

# Az Európai Minőségügyi Szervezet (EQO) szakembertanúsításának gyakorlata Magyarországon

## 1. A SZAKEMBER TANÚSÍTÁS EQO MODELLJE

A szakemberek mobilitása a globalizációval szoros összefüggésben világszerte bővül, gyorsul. Ez a tendencia különösen erőteljesen figyelhető meg az Európai Unióban, ahol a munkaerő szabad áramlásának biztosítása az egyik alapérték. Ennek teljes körű megvalósításához egyre nagyobb igény jelentkezik, többek között a minőségügyi szakemberek képzettségének kölcsönös elismerése iránt, aminek fontos előfeltétele képzésük és tanúsításuk harmonizálása. A képzési rendszerek és az oktatási intézmények, valamint a hagyományok, a kultúrák, a nyelv és a berögződött gyakorlati megoldások különbözősége miatt ez igen bonyolult feladat.

Több éves alapos előkészítő munka után az EQO teljes jogú nemzeti tagszervezeteinek (FMO – Full Member Organisation) egy nagyobb csoportja – köztük a Magyarországot 1972 óta képviselő EQO MNB – kidolgozta és 1993-ban elfogadta „A minőségügyi szakemberek tanúsításának és regisztrálásának EQO harmonizált rendszere” című előterjesztést [1]. Ez a rendszer hasznosította és harmonizálta a több EQO tagországban már működő képzési és szakembertanúsítási rendszereket.

A harmonizált rendszer kialakításának első lépéseként az EQO egyetértésre jutott a teljes jogú alapító tagszervezetekkel a nemzetközi megfelelés eléréséhez szükséges követelményekről. Ezt követően harmonizált EQO szabályokat és eljárásokat dolgoztak ki a minőségügyi szakemberek regisztrálásához és tanúsításához. Ezek a szabályok és eljárások eddig az EN 45013-as, az utóbbi időben már az ISO/IEC 17024:2003-as szabványon (címe: A személyzet tanúsítását irányító tanúsítási szervekre vonatkozó általános feltételek), illetve az érvényes ISO 9000-es szabványsorozaton alapulnak.

Az első időszakban érvényes EQO követelményrendszer [1] a minőségügyi szakembereknek csak a következő 3 kiemelt csoportjára került kidolgozásra, amelyek rövid jellemzése a következőkben foglalható össze:

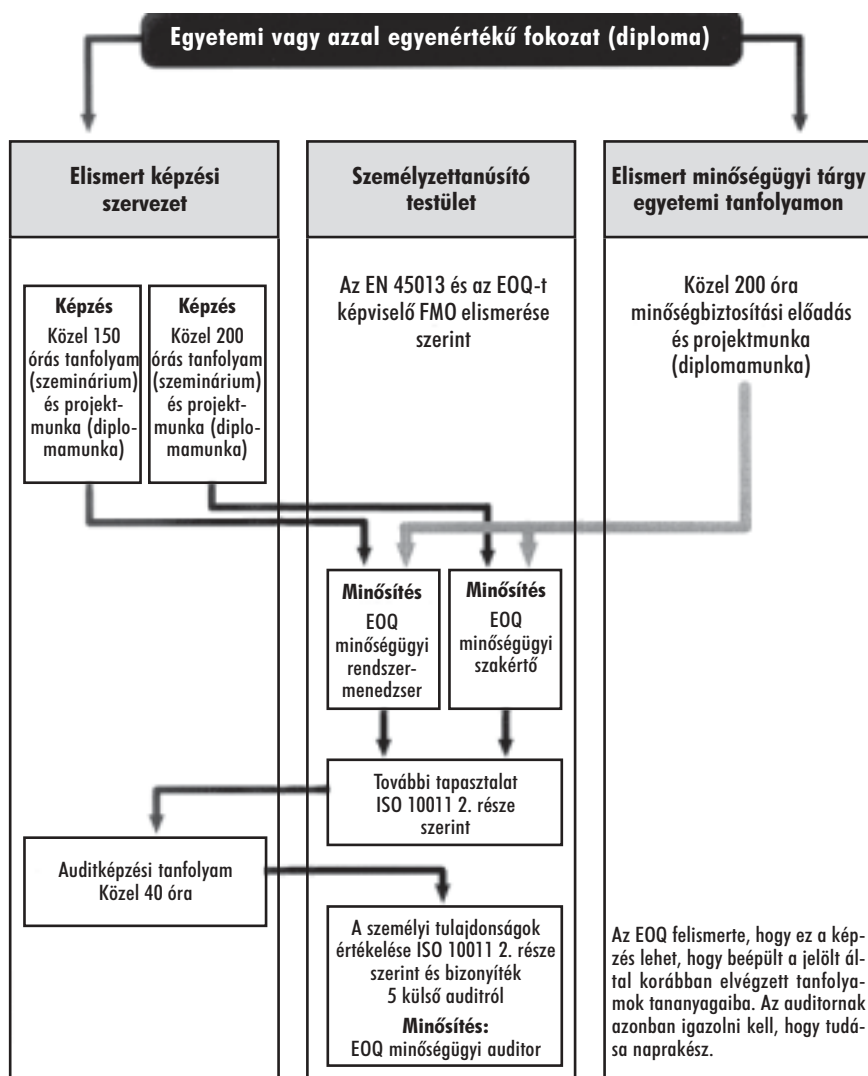
- EQO minőségügyi szakértő, aki a minőségtechnikákat kiválóan ismeri és képes azokat bevezetni és alkalmazni;
- EQO minőségügyi rendszermenedzser, aki részleteiben ismeri az érvényes szabványokban rögzített minőségirányítási rendszereket, valamint képes azokat a vállalaton vagy szervezeten belül kiépíteni és magas színvonalon működtetni;
- EQO minőségügyi auditor, aki rendelkezik az EQO minőségügyi rendszermenedzser oklevéllel (illetve annak megszerzéséhez szükséges ismeretekkel), valamint az előírt auditori ismeretekkel és bizonyos külső (harmadik fél által végzett) auditálási tapasztalatokkal.

Az egyetemi vagy azzal egyenértékű felsőfokú végzettséggel rendelkező szakember képzésére és tanúsítására kialakított harmonizált rendszert az 1. ábra mutatja.

Az ábrából kitűnik, hogy az EQO harmonizált rendszere – a különböző szintű tudást előíró követelményrendszeren kívül – a képzés időtartamát és a főbb eljárási szabályokat (pl. az oklevelek megszerzésének sorrendje, személyzet tanúsító testület státuszának elnyerése, az írásbeli és szóbeli vizsga lebonyolítása és az eredmények értékelése) tartalmazza.

A szakembertanúsítás a modell szerint alapvetően három módon történhet:

- a szakemberek tanfolyamszerű oktatáson való részvétele utáni vizsgáztatással, az előfeltételek meglétének igazolása és ellenőrzése alapján;



1. ÁBRA A szakembertanúsítás EOQ-modellje [3]

A résztvevő és az elismerésre (elfogadásra) pályázó tagszervezeteknek biztosítaniuk kell az EOQ-t, hogy mindenkor nemzeti gyakorlatuk teljesíti a harmonizált rendszer követelményeit. Ezek közül annak bizonyítása a legfontosabb, hogy az EOQ okleveles szakember tudása kielégíti a vonatkozó harmonizált követelményeket. Ahhoz, hogy a tagszervezeteket EOQ képviselőként elismerjék, igazolniuk kell, hogy a nemzeti akkreditáló szervezet személyzettanúsító testületként akkreditálta őket, vagy alá kell vetni magukat egy szigorú és alapos nemzetközi értékelésnek, amelyet az EOQ által felkért auditorok végeznek. Ez utóbbi esetben a nemzeti EOQ képviselőként elfogadott teljes jogú tagszervezeteket az EOQ 3 évenként ismételtén auditálja.

A sikeres audit és a nemzetközi elfogadás legfontosabb feltételei a következők:

- elismert egyetemi (vagy azzal egyenértékű főiskolai) továbbképzésen (pl. minőségügyi szakmérnök-képzésen) belül – az EOQ elismert (elfogadott) tagszervezetének felügyelete mellett végrehajtott – vizsgáztatással, az előfeltételek meglétének igazolása és ellenőrzése alapján;
  - a nagy tapasztalatú, országosan ismert szakemberek „életműve” alapján, vizsgáztatással. Az EOQ ugyanis elismeri, hogy van több olyan tapasztalt, gyakorló minőségügyi szakember, akik tudásukat nem az EOQ harmonizált rendszere keretén belül szerezték, de az a harmonizált követelményrendszernek alapvetően megfelel.
- Az EOQ harmonizált rendszer ugyanakkor nem írja elő, hogy a minőségügyi szakemberek képzését hogyan kell végrehajtani. Ennek megfelelően mindeddig nem készültek harmonizált tanfolyami tananyagok és harmonizált vizsgakérdések, amelyeket kötelezően alkalmazni kellene.

- az ISO 45013-as (ISO/IEC 17024-es) és ISO 9001-es szabvány szerinti működés és személyzettanúsító tevékenység, amely legyen áttekinthető és transzparens;
- a helyes működés kézbentartásához rendszeresen belső auditok és vezetői felülvizsgálatok végrehajtása;
- olyan önálló tanfolyamok vagy elfogadott képzési központok által tartott tanfolyamok meghirdetése és lebonyolítása, amelyek biztosítják a harmonizált követelményrendszer szerinti tudás megszerzését;
- a tanfolyamokon megszerzett tudás meglétét ellenőrző írásbeli és szóbeli vizsgák lebonyolítása, illetve felügyelete, valamint az eredmények értékelése, amelyek figyelembe veszik az EOQ érvényes előírásait és szabályait;
- az EOQ okleveles dokumentációjának az előírt módon történő összeállítása és központi tárolása.

A sikeres vizsgázók adatait és a szükséges információkat az EOQ Főtitkársága által Madridban működtetett Személyzettanúsító Titkársághoz kell eljuttatni, amely ellátja a központi regisztrációt, és kiadja az azonosítási számmal ellátott EOQ okleveleket, ami biztosítja a nyomkövethetőséget nemzetközi és nemzeti szinten.

Az EOQ oklevelek érvényessége – az élethosszig tartó tanulás jegyében és a minőségügy területén tapasztalható gyors változások következtében – időben behatárolt. A legtöbb EOQ oklevél 5 évig, az auditálással kapcsolatos oklevelek 3 évig és egyes – nem felsőfokú végzettséghez kapcsolódó – EOQ oklevelek 10 évig érvényesek.

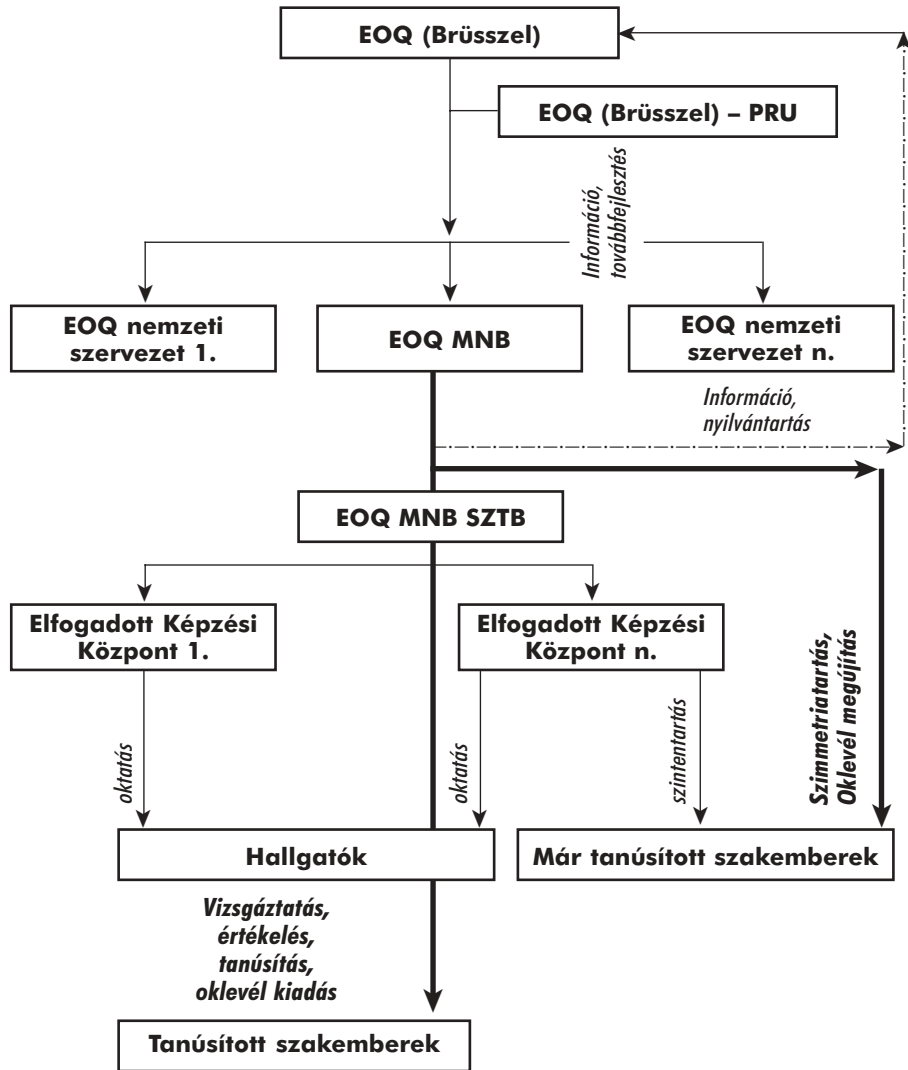
A 2005. december 10-i állapot szerinti EOQ oklevelek angol és magyar megnevezését, összes számát, valamint érvényességi idejüket az 1. táblázat tartalmazza.

Az EOQ oklevelek megújítása a lejárát évében a következő feltételek teljesülése esetén lehetséges:

- szakirányú gyakorlat magas szintű végzésének igazolása az adott időszakban;
- megfelelő számú részvétel új ismereteket és értékelhető tapasztalatokat nyújtó minőségügyi, valamint más szakirányú rendezvényeken és tanfolyamokon;
- részvétel a vonatkozó szintentartó tanfolyamon.

A szakirányú gyakorlat igazolásaképpen a minőségügyi rendszermenedzser munkahelyi vezetőjének nyilatkozata elfogadható. EOQ minőségügyi auditorként a következő további dokumentumokat kell bemutatni:

- az eltelt 3 évben elvégzett külső és nagyobb volumenű belső auditok, valamint a felhasznált auditnapok táblázatos felsorolása (legalább 3 audit legalább 12 auditnapot felhasználva);
- az auditort foglalkoztató szervezet vagy az auditor ügyfeleinek aláírt nyilatkozata, hogy az



2. ÁBRA Kapcsolat az EOQ és az EOQ MNB között a szakembertanúsítás területén

- EOQ auditor mikor és milyen színvonalon végezte el a felsorolt auditokat;
- az EOQ auditor aláírt nyilatkozata arról, hogy nem tettek panaszt ellene, vagy a panaszok listája a válaszokkal és a meghozott intézkedésekkel.

Az új ismeretek megszerzésének ellenőrzése, valamint a szintentartó tanfolyamok tematikájának meghatározása – néhány elvi iránymutatótól eltekintve – nemzeti hatáskört, azaz az elfogadott EOQ-képviselő hatáskörét képezi. Ugyancsak nemzeti hatáskörben van a szintentartó tanfolyam időtartamának a meghatározása, ami ezért igen tág időhatárok (1–5 nap) között mozog. Ennek megfelelően az EOQ oklevél megújításának költségei az egyes országok között elég nagy különbséget mutatnak; a magyarországi költségek ezen belül a legalacsonyabbak közé tartoznak. A vizgákötelezettség sem általános; több országban a

**1. TÁBLÁZAT** Kiadott EOQ oklevelek száma és érvényessége típusonként (2005. december 10-i állapot szerint)

Sor- szám	EOQ oklevél megnevezése		Szám	Érvényes- sége, (év)	Megjegy- zés
	angol	magyar			
1.	Quality Operator (QO)	Minőségügyi operátor (MO)	231	10	
2.	Quality Assistant (QAS)	Minőségügyi asszisztens (MA)	503	10	
3.	Quality Management Technician (QMT)	Minőségirányítási megbízott (MIM)	578	5	
4.	Quality Professional (QP)	Minőségügyi szakértő (MSZ)	1097	5	
5.	Quality System Manager (QSM)	Minőségügyi rendszermenedzser (MRM)	19281	5	
6.	Quality Auditor (QA)	Minőségügyi auditor (MAU)	22340	3	
7.	Senior Quality Manager (SQM)	Vezető minőségügyi menedzser (VMM)	0	5	Új oklevél
8.	Environmental Systems Manager (ESM)	Környezeti rendszermenedzser (KRM)	680	5	
9.	Environmental Auditor (ESA)	Környezeti auditor (KA)	680	3	
10.	Occupational Health and Safety System Manager (OHSSM)	Munkaegészségügyi és munkabiztonsági rendszermenedzser (MEBRM)	64	5	
11.	Occupational Health and Safety Auditor (OHSA)	Munkaegészségügyi és munkabiztonsági auditor (MEBA)	188	3	
12.	Integrated Quality and Environment System Manager (IQESM)	Integrált minőségügyi és környezeti rendszermenedzser (IMKRM)	0	5	Új oklevél
13.	Integrated Quality, Environment, Occupational Health and Safety System Manager (IQEHSM)	Integrált minőségügyi, környezeti, munkaegészségügyi és munka-biztonsági rendszermenedzser (IMKERM)	0	5	Új oklevél
14.	Safety Manager (SM)	Biztonsági menedzser (BM)	0	5	Új oklevél
15.	Safety Auditor (SA)	Biztonsági auditor (BA)	0	3	Új oklevél
16.	TQM Leader (TQML)	TQM menedzser (TQMM)	112	5	
17.	TQM Assessor (TQMA)	TQM felülvizsgáló (TQMF)	251	3	
18.	CSR & Sustainability Manager (CSRМ)	Vállalati társadalmi felelősség & fenntarthatóság menedzser (VTFFM)	0	5	Új oklevél
19.	CSR & Sustainability Assessor (CSRA)	Vállalati társadalmi felelősség & fenntarthatóság auditor (VTFFA)	0	3	Új oklevél
20.	Management System Consultant (MSC)	Minőségirányítási rendszer tanácsadó (MRT) Környezetirányítási rendszer tanácsadó (KRT)	46	3	
21.	Management System Senior Consultant (MSSC)	Minőségirányítási rendszer vezető tanácsadó (MRVT) Környezetirányítási rendszer vezető tanácsadó (KRVT)	10	3	
22.	Quality Management Technician in Healthcare (QMTH)	Minőségirányítási megbízott az egészségügyben (MMÉ)	19	5	
23.	Quality Systems Manager in Healthcare (QSMH)	Minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben (MRME)	64	5	
24.	Quality Manager in Public Transportation (QMPT)	Minőségügyi menedzser a tömegközlekedésben (MMTK)	0	5	Új oklevél
25.	Quality Systems Manager in Services Sector (QSMSS)	Minőségügyi rendszermenedzser a szolgáltatási szektorban (MRMSZ)	0	5	Új oklevél
26.	Quality Systems Manager in Public Administration (QSMPA)	Minőségügyi rendszermenedzser a közigazgatásban (MRMK)	0	5	Új oklevél
27.	Food Safety System Manager (FSSM)	Élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser (ÉRM)	1	5	Új oklevél
28.	Food Safety Auditor (FSA)	Élelmiszerbiztonsági auditor (ÉA)	0	3	Új oklevél
29.	Information Security Management System Manager (ISMSM)	Információbiztonsági rendszermenedzser (IBRM)	0	5	Új oklevél
30.	Information Security Management System Auditor (ISSA)	Információbiztonsági auditor (IBA)	0	3	Új oklevél
31.	Project Manager (PTM)	Projektmenedzser (PTM)	0	3	Új oklevél
32.	Process Manager (PSM)	Folyamatmenedzser (FTM)	50	3	
<b>Összesen</b>	–	–	46195	–	–

tudás szintentartásának bizonyítására prezentáció (kiselőadás) és/vagy konzultáció keretén belül kerül sor.

Az EOQ hosszú évek óta működteti az ún. Személyzetregisztrációs Bizottságát (Personal Registration Unit = PRU), amelynek tagjai az elfogadott EOQ-képviselők illetékes vezetői, és titkára az EOQ főtitkára. A PRU legfőbb feladatai a következőkben foglalhatók össze:

- a harmonizált rendszer fő szabályainak megállapítása és a PRU Kézikönyv gondozása;
- új EOQ oklevelek előterjesztett követelményrendszerének megvitatása és elfogadása;
- javaslattétel az EOQ Végrehajtó Bizottsága részére új EOQ-képviselők jóváhagyása, illetve elfogadásuk meghosszabbítása céljából a kiküldött auditorok jelentése alapján;
- javaslatok kialakítása az EOQ oklevelek népszerűsítésére, terjesztésére.

Az EOQ képzési programjának és harmonizált szakembertanúsítási rendszerének sikere arra készíti az egyes EOQ-képviselő teljes jogú tagszervezeteket, hogy nemzeti képzésük keretében kiadott okleveleiket EOQ oklevélként ismertessék el. Ennek a törekvésnek a szabályozására a következő német javaslat került előterjesztésre és megvitatásra:

- az új EOQ oklevél harmonizált követelményrendszere iránt legalább 3 EOQ-képviselő fejezze ki érdekltségét;
- az elfogadás utáni 3. év végéig legalább 3 EOQ-képviselő összesen legalább 60 EOQ-oklevelet adjon ki;
- új EOQ oklevél az adott kategóriában addig legyen kiadható, amíg évente legalább 20 EOQ oklevél kiadására sor kerül. Azután a PRU vonatkozó döntése értelmében erre az oklevél-kategóriára csak a már kiadott oklevelek megújítása legyen lehetséges, amennyiben arra igény mutatkozik.

A javaslatcsomag megvitatására, majd elfogadására 2006-ban lehet számítani.

A nemzetközi és nemzeti szabványokhoz hasonlóan szükségesnek látszik a harmonizált követelményrendszer 5 évenkénti felülvizsgálata. Az erre irányuló magyar javaslat azt is tartalmazza, hogy az új oklevél-kategória esetében ez a feladat az előterjesztő EOQ-képviselő által legyen automatikusan teljesítendő, míg a korábbiak esetében ezt a PRU titkára végezze el, vagy kérjen fel a feladat magas színvonalú teljesítésére alkalmas EOQ-képviselő(ke)t.

Ugyancsak magyar javaslat alapján kezdődött meg az egyetemi vagy más, azzal egyenértékű

fokozathoz kapcsolt EOQ oklevelek érvényességének egységesítésére irányuló vita. Ennek a törekvésnek különösen azon szakemberek esetében van jelentősége, akik 3 évig és 5 évig érvényes EOQ oklevéllel egyaránt rendelkeznek. A magyar álláspont szerint az optimális megoldásnak az egységesen alkalmazott 4 éves érvényességi időtartam látszik. Ennek eldöntése ugyancsak 2006-ban várható.

## **2. Az EOQ MNB SZAKEMBERTANUSÍTÁSA**

Az EOQ a tanúsítás jogát a teljes jogú nemzeti tagszervezeteire ruhazza át, de csak akkor, ha azok megfelelnek az akkreditálási követelményeknek. Az EOQ MNB Szakembertanúsítási Bizottságát (SZTB) az EOQ MNB Választmánya 1995-ben hozta létre annak érdekében, hogy az EOQ harmonizált rendszerének hazai bevezetését elősegítse. Az EOQ MNB 1995. októberében kidolgozta a regisztrálási és tanúsítási tevékenységre vonatkozó Minőségügyi Kézikönyvet az MSZ EN 45013:1990 szabvány alapján. A minőségügyi rendszert azóta is folyamatosan gondozza. A SZTB elnökét, tagjait és titkárát a Választmány választja meg. A pártatlanság, elfogulatlanság biztosítása és az összeférhetetlenség elkerülése érdekében a jelöltek vizsgáztatását a minőségügy területén elismert szakértők végzik.

Az EOQ MNB 1998. január 26-án kezdeményezte akkreditálását az EOQ által. Az EOQ Végrehajtó Bizottsága 1998. október 18-án Párizsban megtartott ülésén elfogadta a javaslatot és kiadta az EOQ MNB részére az oklevelet.

Az EOQ Főtitkársága 2002. november 22-én újabb 3 évre hosszabbította meg az EOQ MNB akkreditációját. Az akkreditált EOQ nemzeti tagszervezet más intézményeket, mint alvállalkozókat elismerhet (elfogadhat) és bevonhat a szakemberek felkészítésébe (oktatásába), de a tanúsítással és a regisztrálással kapcsolatos felelőssége megmarad.

A tanfolyamot rendező szervezetnek (képzési központ) el kell készítenie Minőségügyi Kézikönyvét, ami az elfogadási, regisztrálási eljárás alapjául szolgál. Az SZTB által kijelölt szakértők felülvizsgálják a pályázó kézikönyvét és a tanfolyam többi dokumentumát. A helyszíni szemléről a felülvizsgálók írásos jelentést készítenek, amely tartalmazza a javaslatot is a tanfolyam elfogadására, regisztrálására vonatkozóan. A helyszíni szemléről készült jelentést a pályázó közvetlenül megkapja észrevételezésre, és határidőt kérhet az



esetlegesen észlelt hiányosságok megszüntetésére vonatkozóan.

Ha a felülvizsgáló szakértők arra a megállapításra jutnak, hogy valamennyi feltétel teljesült, akkor a pályázat határozathozatal céljából az SZTB elé kerül. Az SZTB kedvező döntése esetén a tanfolyamot rendező szervezettel az EOQ MNB szerződést köt, majd megfelelően sorszámozott oklevélen megadja a regisztrációt.

Az egy-egy tanfolyamra érvényes regisztrációs időtartam általában 3 év, amely időtartam alatt évente egyszer érvényességi felülvizsgálatra kerül sor. Más nemzetközi szervezet által már regisztrált tanfolyamok, amelyek az EOQ szakemberképzésnek megfelelő végzettséget nyújtanak, egyedi elbírálás és egyszerűsített eljárás alá esnek, amelynek azonban szintén része a Minőségügyi Kézikönyv vizsgálata és a helyszíni ellenőrzés.

Azokban az esetekben, amikor a regisztrált szervezet huzamosan nem teljesíti a vonatkozó követelményeket vagy visszaél a regisztráció használatával, akkor az SZTB felszólítja a hiányosságok kiküszöbölésére. Ha a felszólítást követően sem valósul meg a regisztrált képzési központ kifogástalan szakmai munkája, akkor a regisztrálást törölni kell.

Az EOQ MNB felfüggeszti, illetve visszavonja akkor is a regisztrációt, ha

- a regisztrált szervezet nem teljesíti az EOQ MNB-vel kötött szerződésben vállalt kötelezettségeit;
- a felügyeleti audit a regisztráció visszavonását indokoló hiányosságokat tár fel;
- a regisztrált képzési központ minőségirányítási rendszerével kapcsolatban súlyos és indokolt panasz lép fel.

Az EOQ harmonizált követelményeit kielégítő tanfolyamokat tartó képzési központok hallgatói, akik az EOQ MNB vizsgabizottsága előtt sikeres vizsgát tettek, a vizsgaletétel után azonnal kérhetik az EOQ oklevelet.

Jelenleg a 2. táblázatban felsorolt képzési központok rendelkeznek érvényes regisztrációval.

Az EOQ MNB ezen túlmenően minden, a tanúsításért folyamodó, széles körű ismeretekkel és sokéves tapasztalattal rendelkező szakember részére lehetővé teszi a tanúsítást, amennyiben a jelölt megfelel az EOQ által megfogalmazott követelményeknek. Ennek felülvizsgálatára írásbeli és szóbeli vizsga keretében kerül sor.

**2. TÁBLÁZAT** Az EOQ MNB által elfogadott képzési központok

Intézmény	Elfogadott képzés
Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktovábbképző Intézet	Minőségügyi rendszermenedzser (minőségügyi szakmérnök)
Magyar Szabványügyi Testület Oktatási Központ	Minőségügyi rendszermenedzser Minőségügyi auditor Környezeti rendszermenedzser Környezeti auditor
Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar Gépgyártástechnológiai Tanszék	Minőségügyi rendszermenedzser TQM menedzser Minőségügyi asszisztens Minőségügyi operátor
Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum Népegészségügyi Iskola	Minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben

Az érvényes vizsgaszabályzat szerint a vizsgáztatást minden esetben az EOQ MNB Szakembertanúsítási Bizottsága felügyeli, annak tagjai közül jelölik a vizsgabizottsági elnököt és legalább az egyik vizsgabizottsági tagot. Az összeállított vizsgakérdések közül az SZTB elnöke választja ki az aktuális vizsgáztatáshoz szükséges kérdéssort és rendeli el alkalmazásukat.

Az EOQ MNB a tanúsított és regisztrált szakemberek névjegyzékét rendszeresen közzéteszi honlapján, az új EOQ okleveleket a *Minőség és Megbízhatóság* szakfolyóiratban, valamint az éves aktuális névjegyzékét az EOQ MNB Évkönyvében is.

Az EOQ MNB 2005. december 10-ig összesen 1173 EOQ oklevelet adott ki, amelyeknek a képzést lebonyolító szervezet szerinti és évenkénti megoszlását a 3. táblázat tartalmazza.

Az EOQ MNB által ugyanaddig az időpontig kiadott EOQ oklevelek az oklevél típusa szerinti megoszlását a 4. táblázat mutatja be.

A nemzetközi tendenciákkal összhangban a legtöbb oklevelet az EOQ MNB is az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” és az „EOQ minőségügyi auditor” kategóriájában adta ki. Ezek ará-

**3. TÁBLÁZAT** Az EOQ MNB által kiadott EOQ oklevél megoszlása a képzést lebonyolító szervezet szerint (2005. december 10-ig)

Szervezet	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
BME	99	12	23	24	20	178
BMF	37	35	30	46	32	180
EOQ MNB	7	147	134	26	21	335
Honosítás	3	2	0	0	0	5
MSZT	253	101	46	58	17	475
Összesen	399	297	233	154	90	1173

**4. TÁBLÁZAT** Az EOQ MNB által kiadott EOQ oklevelek megoszlása az oklevél típusa szerint (2005. december 10-ig)

Oklevél típusa	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
Minőségügyi asszisztens (MA) és operátor (MO)	0	0	0	14	0	14
Minőségügyi szakértő (MSZ)	6	6	5	3	1	21
Minőségügyi rendszermenedzser (MRM)	251	208	154	81	53	757
Minőségügyi auditor (MAU)	103	46	44	34	27	254
Környezeti rendszermenedzser (KRM)	25a	26	14	10	0	75
Környezeti auditor (KA)	10	5	3	11	6	35
TQM menedzser (TQMM)	1	1	3	1	0	6
TQM felülvizsgáló (TQMF)	3	5	0	0	3	11
Összesen	399	297	233	154	90	1173

nyának összevetése azonban érdekes trendeket jelez, és különböző kérdéseket vet fel. Az összesen 46195 EOQ oklevél között 22340 auditori és 19281 menedzseri oklevél található, ami az utóbbi néhány évben alakult így, és a következő tendenciák eredménye:

- A tanúsítás színvonalával szembeni kifogások több országban (elsősorban Németországban) felértékeltek az „EOQ minőségügyi auditor” oklevelet, amely közismerten csak a minőségügyi rendszermenedzseri ismeretekre építve szerezhető meg.
- A felértékelődés következtében az EOQ auditori oklevelet jóval nagyobb arányban újítják meg, mint a rendszermenedzseri oklevelet, amelyet – elsősorban költségtakarékossági okokból – egyre gyakrabban csak nemzeti szinten igényelnek.
- Az EOQ auditori oklevelet egyes globalizált nagyvállalatok a belső auditorok számára is előírják, különösen azok számára, akik a belső auditot profilban és térben is elkülönülő szervezeti egységekben végzik.

Ugyanakkor az EOQ MNB által kiadott „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” oklevelek száma 757, ami többszöröse a 254 „EOQ minőségügyi auditor” oklevél számának. A rendelkezésre álló adatok alapján a meghatározó országok között Magyar-

országon a legkedvezőtlenebb ez az arány, ami hosszabb távon nem tartható.

Az EOQ oklevelek érvényességének meghosszabbítása terén viszont Magyarországon kedvező a helyzet, mivel az oklevelek közel 80%-a megújításra kerül. A többi ország átlaga ezzel szemben alig haladja meg az 50%-ot.

Az EOQ oklevelek megújítása viszonylag egyszerű, mivel ahhoz az EOQ MNB csak a következőket írja elő:

- szakirányú tevékenység és annak bizonyítása;
- részvétel tanfolyamokon és

más rendezvényeken;

- részvétel a 2 napos ún. szintentartó (frissítő) tanfolyamon, referátum tartása, illetve aktív közreműködés a konzultációkon.

Mindezzel az bizonyítandó, hogy az EOQ oklevelés szakember ápolja tudását, és továbbra is teljesíti az EOQ vonatkozó harmonizált követelményeit.

Az új ismeretek megszerzésének bizonyítását az EOQ MNB – néhány más országgal együtt – 2005-ben kísérleti jelleggel kreditpontok alapján kérte. 2006. január 1. után tehát az EOQ okleve-

**5. TÁBLÁZAT** Kiadott EOQ oklevelek megoszlása EOQ képviselőként és országonként (2005. december 10-ig)

EOQ-képviselő (Ország)	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
AEC (Spanyolország)	796	160	184	180	256	1576
AFAQ (Franciaország)	0	0	0	6	25	31
AICQ (Olaszország)	764	193	112	26	255	1350
APQ (Portugália)	0	0	11	2	0	13
ARC (Románia)	116	31	27	34	14	222
CSQ (Cseh Köztársaság)	926	168	169	140	100	1503
DFK (Dánia)	38	0	16	0	0	54
DGQ (Németország)	23464	2082	2544	2154	1890	32134
EXNO (Norvégia)	283	151	65	0	(NFKR) 65	564
HNC (Magyarország)	399	297	233	154	90	1173
IQA (Egyesült Királyság)	69	10	8	9	0	96
ÖVQ (Ausztria)	1198	305	277	324	294	2398
PCBC (Lengyelország)	774	200	180	175	99	1428
SAQ (Svájc)	1756	419	208	200	160	2743
SKO (Hollandia)	5	2	1	9	7	24
SSK (Szlovénia)	28	5	25	14	3	75
SZK (Szlovénia)	0	0	32	18	7	57
TSE (Törökország)	0	63	88	87	63	301
UAQ (Ukrajna)	0	82	126	157	88	453
Összesen	30616	4168	4306	3689	3416	46195

lek meghosszabbítására a következő kiegészítő feltételek érvényesek:

- Az oklevél meghosszabbításának előzetes feltétele 2006-ban legalább 30, majd 2007-től kezdve legalább 60 kreditpont megszerzése (az oklevél átadástól az oklevél megújításáig, tehát nem évente).
- A kreditpontos rendezvények éves jegyzékét az EOQ MNB honlapján (www.eoq.hu) lehet figyelemmel kísérni.
- A látogatott kreditpontos tanfolyamokat az EOQ oklevél meghosszabbítását kérő szakemberek „önbevallás” jelleggel írják be a „Jelentkezési lap” megfelelő rovatába, amit az EOQ MNB Központi Titkársága megfelelés esetén érvényesít. Természetesen más rendezvények és tanfolyamok is elfogadhatók, amennyiben annak időtartamát és szakmai tartalmát a résztvevők szintén rendelkezésre bocsátják.

### **3. A SZAKEMBER TANÚSÍTÁS SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

#### **3.1. EOQ minőségügyi operátor**

Az EOQ minőségügyi operátor beosztott munkatársként vesz részt a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében, folyamatos fejlesztésében és tanúsításában.

##### **Előzetes feltételek**

Középfokú végzettség. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 1 év szakmai gyakorlat szükséges.

##### **Az EOQ minőségügyi operátor oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

##### **Szakismereti követelmények**

- a követendő utasítások helyes értelmezése és végrehajtása;
- a módszerek és eljárások önálló kiválasztása és alkalmazása;
- az eredmények megfelelő értelmezése.

##### **Vizsgakövetelmények**

###### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice=több válasz közül választás) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga nincs.**

**Az EOQ minőségügyi operátor oklevél érvényessége: 10 év**

#### **3.2. EOQ minőségügyi asszisztens**

Az EOQ minőségügyi asszisztens a minőségügyi rendszer menedzser mellett vesz részt a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében, folyamatos fejlesztésében és tanúsításában.

##### **Előzetes feltételek**

Középfokú végzettség. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 1 év szakmai gyakorlat szükséges.

##### **Az EOQ minőségügyi asszisztens oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

##### **Szakismereti követelmények**

- a követendő utasítások helyes értelmezése és végrehajtása;
- a módszerek és eljárások önálló kiválasztása és alkalmazása;
- a módszerek elmagyarázása kívülálló személyek részére;
- az eredmények megfelelő értelmezése;
- a tevékenységek és eredményeik helyes értékelése.

##### **Vizsgakövetelmények**

###### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga nincs.**

**Az EOQ minőségügyi asszisztens oklevél érvényessége: 10 év**

#### **3.3. EOQ minőségügyi szakértő**

Az EOQ minőségügyi szakértő elsősorban az ismert minőségtechnikák adaptálásáért és eredményes alkalmazásáért felelős. Képes termék- és folyamataudit elvégzésére, belső auditori tevékenységre, beleértve a vevői auditok kezelését és a beszállítók értékelését.



**Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül 1 év szakképzettségének megfelelő munkahelyi ismeretekkel és tapasztalatokkal, valamint a minőségirányítás területén is legalább 1 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

**Az EOQ minőségügyi szakértői oklevél megszerzésének lehetőségei**

Magyarországon jelenleg nincs elfogadott 200 órás tanfolyam az EOQ minőségügyi szakértő oklevél megszerzésére.

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves szakértői tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Más EOQ oklevelek részére**

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves szakértői tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szinttartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- az ISO 9004:2000 szabványban felsorolt minőségtechnikák;
- minőségirányítási rendszerek alapelvei;
- minőség a tervezés, a beszerzés, a termelés, az árukezelés és a marketing területén;
- minőségköltségek;
- minőség szabályozás, termék igazoló ellenőrzése (verifikálás);
- mérőeszközök és a kísérleti berendezések felügyelete;
- nem-megfelelőségek kezelése, valamint a megelőző és helyesbítő tevékenységek;
- a minőségügyi dokumentáció és a feljegyzések kezelése;
- statisztikai módszerek és alkalmazásuk.

**Vizsgakövetelmények****Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ minőségügyi szakértői oklevél érvényessége:** 5 év

**3.4. EOQ minőségügyi rendszermenedzser**

Az EOQ minőségügyi rendszermenedzser legyen képes bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni egy olyan minőségirányítási rendszert, amely bármely méretű szervezet igényeinek megfelel, valamint a vezetés képviselőjeként szerepeljen, segítse elő a vevői elvárások megismerését az egész szervezetben. Legyen képes a termék- és folyamataudit elvégzésére, a belső auditori tevékenységre, legyen partnere a külső szervezeteknek az irányítási rendszerrel kapcsolatos kérdésekben.

**Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek továbbá a minőségbiztosítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, amely idő egy részében minőségirányítási vagy integrált irányítási rendszerekkel foglalkozott.

**Az EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központok által szervezett tanfolyamok egyikének elvégzése:

- Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktovábbképző Intézet
- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ
- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves minőségirányítási tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Más EOQ oklevelek részére**

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves minőségirányítási tevékenység;

- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szinttartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- minőségirányítási rendszerek alapelvei;
- a vezetés elkötelezettségének növelése és a vezetői átvizsgálások támogatása;
- a minőségköltséggel kapcsolatos áttekintések és értékelések;
- minőséggel kapcsolatos információs rendszerek, kommunikáció;
- dokumentációs követelmények és feljegyzések;
- termékbiztonság és megbízhatóság, kockázatkezelési módszerek;
- vevőszolgálati rendszerek, vevői elégedettség figyelése és értékelése;
- humán rendszerek, dolgozói elégedettség figyelése és értékelése;
- más irányítási rendszerekkel való összhang megteremtése;
- szállítói kapcsolatok kezelése;
- rendszerek, folyamatok, termékek megfigyelése és mérése;
- statisztikai módszerek értékelése, adatgyűjtés és -elemzés;
- a nem-megfelelőségek, a helyesbítő és megelőző tevékenységek kezelése;
- a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése, áttekintése;
- az ellenőrző- és mérőeszközök kezelése (felügyelete);
- minőségfejlesztési programok, motiváció;
- korszerű minőségmenedzsment módszerek.

**Vizsgakövetelmények**

**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ minőségügyi rendszermenedzszeri oklevél érvényessége: 5 év**

### **3.5. EOQ minőségügyi auditor**

Az EOQ minőségügyi auditor jól ismeri az auditálási gyakorlatot, megfelel az ISO 19011:2002 szabvány követelményeinek. Legyen képes harmadik fél általi auditot elvégezni az ISO 9000:2000-es szabványcsalád alapján, szükség szerint figyelembe véve az iparági elvárásokat.

**Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, igazolnia kell 5 rendszerauditban való részvételt legalább 20 nap terjedelemben.

A jelentkezőnek EOQ minőségügyi rendszermenedzszer oklevéllel vagy a megfelelő ismeretanyag elsajátításának igazolásával kell rendelkeznie.

**Az EOQ minőségügyi auditor oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 40 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves auditori tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Más oklevelesek** részére:

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves auditori tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szinttartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- a minőségügyi rendszermenedzszer kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- az audit folyamatának megtervezése és lefolytatása;
- a stressz-helyzetek hatékony kezelése;
- az audit megfigyelési és nyilvánvaló bizonyítékok alapján széles körben elfogadható következtetések levonása;
- a diszkréció megfelelő értelmezése az auditált, az ügyfél és a team-tagok között.

**Vizsgakövetelmények**

**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ minőségügyi auditori oklevél érvényessége: 3 év**

### 3.6. EOQ környezeti rendszermenedzser

Az EOQ környezeti rendszermenedzser legyen képes kialakítani, fenntartani és továbbfejleszteni környezetközpontú irányítási rendszert.

#### Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek a környezetközpontú irányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

#### Az EOQ környezeti rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 150 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt környezeti szakismeretek és legalább 10 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### Más oklevelek részére:

- igazolt környezeti szakismeret és legalább 2 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az MSZT által meghirdetett 1-2 napos „Környezetirányítási szintentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a környezetvédelem és a technológia ismerete;
- képesség egy szervezet műszaki és környezeti tényezőinek azonosítására és értékelésére;
- a releváns szabványok, irányelvek, szabályok, törvények és gyakorlatok ismerete;
- a szabványosított irányítási rendszerek alkalmazása;
- a környezetközpontú irányítási rendszerek alapelvei;
- az integrált irányítási rendszerek általános ismerete;
- az auditálás módszerének ismerete, és képesség az első fél általi felülvizsgálatok elvégzésére.

#### Vizsgakövetelmények

##### Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább

60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ környezeti rendszermenedzseri oklevél érvényessége:** 5 év

### 3.7. EOQ környezeti auditor

Az EOQ környezeti auditor legyen képes második és harmadik fél általi környezetvédelmi auditot elvégezni.

#### Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek a környezetközpontú irányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

Legalább 5 külső auditon való részvétel legalább 20 audit nap terjedelemben.

A jelentkezőnek EOQ környezeti rendszermenedzseri oklevéllel vagy a megfelelő ismeretanyag elsajátításával kell rendelkeznie.

#### Az EOQ környezeti auditor oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 40 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt környezeti szakismeretek és legalább 10 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### Más oklevelek részére

- igazolt környezeti szakismeret és legalább 2 éves szakmai tevékenység;
- az MSZT által meghirdetett 1-2 napos „Környezetirányítási szintentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a környezeti rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;

- képesség a második és a harmadik fél általi audit hatásos és hatékony végrehajtására;
- képesség az objektív bizonyítékok alapján történő értékelésre;
- képesség az adott ország vagy régió hagyományait és kultúráját érzékelő cselekvésre.

#### **Vizsgakövetelmények**

##### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### **Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ környezeti auditori oklevél érvényessége:** 3 év

### **3.8. EOQ TQM menedzser**

Az EOQ TQM menedzser professzionális módon tudja vezetni és támogatni a szervezet vezetését és munkatársait a TQM irányába történő változásmenedzsment során az EFQM vagy más, hasonló kiválóság-modellek alkalmazásával.

#### **Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 8 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül legalább 3 éves vezetési tapasztalattal kell rendelkeznie, amely tartalmazza a TQM alkalmazását, illetve annak irányítását.

#### **Az EOQ TQM menedzseri oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 80 órás tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

**Tapasztalt szakemberek,** illetve más EOQ oklevelesek részére, a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt TQM szakismeretek és legalább 10 éves, a TQM alkalmazását is magában foglaló szakmai tevékenység;

- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### **Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- EFQM vagy más hasonló kiválóság modellek;
- vezetés;
- vevőközpontú szervezet;
- munkatársak bevonása;
- folyamatmenedzsment és -fejlesztés;
- rendszerszemléletű megközelítés;
- folyamatos fejlesztés;
- humán erőforrások kezelése;
- adminisztráció és pénzügyek.

#### **Vizsgakövetelmények**

##### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### **Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ TQM menedzseri oklevél érvényessége:** 5 év

### **3.9. EOQ TQM felülvizsgáló**

Az EOQ TQM felülvizsgáló végre tudja hajtani az önértékeléseket (belső értékelés) és más szervezetek értékelését (külső értékelés). Felkészült arra is, hogy részt vegyen a Nemzeti Minőségi Díj értékelési folyamatában. Az értékeléseket az EFQM vagy más kiválóság-modellek alapján végzik.

#### **Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 10 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül legalább 3 év vezetési tapasztalattal kell rendelkeznie, amely tartalmazza a TQM alkalmazását, illetve annak irányítását.

#### **Az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

Jelenleg nincs elfogadott tanfolyam az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél megszerzésére.



**Tapasztalt szakemberek**, illetve más **EOQ oklevelek** részére a következő feltételek teljesítése esetén kiadható:

- igazolt TQM szakismeretek és legalább 10 éves, a TQM alkalmazására kiterjedő szakmai tevékenység vagy az EFQM (Brüsszel) által tartott önértékelési (Self-Assessment) vagy díj-értékelői (Award Assessor) tanfolyam elvégzése;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- EFQM vagy más hasonló kiválóság modellek;
- vezetés;
- vevőközpontú szervezet;
- munkatársak bevonása;
- folyamatmenedzsment és -fejlesztés;
- rendszerszemléletű megközelítés;
- folyamatos fejlesztés;
- üzleti kapcsolatok;
- humán erőforrások kezelése;
- auditálás;
- önértékelés.

#### **Vizsgakövetelmények**

##### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### **Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél érvényessége:** 3 év

### **3.10. EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben**

Az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” legyen képes kialakítani, bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni egy olyan minőségirányítási rendszert, amely bármely méretű egészségügyi szervezet igényeinek megfelel, valamint a vezetés képviselőjeként szerepeljen, segítse elő az egészségügyi ellátásban részesülők elvárásainak megismerését az egész szervezetben. Legyen képes belső auditori tevékenységre, legyen partnere a külső szervezeteknek az irányítási rendszerrel kapcsolatos kérdésekben.

#### **Előzetes feltételek**

Egyetemi végzettség az orvostudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek az egészségügyi minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

**Az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” oklevél megszerzésének lehetőségei**

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- A Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum által szervezett „Egészségügyi minőségbiztosítás és minőségfejlesztési szakképzés” tanfolyam sikeres elvégzése.

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt egészségügyi minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves minőséggel kapcsolatos tevékenység az egészségügy területén;
- a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum által meghirdetett és az EOQ MNB által elfogadott rövid szaktanfolyam elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- egészségügyi- és menedzsmentrendszerek típusai;
- a minőségirányítás jelentősége;
- minőségirányítási rendszerek;
- minőségfejlesztő módszerek;
- az egészségügyi szolgáltatás minősége;
- minőség a tervezésben és fejlesztésben;
- az egészségügyi szolgáltatás folyamata;
- a háttérszolgáltatások (támogató folyamatok) minősége;
- az egészségügyi intézmények ellátásának minőségbiztosítása;
- statisztikai módszerek;
- ellenőrzés, megfigyelés, mérés;
- törvényi rendelkezések és szabályozások.

#### **Vizsgakövetelmények**

##### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### **Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az „EQO minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” oklevél érvényessége: 5 év

### **3.11. EQO élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser**

Az EQO élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser legyen képes kialakítani, bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni az élelmiszerbiztonsági irányítási és a HACCP rendszert az élelmiszertermelőknél, -feldolgozóknál és -forgalmazóknál, valamint a közétkeztetés és az éttermi szolgáltatások területén.

#### **Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, agrár-, orvos- vagy állatorvostudományi területen. Az EQO oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek az élelmiszerbiztonság területén is legalább 2 éves gyakorlattal, valamint érvényes „EQO MNB minőségügyi rendszermenedzser” oklevéllel kell rendelkeznie.

#### **Az EQO élelmiszerbiztonsági rendszermenedzseri oklevél megszerzésének lehetőségei**

EQO MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

- Az EQO MNB által szervezett élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser tanfolyam elvégzése (először 2006 1. félévében kerül meghirdetésre)

**Tapasztalt szakemberek, illetve élelmiszerbiztonsági szakmérnökök** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt élelmiszerbiztonsági szakismeretek és legalább 6 éves szakmai tevékenység az élelmiszerbiztonság területén;
- az EQO MNB által meghirdetett 2 napos „Szinttartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- élelmiszerbiztonság;
- minőségirányítási rendszerek (pl. ISO 9001:2000, ISO 22000, EFSIS, BRC, IFS);
- biztonságos élelmiszerek, alapanyagok tervezése, fejlesztése, előállítása és forgalmazása;
- folyamatirányítási alapelvek;
- HACCP, kockázatelemzés, értékelési módszerek;
- gyors mikrobiológiai módszerek;
- üzemtelepítés és -létesítés;
- élelmiszerszabályozás.

#### **Vizsgakövetelmények**

##### **Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

##### **Szóbeli vizsga**

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EQO élelmiszerbiztonsági rendszermenedzseri oklevél érvényessége: 5 év**

### **3.12. EQO élelmiszerbiztonsági auditor**

Az EQO élelmiszerbiztonsági auditor jól ismeri az auditálási gyakorlatot és megfelel az ISO 19011:2002 szabvány követelményeinek, valamint képes harmadik fél általi auditot elvégezni az ISO 22000-es és más szabvány alapján.

#### **Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, agrár-, orvos- vagy állatorvostudományi területen. Az oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, igazolnia kell 5 rendszerauditban való részvételt legalább 15 nap terjedelemben az EQO oklevél megszerzése előtti 3 évben.

A jelentkezőnek „EQO élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser” oklevéllel kell rendelkeznie.

#### **Az EQO élelmiszerbiztonsági auditor oklevél megszerzésének lehetőségei**

EQO MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

- Az EQO MNB által szervezett élelmiszerbiztonsági auditor tanfolyam elvégzése (először 2006 2. félévében kerül meghirdetésre).

**Tapasztalt szakemberek, illetve élelmiszerbiztonsági szakmérnökök** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt élelmiszerbiztonsági szakismeretek és legalább 6 éves auditori tevékenység;
- a Magyar Szabványügyi Testület egyhetes auditori tanfolyamának elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- az élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;

- az audit folyamatának megtervezése és lefolytatása;
- a stressz-helyzetek hatékony kezelése;
- az audit megfigyelései és nyilvánvaló bizonyítékok alapján széles körben elfogadható következtetések levonása;
- diszkréció biztosítása az auditált, az ügyfél és a team-tagok között.

### Vizsgakövetelmények

#### Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

#### Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ élelmiszerbiztonsági auditori oklevél érvényessége:** 3 év

### **3.13. Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó**

Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó legyen képes hatékonyan, jól működő minőségirányítási rendszerek kialakítására mind a termelő, mind a szolgáltató szférában, beleértve a nagy-, valamint a kis- és középvállalkozásokat. Ismerje a tanácsadási tevékenység főbb összefüggéseit és folyamatait, beleértve a tanácsadói vállalkozás fejlesztését is. Alkalmazza tudatosan a szervezet-átalakítás, változásmenedzsment, projektmenedzsment eszközeit, a TQM munkakultúra fejlesztésének alapvető módszereit. Ismerje az „ember-ember” kapcsolat etikai, kommunikációs és motiválási tényezőit.

#### Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Érvényes EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél, illetve érvényes EOQ környezeti rendszermenedzser oklevél. Az oklevél elnyerése előtt legalább 6 év igazolt szakmai gyakorlat minőségügyi, illetve környezetvédelmi rendszerek irányításában.

Legalább 2 év tanácsadói gyakorlat (igazolás az ügyfelektől – tanácsadó esetében min. 2 igazo-

lás, vezető tanácsadó esetében min. 5 igazolás), vagy a minőségügyi/környezetvédelmi rendszer működtetésében felelős vezetői beosztásban szerzett gyakorlat. A tanácsadási gyakorlat nem lehet 5 évnél korábbi.

#### **Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó oklevél megszerzésének lehetőségei**

- Az EOQ MNB által szervezett minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó tanfolyam elvégzése (először 2006 1. félévében került megrendezésre).

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségirányítási/környezetirányítási szakismeretek és legalább 10 éves tanácsadói tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### **Más oklevelek részére**

- igazolt minőségirányítási/környezetirányítási szakismeret és legalább 4 éves tanácsadói tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szin-tentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

#### **Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- minőségügyi, illetve környezeti rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- tanácsadási szolgáltatások a folyamatmenedzseléssel összefüggésben;
- fejlesztésmenedzsment, folyamatfejlesztés;
- változásmenedzsment, projektmenedzsment ;
- moderálás és monitoring;
- információkezelés, információs rendszerek;
- korszerű eszközök és módszerek (FMEA, QFD stb.);
- kommunikáció és magatartás az interjúk és a találkozók során, a megállapítások bemutatása;
- a tanácsadás pszichológiai szempontjai;
- kockázatelemzés és szükséghelyzet-koncepció;
- a minőségirányítási rendszer bejegyzésével kapcsolatos szabványok és előírások ismerete;
- a kötelezettségekkel foglalkozó tanácsadási etika, a tanácsadó magatartásának szabályai.

**Vizsgakövetelmények**

**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni. Vezető tanácsadóknak legalább 80 %-ot (16 tesztkérdést) kell helyesen megválaszolni.

**Szóbeli vizsga**

A követelményekhez kapcsolódó 2 kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában, majd egy esettanulmány szakszerű megoldásának bemutatása szintén 15 perces kiselőadás formájában. A 3 feladat mindegyikében a tanácsadóknak legalább 60 %-ot, a vezető tanácsadóknak legalább 80 %-ot kell elérni.

**Az EOQ oklevél érvényessége: 3 év**

**3.14. Az EOQ vezető (senior) minőségügyi rendszermenedzser (előkészületben)**

Az EOQ vezető (senior) minőségügyi rendszermenedzser magas színvonalon képes bevezetni, fenntartani, továbbfejleszteni és támogatni bármely méretű és tevékenységű szervezet minőségirányítási rendszerét, beleértve a változtatási folyamatokat is. Az EOQ vezető (senior) minőségügyi rendszermenedzser a felső vezetés képviselője a minőségorientált irányítás területén, és egyúttal az egész szervezetre irányuló fejlesztés koordinátora.

**Előzetes feltételek**

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Érvényes EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél. Az EOQ oklevél megpályázása előtt legalább 5 év igazolt, a változtatási folyamatokban szerzett magas szintű szakmai gyakorlatra, technológiai és gyártási tapasztalatokra, laboratóriumi vizsgálatok terén gyűjtött ismeretekre, karbantartási tapasztalatokra, minőségbiztosítási vagy -irányítási rendszer kiépítésével és működtetésével kapcsolatos ismeretekre, integrált irányítási rendszerekkel kapcsolatos tapasztalatokra, valamint a BPR vagy más folyamatmenedzsment-tapasztalatokra van szükség.

**Az EOQ vezető (senior) minőségügyi rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei**

– Az EOQ MNB által szervezett vezető (senior) minőségügyi rendszermenedzser tanfolyam el-

végzése (először 2006 2. félévében kerül meghirdetésre).

**Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt magas szintű minőségügyi szakismertetek és legalább 10 éves vezetői tevékenység a minőségirányítás területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Más oklevelesek részére**

- igazolt magas szintű minőségügyi szakismertetek és legalább 5 éves vezetői tevékenység a minőségirányítás területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szintentartó tanfolyam” elvégzése és azon egy esettanulmány megvédése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

**Magas szintű szakmai ismeretek a következő szakterületeken:**

- a minőségügyi rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- konfliktus-menedzsment, kommunikációs készségek;
- változásmenedzsment;
- monitoring rendszerek kialakítása és bevezetése;
- projektmenedzsment és -tervezés, átvizsgálás;
- folyamatmenedzsment.

**Vizsgakövetelmények**

**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

**Szóbeli vizsga**

A követelményekhez kapcsolódó 2 kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

**Az EOQ oklevél érvényessége: 5 év.**

**FELHASZNÁLT IRODALOM ÉS MÁS FORRÁSOK**

1. EOQ Harmonized Scheme for the Qualification and Registration of Quality Personnel. Helsinki, 1993. június 13.
2. Varga Sándorné: Kezdeményezés az EOQ által elismert minőségügyi rendszer kidolgozására MMT Társasági Tájékoztató, 3 (1994) 11, 29–31.
3. Az Európai Minőségügyi Szervezet Harmonizált Rendszere a Minőségügyi Szakemberek Regisztrálására és Tanúsítására European Quality, 3 (1996) 3, 60–64.
4. Donald G. Campbell: Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) szakember regisztrációs rendszere – Kézirat, 1998.
5. Az EOQ honlapja – [www.eoq.org](http://www.eoq.org)