takarítási jegyzőkönyvek, karbantartási feljegyzések és a biztonsági ellenőrzések.



4a. ábra: DURABIN®
hulladékgyűjtő



4b. ábra: DURABIN®
hulladékgyűjtők DURAFRAME®
infokeretekkel kombinálva

Seiketsu: Szabványosítás

A szabványosítás segít a rend és hatékonyság fenntartásában hosszú távon. A **címketartók, jelölőrendszerek, lapozható keretrendszerek** (5a és b. ábra) segítik a szabványok bevezetését és fenntartását. Így mindenki pontosan tudja, hol találja meg a szükséges eszközöket és dokumentumokat. **DURAFRAME® MAGNETIC keretek és mágnes táblák** kiválóan alkalmasak a tervek kihelyezéséhez. Ha változás van a tervben, egyszerűen és gyorsan kicserélhetők a dokumentumok.



5a. ábra: Lapozható keretrendszerek



5b. ábra: Lapozható keretrendszerek

Shitsuke: Igény a folyamatos fejlődésre

A CKP Hungary Kft., mint a DURABLE termékek forgalmazója elkötelezett a folyamatos fejlődés mellett, és tudja, hogy a hatékony raktárszervezettség kulcsszerepet játszik a produktivitás maximalizálásában és a biztonságos munkavégzés elősegítésében.

Forrás: durable.hu, ckphungary.hu



Fekete Teréz, a CKP Hungary Kft. vevőszolgálati vezetője, végig járta a vállalati ranglétrát 1999-től, a cég alapítása óta. Pályafutásának egyik meghatározó állomása a közgazdász diploma megszerzése. Az itt szerzett tudást fáradhatatlanul kamatoztatja a cégnél. Teréz nem csupán a cég sikeréért küzd, de szakmai fejlődését is folyamatosan építi. Elkötelezettsége és nyitottsága az újdonságok iránt inspiráló példa a CKP Hungary Kft. munkatársai számára.

Poirot cipőjébe bújtam

Erőss Erzsébet

Összefoglaló

„Ki csak a kezével dolgozik, az munkás.
Aki a kezeit és a fejét is használja, az mes-
terember.

Aki kezeit, fejét és a szívét is használja, az
már igazi **művész.**”
(Assisi Szent Ferenc)

A szerző témaválasztásának hátterében az a kihívás áll, hogy meg tudja-e találni azokat a pontokat, melyek segíthetik a szerteágazó egészségügyi és szociális ellátórendszerek hatékony kapcsolódását.

Számos, az általa „odaadás művészei” -nek nevezett segítőtárssal készült interjú, tartal-

Bevezető

Mivel nem került semmilyen formában rögzítésre az előadás, így jelen elmélkedés az „Esszencia az eltérő ellátórendszerekben szolgálatot teljesítők hasonló, értékteremtő törekvéseiről” címet viselő témám újragondolása. Jelen hasábkban megidézem a felkészülés néhány állomását, mely hatással volt rám. Ezzel együtt hasznos lehet a tervezés időszakának részletes ismertetése. A múlt – jelen tengelyére építkeztem, mert a jövőn munkálkodom.

Poirot „cipőjét magamra öltve” indultam útra az empatisz képeéseim próbatételére, kerestem – kutattam – kérdeztem. Bűnügy helyett olyan tények után nyomoztam, amelyek fényt deríthetnek az egészségügyi és szociális ellátórendszer működésének összefüggéseire, majd megoldani igyekeztem

mas beszélgetés elgondolkodtató esszenciájával érkezett az ISOFORUM XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferenciájára.

„A jövő itt kopogtat az ajtón. Beengedjük?” mottót viselő, „Egészségügyi” szakmai fórum és panelbeszélgetés keretén belül elhangzott előadásának témáit kiegészítve, csupán az általa hangsúlyosabbnak ítélt gondolatait járja részletesebben körül cikkében.

https://www.nmk.isoforum.hu/wp-content/uploads/2023/09/E4_Eross-Erzsebet_ea.pdf

azt a látszólagos rejtélyt, ami miatt a köztudatban összemosódnak az általam különböző ellátórendszernek ismert, komplex, szerteágazó területek.

Azt vettem észre, érdemes az odaadó segítőtársaimat bevonni, hogy nézőpontot tudjak váltani, mellyel a körültekintő témafeldolgozás körülményeit teremthetem meg. Tulajdonképpen a beszélgetések átgondolása szülte a későbbi, tudatosan vezetett interjúkat, melyeknek fő nyomvonala („nyomozati vonala”) alkalmas lehet az elhivatottság, adott esetben elkötelezettség mérésére: Miért döntöttél a hivatásod mellett?

- ✓ Miért (volt) vonzó számodra?
- ✓ Miért teszed?

Ahogy végigondoltam az eseményeket, rájöttem, hogy a folyamatos fejlesztés ciklusai a lépésről lépésre történő haladás által pontosan beazonosíthatók. Amolyan sajátos, folytonosan ismétlődő körfolyamat-elvként.

Már áprilisban megtettem az első lépéseket abba az irányba, hogy valamilyen módon bemutathassam azokat az **embereket, akik** – gyakran láthatatlanul – a kiszolgáltatott helyzetbe került emberek életére hatással vannak. Ezzel együtt nap mint nap arra **törekednek**, hogy a nehéz élethelyzetek jó irányba változzanak. Felkészülten, értő figyelemmel és gondoskodással törődnek a hozzájuk forduló emberekkel. (Ebben a törődésben van benne a saját önfeláldozásuk, fáradozásuk is, hiszen „megtörődnek” a feladatellátás során.)

Bárhogy töprengtem, nem haladtam abba az irányba, amit elképzeltem. Elakadtam. Nem

tudtam megfogni a lényeg zsinórját. Csak azt tudtam, hogy nem nyugszom, amíg a gyakorlat alapú szakma és tudományág művelőiről, a szociális munkásokról és a szociális területen munkálkodókról méltón nem beszélek. Mindezt azért, mert az elmúlt 27 év gyakorlati tapasztalata azt mutatja, még mindig nem alakult ki hiteles, valós kép a köztudatban. Ennek tisztázásáért szociális munkásként felelős vagyok.

Tettem ezt azért is, mert amíg a szociális szakma művelője vagyok, addig igyekszem az ETIKAI Kódexben foglaltaknak eleget tenni:

„Arra törekszik, hogy a szociális munkát, mint alkalmazott tudományt, valamint munkahelye és képzőintézménye jó hírnevét öregbítse, társadalmi megbecsülését előmozdítsa.” (18)

Mindvégig egy vízióm volt, ami húzott magával.

Egy kisplasztika mindent megváltoztatott

Mottó:

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

(George Bernard Shaw)

A XXI. Kreatív Kávé Alkotótáborban, amatőr alkotóként Tajthy Gabriella művészeti vezető irányításával készítettem el életem első kisplasztikáját.

A segítséget célzó ellátórendszerek működését tekintve úgy vélem, a VILÁGÍTÓTORONY pontosan megjeleníti az értékteremtő törekvéseket.

Éppen ezért az önzetlenség szimbólumaként egy világítótornyot szerettem volna készíteni. Azonban az átszellemült alkotás eredménye egy odaadó hölgy lett, lámpával

a kezében. Kicsiben kezdtem, átadtam magam az „itt és most” -nak, az alkotás örömeinek. Számos szimbólumot ösztönösen csempésztem az alkotásba pl.:

- csigát, mely az út jelképeként a spirálra emlékeztet
- kutyát a bizalom, az éberség, a lelkünk útítársa megtestesítőjeként
- cicát a függetlenség, az önállóság, az öntudat megjelenítőjeként.

Úgy érzem, összességében a változás, az odaadás, a szívbeliség teljeskörű szimbólumát sikerült megalkotnom.

Egy méltó név, elnevezés keresése közben „találkoztam” Florence Nightingale-lel, kinek szenvedélyes elhivatottsága nagy hatással van rám. Ez volt az a fordulópon, melynek eredményeként már tudtam, hogyan szeretném a célomat elérni.

Inspiráció szükségeltetik

Mottó:

„Ha valaki olyan életet él, amely mindenki számára fejlődést hoz, és ez a fejlődés állandó, nem hal meg vele, az ilyen ember életét Igaz Életnek nevezhetjük.”

(Florence Nightingale)

Alapvető működésem egy téma körbejárása, kibontása, megértése során: mivel a motivációm adott, így inspirációra is van szükségem, hogy kellő szenvedéllyel tudjak a feladathoz látni.

Éber vagyok minden helyzetben – legyen az egy fim, egy könyv, egy beszélgetés, egy alkotás – amikor elhangzik egy kulcsszó, ami rímelt a kérdéseimre.

Az utóbbi években sokat foglalkoztat a múlt nagy alakjainak élettörténete, szívesen időzöm az életrajzi filmekkel. Magával ragadott többek között:

- **Az aszfalt királyai** (eredeti cím: Ford v Ferrari) – az Amerikai Egyesült Államokban 2019. november 15-én, épp a születésnapomon mutatták be.
- Az ikonikus robogó, a Vespa születésének története, **Vespa – Az olasz álom.** (Enrico Piaggio. Un sogno italiano.) c. film, melyet szintén 2019. novemberében láthattak először.
- Rendkívüli szenvedéllyel figyeltem a **Mennyit ér egy élet?** c. életrajzi filmet is.
- Végül, de nem utolsó sorban említem meg **A lámpás hölgy** (The Lady with a Lamp) 1951-es, valamint az 1985-ös angol életrajzi drámát, **Florence Nightingale** címmel.

Amiért kiemelem a fentieket, az nem több, mint egy-egy olyan gondolat, mely **lendületet adott.**

Néhány példa a **Mennyit ér egy élet?** c. filmből, melyek mondanivalója univerzális lehet teljesen más környezetben is:

„Ha úgy dolgozunk, ahogy képesek vagyunk, nos, elérhetünk valamit.”

„Meg kell állapítanunk a veszteség értékét.”

„Szükség lesz egy képletre! Ezért lesz egy szép táblázatunk. ... Tanulmányozzák alaposan, és segítsenek összeállítani egy javaslatot.”

„A határidő a barátunk.”

„Mint láthatják, egyszerű a képlet.”

„... Miért kell képlet?”

„Kér egy igénylőlapot? Ó, nem, van sajátom, letöltöttem a netről, és a 3. oldalon van egy hiba, csak hogy tudja.”

„Sértőnek találom a képletüket. ... Ezt önnek hoztam. Apróság. Néhány észrevétel, javítás, csak a legfontosabbak. Nézzzen utánuk!”

„Ez a dolguk, csak tartsák észben, hogy miért csinálják!”

„Nem szemeztethetünk a bonyolult esetek között. Nem írhatunk személyre szóló szabályokat! ... Muszáj pártatlannak maradnom. Okkal hoztunk szabályokat. Okkal van határidőnk.”

„Könnyebb neki, ha csak számok maradunk.”

„Mennyit érne az élete a táblázatban?”

„Néhányan egyszerűen nem férnek bele a képletembe.”

„Rengeteg a munka! Csináljuk! Nem állunk meg.”

„Azt kérjük, a rendszer tisztelettel bánjon ve-lünk, méltón!”

Bizakodom, nem csak nekem jut eszembe ezekről a gondolatokról például egy folyamat fejlesztéséhez kapcsolódó csapatmunka elhangzott mondatai.

Szorult helyzetben

Bevallom, a szociális védelem és az egészségügyi ellátórendszerekre vonatkozó összehasonlítási igyekezetemmel szorult helyzetbe sodortam magam.

A munka eredményekén született meg a jubileumi konferencia előadásanyaga, melybe kettő képkocka erejéig egy sajátos panelbeszélgetést illesztettem azzal, hogy kiemelkedő „vendégeket hívtam” a múltból, melyek közül megemlítek néhányat:

- Első vendégem: „Szeged legnagyobb lokálpatriótája” -ként számontartott **Reizner János** (1847-1904). 1900-ban Ő alkotta meg Szeged első nagymonográfiáját négy kötetben.
- Második vendégem: **Tóth Béla**, Író. 1958-tól a Somogyi-könyvtár tudományos munkatársa, 1973-tól igazgatója, 1998-tól a Szegedi Írók Társaságának első elnöke volt.
- Harmadik vendégem: **Florence Nightingale**. „Lámpás hölgy” -ként ismert kiemelkedő alakja, aki többre, jobbra, szebbre törekedett munkássága során.
- Negyedik vendégem: **Kossuth Zsuzsanna**. A róla elnevezett 68 hallgatóval, 1948 őszén indult Kossuth Zsuzsanna Állami Ápolóképző Intézet által jelenítettem meg fáradhatatlan személyét, aki „bátyja hívó szavára vállalta a nagy felelősséggel, sok gonddal járó feladatot.” [9, fülszöveg]

„Mi volt hát közös ebben a két nagyon különböző világban élő nőben? Az, hogy mindketten **szívvel-lélekkel** a háborús sebesültek gondozását vállalták.” – írta Kertész Erzsébet 1983-as, Kossuth Zsuzsanna című könyvében (5.o.).

Számos vendéget hívtam a múltból, azonban a jelenből is érkeztek meghívottak. Megtiszteltetésnek veszem, hogy az egészségügy és a szociális ellátórendszerben szolgálatot teljesítő társaim bizalommal és őszintén válaszoltak mélyre ható kérdéseimre. Az interjúk egy-egy részleteivel lentebb jelenítettem meg az „odaadás művészeit”.

Egy kérész életű találkozás nem elegendő az érdemi, gondos összemérésre. Éppen ezért egy-egy pillanat erejéig idéztem a múltat, miközben a szegedi I. Kórházra összpontosítottam.

Az I. Kórház

- *napjainkban a Szegedi Tudományegyetem Bartók Béla Művészeti Kar-nak, valamint az SZTE Vántus István Gyakorló Zeneművészeti Szakközépiskola-nak ad otthont*
 - bejárata fölött még mindig látható: „Városi közkórház”.
- „**Városi Közkórház – 1. sz. Kórház...** A városi kórház ezen a helyen Pozsonyi Ignác alapítványából épült. Az 1803-ban elkezdődött, **1829-ben befejezett építkezés** tervezője Vedres István (1765-1830), kivitelezője pedig Schwörtz János építőmester volt. **1857. március 13-án közkórházként**, nyilvános betegápoló intézetként ismerték el.” (15.)

A fentiekről megemlékező tábla látható még ma is az épület Pulz János altábornagyról, az árvízi mentési munkák katonai irányítójáról elnevezett utca felőli oldalán.

Szembeötlő, hogy 1829-ben még a betegápolás és a szociális gondoskodás kéz a kézben járt:

„Nemes, nemzetes és vitézlő Pozsonyi Ignác úr az elnyomorodott felebarátaihoz

viseltetett szeretetéből, az ispotálynak talpkövét letevén, mind az épületre és mind a szegények élelmére nem kevés fundatiót tett. 1810.” [11]

„A kórház még soká úgy maradt, amint 1813-ban felépült, t.i. vakolatlan, padolatlan. ... szegény elöregedettek, nyomorultak ápoló intézete, vagyis polgári kórház — ispotály” címet nyert.” (1829) [11]

A Szegedi nagyárvíz képeskönyvét forgatva akadt meg a szemem „A rókusi kórház környéke” c. fotón. [12]

Fontos számomra az 1879-es árvíz, hiszen a pusztulás és az újjászületés meghatározó szimbólumát képviseli. Úgy vélem ez a pusztulás és újjászületés, **a változás Alfája és Omegája**.

A szociális területen olyan állomásokat kerestem, ahol tetten érhető a két ellátórendszer kapcsolata.

Néhány állomás:

- 1856: „A kórházak és szegényházak **1856-os kettéválasztása** után az 1876. évi XIV. tc. állami feladatnak nyilvánította a közegészségügyet, lényegében a községekre bízva az egészségügy hatósági ellátását. Az 1871-es községi törvény az illetőségi községek feladatkörébe sorolta a szegény betegek kórházi ellátásának finanszírozását.” [14]

ÉLET-HALÁL pengéjén tácolunk

Tetten érhető-e a szociális szolgáltatás (szociális intézményi ellátás) és az egészségügyi ellátás közötti átfedés/eltérés?

- 1925: „Johan Béla vezetésével elindul a Zöldkereszt, mely az egészségügyi és szociális gondozás megszervezését tűzi ki célul.” [2]
- 1947: „Az intézményen belüli szociális ellátás alapintézményei az egykori szegényházak, majd szeretetházak utódai az **1947-től fokozatosan létrehozott szociális otthonok** lettek. A nagyvárosokban, mint Szeged, ezek az új létesítmények helyben maradtak, nem úgy, mint a kisebb településeken, ahol a helyi szeretetházakat felváltotta a járasonként elhagyott kastélyokban létrehozott szociális otthon.” [4, 9.o.]
- 1993: SZOCIÁLIS TÖRVÉNY 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (A törvényt az Országgyűlés az 1992. december 30-i ülésnapján fogadta el. A kihirdetés napja: 1993. január 27.)

Jól érzékelhető, hogy a szociális terület törekvései a 20. században kezdtek jobban körvonalazódni.

A múltban kutakodás nemcsak azt eredményezte, hogy meglegjem a két ellátórendszer „gyökerét”, hanem azt is, hogy teljesen másképp ballagok Szeged utcáin. Jó élmény az is, amikor egy-egy építmény előtt megállva fotózok, és a mellettem haladó emberek kíváncsisága okán más is felemeli a fejét, elidőzik az épületeket csodálva.

Mivel a szociális intézményi ellátások közül idősek otthonának működésében van leginkább tapasztalatom, így 1. sz. táblázatban egy idősek otthona és egy kórház főbb elemeinek összehasonlítására vállalkozom.

Az összehasonlítás tényezői	Idősek otthona	Kórház (fekvőbeteg intézmény)
igénybe vevő	Idősek: nem feltétlenül betegek! (jellemzően 65<)	Betegek (0-99<)
szükséglet	gondozási	ápolási
szolgáltatás	teljes körű ellátás	fekvőbeteg-szakellátás
szolgáltatás célja	méltó gondozás az „utolsó állomásig”, amikor az intézményi rítusok sokat jelentenek	eredményes gyógyítás – gyógyulás
szolgáltatási főbb folyamatok	- gondozási szükségletfelmérés (Értékelő adatlap) - gondozás, (alap)ápolás - ruházattal, textíliával való ellátás (szükség esetén) - az élettani szükségletnek megfelelő minőségű és tápértékű étkeztetés	- vizsgálat-diagnosztizálás; - gyógykezelés; - alapápolás, szakápolás; - rehabilitáció + az élettani szükségletnek megfelelő minőségű és tápértékű étkeztetés
a szolgáltatás igénybevételének időtartama	tartós bentlakás: éveken/ évtizedeken át	egyszeri beavatkozás (néhány órá/napos benttartózkodás) kúraszerű beavatkozás (folyamatos benttartózkodás)
főbb szakmai személyzet	házi orvos, ápolók, segédápolók, gondozók, szociális/terápiás munkatársak ...	(szak)orvosok, szakápolók, segédápolók, szakasszisztensek, szociális munkások ...

1. táblázat: Idősek otthona vs. Kórház (Forrás: saját szerkesztés) a hatályos Szt. és a Fekvőbeteg (kórházi) ellátás ismertetője [16] alapján

Főbb megállapítások:

- Az ellátórendszerekben szolgálatot teljesítők hasonló, alapvető törekvése: minden igénylő a szükségleteinek megfelelő ellátásban részesüljön.
- A párhuzamosság csupán látszólagos ⇒ a működéseket tekintve különböző.
- A demográfiai változások mindkét területre hatással vannak ⇒ az idősek ellátásában egyre nagyobb hangsúlyt kap a „professzionális” gondozás, a szükségletekhez igazodó ápolás (alap-, szakápolás).
- Az ellátórendszerekben hangsúlyos különbség: humán erőforrás ⇒ a jogszabályi környezet által megkövetelt/ vevői szükséglet okán igényelt szakmai kompetencia.
- Nagyon fontos, hogy igénylőként nem feltétlenül beteg az idősek otthonába várakozó idős ember.
- Eltérő szükséglettel, szolgáltatási elemekkel, erőforrásokkal, intervallumban, és nem utolsó sorban abszolút más célú

szolgáltatással törekszünk az igénylő szükségleteinek megfelelő ellátást nyújtani.

A 1. sz. táblázatban megjelenített összehasonlításom túlmutat a **klienskör eltérő megnevezésén** (ellátott, beteg), továbbá a **szolgáltatás alapvető célkitűzésén**.

Ami biztos, hogy EMBEREK megsegítésén munkálkodunk, gyakran ÉLET-HALÁL pengéjén tácolunk. Talán legérzékletesebben a megjelenített két állomás tükrözi a legfőbb különbséget, hisz nem mindegy, Kik? Mikor? Miért? és Hogyan állnak mellettünk.

Úgy érzem, hogy a rítusok elvesztése a halált életünk legnehezebb eseményévé tette, amellyel magunkra maradunk. Egy idősek otthonában talán a jellegéből adódóan van mód közösségi szertartás rendjének kialakítására.

A régi ceremóniákat nem tudjuk visszahozni, de én hiszem, **érdemes** legalább a saját szertartási szokásainkat megtalálni.

Bizakodom, az egyszerűség jegyében sikerült átláthatóvá tenni: **eltérő szakmai feladatokat együttműködve** szükséges teljesítenünk!

Ezt erősíti meg az alábbi, az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény bevezetőjében szereplő törekvés „... az egészség fejlesztését, megőrzését és helyreállítását **az egészségügy eszközszerrendszere csak a szociális**

ellátórendszerrel... együttesen, képes szolgálni, ...”.

Tudatosan került a táblázat alsó sorába, amolyan tartó pilléreként a szakmai személyzet ismertetése! Úgy érzem, az utolsó lélektani pillanatban vagyunk munkájuk méltatásakor: a hivatásukat teljesítők az alapjai az „építményeknek”.

Humánerőforrás

Mottó: „Minden ember megtalálja a maga terhet.” (Albert Camus: Szisüphosz mítosza) [5]

A mottót az hívta, hogy az interjúk során előtérbe került a hiábavalóság témaköre. Sokszor érzik a segítők értelmetlennek, sehova nem vezetőnek stb. a munkájukat.

Hogyan lehet mégis jól megélni? Hogyan tudjuk megteremteni a Szisüphosz-i boldogságot: mely szerint minden jól van, hisz a **csúcsokért vívott küzdelem** maga is betöltheti az ember szívét.” A mítoszok arra valók, hogy megmozgassák a képzeletet.

„**A humánerőforrás a legfontosabb**, ugyanis munkatársak nélkül nem képzelhető el egy szervezet, egy vállalat. A munkatársak felkészültsége, gyakorlata és kompetenciája **döntően határozza meg egy szervezet, cég sikerességét, eredményességét**. Ezért a humánerőforrás-menedzsment, mint folyamat, központi helyet foglal el.” - írja Fodor Tamás az Üzleti folyamatok fő mutatószámai c. könyvében. [7, 23.o.]

Éppen ezért tartom fontosnak, hogyan áll össze az a „képlet”, ahogy megéljük a munkánkat, foglalkozásunkat, szakmánkat stb. Minek nevezhetjük a mindennapos tevékenységünket?

Kinek, milyen a képlete?

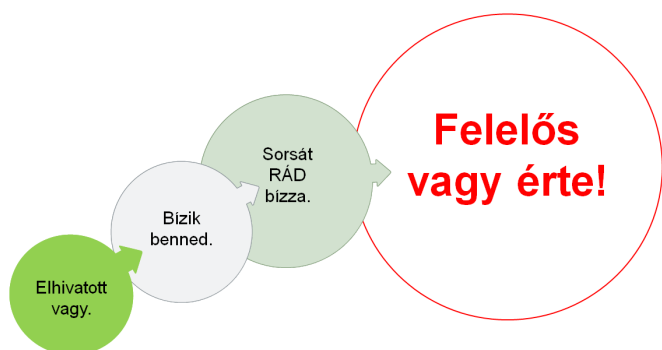


2. ábra: Mi a képleted? (Forrás: saját szerkesztés)

Úgy érzem, minden olyan kapcsolatban, ahol szükség van a szívbeli figyelemre, akkor nevezhetjük a tevékenységünket hivatásnak. S ha már hivatás, akkor elhivatottan tesszük a dolgunkat.

Ha elhivatott vagy, azok az emberek, akik segítségre, támaszra, támogatásra szorulanak, az elhivatottságod okán bíznak benned, s emiatt bízzák sorukat Rád. Ettől a pillanattól kezdve felelős vagy érte!

Ezt a gondolatsort a 3. ábrában foglaltam össze.



3. ábra: *Felelős vagy!* (Forrás: saját szerkesztés)

A Vespa – Az olasz álom c. film ihlette gondolatvezetésem körül morfondírozva jutottam

„Mélyen személyes utazás” – Az elhivatottság lehetséges mérése

Mottó:

„Amikor megtaláltam a miértemet, nemcsak a szenvedély kapott új lánggra bennem, hanem egy szűrőre is szert tettem, amely által jobb döntéseket hozhatok.” (Simon Sinek) Kerestem a **hivatás választásának miért-jeit**, bízva, hogy a mély válaszok tudatosítása támogatják:

- a hatékony **együttműködésen alapuló csapatmunkát**,
- a gondolkodásbeli változást,

mely szervezeti tanulást generálhat. Mire lehet szükség az eredményes csapatmunkához?

A 4. ábrán helyeztem el azokat az elemeket, melyeket egyéni szinten feltétlenül szükségesnek látok az egymást támogató alapuló csapatmunkához. Nem szeretnék kiemelni egyet sem, mert úgy érzem, kiegyensúlyozottan szükség van mindegyikre.

arra a következtetésre, hogy ez a séma tökéletesen tükrözi például:

- egy kiszolgáltatott ember és a segítője kapcsolatát,
- egy munkavállaló és munkaadó/munkáltató közötti kapcsolatot egyaránt.

Jellemző lehet minden „alá-fölé” rendelt kapcsolatban?

Az elhivatottság, mely a kiinduló pontja a folyamatnak, hogyan mérhető?



4. ábra: *Csapatmunkához szükséges egyéni hozzájárulás* (Forrás: saját szerkesztés)

A fentiek további kérdéseket generáltak:

- Mire van szükség az **eredményes személyes fejlődéshez**, miközben az életünk jelentős részét a munkahelyünkön töltjük?
- **Kitől várjuk** a tiszteletet, az elismerést?
- Hogyan tud létrejönni a **kölcsönös bizalom**, ami a csapatmunka alapja?

Jelen gondolatvezetés írásakor fedeztem fel Simon Sinek Találd meg a miérted! c. könyvének előszavában az eddigiekhez kísértetiesen hasonló gondolatokat:

„Az önmegvalósítás nem kiváltság, hanem jog. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy a **munkájában kiteljesedjen**, hogy reggelente lelkesedéssel gondoljon a rá váró feladatokra, hogy **a munkahelyén biztonságban érezze magát**, és este azzal az érzéssel térjen haza, hogy hozzájárult valamihez, ami túlmutat az ő személyén. Az önmegvalósítás nem lutri. Nem a szerencsés keveseknek fenntartott érzés, akik elmondhatják magukról: **„Szeretem a munkámat.”**”

Odaadás és befogadás?

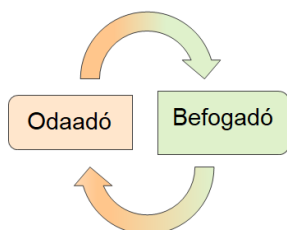
Mottó: „Az odaadásnak – minden igazi odaadásnak – története van...” (Jelenits István)

Következésképpen **odaadásnak** hívom a segítő tevékenységet, hisz, ha szívvel-lélekkel teszszük a dolgunk, minden alkalommal a lelkünk egy-egy darabját adjuk oda.

Befogadásként azonosítom a segítő odafordulás elfogadását, mivel akkor tudunk hatékonyan és eredményesen segíteni, ha van befogadókészség.

A kettő közötti kapcsolatot az 5. ábrán jelenítem meg.

Odaadó változtató törekvései



Befogadó szükségletein alapuló igénye a változás irányába

5. *ábra: Változtatás – változás a jó irányba
(Forrás: saját szerkesztés)*

A vezető pozícióban lévőknek kötelességük, hogy olyan környezetet alakítsanak ki, amelyben a **gondjaikra bízott emberek** úgy érezhetik, **részesei valaminek, ami túlmutat rajtuk**. Ha olyan szervezetben dolgozunk, amelyben nem lelkesen kezdjük és fejezzük be a munkanapokat, nekünk kell olyan vezetővé válnunk, amelyet szeretnénk magunknak. Akárhol állunk is a szervezet ranglétráján, **biztosan van legalább egy olyan munkatársunk**, ügyfelünk vagy beszállítónk, akinek a közös munka közben átélt érzéseiről bizonyos **felelősséggel tartozunk.**”

Az értékteremtés legfőbb erőforrásaként az odaadó emberek körében az elhivatottság/elkötelezettség mérése az alábbi, egyszerűnek tűnő kérdéssel primán mérhető:

- ✓ Miért döntöttél a hivatásod mellett?
- ✓ Miért (volt) vonzó számodra?
- ✓ Miért teszed?

Miért akar valaki segítő lenni? Észszerűtlennek tűnhet, hiszen komoly **önfeláldozásról** is beszélhetünk.

Ki, hogyan halad az elhivatottság rögzös útján, választja vagy belesodródik a változásokba stb. hatással lehet a támogató tevékenységek megélésére.

A tavaszi virágok királynőjének nevezett magnóliával „érkeztem” a konferenciára (1.dia), mely többek között a kitartás, a kreativitás, az önbecsülés, az önfeláldozás szimbóluma. A túlélése érdekében alkalmazkodnia kell. Azt hiszem, odaadó szakemberként ezt tesszük.

Az évek óta megfogalmazódott, egyre jobban letisztult kérdések számos – szélesebb értelemben vett – segítőtárssal készült interjúkat, tartalmas beszélgetéseket inspirált, melyekből a továbbiakban kiemelek néhány részletet.

Gyermekkori álmok... belesodródás... választás... az odaadás igazi történetei:

1. A segítővé válás „Miért” -jei:

- „Kezdetben ellinkeskedtem... dolgoztam, nyelvvizsgáztam, majd 2 év elteltével **elkezdett érdekelni**... először a szakirodalmon keresztül. ... Drogrehabon kezdtem, valójában ott „nőttem föl”.”
- „16 évesen eldöntöttem, hogy szociális munkás leszek, mert **érdekelt a pszichiátria és a büntetés-végrehajtás területe.**”
- „Elolvastam a csíkos könyvek sorozatából Janikovszky Éva Aranyeső c. könyvét.”
- „Azt hittem, kivételesen **nemes feladatot** teljesíthetek.”
- „A nevelő anyukám is segített.”
- „A szüleim jogásznak szántak, de én **orvos akartam lenni.**”
- Közgazdász, hosszú ideig sikeres cég kereskedelmi vezetője: 20 év után sok tényező megváltozott. Az édesanyja ápolása során jött a felismerés: „Mennyivel szebb, mennyivel felemelőbb az, amikor a kiszolgáltatót, legyengült ember állapotjavulásához **a segítő gondoskodásom** hatalmas mértékben hozzájárult.”
- „A segítő gondoskodás benne volt az ágy mellé letett pohár vízben, az áthúzott ágyneműben, a rövid kerti sétában, a mosdatásban, a panaszokat és kéréseket meghalló fülben, a félelmek eloszlatásában, és **minden érintésben!**”

„... a gondoskodásra, a figyelmességre, az emberségre késlekedés nélkül, azonnal jön a válasz, ... akár szavakban, vagy egy mosolyban, egy kézszorításban. Ilyet azelőtt soha nem éreztem! És nem is szabadultam ettől kezdve a gondolattól, hogy ezt **KELL csinálnom!**”

- „... mindig is az oltalomra, a biztatásra és a szeretetre (figyelemre) vágyó emberek felé fordultam, ... akiről az sugárzott, hogy – ha talán fizikailag nem is, de a lelke, a szelleme nagyon magányos, kirekesztett, elesett, bántalmazott...”
- „Mindig vágytam arra, hogy valakivel **jót tegyek**, hogy valakinek **örömet szerezsek** ...”
- „Soha nem bírtam a vér látványát, ha valaki elvágta az ujját, én ájultam el... **De ahhoz, hogy ma betegágy mellett állok, meg kellett testben, lélekben érni!**”

Rögösnek tűnő utak, sérelmek akadályozzák a megkérdozettek kiteljesedését. Mégis miért maradtak a segítő színtéren?

2. A terepen maradás „Miért” -jei:

- „Szerencsés vagyok, mert 30 év után is egyszerűen **szeretem a munkám.**”
- „Nem értek máshoz, **nem engedhetem meg magamnak**, hogy felálljak!”
- „19 évig dolgoztam pszichiátrián, mert **szerettem a pszichiátriai betegekkel foglalkozni és a kórházi munkakörnyezetben elég nagy szakmai elismerést kaptam.** 4 éve igazi **szakmai kihívásokkal** találtam szemben magamat, ami a **kiégés legjobb ellenszere**... és hát arról nem beszélve, hogy ez a munkahely **számomra maga az álom**, pszichiátria a büntetés-végrehajtásban.”

- „Több mint 13 éve váltottam egy húsipari nagyvállalat export részlegéről, mert ezen a területen élem meg, hogy **RÁM VAN SZÜKSÉG.**”
- „Segíték még akkor is, ha tudom, amikor nekem lesz szükségem segítségre, **senkire nem számíthatok.** Így működöm.”
- „Izgalmasnak tartom az embereket, **ez érdek.** Jó látni, ha valami felismerésre jutnak saját magukkal, hogy egyre jobban nyitnak ... a fiatalokkal való munka meg főleg... szeretek köztük lenni. Értem őket, nem felejtettem el milyen volt 16 évesnek lenni. **Azt csinálhatom, amit és amiért tanul-tam. Számít a szakmaiság!**”
- „Azért dolgozom itt, mert a vezetőm munkatársnak tekint, nem alkalmazottnak, beosztottnak...! **Megbecsültnek érzem magam!**”
- Mindenki észrevette, hogy micsoda átalakuláson ment át, mennyire közlékeny, lendületes és mindig jókedvű lett azután, hogy végre hosszú évtizedek után „**magára talált**”.

Érték? Ki és hogyan ÉRTÉK-el?

Mi ebben a vizsgálódásban az érték? Úgy vélem, az interjúk, beszélgetések során a „szolgáltatásom (értő figyelem)” igénybe vevői a beszélgetőtársaim. Így hát a visszajelzésük a mérték-adó.

A megelégedettségük **MÉRTÉK**e:

- „Soha, senki nem kérdezte meg tőlem...”
- „De jó erről beszélni!”
- „... leültem és csak gépeltem, gépeltem.”
- „De nagy megkönnyebbülés volt leírnom mindezt...”
- „Köszönöm a szemet, ami belém lát, a fület, aki meghall, és a lelket, aki meg is ért.”

Úgy érezte, neki, és csak neki szól: „Utolsó napodra annyi marad, amennyit másoknak adtál!”

- „Szerencsésnek tartom magam, hogy **fejlődött annyit a személyiségem** – ha lehetek szerénytelen –, hogy nemcsak vigasztalni tudom az embereket, hanem **tudatos, összeszedett kommunikáció, őszinte segítő szándék és szaktudás áll mögöttem** ... ügyesen találok rá azokra a húrokra, amiket pengetnem kell...”

„... **nagy erőt ad a tudat, hogy a kétségbeesett, szorongó, félelmekkel teli beteg, akinek ráadásul fájdalmai is vannak, vagy szemérmessége még inkább nyomasztóvá teszi számára a kiszolgáltatottságot, ... a jól léte, a biztonságérzete, a nyugalma, a félelmeinek eloszlátása az én hozzáállásomon, figyelmemen, a szaktudásomon és a mindenkinek felett álló emberszeretemen múlik.**”

Az egész igyekezetem koronája: láthattam, megélhettem azt a pillanatot, amikor társaim felidéztek a hivatásuk választásának valódi okait. Éreztem, amikor csak a hivatalos „verzió” volt, és éreztem azt is, amikor mélyebbre ásva megtalálták emlékeikben az igazi okot. Igen, emlékeikben, hiszen a visszajelzéseik között is látható, soha nem kérdezték meg tőlük.

A vizsgálódás esszenciája

Hét pontban, az összetartozás, a személyes növekedés jegyében gyűjtöttem össze a megfigyeléseim, tapasztalataim lényegét:

1. Florence Nightingale által ihletve a fejlődés támogatásának „egyszerű titka” lehet:

- a szellemi érdeklődés a változás irányába (nyitottság),
- a szívbéli figyelem az ember felé (bizalom, tisztelet),
- szakmai tájékozódás a gyakorlati munka technikája iránt (felkészültség).

2. Azt vettem észre, érdemes időt szánni a terpen munkálkodók kérdőíves felmérése helyett az érdemi, személyes (interjús) megismerésre:

- szárnyakat adhat
- hatással lehet az elkötelezettség erősödésére (szükség van RÁM)
- fény derülhet az eddig kiaknázatlan (!) tudásra.

3. Az önismeret, az önelfogadás, az önbecsülés, az önmegvalósítás, valamint a saját „Miért” -jeink megértése kulcsfontosságú a motiváció és az inspiráció terén egyaránt! (Hogy „életben is maradjon”, valódi elismerésre *(pl. nem pénzjutalom)* lehet szükség.)

4. „Tudatos törődés” vs. Patológiás segítség? Komoly kockázatot hordoz, ha nincs kellő önismeret. A fel nem ismert, feldolgozatlan sérelmek például rányomják a bélyeget a szolgálat teljesítésének minőségére.

5. Hatékony kooperáció, bevonás pl. a megfelelő időben a munkatársak számára elégséges, pontos információkkal való ellátás által érhető el.

6. Fontos lehet a folyamatos jobbítás iránti törekvések felismerése, megbecsülése.

7. Érdeklődés, nyitottság, alázat, tisztelet szükséges a különböző területek működésének megismeréséhez.

Eltérő ellátórendszerekben szolgálatot teljesítők hasonló, értékteremtő törekvéseiről

Azt vettem észre a beszélgetések alkalmával, hogy olyan értékes jegyekkel bírnak az odaadásuk, azaz a hivatásuk teljesítése során a megkérdezett segítők (mind az egészségügy, mind a szociális ellátórendszeren belül tevékenykedők), melyek értéke talán kimúlóban van.

Mivel hosszasan módomban állt értő figyelmet tanúsítani, így be tudtam azonosítani törekvéseiket, melynek alapja az elhivatottságuk.

Fontosnak tartják:

- a változás iránti készségek fejlesztését, valamint

- az egyéni fejlődést a szervezeti sikerekhez való egyéni hozzájárulás érdekében.

Mi lehet a személyes minőségük forrása? Talán az alábbiak:

*„... **saját magából ad, amennyit csak tud, mert ugyanannyit fog visszafelé is kapni, hiszen ez ugyanolyan, mint a szeretet: ha van, akkor az körbe ér...***

*És ha a legkisebb jóban és szépben örömet leljük és megtanuljuk MAGUNKAT szeretni és tisztelni, akkor **feneketlen kútként meríthetünk önmagunkból minden és mindenki számára.**”*

Meddig?

Meddig lehet őszintén (nyíltan, egyenesen), önzetlenül, mindig tette készen, szorgalmasan, becsületesen, gondosan, megbízhatóan, szelíden, békétűrően, tapintatosan, derűsen,

Amiről ritkán van mód visszajelzést adni

Igényem van szót ejteni, hogyan éltem meg azt a lehetőséget, hogy elmondhattam a gyakorlati éveim tapasztalatának emberi oldalát.

Szívmelengető, ha bizalommal fordulnak felém. Megtiszteltetés, ha több EMBER-t képviselhetek. Lehetőség, ha megoszthatom másokkal a tapasztalataim summáját.

Köszönettel tartozom minden résztvevő kintartó, érdeklődő figyelméért, a meghatott tekintetekért, a mély, helyeslő bólintásokért (pl. a hangsúlyos véleményemre, hogy „arra vá-

lelkiismeretesen, igényesen, elszántan, fegyelmezetten, éberén, észszerűen ... szolgálatot teljesíteni?

gyom, hogy a tudásom kiaknázzák, a kihasználás helyett”), és minden olyan visszajelzésért, amit az előadásomat követően megélhettem. Óriási a beszéd anyjaként a csend erejét érezni: átment a mondandóm lényege. Hálás vagyok ezekért a pillanatokért.

Nem utolsó sorban köszönettel tartozom, hogy elmondhattam a XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencián: a gondolataim, tapasztalataim, valamint számos segítő területen dolgozó ápoló, gondozó, segítő, vezető elhivatottságának, elkötelezettségének mérési eredményeit.

Jelen gondolatvezetésemet inspiráló irodalmak:

- [1]Ballé, M. - Ballé, F. (2015): A TISZTELET EREJE regény a lean szemléletű vezetésről. Lean Enterprise Institute Hungary.
- [2]Barker, Robert L. – Almásy Judit (1996): Méréföldkövek a szociális munkában. Budapesti Szociális Forrásközpont. 33.o.;
- [3]Barnes, J. (2018): IKIGAI. Talál meg az élet értelmét. Scolar Kiadó.
- [4]Bárany Ferenc: Szociális ellátások és intézmények Szegeden 1945 – 1990 II. Szegedi Tudományegyetem Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék. (http://acta.bibl.u-szeged.hu/30417/1/sana_2009_001_007-014.pdf; 9.o., 12.o.).
- [5]Camus, A (1992).: A pestis/Sziszüphosz mítosza. Európa Könyvkiadó. 394.o.
- [6]Cs. Horváth Zoltán: Az integrált egészségügyi és szociális ellátás létrehozásának lehetőségei. Doktori (Ph.D.) értekezés, Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar Egészségtudományi Doktori Iskola. Pécs, 2014.

- (https://doktoriiskola.etk.pte.hu/public/upload/files/Doktoriiskola/Teziszfuzetek/CsHorvathZ_dissz.pdf)
- [7]Fodor Tamás (2020): Üzleti folyamatok fő mutatószámai. Kiadta: Fodor Tamás János, Budapest.
- [8]Kertész Erzsébet (1976): A lámpás hölgy. Móra Könyvkiadó, Budapest.
- [9]Kertész Erzsébet (1983): Kossuth Zsuzsanna. Kossuth Kiadó.
- [10]Liker, J. K. (2008): A TOYOTA-módszer. HVG Kiadó Zrt., Budapest.
- [11]Reizner János: Szeged története. Harmadik kötet. (1900). Kiadja: Szeged Szab. Kir. Város Közönsége. Szeged. (http://misc.bibl.u-szeged.hu/39409/1/reizner_003.pdf; 188.o., 189., 191. o.);
- [12]Tóth Béla (1979): A Szegedi nagyárvíz képeskönyve. Szeged. Készült a Somogyi Könyvtár különgyűjteményének anyagából. 109.o.; Valamint a világhálón elérhető további tartalmak (letöltések 2023.09.14-ig)
- 13. Doba Éva: Florence Nightingale - a lámpás hölgy c. írása. (<https://www.ujakropolisz.hu/cikk/florence-nightingale-lampas-holgy>)

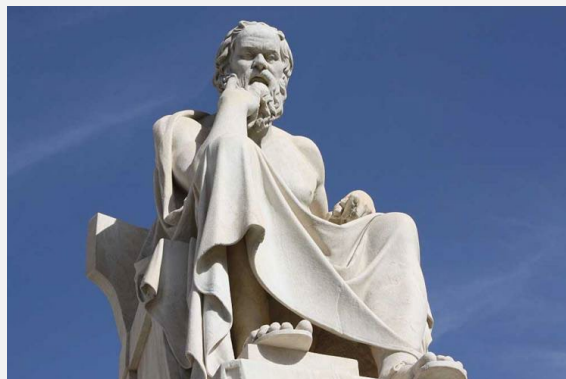
14. Magyarország a XX. században. II. kötet. Szociálpolitika fejezet. (<https://mek.oszk.hu/02100/02185/html/228.html>)
15. Történeti topográfiai adattár „Városi Közkórház – 1. sz. Kórház...” 121.o. http://www.varosatlasz.hu/images/pdf/atlaszok/szeged/04_Adattar-Gazetteer_Szeged.pdf;))
16. https://www.neak.gov.hu/felso_menu/lakossagnak/ellatas_magyarorszagon/egeszsegugyi_ellatasok/fekvobeteg_korhazi_ellatas ⇒ Fekvőbeteg (kórházi) ellátás (2023.03.21.)
17. <https://ikigaitribe.com/podcasts/podcast06/>
18. Szociális munka Etikai Kódexe. Szociális Szakmai Szövetség. 2022.



Erőss Erzsébet (Fotó: Ocskó Ferenc) az élethosszig tartó tanulás mellett tette le a voksát azért, hogy minél felkészültebben adhassa át tapasztalatait a minőség ügye iránti teljes elköteleződéssel. Éveken keresztül lelkesen, kreatív éberséggel figyelte más szervezetek tapasztalatait, hogy azokat szolgáltatás működési környezetre „lefordítva”, beépítse a mindennapi tevékenységek, folyamatok hatékonyabb irányításába. Úgy véli, bármely területen hasznosíthatók a kimunkált módszerei, csupán szervezetre szabotlan, ésszerűen érdemes alkalmazni. Érdeklődésének fókuszában az értékteremtő folyamatok helyszínén tevékenkedő munkatársak elköteleződésének megteremtése, megerősítése áll. Serkentő törekvései a minőségmenedzsment szemléletének, mélyebb filozófiájának megértését, a munkatársak bevonását célozzák.

A filozófia világnapja

Az UNESCO 2005-ben úgy határozott, hogy a bölcsélet tudományának egy napot szentelnek a naptárban. A választásuk november hónapra esett, és ezen belül a világnap mindig a harmadik hét csütörtöke, azaz hasonlóan mozgó ünnep, mint a húsvét. Ebben az esztendőben **november 16.**



A filozófia lehetővé teszi a szellemi áramlatok sokszínűségének felfedezését, ezáltal ösztönzi az interkulturális párbeszédet. Ráébreszti az elmét a gondolkodás gyakorlásának és a vélemények ésszerű konfrontációjának tudatára, ezáltal segít egy toleránsabb és tisztelettudóbb társadalmat építeni. Ily módon a változás szellemi feltételeinek megteremtésével segít megérteni és megválaszolni a legfontosabb aktuális kihívásokat.

A mai világ óriási változáson megy keresztül, az emberi gondolkodás képtelen a reá zúduló információmennyiséget feldolgozni. A filozófia segít megérteni a világot, rendszere útmutatást tud adni a gyarló embernek. A képen látható Szókratész segítette korának embereit a múlt és a jelen megértésében, hatékonyan hozzájárult a jövő útjainak kijelölésében, a modern gondolkodás továbbfejlesztésében.

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

Beszélgetés Pintér Csabával



Pintér Csaba

Egyéni vállalkozó - szervezési és vezetési
szaktanácsadó

„Minőség: amikor büszke vagyok az érzéseimre, a gondolataimra, a szavaimra, a cselekedeteimre és mindezek összhangban vannak egymással.”

- *A Veszprémi Vegyipari Egyetemen végeztél. Az okleveles szervező vegyészmérnök, illetve szervező vegyészmérnök hogyan tévedt a „minőség mezejére”? Mi motíválta elkötelezettségedet e korántsem könnyű terület irányába?*

- A „tévedt”-et, így utólag, elrendeltetettnek gondolom. De kezdjük a legelején! Általános iskolás koromban a sport meghatározóvá vált az életemben. Az iskola mellett, tapolcai sportiskolásként számos sportágban fejleszthettem magam, versenyeken mérettettem meg. Emellett a humán tárgyak álltak hozzám mindig is közelebb.

Mindezekből következően sportpályáról álmodtam, megfűszerezve magyar, történelem tanulással. Versenyeredményeim alapján már vártak Győrbe, ahol testnevelés-tagozatos középiskola volt, sőt, teljes meglepetésemre Pécsről jelezték nyitottságukat a felsőfokú tanulmányaim folytatásához. Ekkor alig múltam 14

éves. Aztán mindennek vége lett. Egészségügyi okokból egyik pillanatról a másikra testnevelésből „teljes felmentett” lettem.

Az elrendeltettséghez egy adalék: az egyik tapolcai kórházi bennfekvésem alkalmával (14 éves elmúltam, tehát már nem gyerekosztályon, hanem a felnőttek között) szobatársa voltam Tatay Sándor írónak. 1980-ban, Lyuk a tetőn című regényében, többek között így írt rólam: „Jól ápolt füzeteit, tiszta könyveit forgatta gyakorta. Jó fajta íróeszközei, radírgumijai katonás rendben álltak az éjjeliszekrény üveglapján.”

Ebben a talajvesztett állapotban kellett a középiskolai továbbtanuláshoz iskolát választani. Tekintve, hogy az ennyire gyorsan a feje tetejére állt világban elképzelésem sem volt a „hogyan továbbot” illetően, szüleimmel együtt gondolkodtunk.

A végső döntés alapját ma kizárásos módszernek hívnám. Gimnázium nem jöhetett szóba, mert „ki tudja, hogyan alakul az egészségem”, s így az érettségit is adó szakmai tanulmányokat céloztunk meg.

Olyan szakma nem jöhetett szóba, ami negatívan és közvetlenül hathat az egészségemre. További, ma már mosolyogni való, de akkor nagyonis logikusnak tűnő kritérium volt, hogy az iskola ne legyen túl távol a családi háztól arra az esetre, ha kórházba kell engem vinni.

A kör bezárult, s így esett a választás a Veszprémben lévő, akkori nevén Vegyipari Szakközépiskolára. Ha valamihez igazán nem volt közöm általános iskolában, az a kémia volt, és hát az orosz nyelv sem mutatkozott erősségemnek.

Így kerültem a Vegyipari Szakközépiskolába (az érettségi bizonyítványban lévő pecsét szerint akkor ez volt a hivatalos neve, ma Veszprémi Szakképzési Centrum Ipari Technikum), orosz, történelem szakos osztályfőnök „gyámsága” alá.

Csodálatos, nagy tudású, tiszteletre méltó, példát mutató-, adó Tanárok, a szó nemes értelmében a legörültebb osztályközössége vett körül. Tanárok, akikért tűzbe mentünk volna, s akik tűzbe mentek volna értünk (időnként mentek is). Tekintélyük volt, szerettek és mi is szerethettük Őket. Egy jókor, jól kimért mondattal a lehető legjobb irányba állíthatták az életed. Elsuhanó és szívembe örökre beleégett évek következtek.

Eljött a továbbtanulás ideje.

Kövecses László Tanár Úr, az „Ofő” (mai napig így hívjuk, s felénk Ő így hívja magát) bekérte a szüleimet és engem, mert nem látta a jelentkezésem semmilyen felsőfokú intézménybe.

Mivel már az általános iskolát is csodával határos módon, különbözeti vizsgákkal tudtam befejezni a rengeteg hiányzás (értsd: kórházban fekvés) miatt, s ez a középiskolában is hajszál híján megismétlődött, szóba sem jött, hogy továbbtanuljak. A Tanár Úr csak ennyit mondott: „Több van ebben a fiúban, mindenképpen meg kell próbálni.” Örök hálával tartozom Neki, s megadatot, hogy a mostani években is elmondhattam ezt az „Ofő”-nek.

További adalék az elrendeltetéshez: mivel a felsőoktatási intézmény kiválasztási kritériumaiban sem lett semmi változás (történetesen, hogy közel legyen a családi házhoz, szükség esetére), hát adta magát, tájolását tekintve az utca folytatásában lévő Veszprémi Vegyipari Egyetem (VVE, ma Pannon Egyetem).

Az Egyetemen akkor összesen két szakirány volt, a vegyész és a szervező. A magam részéről szó sem lehetett arról, hogy tovább iszapbirkózzak a kémiával.

De ott volt ez a „Szervező” Szak. Nem tudtam, hogy mi az, de kicsit megnyugodtam, hogy nincs a Szak nevében semmi, ami a kémiára utalna. Hát azért akadt benne rendesen.

Viszont itt már többek között olyan tárgyakat tanulhattam, mint pl.: Szervezéstudomány és módszertan, Üzemi ügyvitelszervezés, Munkaszervezés, Vállalati információ-rendszerek elemzése, vagy Vállalati vezetés és szervezés. Mondanom sem kell, hogy a Szak tárgyai voltak, melyek feljavították a mindenkori tanulmányi eredményeim átlagát.

Mikor Dr. Gaál Zoltán professzor úr, az ötödik első félévének végén, Vállalatvezetés és szervezés vizsgán, remegő kezekkel, többszöri nekifutásra írta csak be a jelest, ezeket a szavakat intézte hozzám: „Csaba! Ezt a jelest ne tekintse „szimplán” úgy, mint egy jelest. Ebben az évfolyamban senki más nem kapott jelest, sőt évek telnek el, mire én ezt valakinek beírom. Hát így értékelje!”

Éreztem, elrendeltetett, hogy végzés után nem leszek „pályaelhagyó”. Mindezekből talán érzékeltem, hogy egy hatalmas halmazon belül mozogtam, melyben kimondatlanul, de ott volt a „minőség mezeje”, csak, mint egy erdei kiránduláson, még rátalálásra, felfedezésre várt.

Az erdei kirándulást egy bozótirtás előzte meg dzsungel machetéval.

Lelkileg fel kellett dolgozni az 1988 május 18-ai keltezésű, az MSZMP alapszervezeti titkára és a KISZ Bizottság titkára által is ellenjegyzett egyetemi jellemzésem első mondatát, miszerint: „Átlagos képességű, megfelelő szorgalmú hallgató.” Az átlagos képességűvel messze nincs is bajom. A Vegyipari Egyetemen, egy végzős, született „anti - vegyészre” illet írni számomra egy felmagasztaló dicséret. De, hogy megfelelő szorgalmú? Annyi munkát tettem bele öt éven keresztül, hogy „vért izzadtam” Talán, ha ezen szervezetek tagja lettem volna, akkor ismertek volna.

- *A COOPSYSTEM Szervezési és Vezetési Tanácsadó Iroda milyen hatással volt karrieredre? Mi „ragadt rád” leginkább? Mit profitáltál az itt eltöltött évekből?*

- Már a COOPSYSTEM-re való rátalálás is gyarapíthatja az elrendeltetések sorát.

Az Egyetemen végzős hallgató voltam, mikor a folyosókon az a hír terjedt, hogy Budapestről jön egy csapat, és kimondottan a Szervező szakos fiatalokkal terveznek beszélgetni, mesélve a munkájukról. Nagyon lázba hozott ez mindenkit, így engem is. Igen ám, de volt egy bökkenő.

Tekintve, hogy nem voltam KISZ-tag (sem), előttem zárva maradt ezen a találkozón, beszélgetésen való részvétel lehetősége. De a kíváncsiság hajtott.

Így végzést követően, Szaszák Tibor barátommal (az Egyetemen egy szakra jártunk, a kollégiumban öt éven keresztül szobatársak voltunk, s a folytatásban is számos projekten dolgoztunk együtt az ÁMR-től a minőségirányítási rendszerek építéséig), mint a legkisebb királyfi(k) felkerekedtünk, bekopogtattunk a COOPSYSTEM-hez, s kitárult előttünk egy másik világ ajtaja, minden értelemben.

Ekkor 1988 szeptemberében vagyunk, s Magyarországon még nem létezett „társasági törvény”. Ennek kihirdetésére 1988. október 10-én

került sor. Mindez azért lényeges, mert a COOPSYSTEM már akkor olyan jogi és közgazdasági értelemben forradalmi formában működött, mely megelőzte a korát.

Mindemellett olyan szakmai működési mód jellemezte, olyan magas kvalitású emberek alkották, hogy a mai napig hálás vagyok, hogy annakidején, „zöldfülűként” elfogadtak, befogadtak, tanítottak és maximálisan bíztak bennem. Mindent az alapoktól kellett kezdeni.

Az egymásra találásunk, és a munkakezdésem legelején történt, hogy Baross Szabolccsal a COOPSYSTEM Iroda megálmodójával, létrehozójával és összetartójával, szellemi vezetőjével, a - mai napig egyik szakmai példaképemmel - épp Hódmezővásárhelyről, az egyik vállalatnál végzett munka után jöttünk autóval vissza Budapestre. Azon a napon nekem annyi feladatom volt (a legendás flipchart cipelésen túl), hogy amíg Ő irányítja a szakmai munkát, a meghatározó állításokat rögzítenem kellett a táblára. Számomra ez igen kemény menet volt. Az autóban tehát kifakadtam Szabolcsnak, hogy ha írok a táblára, akkor háttal vagyok a többieknek, és nem hallom, amit mondanak, ha szembe állok, akkor meg nem tudok írni, ha meg forgolódom, mint a ringlispíl, elszédülök, minek következtében az amúgy is néha megfeszítést igénylő kézírásom tovább „rejtélyesedik”, ráadásul a résztvevőket zavarom a látványommal. Nagyon megértő volt, végighallgatott, s biztató, meleg szavakat mondott.

A kérdésben elhangzott „karrier” szó helyett sokkal közelebb áll hozzám a „szakmai életpálya”. Hosszú annak sora, hogy mit tanultam a kollégáimtól, barátaimtól, példaképeimtől, mit vittem tovább magammal.

Csak szemezgetés szintjén néhány, elsőre eszembe jutó gondolat:

- megtanultam „írni – olvasni – hallani - beszélni”,

- megtanultam, hogy mindig arra kell törekedni, hogy többet adjunk a Megbízónknak, mint amennyi a szerződésben le van írva,
- megtanultam, hogy a pénz járulék, vonzat, mely a legfőbb prioritást élvező, magas színvonalú munka következménye,
- megtanultam, hogy ebben az összefüggésben nem értelmezett sem munkaidő, sem szabadság,
- tartalmában félretettem mindent, amit az Egyetemen tanítottak, és újra tanulhattam új módszertanokat,
- részese lehettem annak, hogy igazán alkalmazható, Megrendelőre szabott módszertant mi magunknak kell kitalálni, fejleszteni, megvalósítani,
- átélhettem az alkotó műhelymunka valódi, mély, magával sodró pillanatait,
- megtanultam, hogy a mi értelmezésünkben a „tanácsadó” szó a Megrendelővel együttes megvalósítót jelenti,
- megtanultam, hogy a szakmai élet is gyakran improvizációra kényszerít, de improvizálni az tud jól, aki maximálisan felkészült,
- megtanultam, hogy a felkészültségnek az a szintje a mérce, amikor az adott szakmai kérdéshez tartozó témában a Megrendelő gyakorlatáról többet tudsz, mint Ő saját magáról,
- s kenyeret kaptam a kezembe, annak hatalmas és tisztelt értékével együtt.

Nagyon komoly és kemény, mondhatom legendás iskola volt, mindezt szárnyalva éltem át, ahol nem létezett sem tér, sem idő. Egy hosszan tartó, szakmai eufória időszaka volt mindez.

- *Miként emlékszel az "ÁMR Cselekvési Program"-ra?*

- Ma már szükséges lehet megemlíteni, hogy az ÁMR Átfogó Minőségvezetési Rendszert jelent.

A kezdetektől, az 1988-as évtől, COOP-SYSTEM egyik delegáltja lehettem ebbe az országos programba, mely előtte nem sokkal, 1987 évben, az Ipari Minisztérium támogatásával indult. A csillogó szemű, az ország különböző pontjairól érkező, küldetéstudattal bíró szakemberek között megélhettem a feltétel nélküli, nyílt együttműködést annak érdekében, hogy a nyolcvanas évek végén „pejoratív” felhanggal bíró „magyar minőség” szóösszetétel még a köztudatból is kikopjon, és nemesedjen nemesfémmé, mely visszatekintve, ismét egy elrendeltetés volt.

Természetesen nem ennyire felhőtlenül indult számomra. Az 1989. évben, Kecskeméten résztvevője lehettem Dr. Shoji SHIBA japán professzor (nevével fémjelzett az ÁMR program) minőség-kurzusának.

Egyik értetlenségből a másikba estem.

Semmit nem tudtam a japán kultúráról, így megdöbbenve kellett lassan megtapasztaljam, hogy amikor a professzor úr ököllel üti az asztalt, és kiabálásra hasonlító hanghordozással és hangerővel hozzánk beszél, az valami egészen más, mint a mi kultúránkban.

Hogy egy feladatszakasz lezárása után megálunk, és közösen, egy ütemre, hangosan tapso-lunk, és kiáltjuk, hogy „Jól van”, az valami egészen más, mint ami a mi kultúránkban akkor még friss emlék volt. (ha nem sikerült egyszerre és hangosan a taps és a kiáltás, meg kellett ismételni.)

Hogy nincs olyan, hogy elfáradsz, mert a feladatnak meg kell lennie, és kit érdekel, egyáltalán hogyan jön az ide, hogy a reggeli kezdéshez képest már éjfél is elmúlt.

Ekkor ismerkedtem meg nagyon sok szakemberrel (az ismétlődések elkerülése érdekében,

az interjúban már említett, vagy a későbbi szakaszában, tervezetten név szerint is kiemelendő szakemberek, Barátok említése nélkül, névsorba rendezve pl.: Ács Éva, Fazakas Károly, Fehér Ottó, Karosi Ottó, Kálmán Albert, Lakatos Géza, Nagyné Tatay Klára, Paczona Zoltán, Ruzicska György, Tóth László), akik közül többel a mai napig tartjuk a kapcsolatot, barátaimnak is tudhatom Őket, örülünk és kíváncsiak vagyunk egymásra.

Legendások voltak a rendszeresen megtartott Koordinációs értekezletek. Ez többek között azt a célt szolgálta, hogy míg mindenki a saját Megbízóinál dolgozott, alkalmazta a tanultakat, akkor ezeken a találkozókön megosztottuk egymással a tapasztalatokat, s ahol hiányosságok, vagy igények mutatkoztak, ott közösen fejlesztettük tovább a módszereket.

Ezekre a találkozókra általában az Ipari Minisztériumhoz tartozó, Prodinform Irodában került sor, mely események háziasszonya, azóta is nagyon kedves ismerősöm, Haiman Zsuzsa volt.

Megtiszteltetés volt, hogy 1990-ben meghívottként részt vehettem a második "ÁMR Cselekvési Program" kidolgozásában. A munka elismeréseként csoportos kategóriában IIASA-SHIBA díjat vehettem át.

Talán mindezekből, meg a rákövetkező évek munkásságából következett, hogy 2014-ben felkérésre, értékelőként vehettem részt a jubileumi, 25. IIASA-SHIBA Díj elbírálási folyamatában (Értékeltek: Continental Automotive Hungary Kft, Automotive Quality Academy a Kooperatív képzési modell (Pannon Egyetem).

Miben rejlett az erő, a siker? Meglátásom szerint volt küldetéstudat, volt cél, volt közös vállalat, tudás, akarat, erőfeszítés, tisztelet és nyitottság, alázat és szorgalom, s az olykor heves szakmai viták nem az önérvényesítésről szóltak

számomra, hanem egy közös ügy előmozdításáról.

Akkor még fejből fel tudtam sorolni az országban lévő, minőségüggyel foglalkozó tanácsadó irodákat, és nagyon sok személyes kapcsolat jellemezte azt a légkört. Ma nem ilyen világot érzékelek.

Konkurenszeket látok egymás ellen dolgozni, információ eltitkolást, elszigetelődést, önös érdekek érvényesítését tapasztalom, s csak a mára, esetleg a holnapra figyelnek, de a holnaputánra már kevesen gondolnak. Biztosan így is lehet, de jobban hiszek a közös teremtés erejében.

- *1995 májusától már a LIONSON Consulting vezetési szaktanácsadójaként dolgozol. Az sem semmi előremenetel, ami ezután következik!*

- 1995-ben, számomra is lezárult a „COOPSYSTEM - es korszak”.

A 90'-es évek privatizációs ki-, és elhívásai különböző helyekre irányították útjainkat. Az elválás után is csodálattal figyeltem egykori kollégáim szakmai előremeneteleit, s a mai napig örülök, ha hírt hallok felőlük, boldog vagyok, ha személyesen találkozunk.

Szeretek gitározni. Amikor az ötvenedik születésnapomra, magamnak ajándékként megírtam a (V)éncép című számot, ezekre az időkre is emlékezve énekeltem el az alábbi sorokat is:

„Mások lettek nagy- Emberek,
lehettem kis fenegyerek.”

Folytatva az elrendeltetettségeket: páran úgy gondoltuk, hogy együtt maradunk, s tovább járjuk az eddig elkezdett utat. Szervezeti forma és név keresése után kezdődött a LIONSON Consulting korszak.

Érdemes megemlíteni, hogy a témafelvetésben említett „előremenetel” a szakmai tevékenységekre értelmezhető leginkább, hiszen működési módunkba átültettük azt a hagyományt, miszerint közösen csináltunk mindent.

Ma már felfoghatatlan számomra, hogy mennyi mindennel foglalkozhattam, hány Megrendelő tisztelt meg a bizalmával.

A LIONSON Consulting húsz éves működésének első tíz-tizenöt évében meghatározó súllyal szerepelt az ISO 9001-es szabványok szerinti minőségirányítási rendszerek építése. Az én személyes munkálkodásaimban a 2000-es év újabb, felfedezésre váró területet nyitott meg, ami az oktatás irányába vitt el.

Amikor először a vonatkozó Irányelv, majd a Szabvány(család) megjelent, egy érdekes szakmai összefonódást véltem felfedezni. Addig ugyanis sokat foglalkozhattam szervezeti és működési szabályozással (pl.: MOL, MHB, MÁTÁV, ÉDÁSZ, DUNAFERR), s ezzel párhuzamosan az ÁMR program keretein belül minőségfejlesztéssel (pl.: "LENTA" Lenti Épületasztalos- és Faipari Vállalat, Alföldi Porcelángyár Rt., Kőbányai Könnyűfémű Kft, Alukon Kft, HERENDI Porcelánmanufaktúra Zrt.) mely induláskor a termékek kihozatali minőségére fókuszált, majd pedig a szervezeti kiteljesítésre. A megjelenő szabványcsaládban ezen fő csapásirányok ötvözetét véltem felfedezni.

1995 előtt, már 1991-93-ban dolgozhattam a BURTON-APTA Kft. (ma IMERYS Tűzállóanyaggyártó Kft.), a Balassagyarmati Fémipari Kft minőségirányítási rendszerein, de az igazi „berobbanás” ezután következett.

Kezdetét vette egy korszak, mely akkoriban az egész országot jellemezte.

Terjedelmi okokból a teljes felsorolás nem lehetséges, csak néhány, szubjektív kiemelés következik (a kiemelések az idő előrehaladását követve történtek): Zsolnay Porcelángyár Rt (Műszaki Porcelángyár), Hunguard Float Glass Co. LTD, HERENDI Porcelánmanufaktúra Zrt., ZALAKERÁMIA Rt. tófeji termelőüzemek, BÁBOLNA Takarmányipari Kft, TRILAK-Haering Kft., VESZPRÉMTEJ Rt., FVM Műszaki Intézet,

HOLLÓHÁZI Porcelán Rt., Pannontej Rt., MacHER Gépészeti és Elektronikai Kft. (ma MACHER Zrt.), ISO 9000 Fórum (ma ISOFÓRUM Egyesület)).

Saját magunkat, a LIONSON Consulting-ot is felkészítettük és tanúsítottuk 1996-ban.

Itt meg kell állni egy pillanatra.

Minden megbízásomat, megbízásunkat azonos fontossággal kezeltünk, legyen szó kisebb vagy nagyobb projektről, vállalatról, termelő-, vagy szolgáltató szféráról. Jó volt hosszú évek elmúlásával visszahallani azon vállalatok vezetőitől, amelyek az azt követő időkben Nemzeti, és/vagy Európai Minőségi Díj nyertesei lettek, hogy „azokra, az alapokra építkeztünk tovább, amit közösen lefektettünk, s mindezek kiállták az idők próbáját.”

Ebből az időszakból nagyon sok, a mai napig engem büszkeséggel eltöltő munkákból kiemelném a HERENDI Porcelánmanufaktúra Zrt.-t.

Harminc évvel ezelőtt történt, amikor még COOPSYSTEM -es színekben Kovács József vezérigazgató úrral a minőségirányítási rendszer kiépítését indítottuk el. Ekkor volt egy felvetése, miszerint szeretné, ha találkoznánk egy, a közgazdasági osztályon dolgozó munkatársával, mivel kíváncsi a meglátásunkra: megfelelő embert talált-e az egész minőségirányítási témakör vezetésére. Az illető urat Rózsa Andrásnak hívták. Ma már senkinek nem kell sem személyét, sem a minőségügy területén végzett munkásságát bemutatni. Számomra ő egy köztünk, aktívan tevékenykedő legenda, vagy inkább egy fogalom.

Tíz éven át dolgozhattunk együtt a HERENDI Porcelánmanufaktúra Zrt.-nél, s megadatott, hogy a rákövetkező években is, más más cégnél, vállalatnál, különböző projekteken közösen dolgoztunk. Végtelenül nagy megtiszteltetés volt, s egy életen át elkísérő élmény.

A herendi közösséget akkor úgy jellemezték számomra, mint egy zárt rendszert. Mindenki mindenkinek vagy rokona, vagy egyéb más, szoros kötelék tartja össze Őket.

Az „idegeneket sanda szemmel, távolról nézik”, vagy még azt sem. Elfogadtak, befogadtak. Dolgozhattam az igényesség, az alázat, a hagyománytisztelet, a kreativitás, a szépség, a szorgalom fellegvárában, a minőség zászlóshajóján, ahol a 100%-os minőség a kiinduló pont. Úgy éreztem, hogy nekem minden alkalommal többet kell adni, és időnként arra döbbsentem rá, hogy már megint én kaptam a többet.

A másik vetület, amiért érdemesnek gondoltam elidőzni egy kicsit ezen a ponton, még ma is értetlenséggel tölt el. A LIONSON Consultingban, a minőségirányítási rendszerek dokumentációjához összeállítottunk egy komplett csomagot, hogy azok a Partnereink, akiknek korlátozottabbak a pénzügyi lehetőségei, de szükségük van minőségirányítási rendszerre, kisebb külső, és nagyobb belső erőforrás ráfordítással is végig tudjanak menni ezen a fejlődési szakaszon. A jó szándék, így utólag látva, lehangoló eredményhez vezetett.

Azzal, hogy egy ilyen csomag kikerült a piacra,talán mondanom sem kell a folytatást. Szó szerint „boldog-boldogtalan” adta kézről kézre, és nulla, vagy nagyon kevés gondolkodással már úgy tekintették, hogy készen is vannak egy minőségirányítási rendszerrel. Néha még a cég logóját is elfelejtették kicserélni az anyagokon.

Mindez a pénzről szólt, semmi másról. Értékrendemmel ellentétes volt a jelenség és nagyon elszomorított.

Ennyi kitérő után visszakanyarodva a kiinduló témafelvetéshez: mindezekkel párhuzamosan lehetőségem nyílt az ÁPV Rt megbízásából az Antenna Hungária szervezetének diagnosztizálására (1995), vállalatokhoz kihelyezetten számos minőségügyi oktatást, tréninget tartani,

partnercégeinknél belső minőségirányítási rendszer-, és folyamatauditot lebonyolítani, minőségügyi előadássorozatot szervezhettem, s bonyolíthattam le a BME Management Szakkolégium felkérésére, egyedi előadásokat tarthattam felsőoktatási intézményekben: Budapesti Műszaki Egyetem, Bánki Donát Műszaki Főiskola, az MLSZ-nél stratégiai tréninget tarthattam tréner társaimmal együtt, tréningeken, képzéseken, konferenciákon vehettem részt. Ekkor még nem írtunk 2000-et, amikor párhuzamosan, szintén egy új korszak kezdődhetett a szakmai életemben, az oktatási szféra.

- *Szakmai munkásságod bemutatásához egy egész újságnyi terjedelem is kevés volna. Két terület kiemelésére és vázlatos bemutatására kérnélek. Legyen ez az oktatás és emlékezetes előadásaid listája.*

- A szakmai munkásságom bemutatásának terjedelmét nem tudom megítélni. Azt viszont pontosan tudom, hogy a beszélgetésünk eddigi pontjáig is mennyi újabb és újabb vetülete, szegmense nyílt ki mindennek bennem, eddig bezártnak hitt ajtó tárult fel ismét, mennyi projekt, feladat suhant át a fejemben, tódultak emlékek, melyek rögzítése valóban túlmutat egy interjú keretein.

Oktatás

Három szakaszt tudnám lehatárolni ennek, a 2000 – 2010 év közötti időszaknak, melyet az alábbi témakörök köré csoportosíthatóak:

- COMENIUS 2000 közoktatási minőségfejlesztési program,
- Szakiskolai Fejlesztési Program,
- Kooperatív tanulásszervezés, Esélyegyenlőség
- COMENIUS 2000 közoktatási minőségfejlesztési program

2000-től az „Oktatási Minisztérium által minősített és ajánlott tanácsadó” lettem.

1999 évben találkoztam a COMENIUS 2000 közoktatási minőségfejlesztési programhoz való csatlakozási lehetőséggel.

A Programigazgatóság tanácsadókat keresett ehhez az országos programhoz. Többlépcsős kiválasztási folyamaton kellett megfelelni: először egy kéttagú küldöttség érkezett a LION-SON Consultinghoz, kvázi auditálni, majd előadást kellett összeállítani, és egy Bizottság előtt előadnak, majd pedig többnapos tréningre, work-shopra kellett menjek, amit szakértők irányítottak (a nagy létszám miatt itt párhuzamosan több csoportban zajlottak ezek a munkák), és minden csoportban a tagokat pszichológusok figyelték meg.

Ma is kíváncsi volnék az engem megfigyelő pszichológus jegyzeteire.

Ezen az alkalmon ismerhettem meg olyan tiszteletre méltó embereket, az oktatási rendszerben dolgozó tanárokat, professzorokat, igazgatókat, szakértőket, akiknek a saját szakterületükön messze túlmutatóan, hihetetlen széles és mély tudása volt.

Kakukktojásnak, vagy valami csodabogárnak éreztem magam.

Mindenesetre úgy gondolkoztam, s a mai napig is így gondolkozom, hogy amennyiben az együttműködésben a kompetenciáinkat egy cél szolgálatába tudjuk állítani, nem vétjük azt a hibát, hogy elhisszük magunkról, hogy értünk mi a másik szakterületéhez is, akkor ezek a gyakorlatban alkalmazott tudások nem összeadódnak, hanem megsokszorozódnak.

A kiválasztási folyamat ezen, záró szakasza azal végződött, hogy a csoportnak kellett megválasztani, kit tartanak a legalkalmasabbnak egy ilyen programban való tanácsadói szereplőnek. Engem választottak. A programban való részvételem két irányt mutatott. Egyrészt behívtak a Programigazgatóságra, és csatlakozási lehetőséget kaptam egy akkor már létező szakértői

csapathoz, másrészt, mivel mindenképpen szerettem volna érzékelni mindannak a gyakorlati működését, hasznosulását, amin dolgoztunk, tanácsadóként működhettem iskoláknál, kollégiumban, szakkollégiumban az ország különböző pontjain.

A Programigazgatóságon többek között ilyen feladatok elvégzésének lehettem részese: E-learning tananyagok fejlesztése (2004), Akkreditációs eljárás kidolgozása (2003-04), Közoktatás Minőségfejlesztési Program koncepció kidolgozása (2003), Belső tanácsadói tagság (2002-03), COM II. modell-értelmező kézikönyv szakmai lektorálása (2002), COM II. támogató rendszer kiépítése (2002), Közoktatás Minőségéért Díj kialakításának szakmai felügyelete, tanácsadása, projekt kontrolling feladatok ellátása (2001-2002), Comenius I. Intézményi modell továbbfejlesztő team munkájában való részvétel (2001.).

Iskolák, kollégium, szakkollégium, ahol tanácsadóként működhettem: Dr. Entz Ferenc Mezőgazdasági Szakmunkásképző Iskola / COM I. (2002-04), Esztergály Mihály Általános Iskola, Csomád / COM I. (2001-03), ADY ENDRE Közgazdasági Szakkollégium, Budapest / COM II. (2000-03), JÓZSEF ATTILA Középiskolai Kollégium, Székesfehérvár / COM I. (2000-02), MÁNYI Hársfadombi Általános Iskola / COM I. (2000-01)

Az országos programtól függetlenül, a HE-RENDI Porcelánmanufaktúra Zrt. felkérésére: Fiscer Mór Porcelánipari Szakképző Iskola, Herend / COM I, II, és IIR (2002-03).

Ezeket az éveket ismét belengte a közös alkotás öröme, és jó volt látni, hogy a programban résztvevő intézmények értéként tekintettek ezekre a fejlesztésekre.

A teljesség igénye nélkül azok a szakemberek, emberek, s barátok, akikkel együtt és a legtöbbet dolgozhattam (először a hölgyek, aztán az

urak, betűrendben): Herneczki Katalin, Molnárné Stadler Katalin, Négyesi Kriszti, Palotay Kata, Sugár Karolina, Szívós Ágota, Tóth Franciska, Bernáth Lajos, Bodor Pali, Bogdány Zoltán, Csiszár Miki, Drahos Péter, Králik Tibor, Melovits Laci, Menner Ákos, Nagy Zoltán, Orosz Lajos, Radó Péter, Setényi János, Sió László, Tunkli Gábor.

Az érdekesség az volt, hogy többükkel már az ÁMR program keretében is együtt dolgozhattam, s emberként is ismertük egymást.

A felvezetésben, a kiválasztás folyamatában említett csoportban szintén ott volt Dr. Benedek István /Egyetemi oktató, mentor, coach, közoktatási szakértő, több mint száz szakmai tanulmány, huszonöt szak- és egyetemi tankönyv szerzője/. Addig egyáltalán nem ismertük egymást.

A záraskor odajött hozzám, és azt mondta, hogy ő az ADY ENDRE Közgazdasági Szakkollégium igazgatója, és mint a világ legtermészetesebb dolga, közölte velem, hogy engem akar magukhoz a szakkollégiumba tanácsadónak. 2000-2003 között dolgoztunk így együtt.

Amikor már a munkában is összeccsiszolódtunk, és eredmények is látszódtak, egyszer munka végeztével az alábbi, költői kérdés feltevésével köszönt el tőlem: „Csaba! Azt mi tudjuk, hogy miért jó, hogy az oktatási rendszerben dolgozol. De miért jó neked?” Meg se várta, hogy levegőt vegyek, sarkon fordult, és ment vissza dolgozni. Akkor sem tudtam, most sem tudom a választ, csak érzem, hogy ez így nagyon, de nagyon rendben volt. Ennél nagyobb dicséretet nem is kaphattam volna. Kicsit megilletődötten szálltam be az autómba.

Szeretettel gondolok azokra az évekre és azokra az emberekre, tanárookra, akikkel ennek kapcsán együtt dolgozhattam. Valamiért itt is úgy éreztem, hogy többet kapok, mint amit én valaha is adhatok.

Szakiskolai Fejlesztési Program

Amikor elindult a Szakiskolai Fejlesztési Program (SZFP), már sokat mozoghattam az oktatási területen, nagyon sok személyes kapcsolat alakulhatott ki a szakiskolai területen is, így szinte „jogfolytonosan” került sor arra a lehetőségre, hogy részt vegyek ebben az országos programban.

Olyan feladatokat végezhettem 2005 és 2009 között, szintén szakértőtársakkal együtt, mint pl.: a Szakiskolai Önértékelési Modell (SZÖM) I. és II. fejlesztésében való tanácsadói részvétel, tréning-tananyag kidolgozása, majd ezt követően tréning-sorozat keretében intézményi vezetők-, SZÖM értékelők felkészítése, intézmények átvilágítása az előrehaladásokról, SZFP II-ben résztvevő intézményeknél a benchmarking adatbázis fejlesztése, a Peer Review (önértékelés alapú, egymás általi külső értékelés) magyarországi betanításában (intézményvezetők, kamarai képviselők, szakértők) és elindításában való tréneri közreműködés, minőségügyi módszertani képzés, szabályozási tréning intézményi vezetőknek, szakértőknek.

Ebben a folyamatban, 2007 évben felvételt nyertem a Szakiskolai Fejlesztési Program szakértői jegyzékére, valamint a köztisztviselők továbbképzésében, vezetőképzésében közreműködő oktatók névjegyzékére.

Kooperatív tanulásszervezés, Esélyegyenlőség

Nem gondoltam volna, hogy mindezt van még hová fokozni. Az előzményekben a „jogfolytonosság” szót használtam, itt már a csoda szó is kevés.

Ehhez a csodához Száva Eszter, mint kapocs kellett, aki akkor SZFP II.-ben, az önfejlesztő modul irányításáért felelt. Az ő koordinálásával kerültem, általam ismeretlen terület szaktekin-télyeinek a közelébe.

Olyan magyarországi, és nemzetközi kihatással bíró, általam mélyen tisztelt személyek fogadtak a bizalmukba, mint Híves-Varga Aranka professzor asszony és Arató Ferenc professzor úr /Romológia és Nevelésszociológia Tanszék - PTE BTK NTI/, vagy Radicsné Szerencsés Teri /gyógypedagógus, a Kiskőrösi EGYMI főigazgatója, az EGYMI Országos Egyesület elnöke/.

Az én szememben mindenképpen egyik közös vonásuk, hogy az életük összeforrt a szakterületükkel, szakterületeikkel.

Kimeríthetetlen tudásuk alázattal, szorgalommal, empátiával, segítőkészséggel, égő lázzal párosulva azonnal példaképpé tette őket a szememben.

Mérhetetlen türelemmel terelgettek egy olyan világban, melynek létezéséről még csak fogalmam sem volt.

Leírhatatlan, szívmengető évek voltak.

Hálával tartozom nekik.

Egy interjú kereteibe, a rengeteg, felejtethetetlen emlék közül, talán két, személyes élmény befér!

Emlékszem, amikor először találkoztam egyáltalán a kooperatív tanulásszervezés fogalmával, meggyőződésemm volt, hogy az általam tartott képzéseket elég magas színvonalra tudtam emelni a közel kettő évtized alatt.

Értetlenül, bár nyitottan néztem azt a „valamit”, amiből akkor talán csak annyit éreztem, hogy kell hozzá négy, eltérő színű filctoll, meg az a jó, ha tanulás közben zsvaj van a teremben, s egyben kíváncsivá is tett, hogy hogyan lehet azt csinálni, hogy miközben zajlik a tanítás, a tanár úgy megy ki a teremből, hogy a résztvevők észre sem veszik, és mégis áramlik tovább a tudásátadás-, megosztás.

Az első, kooperatív tanulásra épülő képzés forgatókönyvét lapozva még a szavakat sem értettem, elképzelni meg végképp nem tudtam, hogy ebben az időszakban mi is fog történni.

Hosszú szellemi és lelki folyamatnak kellett lezajlania bennem, míg eljutottam egyáltalán a null-állapotra, vagyis már odaállhattam a tanulás startvonalára. Az évek során, tréner társammal kooperatív tanulásszervezésre épülő tréningeket tarthattam, a Kooperatív tanulás-, és munkaszervezés témában cikket írhattam (Magyar Minőség, 2009. 12. szám), és az ISO 9000 Fórum egyik Nemzeti Minőségügyi Konferenciáján, a kooperatív tanulásszervezés gondolatiságát, érzelmvilágát és hatását is beleszőttem az előadásomba. A frontális képzés, a hagyományos csoportmunka idegesít. Mára meggyőződésemmé vált a kooperatív tanulásszervezés hasznossága, és amikor csak tehetem, gyakorlatommá vált alkalmazása.

Ezekből az időkből származik egy egészen érzékletes, talán ide kíváncozó kínai mondás:

„Beszélj róla és elfelejtem,

Mutasd meg és emlékszem rá,

Vonj be és megértem!”

A másik emlék az esélyegyenlőség témakörhöz kapcsolódik. Az Országos Oktatási Integrációs Hálózat (OOIH) rendszerszerű működésének vizsgálatára irányuló kutatásban vehettem részt. (2008. február – június)

„Terepen” voltunk, ami azt jelenti, hogy érintett intézményeket kerestünk fel, és tekintettük át az ottani folyamatokat, hatásokat, eredményeket. Az egyik látogatás szervezésekor felmerült az intézmény részéről a kérdés, hogy mit szeretnénk ebédre. Teljesen természetes volt a magunk részéről a válasz, hogy ugyanazt, amit a diákok kapnak, és nem különteremben, hanem majd megfoglaljuk mi is a tálcánkat, beállunk a sorba, és együtt ebédelünk mindenkivel. Nehezen, de elfogadták ezt a „kívánságot”.

Egy hétfői napon került sor a látogatásra. Az iskolavezetés mérhetetlen szeretettel és tisztelettel fogadott bennünket. A délelőtti programpontok befejeztével eljött az ebédidő.

Addigra már egyre többet tudtunk az intézmény életéről, működéséről, s már a diákok szociális háttéréről folyt a diskurzus, mikor az ebédlőben beálltunk a diákok közé a sorba.

Mire az ételosztó ablakhoz értünk elhangzott, hogy a diákok közül rengetegen, pénteken, az iskolában esznek utoljára, aztán egész hétvégén semmi ételhez nem jutnak, majd hétfőn, szintén az iskolában jutnak legközelebb ételhez.

A torkomban dobogott a szívem, párás lett a szemem, és épp vissza akartam adni a konyhas néninek a nekem kimert ebédemet, amikor mindezt látták rajtam, és mosolyogva megnyugtattak, hogy vegyem csak el bátran, mondván, az iskolában minden hétfő tézstanap, és a diákok annyiszor mennek repetázni, ahányszor csak szeretnének, amennyiszer csak szükségük van rá. Így is nagyon nehezen ment le a falat.

Aztán járhattam olyan intézményben, ahol minden tanítási nap evésszünettel kezdődik (a fentiekkel azonos okból kifolyólag), s olyan intézményben is, ahol a gyerekek iskolába járatását úgy tudták elérni, hogy a tanárok, az iskolavezetés gyűjtést szervezett cipőre, ruhára, hogy mindennek fizikai feltételeit megteremthessék.

Csodáltam azokat az embereket, akikkel így találkozhattam.

Mindig is hittem, reméltem, néha tudtam is, hogy mindaz, amit teszek hasznos, értéket ad. A felelősség ezen fokát csak az átélések útján tapasztaltam meg.

Részese lehettem a fent említett kutatáson túl többek között hálózatfejlesztési koncepció kialakításának, Integrált Pedagógiai Rendszer (óvoda – középiskola) modulfejlesztésének, képzési anyagok fejlesztésének, akkreditáltatásának, esélyegyenlőségi mentorképzéseknek, természetesen az én kompetenciaterületem oldaláról.

Emlékezetes előadások

Akkor ehhez a témához legyen három történet és egy előadáshoz köthető elismerés!

Az első még azokból az időkből származik, amikor nem volt (legalábbis elterjedve biztosan nem) projektor, és írásvetítőt használtunk a mondandónk szemléltetésére. Egy ilyen konferencián kértek fel előadás megtartására. Nagy, nyári meleg volt (a légkondicionálás sem volt gyakorlat még), a konferencia helyszínén, egy hatalmas teremben az üveglablakokon behúzva a sötétítő függöny, a kis árnyék tartása céljából, a világítás nem volt felkapcsolva, hiszen akkor nem látszódott volna az írásvetítőre tett fóliák tartalma. Így minden előadó, számomra zavaró módon több, mint fél sötétben volt.

Néztem az előttem előadókat, és nagyon kényelmetlenül éreztem így magam.

Amikor sorra kerültem, hogy tartsam meg az előadásomat, a pulpitushoz érve, valami hirtelen sugallattól vezérelve fogtam az írásvetítőt, a bal oldalamnál letettem a földre, hogy engem világítson meg, és fóliák nélkül tartottam meg az előadást. Hittem, hogy amit a testbeszédemmel, gesztusaimmal hozzá tudok tenni a mondandóhoz az több, mint a vetített fóliák. Előadás után sok, minőséggel foglalkozó szakember gratulált nekem.

A másik rövid történet az ISO 9000 Fórum egyik Nemzeti Minőségügyi Konferenciájához kötődik. Abban az évben az előadásom egy elég hosszú tervezett blokk záró előadása volt. Nagyon sokat ültünk már akkor, a levegő elfogyott a teremből mire sorra kerültem (utánam következett a kávészünet).

Mentem a mikrofonhoz, és az járt a fejemben, hogy milyen szerencsés vagyok, hogy én legalább megmozdulhattam.

Kiérve a mikrofonhoz, köszöntve a több száz résztvevőt, az alábbiakkal kezdtem (nem szó szerint idézve): tudom, hogy az előadásom

megtartására rendelkezésemre álló idő szigorúan behatárolt. Mégis ennek terhére, az alábbiakra kérem a tisztelt jelenlévőket: álljon fel mindenki, és váltakozva, a két kezével próbálja meg elérni a plafont (ekkora teremnél biztosan legalább három - négy méter, vagy még több lehetett a belmagasság)!

Először csak furcsa, tanácstalan moraj, aztán szép lassú, majd egyre lelkesebb és vidámabb együttműködés követte. Az előadásom így már megtarthatóvá vált.

A harmadik eset Szerbiában történt.

Az autóiparban működő Cégcsoport, akiknek ma is tanácsadóként dolgozom, elhatározta, hogy a kikindai gyárában (alumínium - öntészet) is eljött az ideje, hogy szabvány alapú minőségirányítási rendszer kerüljön bevezetésre. Úgy terveztem meg az egész munkát, hogy rögtön az elején, minden érintett vezető bevonásával tartsak egy nyitó képzést, mintegy tájékoztatva őket a várható lépésekről, tartalmakról, azok menetrendjéről. Két jelenséggel szembesültem. Az első az volt, hogy az akkori termelési vezető, olyan félóránként (természetesen nem egyenletesen, de az én nézőpontomból elég nagy gyakorisággal), az egész képzés alatt felpattant, elviharzott, majd bizonyos idő múlva visszajött a terembe, és leült. A másik pedig, hogy bizonyos mondandóknál nagy hangerő támad a teremben, egyesek felpattannak a helyükről, és félbeszakítva, hihetetlen vehemenciával „mondják a magukét”. Volt pillanat, amikor azt éreztem, hogy jó volna egyé váltni a fallal, mert különben ebből baj lesz. Gyorsan a végére kellett járni ezeknek a rejtélyeknek. Hatalmas hőség volt azon a napon. A termelési vezető azért volt kénytelen oly gyakran kimenni a képzésről, mert a gyártásban az emberek sorra lettek rosszul, estek össze, és a mentő rendszeresen érkezett. Ki kellett bontani a tetőt, hogy az emberek valami levegőhöz jussanak, és

a drámai helyzet mérséklődjön. A vehemens reakciókról pedig kiderült, hogy így nyilvánították ki teljes egyetértésüket, támogatásukat a mondanómmal és a tervezett fejlesztéssel kapcsolatosan. Egy ember kivételével, aki történetesen a logisztikai vezető volt. Mély meggyőződése volt, hogy a vevő örüljön egyáltalán, ha kap tőlük valamit. Előző munkahelyén a Zastavának szállítottak termékeket, így volt szocializálva. Itt viszont a legnagyobb autómárkák beszállítója volt a gyár.

A folytatásban dolgozhattam ezzel az emberrel is a minőségirányítási rendszer kiépítése, majd fejlesztése kapcsán. Ezen időszak alatt olyan páforduláson ment keresztül, hogy az én nézőpontomból minta logisztikai vezetővé vált, s nem ismertem egykori önmagára. Nagyon rövid idő alatt történt mindez, de természetesen azért egy-két évben mérve. Így jutottam el a kezdeti félelmemtől az elégedett mosolyig.

A három történet után egy számomra emlékezetes előadás elismerése: 2001-ben a Magyarországi Tanúsított Cégek VIII. Nemzeti Konferenciájának legjobb férfi előadója címet nyertem el a hallgatóság elismerő és megtisztelő szavazata alapján.

- *A Le Bélier Cégcsoport kiemelkedő szerepet játszik szakmai életedben. Sokat köszönhetnek Neked, de Te tudtál-e valamit átvenni és továbbadni a nemzetközi cég tapasztalataiból?* Hogy mennyire sokat köszönhetnek nekem, azt nem tisztem megítélni.

Egy olyan autóipari beszállítói cégcsoportról van szó, ahol a legfőbb tevékenység az alumínium öntészet és megmunkálás Kínától Mexikóig, Magyarországtól Szerbiáig.

Két korszakra bontanám fel az eddigi együttműködésünket: 2005 és 2017 közöttire és 2017-től napjainkig tartóra. Kezdeném az egymásra találás pillanatával.

Egy szakmai kérdés kapcsán fordultak Rózsa Andrásához, aki a megbeszélést követően úgy

látta, hogy ehhez a feladathoz nem Órá van szüksége a cégnek, s így ajánlott a figyelmükbe. Nehezen jutottunk el oda, hogy egyáltalán időpontot tudjunk egyeztetni a találkozásunk érdekében (talán az előzményekben érzékeltettem, hogy igen sűrű szakmai időszakom volt különböző területeken, különböző projektekben), s a folytatásban is nehezen jutottunk el oda, hogy egyáltalán elkezdjünk dolgozni (erről pedig a későbbiekben tennék említést).

A 2005-2017-es időszakban a Le Bélier egy megrendelő volt a nagyon sok más, megtisztelő megbízás, megrendelő mellett. Nem részletekbe menően, de pl.: olyan megbízásokat kaptam, mint termékfelelősök-, gépbeállítók-, termelésirányítók működésfejlesztése, rendszerauditok-, folyamatauditok megvalósítása, belső auditorok felkészítése (nem kétnapos képzésre kell gondolni), minőségirányítási rendszer építése-, fejlesztése, időméréses módszertan (kidolgozása, tréning megtartása, adaptálás előkészítése), kockázatelemzés, vagy épp vevői reklamációk kezelése.

A munkakapcsolat odáig fejlődött, hogy 2016.végén, 2017. elején megbeszéltük, hogy amennyiben kölcsönösen úgy látjuk, hogy értéket tudunk egymásnak adni, s teljes egészében le tudják kötni a kapacitásomat, akkor kizárólag nekik fogok dolgozni, továbbra is külső tanácsadóként.

Ezt a gondolatot erősítette az a fejlemény, hogy Fábíán Gábor úr lett 2017 évben az ajkai gyár igazgatója, akit még a 2005-ös évtől én is ismertem (a vállalati szakemberek pedig még sokkal régebb óta, és sokkal mélyebben, hiszen mindig is a Le Béliernél dolgozott).

Ismerve őt, az igazgatása alatt rengeteg fejlesztési lehetőséget prognosztizáltunk, ami aztán valóban így is lett.

A 2017-2020. eleje és a 2021-es év virágzó időszaknak bizonyult.

Minden más mellett olyan feladatokat kaptam, mint pl.:

Layered - audit koncepció kidolgozása, részletes szabályozás, képzés, bevezetés (2017)

10 vállalatnál és a Cégcsoportnál (Magyarország (3), Szerbia (1), Kína (3), Mexico (2), Franciaország (Cégcsoport és 1 vállalatnál)) az IATF 16949:2016 szabványra való áttérés megvalósítása (pl.: munkaterv kidolgozása, projektindítók megtartása, konzultációk, szabályozások kidolgozása, természetesen a belső szakemberekkel együttműködve) (2017. július – 2018. június). Évekkel később hallottam vissza, hogy még mindig nem értik a Cégcsoport központjában, hogy mindezt miként lehetett sikeresen megvalósítani. 2017-18-ban nem hittek a kivitelezhetőségben. Hit nélkül pedig mindent sokkal nehezebb.

Az igazgató úrral történő, megtisztelő beszélgetésekből kiindulva kitalálhattam és kifejleszthettem a NÍVÓ koncepciót, s részterületeinek megvalósításában is részt vehettem, (2018-19) Work-shop alapú képzés kifejlesztése kockázatelemzés (PFMEA) témakörben (2021)

A 2020-as év mindenkit érintő, nem várt fordulatával erősen megakasztotta még a kötelező feladatok elvégzését is. A fejlesztésekről pedig a túlélésre terelődött az energia.

Aztán szerencsére a 2021 évre még át lehetett ültetni a lendületet, melyet a 2022 nyarán induló „energiaválság” teljesen leblokkolt.

A cég életében a 2023-ra feltorlódott feladatok pótlása annyira lekötötte a belső kapacitásokat, energiákat, hogy már csak az égetően szükségessé ellátására maradt lehetőség.

Itt kell megemlítenem Simone Smolinska nevét, és elévülhetetlen érdemeit.

Ebben a tizenkilenc évben végig ő volt a Megrendelő részéről a szakmai felelőse azoknak a munkáknak, amelyekben részt vehettem. Hol

az ajkai gyárnál minőségügyi vezetői, hol csoport szintű minőségügyi szakértői szerepben, de állandó jelenléttel.

Olyan öntészeti és IIASA-Shiba díjas minőségügyi szakembert ismerhetek a személyében, akinek szaktudása, helyzetfelismerő képessége, temperamentuma, kifogyhatatlan energiája nélkül az említett, sikeresen elvégzett feladatok jó része nem valósulhatott volna meg. Emberként igaz barát.

Hatalmas hálával tartozom neki.

Néhány gondolat a tapasztalatokról:

- ha különböző kultúrák találkoznak, rengeteg időt takarít meg, ha azt valamennyire, előzetesen megismerem,
- ha nem tanulom meg gyorsan az adott szakma minimum alapszavait, alapfogalmait, a hitelesség mehet rá,
- a munkák prioritása olyan sebességgel változhat, hogy amíg elindulok egy megadott feladat kapcsán a céghez, mire odaérek, már lehet, teljesen mást kell csinálni, mint amire készültem. (Itt utalnék vissza a 2005 évi munkakezdésünkre, amikor is az akkori igazgatóval való találkozást követően elkészítettem a szakmai ajánlatomat, és mire elvittem Neki, addigra már teljesen másra volt szüksége. Ezt háromszor ismételtük meg. De említhetném azt az 5S projektet, amin több terület szakértőjével együtt dolgozhattam (szó szerint, tehát fizikailag is belefolyva a megvalósulásba) 2016 október és december között, s mire januárban ismét folytattuk volna a munkát, az érintett gyártósoron a gyártást megállították, az ott gyártott terméket másik területre telepítették át.)

Adott iparágakban rengeteg, szerteágazó szakterület létezik, azok lehetséges mélységével együtt, hogy az azokban lévő minimális tájékozottság elérése is óriási eredménynek számíthat.

Napjainkban pedig felerősödve olyan mértékű a fluktuáció, hogy mire megtörténik egy szakember felkészítése, képzése, és a tanultak gyakorlatba ültetésére kellene, hogy sor kerüljön, már lehet, nem is dolgozik a cégnél. A folyamat kezdhető (ismét) előlről.

- *Szinte mindent tudsz a minőségről. Lehet-e, tudsz-e mégis naponta megújulni, fejlődni, új ismeretekhez jutni?*

- Ha az induló állítás lenne a bázis, akkor alátámasztanám azt a sugallatot, miszerint a „minőség” (bárki bármit is értsen alatta, bárhol is definiálja) egy zárt halmaz, mely idő, energia, s egyéb más ráfordítások mellett teljesen megismerhető. Nem így gondolkodom róla. Sokkal közelebb áll hozzám a Hegelnek tulajdonított definíció, melynek első állítása: a minőség a léttel azonos, közvetlen meghatározottság. (Ismereteim szerint ugyan úgy folytatódik, hogy a valami a minőségnek köszönheti, hogy az, ami. Ha pedig elveszíti minőségét, megszűnik annak lenni, ami. De ez már a filozófia vizeire vezetne.) S már az általam képviselt lényegi résznél is vagyunk.

Hiszen bennem akkor mindez azt a kérdést veti fel, hogy megismerhető-e a lét.

A „szinte mindent” részhez álljon itt egy adalék, ahogyan én erről vélekedek! Természetesen nem egy varázsütésre, de 2016 végére, 2017. elejére mondatott ki bennem az a felismerés, hogy ha ennyi minden területen, témában dolgozhattam tanácsadóként, tehettem kompetenciáimat más-más területek szakembereié mellé, akkor én nagyon csak a felszínen mozgok. Ez erősítette azt a számomra stratégiai léptékű elhatározást, hogy innentől próbáljak egy iparágon belül, egy szakterületre koncentrálni (esetünkben az autóiparon belül az öntészet és megmunkálás), és szélességében és mélységében tovább fejlődni, vagyis fókuszálni. Akkor nem gondoltam bele, hogy ebben

az esetben, a hétköznapi feladatokba való bekapcsolódás bizony a szakmai szétforgácsolódást is vonzza magával.

Elgondolkodtam a naponta megújulni szóösszetételénél is.

Erről a kérdésről úgy gondolkodom – ami aztán egy költői visszakérdezéshez vezet –, hogy miért is kellene naponta megújulni. A szóösszetételről a fejemben lévő jelentés szerint, amennyiben ez történne, akkor csaponganék. Mi történne a mára elért tartalommal, ha holnapra megújulnék?

A folyamatos, lépésről lépésre történő, rengeteg munkával és alázattal járó fejlődésben jobban hiszek, melynek megvan a maga érési ideje. Ugyan vannak állomások, melyről tovább indulva már lehet, hogy egy kicsivel több alapok állnak rendelkezésemre, mint előző nap, de ezt nem megújulásnak hívnám, s főleg nem máról holnapra. Rendkívül fontosnak gondolom a fejlődést, az új ismeretekhez (de legfőképpen kompetenciákhoz) jutást. Kicsit sarkítva, talán ebben az összefüggésben is igaz, hogy ami nem fejlődik, halott.

A konferenciákon, képzéseken, szakirodalom feldolgozásán messze túlmutató lehetőségeket élhetek meg.

Abban a szerencsés helyzetben vagyok, hogy még

- találkozhatom, az én működési területemet közvetlenül érintő szakterületek képviselőivel, és ha érdemi dolgokat tudok kérdezni, a válaszok a fejlődés kimeríthetetlen tárházát jelenthetik,
- a magánéletemben ismerhetek olyan embert Szarka Tünde személyében, akinek a kreativitása, szorgalma, munkabírása, kitartása, eltérő és szerteágazó kompetenciái (melyeknek jómagam nem vagyok birtokosa, de törekszem a fejlesztésükre), áldozatos segítőkészsége, érzékenysége,

empátiája, odafigyelése, alapossága, gondoskodása lépéstartásra ösztökél, aki időnként szembesít azzal, hogy mi is az, hogy minőség, s életemre gyakorolt hatása okán örök hálával tartozom Neki. A Tündér-igézés című számomban így írtam: „A Világ a szíveden, virág a lelkeden. Teremts még ezer Csodát!”

Esetenként végezhetek olyan feladatokat (a szakmán túl a magánéletben is), melyek bukta-tóin önerőből vagy társsal, társakkal, de végig kell menni, ha kell újrakezdések és elbotlások és ismét újrakezdések árán is ahhoz, hogy végeredmény legyen. A személyesen megharcolt fejlődés maradandóságában hiszek.

A magánéletemből véve egy példát: 2018. nyarán úgy gondoltam, hogy szaknyelven szólva 5S-t fogok bevezetni a saját házamban, kertemben. KSZKF Projektnek neveztem el. (jelentésének megfejtését az olvasó fantáziájára bízom).

Tanulásaiból szemezgetve:

Úgy gondoltam, hogy ebben az esetben ezt egyedül megvalósítom, 6-8 hét átfutási idővel. Ez a téves elképzelés nagyon gyorsan megdőlt. A folyamathoz állandó segítőt kellett felkérjek, és számos szakembert bevonjak. Az időtervezésem pedig alapjaiban dőlt meg. Természetesen 2018 nyarától még hátralévő része mondható a hatalmas munkálatokra, de mivel egy rendszert nem csak megvalósítani kell, hanem fenn is kell tartani, s a lehetőségek, szükségletek alapján fejleszteni is kell, ma már tudom, hogy ez egy véget nem érő folyamat.

A történet beszippantható, ezért pontosan figyelni kell arra, hogy a szükséges, igényelt, erőforrásokhoz mért mélységig szabad elmenni.

Ha nincs benne vér-verejték, könnyek, ha nem érezted közben, hogy feladod, ha nem járt katarzissal, eufóriával, akkor valamit rosszul csináltál. Mélység nélkül nincs magasság, pokol nélkül nincs mennyország.

Ha a szemléleted nem formálódik olyanná, hogy már ne csak jelenségeket láss, hanem annak következményeit is, akkor még nagyon az út elején vagy. Szemléltetésként vegyünk egy példát! Leesett egy morzsa a földre. Az első kérdés rögtön az, hogy van-e hozzá szemed, hogy meglásd? Ha igen, elmész mellette, vagy lehajolsz érte? Ha meg sem látod, ha meglátod és továbbmész, ha meglátod, és felveszed, más-más érettségi fok az én szememben. A leesett morzsa, mint jelenség, még, ha meg is látod, könnyen elmész mellette. De ha azt is látod, hogy ahová egy morzsa esett, oda könnyebben fog esni a következő is, meg a következő is, aztán idővel megjelennek a hangyák, további károkat okozva, aztán rá leszel kényszerülve, hogy hangyairtasba kezdj, s majd jöhet a helyreállítás, takarítás, akkor már a folyamatot is látod, a következményeket is. Amennyiben irodában vagy, termelőüzemben dolgozol (más területekre is hozható volna párhuzam), Te mit látsz, amikor az irodában, a gyártásban körbe nézel?

Addig kell tudatosítani, gyakorolni jó, megállapodott megoldásokat, amíg ösztönösen nem működik! Erre is egy „konyhanyelvi példát” hozva: amikor azon kapod magad, hogy az újonnan vásárolt WC-papírt is FIFO elv szerint rakod be az erre a célra kijelölt helyre, akkor benned már kialakult valami.

Megélhettem, hogy hibázni kincsesbánya, csak ki kell aknázni. Böven van benne fejlődési potenciál, s akár még egészen új minőség is születhet általa.

Ha nem Te magad küzdesz, harcolod meg az eredményt, lehetsz bármilyen ékesen szóló, lehet nem is tudod, miről beszélsz. Esetünkben így lett a házamból otthon. Ekkor viszont már „foggal, körömmel” véded az elért állapotot, óvod, vigyázod, fejleszted és másoknak sem hagyod, hogy ha csak egy kicsit is, de visszazüllesszék mindezt. Ugyan így próbáltam a szakmai munkáimban is működni.

- *Régóta kötödsz az ISOFÓRUM munkájához. Hogyan indult a kapcsolat?*

- Talán nem is a kapcsolat indulása az, ami igazán, mint emblematikus esemény megmaradt, hiszen úgy képzem, hogy a minőségügyi világban mozogva személyeken keresztül, hírcsatornán keresztül, bármilyen formában elérhetett a tagság lehetősége, már azonnal, az indulás pillanatában.

Talán hiányzott az ÁMR programban megélt szakmai közösséghez tartozás, talán hiányoztak azok a szakemberek, akik addigra már emberi kötelekeket is jelentettek számomra, talán 1997-ben, amikor a Nemzeti Minőség Klub elismerő oklevéllel igazolta meghívotti tagságom fogant meg a gondolat, hogy mennyire fontos érzés a szélesebb szakmai összetartozás.

Az induló kapcsolat pillanatánál tehát számomra sokkal meghatározóbb, ezáltal marandóbb az évek, évtizedek teltével kialakuló, többszintű kötődés:

- az előzményekben írtak alapján itt találtam kapcsolódási, találkozási lehetőséget régi ismerősökkel, szakmából induló barátokkal, alakulhattak új ismeretségek,
- önálló kötődési pontnak gondolom, és élem meg Rózsa András személyét, aki már 22 éve Elnöke az ISOFÓRUM Egyesületnek, és emberi-, szakmai kapcsolatunk már több, mint 30 éves,
- a múltban több ponton is bekapcsolódhattam az Egyesület működésének formálódásába, működésébe:
- felkértek az ISO 9001:2000 nemzetközi szabványra épülő minőségirányítási rendszer közös kiépítésére, tanúsításra való felkészítésre (TÜV Bayern, 2003)
- 2004-ben az ISO 9000 Fórum Közoktatási ágazatának belső tanácsadójává választottak,

- 2005-ben moderáltam a tisztségviselői stratégiai work-shopot.

A mai napig mindig elismerték és visszacsatolták akár egyedi, akár évtizedeket átívelő szakmai eredményeimet. A legfrissebb ezek közül: 2023. szeptember 21-én, az ISOFÓRUM Egyesület által szervezett XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencián, ünnepélyes keretek között átvehettem a „Jubileumi emléklap”-ot „A magyar minőségkultúra terjesztésében és fejlesztésében végzett munkájáért” utalással.

Az ISOFÓRUM koordinálta a különböző (árvíz, vörösiszap) adománygyűjtéseket, melyhez így, a hitelesség révén mindig szívesen csatlakoztam.

Az ISOFÓRUM 2023-ban 30 éves. A Szeptembernek közepén című dalom a legnagyobb tiszteletadással íródott az évfordulóra, és egy 2023. évi álmom vált valóra az elkészültével, s teljesült be azzal, hogy a Konferencia legünnepélyesebb blokkjában, a plenáris részben levetítésre került az ebből készült videoklip. Mint egy nagy közösségnek, családnak szánt ajándék, minden érdeklődő számára szabadon hozzáférhető: és a következő linkről: <https://www.youtube.com/watch?v=1eXEJw4NtXY>

A téma zárásaként egy rövid idézet a dalból:

„Sorsok összeforrtak,

A lelked átkarolt,

Nem leszek már soha egyedül.

Csak kell egy hívó szó,

S mi mind ott leszünk.

A világ ellen, a Világért hiszünk.

A világ ellen, a Világért teszünk.”

- 2008. április 3-án megkaptam a „MINŐSÉGÉRT” Egyéni Vándordíjat, amely az ISOFÓRUM legrangosabb elismerése. Emlékszel még a laudációra?

- Természetesen igen. A laudáció röviden összefoglalja 1988-tól 2007 évig tartó szakmai tevékenységeimet, és most is megtalálható az

ISOFÓRUM Egyesület honlapján. Viszont maga az érzés az, ami jobban belém égett.

Mérhetetlenül megtisztelt már maga az a gondolat is, hogy szervezési és vezetési tanácsadóként szóba kerülhettem a lehetséges díjazottak között. Ezzel az elismeréssel egy olyan elit-klub emelt a tagjai közé, amelyet elnökök, elnök-vezérigazgatók, vezérigazgatók, igazgatók, ügyvezető igazgatók, minisztériumi főosztályvezető nevei fémjelveznek.

Összefoglalva: igazából maga az élmény az, ami mélyebben megmaradt, nem pedig a szavak. A Vándordíjat szimbolizáló alkotást egy évig őrizhettem, hiszen azt a következő év díjazottja viszi magával tovább, szintén egy évre. Az elismerésként kapott díszdobozos kisplasztika most is itt van az íróasztalomnál, emlékeztetve az ezzel a díjjal járó felelősségre.

- *Hobbijaidra (gitározás, éneklés, dalszerzés) ékes bizonyítékkal szolgáltál a XXX. Nemzeti Minőségi Konferencián. Előadásod osztatlan sikert aratott. Énekelted, hogy: „30 év 100 és 100 emlék. Minden szálát arannyal szőtték”. Melyek voltak számodra a legemlékezetesebb történések? 2-3 emlékezetes pillanatot légy szíves visszaidézni!*

- A számos emlékezetes történetből, véletlenszerűen kiemelve:

A szakmaiság felől megközelítve mindig azok az előadások jelentették a legnagyobb értéket, élményt számomra, akár katartikusan is, amelyekben az előadó személye magával ragadott, az elmondott tartalom mögött érzékelhető volt a mérhetetlen nagy tudás, és a hitre és szeretetre alapozott kisugárzás áttörte az esetenként járatlanságomból fakadó gátakat. Szerencsére volt ilyenben részem.

Az ember felől megközelítve, és a konferencia feszes programjait ismerve, igen nagy Kincs, ha a „szakmázás” mellett sor kerülhet szemé-

lyes, akár elmélyült, megnyíló, őszinte beszélgetésekre, amikor tapintható az értő figyelem, az egymás felé fordulás bátorsága. Ez az idei konferencián is, mint friss és pezsdítő, megerősítő élmény, megadatott.

Az elmaradhatatlan „szabadidős” tevékenységek felől megközelítve két kép villant be azonnal. Az egyik a sétahajózás a Balatonon, az 1846-ban épített, majd 2014-ben felújított „Kisfaludy”-val, mely korával, eleganciájával, szépségével, kifinomultságával, mérhetetlen nyugalomával egészen lenyűgöző élmény volt. A másik pedig Gazsi Zoltán gitározásával, lányai éneklésével fűszerezett családi produkció, melynek hallatán a székemet a színpad felé fordítottam a nagy körasztalunktól, és csodálattal néztem és hallgattam a tehetséget, az elengedhetetlen gyakorlások eredményét, a bátorságot, a zenélésben való feloldódást, és érezhettem az együtt zenélésük misztériumát, a tökéletesen egymásra utalt biztonságérzetet.

- *Sok minőségügyi szakembertől érdeklődtem már minőségfelfogásáról. A Tiédet is ismerem. „Minőség: amikor büszke vagyok az érzéseimre, a gondolataimra, a szavaimra, a cselekedeteimre és mindezek összhangban vannak egymással.” Lehet ezt még kiegészíteni?*

- Természetesen kiegészíthető, hiszen a fentiek értelmében számomra a minőség, és annak felfogása kimeríthetetlen tartalom. De ha már említettem a léttel azonos, közvetlen meghatározottság szerinti megközelítést, akkor álljon itt az Intro („bevezető, bemutatkozás” értelmében használtam) című dalom szövege (öt tételre bontva: elengedés, átgondolás, biztatás, cselekvés, lezárás), mely számomra a kérdéshez válaszként illeszkedik, és elsőre ez jutott az eszembe.

*„Tegnapodra fátylat borít az éj,
Álmaidban senki nem kísér.
Sötétségnek búcsút int a fény.
Életedben csakis Magad légy!*

*Üres szónál többet ér a csend.
Véges térből nézve végtelen.
Fogd meg jól, de engedd hirtelen!
Mi szádon kijön, ott csüng a szíveden.*

*Szép szavaknál többet ér a tett.
Álmaidat soha ne feledd!
Higgy Magadban! Ki más is tenné?
Komor felhőt elfúj a szél.*

*Állj fel hamar, porold le Magad!
A fejedben rombolj gátakat!
Szárnyalj messze, míg a gyertya ég!
Tudva tudd, hogy mindent megtettél!*

*Szeresd, tiszteld mindig Önmagad!
Tiszta szívhez találsz Társakat.
S ha le kell tenni végleg a lantot,
Büszkén viseld Ember mivoltod!”*

Nem az utat kerestem, az út talált meg engem, hol szelíd tereléssel, hol kitárulkozó ajtóval, hol csattanós pofonnal. 2020-tól, több, mint harminc év működés után megélhettem: a világ, az élet produkálhat olyan helyzeteket, hogy amíg addig azt hitted magadról hasznos az, amit csinálsz, szükség van rád, egyik pillanatról a másikra kiderül, hogy még csak nem is számítasz.

A jövőre nézvést azt kívánom magamnak, hogy lehessek még „zöldfülű”, s olyan területeket ismerhessek meg, melyeknek tán létezéséről sem tudtam, és olyan szakemberekkel dolgozhassak, akikkel kölcsönösen tiszteletben tartva egymás kompetenciáit egy, nagy közös ügy érdekében teremthetünk!

Egy napba rengeteg, akár szakmai dolog is belefér, hát-még több, mint 12.800 napba.

Így az interjú oldalanként közel 600 napot ölel fel, időszakokról egyenletes leírást feltételezve. Hálásan köszönöm, hogy erre az időutazásra lehetőséget kaptam, az érdeklődő és kitartó olvasónak pedig, hogy mindebben végig kísért.

Sződi Sándor

LE A KALAPPAL



Lapunkban részletes beszámolót olvashat a Kedves Olvasó az ISOFÓRUM XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferenciájáról. A jubileumi esemény tiszteletére jelent meg a „30 ÉV A MINŐSÉGÜGYBEN / JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL” e-könyv, melyet a résztvevők ajándékba kaptak,- de nem csak ők. A majd 700 oldalas kiadvány tördelését a Gren Edge Reklámügynökség végezte. Kérdéseimet a munka irányítójának, Czakó Miklós vezető projektmenedzsernek, marketing kommunikációs szakértőnek tettem fel.

- *A New Technology, illetve a Green Edge valamint az ISOFÓRUM közötti kapcsolat nem most kezdődött!*

- Igen, már idejét sem tudom, hogy mikor kezdtünk el együtt dolgozni. Viccet félre téve, nagyon örültünk anno - ha jól emlékszem egy ipari kiállításon -, hogy felvettük a kapcsolatot. A minőségügy maga egy tőlünk viszonylag távol álló dolog, de egyre mélyebben megismerve mind a szervezetet, mind pedig a minőségügy jelentőségét, egyre közelebb került hozzánk.

- *A FÓRUMMAL közös munkához jó alapot szolgáltat minőség iránti érzékenységed. Ráadásul olyan partnereitek vannak, akiknek szintén nagyon fontos a minőség! Jól látom?*

- A minőség maga nagyon fontos a Green Edge Reklámügynökség és a NEW technology magazin számára is. Partnereinket leginkább a fiatalos lendület, a minőségi munka és minőségi ügyfélkapcsolat győzi meg. Nem feltétlen partnerekként gondolunk azokra, akiknek dolgozunk, hanem inkább közeli ismerősként, barátként. Nem egy barátság alakult ki már ezekből az ismeretségekből.

Az ISOFÓRUM volt az első olyan szervezet, amelyben együttműködésünk hatására tagok lettünk és ezt követte egy másik is, amely járműipari szakmai szervezetként működik. Azt hiszem, szerencsés vagyok, mert mindkét szervezet által lettek már új partnereim, akikkel folyamatosan együtt tudunk dolgozni.

- *A TECHference és a Nemzeti Minőségügyi Konferencia egyaránt sikeres rendezvény. Tudtok-e egymás tapasztalataiból meríteni, azokat lehet-e hasznosítani?*

- Abszolút tudunk. Ennek eredménye volt a 2022-es konferencia második napjára szervezett két órás ISO-Blokk is, amelyet idén is folytattunk. Ez a blokk leginkább a minőségügy és ipar kapcsolatát boncolja, és az előadók is ennek mentén kerülnek felkérésre.

Ezen a napon az ISOFÓRUM tagok díjmentesen vehetnek részt, így támogatva tudásukat mind a minőségügyet illetően, mind pedig az azt körülvevő ipart illetően.

- *Szakmailag mi a véleményed az e-könyvről?*

- Nem mondom, hogy egyszerű munka volt, hiszen mégiscsak bő 600 oldalról beszélünk. Nagyon jó tapasztalat volt, hogy az elnökség elfogadta a javaslatainkat és súrlódásmentesen tudtuk végezni a munkát. Mindig gyors reakció volt mindenre és ezáltal egy gördülékeny együttműködés alakult ki ebben a majd fél éves munkában.

- *Kiállítóként is ott voltál Balatonalmádiban a jubileumi konferencián. Miként értékeled a látottakat, hallottakat?*

- Mindig hallok érdekes dolgokat és most is így történt. Sok új „kézfogás” történt, hiszen a NEW technology magazint sokan nem ismerik ebben a szektorban. Volt, aki már a TECHference Ipari Konferencia mindkét napjára bejelentkezett, élve a tagsággal járó 25%-os kedvezménnyel, amelyet nagy örömmel ajánlottunk fel az isófórumusoknak.

Nagyon várom a következő konferenciát és bízom abban, hogy a szakmai kiállítás tovább fog fejlődni, még nagyobb lesz, hiszen sok-sok újdonság van a minőségügyhöz kapcsolódó szakmákban, amelyekre szükségük van ezeknek a szakembereknek is.

Nyitni kell az ipar és az innovációk felé, amelyet a NEW technology magazin teljes mellszélességgel támogat.

- *Mivel invitálnád a Magyar Minőség Olvasóit novemberi konferenciátokra?*

- A program kialakulóban van, de biztos állíthatom, hogy ismét egy szintlépésre fog sok kerülni. Ha kisseretné tágítani az ismeretanyagát, javaslom, hogy az első napon is vegyen részt a kedvezmények igénybe vételével, hiszen olyan előadók kerülnek bemutatásra, mint Bod Péter Ákos, korábbi jegybank elnök, Kiss Zoltán export igazgató az Endrich Bauelemente német vállalatától és még 3-4 külföldi előadó is jelen lesz. Kezdeti beszélgetéseinkben pedig a legégetőbb problémákról fogunk beszélni!

Találkozzunk november 23 -24 - én Inárcson, a Flow Hotelben, a TECHference Ipari Konferencián!



Szódi Sándor, 1998-tól a Minőségfejlesztési Központ minőség szakértője, 2008. január 1-től kinevezett ügyvezető igazgatója. ISO 9001-es s ISO 14001-es vezető auditor. Jártasságot szerzett a Nemzeti Minőségi Díj-as és regionális pályázatok értékelésében. Több EFQM modell alapú díj kidolgozásában, adaptálásában vett részt. A Nemzeti Minőség Klub munkájának egyik szervezője, irányítója volt. Több tucat hazai cégnek tartott önértékelési tréningeket. Nevéhez fűződik a hazai minőség szakértő képzés elindítása. 13 éven át a „Mikulás is benchmarkol” konferenciák egyik szervezője, mozgatórugója. A Parlamentben 2006-ban A Nemzeti Minőségi Díj Nagykövete elismerést vehette át.

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

A Magyar Minőség Hét konferencia időpontja megváltozott

A 2023. november 9-re tervezett, az előző Magyar Minőségben megjelentetett XXIX. Magyar Minőség Hét rendezvényünket szervezési problémák miatt, 2024. február 22-én tartjuk meg.

A Magyar Minőség Társaság 2023. évi pályázatainak nyertesei

A 2023 évi kiírásunkra érkezett pályázatokat elbíráltuk, a 2023. november 10-re tervezett díjátadót a XXIX. Magyar Minőség Hét rendezvényünkre terveztük. A halasztása miatt a díjátadóra a rendezvény módosított időpontjában, 2024. február 22-én kerül sor.

A pályázatok nyertesei:

Magyar Minőség Háza 2023 nyertesei:

MyBusDirect Zrt. a „MyBusDirect dolgozói szállítási rendszer” - termékkel és szolgáltatással

Terék Művészeti Kft. - "Adjuk vissza a falvaknak, ami a falvaké!" - Kulturális örökségvédelmi kiadványkészítés

- szolgáltatással.

Magyar Minőség legjobb szerzője 2023. díjat **Sándor Judit** nyerte el a 2022. során megjelent négyrészes cikk sorozatáért. HR szerepe a LEAN transzformációban. A cikkek a Magyar Minőség 2022. [áprilisi](#), [májusi](#), [júniusi](#) és [júliusi](#) számaiban jelentek meg.

A nyertes pályázatok ismertetésére a decemberi számban kerül sor.



A fák védelme új kiadásban



2023. október 1-jén megjelent az [MSZ 12042:2023](#) *Fák védelme építési területeken* tiszta magyar szabvány, amelynek korszerűsítését az E.ON Dél-dunántúli Áramhálózati Zrt., az E.ON Észak-dunántúli Áramhálózati Zrt., az ELMŰ Hálózati Elosztó Kft., az MVM Émász Áramhálózati Kft., az MVM Démmász Áramhálózati Kft. és az OPUS TITÁSZ Áramhálózati Zrt. támogatta.

Az előző kiadáshoz képest a főbb változások a következők:

- az Alkalmazási terület megfogalmazását egyszerűsítették;
- a Rendelkező hivatkozásokat kiegészítették az [MSZ 7487](#) *Közművezetékek elrendezése* szabvánnyal, melyre a dokumentumban több helyen is hivatkoztak;
- a Szakkifejezések és meghatározásuk fejezetet átdolgozták;
- a Fák védelme építési területeken című fejezet szakaszait átdolgozták;
- az 5.1. szakaszt kiegészítették a favédelmi terv folyamatábrájával;
- a tájékoztató A és B melléklet címét módosították;
- a dokumentum ábráit egységesítették;
- a dokumentumot kiegészítették az Irodalomjegyzékkel.

Szalay Anna

2023. október

Magyar Szabványügyi Testület

Új partnerségi egyezmény az Európai Minőségügyi Infrastruktúra Hálózat létrehozásáról



Az új partnerség a Minőségi Infrastruktúra Nemzetközi Hálózatának (INetQI) kérésére indult el, mely szervezetben az ISO és az IEC is tag. Az érintett európai szervezetek képviselői egyetértettek abban, hogy szükség van az európai hálózat létrehozására is.

A CEN, a CENELEC, az Euramet, az Európai Akkreditációs Együttműködés (EA) és a WELMEC a kezdetektől fogva részt vett az INetQI

munkájában. Az Euramet a nemzeti metrológiai szervezeteket tömörítő szövetség, a WELMEC pedig a törvényes metrológia európai együttműködési szervezete. Jelenleg tárgyalások folynak az ETSI-vel is az érintett európai megfelelőség-értékelő szervezetek bevonásáról.

Az együttműködés célja, hogy az európai minőségügy infrastruktúráját közösen erősítsék, közös konferenciákat szervezzenek és egymás szervezeteinek ismertségét növeljék. A szerződés pénzügyi kötelezettségeket nem tartalmaz, a vezetést felváltva vállalják a tagszervezetek.

Ezenfelül még szeptemberben együttműködési egyezményt írtak alá az európai szabványügyi szervezetek a CCNR nevű szervezettel is, amely a Rajna menti országok folyami navigációját segítő hatóságok szervezete. A CCNR és az ESO-k a folyami navigáció szabványaiban fognak együttműködni.

Krantz Domokos

2023. október

Magyar Szabványügyi Testület

Távközlési szakszótárak módosításai



A távközléssel kapcsolatos szakkifejezéseket és meghatározásokat a Nemzetközi Elektrotechnikai Szótár 700-as részei tartalmazzák (IEC 60050-7XX). Ezeket az IEC/TC 1 *Terminológia* műszaki bizottság dolgozta ki még a 90-es években, melyek közül néhány a magyar nemzeti szabványállományba is bevezetésre került. Az évek során a technika fejlődésével újabb kifejezések meghatározása és a régiek pontosítása vált szükségessé, melyeket különálló módosításokként tettek közzé.

A Magyar Szabványügyi Testület az elmúlt hetekben a következő dokumentumok magyar nyelvű változatát tette közzé:

Távközlés, csatornák és hálózatok című rész módosításai:

[MSZ IEC 60050-701:1988/AMD1:2023](#)

[MSZ IEC 60050-701:1988/AMD2:2023](#)

Rádiótávközlés: adók, vevők, hálózatok és működésük című rész módosításai:

[MSZ IEC 60050-713:1998/AMD1:2023](#)

[MSZ IEC 60050-713:1998/AMD2:2023](#)

[MSZ IEC 60050-713:1998/AMD3:2023](#)

[MSZ IEC 60050-713:1998/AMD4:2023](#)

[MSZ IEC 60050-713:1998/AMD5:2023](#)

Úrtávközlés című rész módosításai:

[MSZ IEC 60050-725:1994/AMD1:2023](#)

[MSZ IEC 60050-725:1994/AMD2:2023](#)

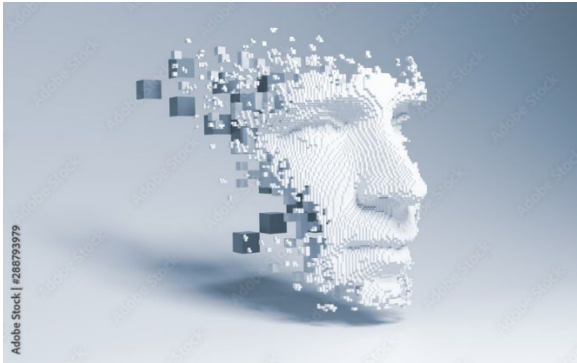
[MSZ IEC 60050-725:1994/AMD3:2023](#)

Nagy Gábor

2023. október

Magyar Szabványügyi Testület

A mesterséges intelligenciával generált hamisítványok visszaszorítása



Az ETSI (Európai Távközlési Szabványügyi Intézet) közzétette az [ETSI GR SAI 011](#) műszaki jelentést, melyet a mesterséges intelligencia biztonságossá tételéért tevékenykedő [ISG SAI](#) (Industry Specification Group Securing Artificial Intelligence) csoport dolgozott ki. Ez a dokumentum a mesterséges intelligencia személyábrázolások manipulálására való felhasználására összpontosít, és bemutatja az ebből eredő kockázatokat, valamint az ezek mérséklésére hozható intézkedéseket.

„A mesterséges intelligenciát alkalmazó programok olyan automatizált manipulációkat tesznek lehetővé, amelyek korábban jelentős mennyiségű kézi munkát igényeltek, és szélsőséges esetekben akár a semmiből is képesek hamis multimédiás adatokat létrehozni. Képesek az audio- és videófájlok célzott manipulálására is, miközben az eredményekben megőrzi az akusztikai és vizuális minőséget, ami a korábbi technológiákkal nagyrészt megvalósíthatatlan volt. A mesterséges intelligencia szélesebb értelemben is használható az audio- és videófájlok manipulálására, például a vizuális vagy akusztikai háttér megváltoztatásával. A nemrég kiadott ETSI-jelentés intézkedéseket javasol

ezen mérséklésére” – magyarázza Scott Cadzow, az ETSI ISG SAI elnöke.

Az **ETSI GR SAI 011** dokumentum számos, a mesterséges intelligencia térnyerése által felvetett közvetlenebb aggályt vázol fel, olyan mesterségesintelligencia-alapú technikák alkalmazását, amelyek kifejezetten a különböző médiaformátumokban (pl. hang-, video- és szöveges formátumokban) megjelenített személyazonosító adatok automatikus manipulálására szolgálnak. A jelentés ismerteti a különböző technikai megközelítéseket, és elemzi a hamisítványok által jelentett veszélyeket különböző támadási forgatókönyvek esetén. Az alkalmazott megközelítések elemzésével az ETSI-jelentés célja, hogy a hatékonyságuk és korlátaik megvitatásán túl további technikai és szervezési intézkedések alapját nyújtsa e fenyegetések mérséklésére.

Az ETSI ISG SAI az egyetlen olyan szabványosítási csoport, amely a mesterséges intelligencia alkalmazásának biztonságossá tételével foglalkozik. Már nyolc jelentést adott ki, és azon dolgozik, hogy észszerűsítse a mesterséges intelligencia szerepét a lehetséges veszélyek szempontjából, és ennek során olyan intézkedéseket határozzon meg, amelyek a mesterséges intelligencia biztonságos alkalmazását eredményezik.

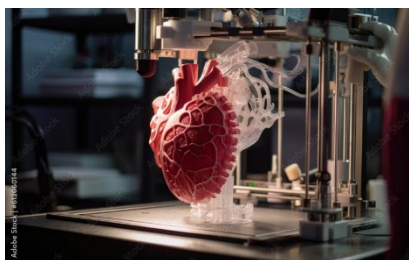
Forrás: <https://www.etsi.org/newsroom/press-releases/2271-etsi-releases-world-first-report-to-mitigate-ai-generated-deepfakes>

Nagy Gábor

2023. október

Magyar Szabványügyi Testület

3D nyomtatás az egészségügyben



A gyógyászati célú 3D nyomtatás gyorsan növekvő és fejlődő ágazat, amelyet a gyógyászati

eszközöktől kezdve a sebészetén át a személyre szabott orvoslásig számos területen alkalmaznak. Kevés olyan iránymutatás létezik azonban, amely megkönnyítené az adatok és folyamatok megosztását, lehetővé téve a bennük rejlő lehetőségek jobb kiaknázását. Ennek segítésére tettek közzé egy új nemzetközi szabványt.

A gyógyászati célú 3D nyomtatás bevezetése előtt a szövetrészek megkülönböztetéséhez kézzel kellett modelleket készíteni. Ez nem csak időigényes és hasznavehetetlen volt sürgős helyzetekben, de megnehezítette más egészségügyi dolgozók adatainak felhasználását is.

Napjainkban a 3D nyomtatás globális piaci értéke az egészségügyi ágazatban a becslések szerint 2032-re elérheti a közel 20 milliárd USD-t. A gyógyászati eszközök fejlesztésében, például az ortopédiában széles körben alkalmazott technológia lehetővé teszi a személyre szabott tervezést, valamint a gyorsabb és olcsóbb prototípus-készítést és -gyártást. A Covid19-világjárvány idején az egyéni védőfelszerelések gyártása során is alkalmazták, hogy a megnövekedett keresletet ki tudják elégíteni.

De ez még nem minden. Azáltal, hogy lehetővé teszi a páciensspecifikus anatómiai modellek létrehozását, a 3D nyomtatás hozzájárult a diagnózis és a sebészet eredményeinek javításához, alkalmazzák az oktatásban is, sőt már arról is beszélnek, hogy egy napon emberi szerveket is gyárthatnának vele.

Kyu Won Shim professzor, az ISO/IEC JTC 1 *Informatika* műszaki bizottság 3D nyomtatással és szkenneléssel foglalkozó munkacsoportjának megbízott vezetője szerint a technológia nagyon összetett kialakításokat tesz lehetővé, és emiatt nem mentes a kihívásoktól.

„Megfelelő szoftverre van szükség ahhoz, hogy az emberi anatómiát pontosan és következetesen lehessen megjeleníteni, ugyanakkor nemzetközi szinten kevés iránymutatás létezik kifejezetten a 3D nyomtatási technológiára vonatkozóan” – mondta.

„Az új dokumentum szabványosított eljárásokat és módszereket biztosít a gyógyászati célú 3D nyomtatási modellező szoftverek számára, ami rendkívül hasznos lesz a hazai és a tengerentúli 3D nyomtatási szoftverek engedélyeztetése során.”

Az újonnan közzétett [ISO/IEC 3532-1](#) *Information technology. Medical image-based modelling for 3D printing. Part 1: General requirements (Informatika. Gyógyászati képalapú modellezés 3D nyomtatáshoz. 1. rész: Általános követelmények)* című szabvány célja, hogy megoldja ezt a problémát. Olyan szempontokra terjed ki, mint a munkafolyamat, valamint az adatfeldolgozási követelmények, például a 3D rekonstrukció és vizualizáció, a 3D kalibrálás és validálás, valamint a 3D konverzió és a fájlformátum.

A szabvány széles körű alkalmazása a legjobb gyakorlatok ajánlásával és a technológiával kapcsolatos nyelvezet harmonizálásával segíti elő a technológia elterjedését.

Forrás: <https://www.iec.ch/blog/new-standard-3d-printing-healthcare>

Nagy Gábor

2023. október

Magyar Szabványügyi Testület

A csomagolás újrahasznosítása



1994-ben az Európai Parlament elfogadta a csomagolásról és a csomagolási hulladékról szóló irányelvet ([94/62/EK](#)), mely kiterjed a forgalomba hozott csomagolás minden típusára és minden csomagolási hulladékra, fő céljaként pedig a csomagolási hulladék keletkezésének megelőzését tűzte ki.

Az irányelv célja, hogy olyan rendszereket állítsanak fel, amelyek

- garantálják a használt csomagolás és/vagy csomagolási hulladék visszaváltását, melyek életciklusának elemzésével idővel hierarchiát lehet felállítani az újrahasználat, újrafeldolgozható vagy egyébként újrahasznosítható csomagolások között;
- támogatják a környezetkímélő csomagolásrendszereket;
- elkerülik a kereskedelem útjába állított akadályokat és a verseny torzítását, valamint garantálják a csomagolás és csomagolási hulladék lehető legnagyobb mértékű visszajuttatását.

Az MSZT 2023. október 1-jén bevezetett három, a fenti irányelvet támogató műszaki specifikációt angol nyelven.

Az [MSZ CEN/TR 13910](#) *Csomagolás. Jelentés a csomagolás életciklus-elemzésének kritériumairól és módszertanáról* meghatározza és leírja, hogyan kell alkalmazni az életciklus-elemzést a csomagolás és az elosztórendszerek esetében.

Az [MSZ CEN/TR 14520](#) *Csomagolás. Újrahasználat. Az újrahasználati rendszer teljesítményértékelési módszerei* megadja az újrahasznált csomagolással kapcsolatos rendszer teljesítményértékelésére vonatkozó módszereket. Ezt mérhetjük a kiválasztott időszak vagy az életciklus során a körforgás átlagos mértékével vagy az újrahasznosítási aránnyal. A választott módszer az újrahasználati rendszertől és a rendelkezésre álló információtól függ.

Alapvetően a csomagolóanyagon, illetve a feldolgozási folyamatba való bejutási állapotán múlik, hogy az anyag miként nyerhető vissza újrahasznosítással. Az [MSZ CEN/TR 13688](#) *Csomagolás. Az anyag újrafeldolgozása. Jelentés az újrafeldolgozás tartós akadályainak megelőzésére szolgáló anyagok követelményeiről* megadja a főbb csomagolóanyagokat, és útmutatóként használható a csomagoláshoz felhasználható anyagok tekintetében, kiemelve, hogy mely anyagok akadályozzák az újrafeldolgozás további műveleteit. A csomagolás tervezésekor és ellenőrzésekor a következő anyagokat kell figyelembe venni: alumínium, üveg, papír és karton, műanyag, vas, valamint fa.

A szabványok magyar nyelvű változatának kidolgozásához az MSZT várja azon cégek, szolgáltatók, szervezetek stb. jelentkezését, akik az MSZT-vel együttműködve támogatnák e szabványok magyar nyelvű kiadását. A támogatással kapcsolatban további információkért, kérjük, keressen bennünket a szabvtit@mszt.hu elérhetőségen.

Zajdon Anna
Magyar Szabványügyi Testület
2023. október

Tartalomjegyzék

Magyar Minőség XXXII. évfolyam 11. szám 2023. november

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

[Bevezető – Tóth Csaba László](#)

[Masaaki Imai Úrra, a KAIZEN™ Institute alapítójára emlékezünk – Fábíán Ida](#)

[30 éves az ISOFÓRUM Egyesület – Rózsa András](#)

[ISOFÓRUM XXX. Nemzeti Minőségügyi Konferencia összefoglaló – Rózsa András](#)

[Quality of life, mint minőségi cél és eszköz krízishelyzetben, ISO 45003 – Dr. Ködmönné Pethő Henrietta](#)

[A hatékony munkahely kialakítása az 5S alapelvek mentén – Fekete Teréz](#)

[Poirot cipőjébe bújtam – Erőss Erzsébet](#)

[Jók a legjobbak közül: Pintér Csaba – Szódi Sándor](#)

[Le a kalappal: **green edge** Reklámügynökség – Szódi Sándor](#)

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

[A Magyar Minőség Hét konferencia időpontja megváltozott](#)

[A Magyar Minőség Társaság 2023. évi pályázatainak nyertesei](#)

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK ÉS BESZÁMOLÓK

[Hírek a szabványok világából](#)

Minőségügyi Eszközláda – 5E Változáskezelési modell – Dr. Csiszér Tamás

PROFESSIONAL ARTICLES, LECTURES

[Upfront – Csaba László TÓTH](#)

[In Memoriam Masaaki Imai – Ida FÁBIÁN](#)

[The ISOFÓRUM Association 30 Years Old – András RÓZSA](#)

[ISOFÓRUM XXX. National Quality Conference Summary – András RÓZSA](#)

[Quality of Life as a Quality Tool in a Crisis Situation, ISO 45003 – Henrietta DR. KÖDMÖNNÉ PETHŐ](#)

[How Can We Create an Efficient Workplace Using the 5S Methodology? – Teréz FEKETE](#)

[I Put Myself in Poirot's Shoes – Erzsébet ERŐSS](#)

[The Best among the Best: Pintér Csaba – Sándor SZÓDI](#)

[Hats off to: **green edge** Reklámügynökség – Sándor SZÓDI](#)

NEWS AND PROGRAMS OF THE SOCIETY

[The Date of the Hungarian Quality Week Conference Has Changed](#)

[Winners of the Hungarian Society for Quality's 2023 Prizes](#)

DOMESTIC AND INTERNATIONAL NEWS AND REPORTS

[News from the World of Standards](#)

Quality Toolbox for Practitioners – RDPPA Change Management Model – Dr. Tamás CSISZÉR



MAGYAR SZABVÁNYÜGYI TESTÜLET – MSZT

Tanúsítási szolgáltatások

Az MSZT az IQNET (Megfelelőségértékelő Testületek Nemzetközi Hálózata) teljes jogú tagja, ezért az általa tanúsított cégek az MSZT tanúsítványával együtt – a világ több mint 60 országában – a világszerte elismert IQNET-okiratot is megkapják a *-gal jelölt területeken.

Rendszertanúsítás

Az MSZT a Nemzeti Akkreditáló Hatóság (NAH) által a NAH-4-0044/2023, a NAH-4-0086/2023, a NAH-4-0127/2023, a NAH-4-0148/2021 és a NAH-4-0149/2021 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 2.0) szerint végzett tanúsítás;
- Információbiztonsági irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO/IEC 27001* szerint;
- Energiagazdálkodási irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 50001* szerint;
- Antikorrupciós irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO 37001* szerint;
- Vasúti szervezetek üzleti irányítási rendszerének tanúsítása az MSZ ISO/TS 22163 szerint.

Innovatív területek – Speciális kínálat az MSZT további tanúsítási szolgáltatásaiból

- Informatikai szolgáltatás irányításának tanúsítása az MSZ ISO/IEC 20000-1* szerint;
- Egészségügyi szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN 15224* szerint;
- Üzletmenet-folytonossági irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 22301* szerint;
- IQNET SR 10* – A társadalmi felelősségvállalás irányítási rendszerének tanúsítása;
- Fordítási szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN ISO 17100 szerint;
- Innovációirányítási rendszerek igazolása az MSZ CEN/TS 16555-1 szerint;
- Kozmetikumok helyes gyártási gyakorlatának (GMP: Good Manufacturing Practice) MSZ EN ISO 22716 szerinti igazolása*;
- Létesítménygazdálkodási rendszerek tanúsítása az MSZ EN ISO 41001* szerint;
- Vagyongazdálkodási irányítási rendszerek tanúsítása az MSZ ISO 55001* szerint;
- IT-vagyongazdálkodás-irányítási rendszerek tanúsítása az ISO/IEC 19770-1 szerint;
- HACCP-rendszerek igazolása az MÉ 2-1/1969 szerint;
- Kártevő-mentesítési szolgáltatások tanúsítása az MSZ EN 16636 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;
- Játszóteri 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 ÖN IS TAGJA AZ IQNET NEMZETKÖZI ELIT KLUBNAK!



Eszköz neve:

5E Változáskezelési-modell (RDPPA Change Management Model)

Mire használjuk?

A változásokkal szembeni ellenállás kezelésére alkalmas intézkedések meghatározásának strukturált megközelítése.

Alkalmazható minden olyan esetben, amikor cél a változás iránti igény felkeltése, a változás céljának, a bevezetés módjának és hatásainak elfogadtatása, valamint az érintettek félelmeinek csökkentése és a támogatásuk elnyerése.

Példa: szervezeti átalakítás, új technológia implementálása, irányítási rendszerek bevezetése.

Hogyan vizualizáljuk?

Érintettek	Ellenállás	Elégedetlenség	Elképzelés	Elérés	Elismerés
AB					
CD					
EF					
$E_1 < E_2 + E_3 + E_4 + E_5$	Ellenállás	Elégedetlenség	Elképzelés	Elérés	Elismerés
Célja	Megismerés	Felkeltés	Bemutató	Tisztázás	Biztosítás
Módja	Attitűd- és elvárásvizsgálat	Tényeken alapuló érvelés	Célok bemutatása	Feladatok és hatásaik bemutatása	Eszközök és források meghatározása
Példa	•Támogatók •Ellenállók •Ellenállás okai	•Benchmarkok •Célértéktől való eltérés	•Eredmények •Hatások •Változás mértéke	•Feladatok •Érintett szerepe •Óra gyakorolt hatás	•Ösztönzés módja és mértéke •Értékelés módja

Mire figyeljünk?

- Betegségtudat nélkül nincs gyógyulási vágy, elégedetlenség nélkül nincs változás iránti igény.
- A célállapot megfogalmazása kapcsolódjon az elégedetlenség felkeltésénél használt indikátorokhoz.
- Az elismerés akkor motiváló, ha kapcsolódik az egyéni célokhoz.
- Akkor megfelelő a változáskezelés, ha az ellenállóókból legalább semlegesek, de leginkább támogatók lesznek.

Hogyan használjuk?

- Azonosítsák a változás által érintett, illetve a változás megvalósítását befolyásolni képes érintetteket.
- Azonosítsák az érintettek viszonyulását a változáshoz, fókuszálva az ellenállásuk okaira (E_1).
- Gondolják végig az alábbiakat.
 - E_2 - Elégedetlenség: mivel és hogyan lehet felkelteni az érintettek jelenlegi helyzettel szembeni elégedetlenségét. Ilyen lehet a számukra fontos indikátorok értékelése a célok és a benchmarkok alapján, valamint ennek kommunikálása informális és/vagy formális úton.
 - E_3 - Elképzelés: a változással elérni kívánt célállapotnak milyen jellemzői kapcsolódnak az elégedetlenség okaihoz, illetve hogyan járulhatnak hozzá ezek megszüntetéséhez. Fontos a rövidtávú eredmények és a hosszútávú hatások, valamint a változás mértékének tisztázása.
 - E_4 - Elérés: milyen módszertan szerint, milyen lépéseken keresztül, milyen eszközök és technikák alkalmazásával, milyen ütemezésben kívánjuk megvalósítani a változást, ebben milyen szerepet szánunk az érintettnek, illetve hogyan fogja ez befolyásolni a későbbiekben a mindennapjait.
 - E_5 - Elismerés: melyik érintettet milyen módon lehet jutalmazni a munkájáért vagy a támogatásáért. Az ösztönzés objektív értékelésen nyugvó és motiváló legyen.
- Határozzák meg minden érintett esetében a kommunikáció módját (forma, csatorna, időzítés).
- Hajtsák végre a kommunikációs feladatokat.
- Folyamatosan monitorozzák az érintettek hozzáállását a változáshoz.
- Szükség esetén ismételjék meg az 1-5 lépéseket.