



organized by  
**Hungarian National Committee for EOQ**  
**Preliminary Program**

**June 20, 2011 (Monday) Pre-Congress Seminars**

**Ministry of Rural Development  
 CONFERENCE ROOM**

**NEW QUALITY AND SAFETY REGULATIONS AND  
 DEVELOPMENTS ON THE AGRIFOOD AREA**

**Seminar Chair: Zoltán Kálmán**, Ministry of Rural Development, Hungary

- 10.00 **Opening by Zsolt Horváth**, Deputy State Secretary of the Ministry of Rural Development, Hungary
- 10.10 **Agricultural Product Quality Schemes in the European Union (to be confirmed)**  
*Michael Erhart, European Commission, DG Agriculture, Brussels, Belgium*
- 10.35 **Food Safety Challenges in the 21<sup>st</sup> Century**  
*Tamás Németh, Hungarian Academy of Sciences, Hungary*
- 11.00 **Coffee Break**
- 11.30 **Improving the European Innovation Climate in Food Processing Research and Development**  
*Dietrich Knorr, Technical University Berlin, Germany*
- 11.55 **Agricultural and Food Innovation and Quality Development – Perspectives for Food Research in FP7**  
*Dirk Pottier, European Commission, DG Research, Brussels, Belgium*
- 12.20 **Quality and Innovation through Sensory Excellence**  
*Pierre Verdellet, Bunge Europe, Innovation Center Budapest, Hungary*
- 12.45 **Lunch**
- 13.45 **Innovation in the Food Sector through Effective Knowledge Transfer to SME's: Approach and Experiences of the TRUEFOOD FP6 Project**  
*András Sebők and Adrienn Hegyi, Campden & Chorleywood Food Development Institute, Hungary*
- 14.10 **The Role of Quality Assurance Systems in the Hungarian Food Industry**  
*József Popp and Anikó Juhász, Research Institute for Agricultural Economics, Hungary*
- 14.35 **Food Safety, Quality, and Legality: Stakeholders with Increasing Impact on Food Producers**  
*Hans Buser, Federation of the Swiss Food Industries, Switzerland*
- 15.00 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 15.15 **Coffee Break**
- 15.40 **Integrated Use of Global Standards to Establish an Effective Traceability System for Food Products**  
*Balázs Fekete, GS1 Hungary Non-Profit CPLC, Hungary*
- 16.00 **Six Sigma in Food Production – Challenges for “Bio” Process Optimization**  
*Detert Brinkmann, Thorsten Klauke, Rolf Ibal and Brigitte Petersen, University of Bonn, Institute for Animal Science, Germany*

- 16.20 **Determinants of Individual Share of Meat and Importance of the Consumption Awareness**  
*Gaber Shehata and Souzan Ibrahim El-Sharbatly, Agricultural Economics, Alexandria University, Egypt*
- 16.40 **QUARISMA – Quality and Risk Management in Meat Chains**  
*Brigitte Petersen, University of Bonn, Institute for Animal Science, Germany*
- 17.00 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 17.15 **Closing Remarks by the Seminar Chair**
- 19.00-21.00 **Welcome Reception in the Kempinski Hotel Corvinus**

**KEMPINSKI HOTEL CORVINUS  
 REGINA BALLROOM I.**

**QUALITY IN HEALTH CARE**

- Seminar Chair: Sister Mary Jean Ryan**, SSM Health Care, St. Louis, MO, USA
- 10.00 **Calling Forth the Spirit of Leadership - Pathway to Organizational Transformation**  
*Sister Mary Jean Ryan, SSM Health Care, St. Louis, MO, USA*
  - 10.25 **Quality Improvement and Patient Safety Strategy Development in the Hungarian Health Care System**  
*Krisztina Török, Institute for Quality Development in Health Care and for Hospital Technique, Hungary*
  - 10.50 **A Model for Personnel Allocation at Hospitals**  
*Ryoko Shimono, Shogo Kato, Satoko Tsuru and Yoshinori Iizuka, University of Tokyo, Japan*
  - 11.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
  - 13.30 **Coffee Break**
  - Session Chair: Paula Friedman**, SSM Health Care, St. Louis, MO, USA
  - 12.00 **High Performance Health Care: Achieving and Sustaining Performance Excellence**  
*Paula Friedman, SSM Health Care, St. Louis, MO, USA*
  - 12.25 **On the Way to Excellence**  
*Tamás Kállai, B. Braun Avitum Hungary, CPLC, Hungary*
  - 12.50 **Process Improvement in Health Care**  
*Ronald J. M. M. Does, University of Amsterdam, the Netherlands*
  - 13.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
  - 13.30 **Lunch**
  - Session Chair: Yoshinori Iizuka**, University of Tokyo, Japan
  - 14.30 **Concept of the Socio-technology for Health Care**  
*Yoshinori Iizuka, University of Tokyo, Japan*
  - 14.55 **Structured Clinical Knowledge and its Application as a Socio-technology – PCAPS**  
*Satoko Tsuru, University of Tokyo, Japan*
  - 15.20 **Scheme for Health Care QMS and its Implementation as a Socio-technology – QMS-H Model**  
*Masahiko Munechika, Waseda University, Tokyo, Japan*
  - 15.45 **Panel Discussion with the Lecturers**
  - 16.00 **Coffee Break**

**Session Chair: Grace Brannan**, Ohio University, College of Osteopathic Medicine, Athens, OH, USA

**16.30 How a Medical Training Consortium Use Competency – Based Learning to Prepare Future Physicians in Evidence – Based Medicine**

*Grace Brannan, Ohio University, College of Osteopathic Medicine, Athens, OH, USA*

**16.55 A Study on the Structure of Educational Content for Health Care Quality and Safety**

*Chisato Kajihara, Masahiko Munechika, Masataka Sano and Haizhe Jin, Waseda University, Tokyo, Japan*

**17.20 A Decade of Quality Journey in the Health Care Services**

*Nashat Nafouri, Saudi Quality Council, Health Interest Group, Saudi Arabia*

**17.45 Panel Discussion with the Lecturers**

**18.00 Closing Remarks by the Seminar Chair**

**19.00-21.00 Welcome Reception in the Kempinski Hotel Corvinus**

## KEMPINSKI HOTEL CORVINUS REGINA BALLROOM II.

### QUALITY IN PUBLIC ADMINISTRATION

**Session Chair: Viktor Horváth**, Ministry of Public Administration and Justice, Hungary

**10.00 Obstacles to Quality in Public Administration: How to Overcome Them?**

*Tito Conti, Former President and Chairman of the International Academy for Quality, Italy*

**10.30 Quality Management in Public Administration**

*Wolfgang Kaerkes, German Society for Quality, Germany*

**11.00 Panel Discussion with the Lecturers**

**11.15 Coffee Break**

**11.45 Best Practice Case from the European Network "Quality Cities"**

*Jan Björing and Johan Gammelgard, Quality Cities and City of Umea, Sweden*

**12.10 The first Government Programs for QSM Certification in the Social Sector of Russia**

*Maria Koroleva, Russian Certification Technologies Ltd Russia*

**12.35 Implementation of Monitoring System for Service Quality Management Provided by Public Organizations to Population of the Republic of Kazakhstan**

*Azat Abdrakhmanov, Gleb Lukin and Valentina Yurikova, International Association of Quality Managers and Auditors, Kazakhstan*

**13.00 Panel Discussion with the Lecturers**

**13.15 Lunch**

**14.15 How to Measure and Develop the Quality of Social Public Services?**

*Károly Czibere, Expert of the Hungarian Social Sector, Hungary*

**14.40 Partner Satisfaction Survey in the National Labour Service**

*Mónika Bartók, National Labour Service, Hungary*

**15.05 Improving Quality and Performance with the Public Sector Scorecard**

*Max Moullin, Sheffield Hallam University, United Kingdom*

**15.30 Quality Movement in the Income Tax Department in India**

*Nilimesh Baruah, Government of India, Ministry of Finance, India*

**15.55 Panel Discussion with the Lecturers**

**16.00 Coffee Break**

### SALON CORVINUS

#### Pre-Congress Workshop 1.

**10.00 Quality Assurance in the Pharmaceutical Industry**

*Charles Aubrey, Quality and Performance Excellence, Anderson Pharma Packaging an AmerisourceBergen Company, USA*

**11.30 Coffee Break**

**13.15 Lunch**

**15.30 Coffee Break**

### SALON BANDINI

#### Pre-Congress Workshop 2a.

**10.00 Statistical Thinking Development for a Proactive Quality Assurance**

*Miflora M. Gatchalian and May Lynn G. Miranda, Quality Partners Company, Ltd., the Philippines*

**11.30 Coffee Break**

**13.00 Lunch**

#### Pre-Congress Workshop 2b.

**14.00 Workplace Cooperation – An Approach to Productivity & Quality**

*Jose C. Gatchalian, Workplace Cooperation (WPC), the Philippines  
May Ann G. Kuik, Quality Partners Company, Ltd., the Netherlands*

**15.30 Coffee Break**

### SALON MARZIO

#### Pre-Congress Workshop 3a.

**10.00 Surviving and Competing in Today's Complex World: The Quality Challenge**

*Michael Kaye, University of Portsmouth Business School, United Kingdom*

*Marilyn Dyason, National School of Government, United Kingdom*

**11.30 Coffee Break**

**13.00 Lunch**

#### Pre-Congress Workshop 3b.

**14.00 How to Run a Kick-Off Meeting for a Global Team?**

*Margery Mayer, Global Operations Experts, USA*

**15.30 Coffee Break**

**19.00-21.00 Welcome Reception in the Kempinski Hotel Corvinus**

## June 21, 2011 (Tuesday) 55<sup>th</sup> EOQ Congress

### OPERETTE THEATRE

#### OPENING CEREMONY

**9.00 Opening Ceremony**

**Cultural Program**

**Greetings and Opening**

*Viktor Seitschek*, President of the European Organization for Quality, Brussels

**Presentation of the Representative of the Hungarian Government (to be announced later)**

**Presentation of the Representative of the European Commission (to be announced later)**

**10.30 Coffee Break**

#### OPENING PLENARY SESSION

**Session Chair: Pál Molnár**, President of the Hungarian National Committee for EOQ and Professor at the University Szeged, Congress Chairman, Hungary

**11.00 Returning to our Roots: The Fundamentals of Managing for Quality**

*Gregory H. Watson, Acting Chairman and President of the International Academy for Quality, Finland*

**11.30 Cultural Transformation: Providing the Leading Edge in Navigating Global Quality**

*Charles Aubrey, Vice President of Anderson Pharmaceutical Packaging an AmeriSource Bergen Company, USA*

**12.00 Innovation and Quality**

*Gábor Szabó, President of the Hungarian Innovation Association and Rector of the University Szeged, Hungary*

**12.30 Lunch**

CONCURRENT SESSIONS  
KEMPINSKI HOTEL CORVINUS

**SALON BANDINI/MARZIO**

**EDUCATION OF QUALITY – QUALITY OF EDUCATION I.**

Co-Organizer: Óbuda University

Session Chair: *Zoltán Koczor*, Óbuda University, Hungary

13.30 **Opening and Welcome Speech by the Representative of the Hungarian Ministry of Human Resources**

13.55 **The EOQ Personnel Certification and Registration**

*Eric Janssens, European Organization for Quality, Brussels, Belgium*

*Enrique Marco, EOQ Personnel Registration Unit, Spain*

14.20 **The EOQ Personnel Certification and Registration – Results and Experiences in Germany**

*Thomas Votsmeier, German Society for Quality, Germany*

14.45 **Panel Discussion with the Lecturers**

15.00 **Coffee Break**

**EDUCATION OF QUALITY – QUALITY OF EDUCATION II.**

Co-Organizer: Óbuda University

Session Chair: *Eric Janssens*, European Organization for Quality, Brussels, Belgium

15.30 **Personnel Certification in a World of Change**

*Anni Koubek, Quality Austria, Austria*

15.55 **The Cooperation with Professional Associations – Possible Future for Personnel Certification**

*Romana Hofmanova, Czech Society for Quality, Czech Republic*

16.20 **QUARISMA – Adoption of the QM Qualification "Quality System Manager Junior" in Meat Chains**

*Susanne Lehnert and Pieterlun Luning, Wageningen University, The Netherlands*

16.45 **Effects of Advanced Terminology in Quality Management - A Study at Swedish Organizations**

*Liv Marcks von Würtemberg, Evelina Ericsson and Lars Sörqvist, Industrial Information and Control Systems, Royal Institute of Technology, Sweden*

17.10 **Panel Discussion with the Lecturers**

18.00 **Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

**REGINA BALLROOM I.**

**INNOVATION AND QUALITY I.**

Session Chair: *Robert E. Cole*, Doshisha Business School, Japan and University of California, Berkeley, USA

13.30 **Developing Innovation Management as a Core Organizational Competence**

*Kostas N. Dervitsiotis, University of Piraeus, Greece*

13.55 **Hoshin Kanri – A Strategic Approach to Continuous Improvement**

*David Hutchins, David Hutchins Innovation Limited, United Kingdom*

14.20 **Economics for Quality as the Scientific Basis of Managing the Quality and Innovation**

*Vladimir V. Okrepilov, Member of RAS, Test-St. Petersburg, Russia*

14.45 **Panel Discussion with the Lecturers**

15.00 **Coffee Break**

**INNOVATION AND QUALITY II.**

Session Chair: *Kostas N. Dervitsiotis*, University of Piraeus, Greece

15.30 **Quality Chicken or Innovation Egg?**

*Zigmund Bluvband, ALD Ltd., Israel*

15.55 **Innovations and Quality for Higher Competitiveness of Companies**

*Devender Malhotra and Shalabh Srivastava, Wipro BPO, India*

16.20 **Improve Quality beginning from Development to Production for Steel Strips**

*Helmut Hlobil, VATRON Ltd., Austria*

16.45 **Quality Management of Iron Ore and Coal by Raw Material Division of Tata Steel**

*Rewati. R. Srivastava and Rajesh Murkherjee, Tata Steel Ltd., India*

17.10 **Panel Discussion with the Lecturers**

18.00 **Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

**REGINA BALLROOM II.**

**REPOSITIONING QUALITY FOR MANUFACTURING I.**

Session Chair: *Hans Dieter Seghezzi*, University St. Gallen, Switzerland

13.30 **Quality First – Zero Defect Strategy**

*Willfried Heist, Knorr-Bremse Systeme für Nutzfahrzeuge GmbH, Germany*

13.50 **Refocusing Strategic Quality Management to Meet the Global Challenges of the New Era**

*Michael Kaye, University of Portsmouth Business School, United Kingdom*

*Marilyn Dyason, National School of Government, United Kingdom*

14.10 **Designing Closed Quality Control Loops for Stable Production Systems**

*Robert Schmitt, Henrik Glöckner and Sebastian Stiller, Aachen University, Germany*

*László Monostori, Zsolt Viharos, Hungarian Academy of Sciences, SZTAKI, Hungary*

14.30 **"Practical Program of Revolutions in Factories (PPORF) 20 Keys"® in Russia - Holistic Continuous Business Improvement System**

*Yury Nikolayevich Samoylov, Russian Organization for Quality, Russia*

14.50 **Panel Discussion with the Lecturers**

15.00 **Coffee Break**

**REPOSITIONING QUALITY FOR MANUFACTURING II.**

Session Chair: *Hans Dieter Seghezzi*, University St. Gallen, Switzerland

15.30 **Quality Management: A Cost Factor or a Driver of Competitiveness?**

*Jürgen Varwig, President of German Society for Quality, Germany*

15.55 **The Role of the Quality Manager – Success Factors and Problems**

*Sanna Rosendal and Åsa Danielsson, Sandholm Associates AB, Sweden*

16.20 **Repositioning Quality for Manufactured Product**

*Éva Hofbauer, RÁBA AXLE Company, Hungary*

16.45 **Management Systems Integration: Should „Quality” be Redefined?**

*José Pedro Texiera Domingues, University of Minho and Delphi-Bosch Ferreiros, Portugal*

*Paulo Sampaio and P. M. Arezes, University of Minho*

17.10 **Panel Discussion with the Lecturers**

18.00 **Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

REGINA BALLROOM III.

MANAGEMENT OF QUALITY OR QUALITY OF MANAGEMENT I.

- Session Chair:** *Lars Sörqvist*, Sandholm Associate and Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden
- 13.30 Necessity of New Leadership**  
*Asbjørn Aune*, Norwegian University for Science and Technology, Norway
- 13.55 Strategic Thinking, Planning and Action**  
*Margery Mayer*, Kaplan University and Global Operations Experts, USA
- 14.20 Performance Measurement Systems in Engineering, - Their Influence and Challenge**  
*Knut Lynum*, Norwegian University of Science and Technology, Norway
- 14.45 Panel Discussion with the Lecturers**
- 15.00 Coffee Break**

MANAGEMENT OF QUALITY OR QUALITY OF MANAGEMENT II.

- Session Chair:** *Asbjørn Aune*, Norwegian University for Science and Technology, Norway
- 15.30 Cross Functional Support Process Management**  
*Lars Sörqvist*, Sandholm Associate and Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden
- 16.00 New Times, New Songs**  
*Yuri P. Adler and V. Shper*, Moscow State Institute of Steel and Alloys, Russia
- 16.20 How to Improve the Quality of Top Management's Processes Using the Mechanisms of ISO 9000 Standards**  
*Mičo Jančev*, SMILE IT Solutions Jancev KG, Austria/Bosnia-Herzegovina
- 16.40 Returns on Quality - ROQ Model**  
*Alexander Linczényi*, Slovak University of Technology, Slovakia  
*Renata Nováková*, Slovak University of Technology, Slovakia
- 17.00 Process Evolution through Integration of Shainin and Taguchi. A Case Study in Alternator Manufacturing**  
*N. Ravichandran, A. J. Jegadheeson, A. Balaji and M. Rajkamal*, Lucas TVS, Chennai, India
- 17.20 Panel Discussion with the Lecturers**
- 18.00 Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

SALON CORVINUS

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION AND THE AUDITS

- Session Chair:** *Olav F. Finsnes*, Norwegian Society for Quality and Risk Management, Norway
- 13.30 Management System Certification - Quo Vadis?**  
*Petr Koten*, Czech Society for Quality, Czech National Certification Forum, Czech Republic
- 13.50 A Quality Management Model for High Performance Organization: Finnish Air Force**  
*Henry Ilpo Antero Sivusuo*, Finnish Air Force, Finland
- 14.10 Audits in the Aerospace Industries- Past, Present, Future**  
*Gideon Roth*, Cabiran Ltd., Israel
- 14.30 Improving Flight Safety Issues in the ASD (Aviation, Space & Defense) Industry Challenge**  
*Alois Peter (Lou) Magritzer*, OZ-LEAN SIX SIGMA-PARTNERS, Australia
- 14.50 Panel Discussion with the Lecturers**
- 15.00 Coffee Break**

QUALITY DEVELOPMENT AND MEASUREMENT METHODS

- Session Chair:** *Albert Balogh*, Hungarian National Committee for EOQ, Hungary
- 15.30 Seven Tools for Management of Quality Developed by JUSE**  
*Hitoshi Kamikubo*, Union of Japanese Scientists and Engineers, Japan
- 15.50 A Study on a Method of Planning Countermeasures by Error-Proofing**  
*Haizhe Jin, Masahiko Munechika, Masataka Sano and Chisato Kajihara*, Waseda University, Tokyo, Japan
- 16.10 Sensory Quality Measurement: The Case of Red Ribbon Bakeshop, Inc.**  
*Miflora M. Gatchalian*, Quality Partners Co. Ltd., the Philippines  
*Marife Cruz*, Red Ribbon Bakeshop, Inc.
- 16.30 Methodology for the Establishment of "Standards" as Socio-technology**  
*Shogo Kato, Yoshinori Iizuka and Satoko Tsuru*, University of Tokyo, Japan
- 16.50 QWEB Specification: New Perspectives from Different Stakeholders**  
*A. Costa, P Sampaio and A. C. Braga*, University of Minho, Portugal
- 17.10 Panel Discussion with the Lecturers**
- 18.00 Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

SALON REGIOMONTANUS

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT I.

- Session Chair:** *Alexandros Antonaras*, University of Nicosia, Cyprus
- 13.30 Development Policy, Quality and Sustainability**  
*Györgyi Nyikos*, Ministry of National Development, Hungary
- 13.50 Be Responsible**  
*László Török*, Grundfos Manufacturing Hungary, Hungary
- 14.10 How the Construction Industry is able to Build a Sustainable World**  
*Joal Teitelbaum*, Best Home, Teitelbaum Engineering, Brazil
- 14.30 Two Models - One Journey to Sustained Development**  
*Viktor Iagodzinskyi*, Personnel Training Centre, Ukrainian Association for Quality, Ukraine
- 14.50 Panel Discussion with the Lecturers**
- 15.00 Coffee Break**

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT II.

- Session Chair:** *Györgyi Nyikos*, Ministry of National Development, Hungary
- 15.30 Quality in Governance**  
*Marcos Bertin*, Bertin Quality Consulting, Argentina
- 15.50 In Search of Ethical Governance and Corporate Social Responsibility using the Business Ethics Excellence Model**  
*Alexandros Antonaras and Melpo Iacovidou*, University of Nicosia, Cyprus  
*Chrysi Memtsa*, Hellenic American University, Greece
- 16.10 CSR as a Concept With Special Regard to Core Business and Target Groups**  
*Erzsébet Szegedi*, Hungarian National Committee for EOQ, Hungary
- 16.30 Integration of Sustainability into the Business Processes of a Food Company**  
*Katarina Gazi-Pavelic*, Podravka d.d. Croatia
- 16.50 Process Management: the Key to More Sustainable Development**  
*Jan Gillett and Jane Seddon*, Process Management International Ltd, United Kingdom
- 17.10 Panel Discussion with the Lecturers**
- 18.00 Departure to the Gala Dinner by bus from the Kempinski Hotel Corvinus**

June 22, 2011 (Wednesday) 55<sup>th</sup> EOQ Congress

CONCURRENT SESSIONS  
KEMPINSKI HOTEL CORVINUS

SALON BANDINI/MARZINO

EDUCATION OF QUALITY – QUALITY OF EDUCATION III.

Co-Organizer: Óbuda University

Session Chair: *Gábor Veress*, University of Pannonia, Hungary

- 8.30 **Quality Culture in Institutes of Higher Education**  
*Avner Halevy and Michal Daloya, University of Haifa, Israel*
- 8.50 **Self Assessment according to EFQM Excellence Model as the Tool for Evaluation of University**  
*Milan Hutyra, VŠB-Technical University of Ostrava, Czech Republic*
- 9.10 **GAP between the Need for Quality Management in Companies and the Higher Education Programs**  
*Everard van Kemenade, Fontys University of Applied Sciences, The Netherlands*
- 9.30 **Integrated Quality Management Training**  
*Albert Balogh, Hungarian National Committee for EOQ, Hungary*
- 9.50 **Role of Applied Statistic in the Teaching of Quality**  
*Ágota Drégelyi-Kiss and Georgina Nóra Tóth, Óbuda University, Hungary*
- 10.10 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

QUALITY POLICY, ACCREDITATION AND SUSTAINABILITY

Session Chair: *T H Goh*, University of Singapore, Singapore

- 11.00 **European Quality Policy**  
*Zacharias Bilalis, European Commission, DG Enterprise and Industry, Brussels, Belgium*
- 11.20 **The European Accreditation Infrastructure and the Importance of the EA MLA**  
*Rózsa Ring, National Accreditation Body, Hungary*
- 11.40 **Development of a Sustainable National Accreditation Body for Engineering and Technology Laboratories Accreditation in Libya**  
*Tarek Elsmuai, Nottingham Trent University, United Kingdom*
- 12.00 **Management Systems: a Path to Organizational Sustainability**  
*Paulo Sampaio, University of Minho, Portugal*  
*Pedro Saraiva, University of Coimbra, Portugal*
- 12.20 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

REGINA BALLROOM I.

REFOCUSING QUALITY TO ENHANCE SERVICE TO CUSTOMERS I.

Session Chair: *György Mikó*, Hungarian National Committee for EOQ, Hungary

- 8.30 **Global Challenges: Sustainability in Global Logistics**  
*Roland K. Jahnke, Deutsche Post, Germany*
- 8.50 **A Quality Framework for Services in Shared Services Environments**  
*Roy Ramphal, Faculty of Management at the University of South Africa, South Africa*
- 9.10 **Check-in to the New Era of Quality at Airports – Certification as a Key Factor for Success - Portuguese's Airports Experience**  
*Ivone Lopes and João Farinha, ANA Airports of Portugal S.A., Portugal*

- 9.30 **Complaint in Function of Consumer Satisfaction**  
*Diana Plantić Tadić and Nikolina Borčić, University of Applied Sciences Vern, Croatia*  
*Miroslav Drljača, Zagreb Airport, Croatia*
- 9.50 **Evaluation of Health Tourism as a Strategic Sector in Hungary**  
*Tibor Marosi, Zsuzsanna Talum and Pál Molnár, University of Szeged, Hungary*
- 10.10 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

REFOCUSING QUALITY TO ENHANCE SERVICE TO CUSTOMERS II. QUALITY IN TOURISM

Session Chair: *Roland K. Jahnke*, Deutsche Post, Germany

- 11.00 **Quality in Tourism**  
*Dániel Makay, HOTREC Brussels, Belgium*
- 11.20 **The Keys to Success: Simplicity and Efficiency - Quality Management Methods & Tools in Tourism**  
*Tamás Mezey, Danubius Hotels Co., Hungary*
- 11.40 **Quality in Double Service Models: Being a Service Provider of Tourism Services**  
*Franziska Buser, Business Development & Quality Management, Switzerland Travel Centre, Switzerland*
- 12.00 **Quality in Tourism Through Cultural History Sharing: The Palawan, Philippine Model**  
*Oscar L. Evangelista, Palawan State University, Philippines*
- 12.20 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

REGINA BALLROOM II.

STANDARDIZATION AND THE NEW ISO 9004

Session Chair: *Kari Jussila*, BIT Research Center, Aalto University of Science and Technology, Finland

- 8.30 **Standardization and Integrated Management Systems - Business-Practitioners' Viewpoints**  
*Juhani Anttila, Venture Knowledge, Finland*  
*Kari Jussila, BIT Research Center, Aalto University School of Science and Technology, Finland*
- 9.00 **An Innovative Self-Assessment Method Helps Organizations to Keep their Focus on the Implementation of Improvement Actions**  
*Efstratios Petrellis, MEN Mikro Elektronik GmbH, Germany*  
*Nikolaos Raptakis, Innosys GmbH, Germany*  
*Herbert Schnauber, Ruhr-University Bochum, Germany*
- 9.25 **Standardization of Management Systems for Nanotechnologies**  
*Vilya Versan and Vladimir Galeev, Russian Research Institute for Certification, Russia*
- 9.50 **Six Sigma Becoming a Standard: The New ISO 9004**  
*Ezgi Avci, Turkish Standards Institution, Personnel and System Certification Department, Turkey*
- 10.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

SIX SIGMA AND LEAN MANAGEMENT

Session Chair: *Charles Aubrey*, Anderson Pharmaceutical Packaging an AmeriSource Bergen Company, USA

- 11.00 **Six Sigma as a Change Agent in Quality Management**  
*T N Goh, National University of Singapore, Singapore*
- 11.20 **Integrating Six Sigma and Lean for Better Results**  
*Lars Sörqvist, Sandholm Associates and Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden*

- 11.40 **Critical Success Factors of Lean and Six Sigma Projects: Differences and Commonalities**  
*Balázs Németh, Kvalikon Consulting, Hungary*
- 12.00 **Key Success Factors for Six Sigma Implementation – Green Belt Perspectives**  
*Rachavarn Kanjanapanyakom, Industrial Engineering, Thailand*
- 12.20 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

## REGINA BALLROOM III.

### FUTURE OF QUALITY AND RISK MANAGEMENT

- Session Chair:** *Gregory H. Watson*, Acting Chairman and President of the International Academy for Quality, Finland
- 8.30 **Futuring – Anticipating the Future of Quality**  
*Paul Borawski, American Society for Quality, USA*
- 9.00 **The Future of Risk Management**  
*Olav F. Finsnes, Norwegian Society for Quality and Risk Management, Norway*
- 9.25 **ISO 9004 and Risk Management – New Approaches of Sustainable Development**  
*Liliana Nitu, Romanian Association for Quality, Romania*
- 9.50 **Research and Development of Integrated Management System Model on Knowledge Based System**  
*Vidosav Majstorovic and Valentina Marinkovic, University of Belgrade, Serbia*
- 10.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

### QUALITY IN PHARMA INDUSTRY

- Session Chair:** *Vilmos Berényi*, WIL-ZONE Consulting Office, Hungary
- 11.00 **Risk Management in the Pharma Industry**  
*Magdolna Morvai, Teva Pharmaceutical Works Private Limited Company, Hungary*
- 11.20 **How Pharmaceutical Companies Leverage Quality and Quality Certifications to Achieve Competitive Advantage**  
*Eize de Boer, SGS, Systems & Services Certifications, Switzerland*
- 11.40 **Pharma Industry: Quality Assurance or Quality Management**  
*Júlia Sipos, Institute of Isotopes Co. Ltd, Hungary*
- 12.00 **Integrated Management System in Pharmaceutical Industry: The New Approach in Capital Project Management**  
*Valentina Marinkovic, Ljiljana Tasic and Vidosav Majstorovic, University of Belgrade, Serbia*
- 12.20 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

## SALON CORVINUS

### PEOPLE INVOLVEMENT AND MOTIVATION I.

- Session Chair:** *Miflora M. Gatchalian*, Quality Partners Co. Ltd., the Philippines
- 8.30 **People Involvement and Workplace Cooperation for Quality: The Case of Universal Robina Corporation, Philippines**  
*Jose C. Gatchalian, Quality Partners Company Ltd, Philippines*

- 9.00 **Creating Organizational Capabilities to Improve the Quality of Management AND the Management of Quality with the People CMM**  
*Yan Bello Méndez, SpaceMinds, Spain*
- 9.25 **Managing Quality in Learning Networks**  
*Anni Koubek, Quality Austria, Austria*
- 9.50 **Involvement of People – Motivation Versus Manipulation**  
*Olga Stajdohar-Paden, Croatian Society for Quality, Croatia*
- 10.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

### PEOPLE INVOLVEMENT AND MOTIVATION II.

- Session Chair:** *Jose C. Gatchalian*, Quality Partners Company Ltd, Philippines
- 11.00 **Presumption of Responsibility**  
*Vadim Lapidus, Priority Consulting Center, Russia*
- 11.25 **Studies on Quality Specification of Care Service for the Vulnerable Elderly and Disabled**  
*Xiaofen Tang, Shanghai Association for Quality, China*
- 11.50 **The Quality of the Human Resources – New Aspects of Quality in the 21st Century**  
*György Szügyi, Euromenedzser Consulting and Education Center, Hungary*
- 12.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

## SALON REGIOMONTANUS

### QUALITY IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRY

- Session Chair:** *Balázs Németh*, Kvalikon Consulting, Hungary
- 8.30 **What Happened to Toyota?**  
*Robert E. Cole, Doshisha Business School, Kyoto, Japan and University of California, Berkeley, USA*
- 9.25 **Quo Vadis Automotive Industry?**  
*Jan Hnatek, Czech Society for Quality, Czech Republic*
- 9.50 **„KAMAZ”: Client Interests are First of All**  
*Aleksander Abramenko, OJSC „KAMAZ”, Russia*
- 10.15 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 10.30 **Coffee Break**

### QM IN TRANSITION AND EMERGING ECONOMIES

- Session Chair:** *Marcos Bertin*, Bertin Quality Consulting, Argentina
- 11.00 **Improvement of the European Competitiveness by Development of Movement for Excellence and Quality in Countries with Transition Economics**  
*Petro Kalyta, Ukrainian Association for Quality, Ukraine*
- 11.20 **Developing Advanced Quality Management System in Emerging Economy**  
*Edmond Hajziri, University of Business and Technology and Quality of Kosova, Republic of Kosova*
- 11.40 **Service Quality of the Moroccan Telecom Operators**  
*Walid Zaramdini and Ahd Rankou, Al Akhawayn University, School of Business Administration, Morocco*
- 12.00 **Quality Way: the Perfect Way to Survive and Grow**  
*Mohammad Farshad Kavehpheshdi, ATEC Consultant Engineers, Iran*
- 12.20 **Panel Discussion with the Lecturers**
- 12.30 **Lunch**

## REGINA BALLROOM

### CLOSING PLENARY SESSION

- Session Chair:** *Pál Molnár*, President of the Hungarian National Committee for EOQ and Professor at the University Szeged, Congress Chairman, Hungary
- 13.30 **A Journey to Excellence in Two Organizations**  
*E. David Spong, ASQ Board Chair and President (Ret.) Boeing Aerospace Support, Palos Verdes, CA, USA*

- 14.00 **Innovation of Quality – Quality of Innovation The Way how KNORR does it**  
*István Lepsényi, Director General, Knorr Bremse Hungary Ltd., Hungary*
- 14.30 **The Golden Triangle of Management: Competitiveness, Profitability and Sustainability. How can International Standards Help?**  
*Alan Bryden, Immediate Past Secretary General of International Organization for Standardization, France*

15.00 Breakthrough Management in India  
(to be confirmed)  
Shoji Shiba, Professor Emeritus of the Tsukuba University,  
Japan

16.00 Closing Remarks by the Congress Chairman  
Recognitions and Awards  
16.45 Invitation to the 56<sup>th</sup> EOQ Congress by the  
Representative of the German Society for Quality

## KEMPINSKI HOTEL CORVINUS MAIN ENTRANCE

### FACTORY VISITS

DREHER Brewery Company, Budapest  
[www.dreher.hu](http://www.dreher.hu)  
GRUNDFOS Hungary Production, Tatabánya  
[www.grundfos.hu](http://www.grundfos.hu)  
Herend Porcelain Manufactory, Herend  
[www.herend.com](http://www.herend.com)  
SPAR Hungary Trade Company, Budapest  
[www.spar.hu](http://www.spar.hu)

### GALA DINNER

TUESDAY June 21, 2011, 18:00 – 23:00

#### Lazar Equestrian Park

The equestrian park, established near Gödöllő, is located about 35 km from Budapest and features the world champion carriage-riding Lazar brothers. Guests can take a walk in the Hungarian village yard and become familiar with ancient Hungarian domestic livestock breeds grey cattle, long-woolen sheep, mangalica pig, and the puli dog. The dinner program features an equestrian show with folk and gypsy music.

### SPONSORS

#### National Main Sponsors:



National Innovation Office  
[www.nih.gov.hu](http://www.nih.gov.hu)



B. Braun Avitum Hungary CPLC  
[www.bbraun.hu](http://www.bbraun.hu)

#### Gold Sponsor:



GRUNDFOS Hungary Production Ltd.  
[www.grundfos.hu](http://www.grundfos.hu)

#### Silver Sponsor:



GS1 Hungary Non-Profit Co.  
[www.gs1hu.org](http://www.gs1hu.org)



SGS  
[www.sgs.com](http://www.sgs.com)



University Óbuda  
[www.uni-obuda.hu](http://www.uni-obuda.hu)

(For further information please contact:  
[info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu); see: [www.eoq.hu/2011/](http://www.eoq.hu/2011/))

## Hirdessen

# a Minőség és Megbízhatóság-ban!

## Több ezren olvassák!

Kérjen árjegyzéket a szerkesztőségtől – elérhetőségei a 62. oldalon!

# Az Oktatási és Továbbképzési Szakbizottság elmúlt évi tevékenysége és 2011. évi programja

## A Szakbizottság 2010. évi tevékenysége

A Szakbizottság rendezvényein egyrészt az EOQ MNB által szervezett tanfolyamok tapasztalatai kerültek ismertetésre, másrészt a felsőfokú oktatási intézményekben szervezett, minőségirányítási szakemberek részére megtartott képzések eredményeiről hallhattak beszámolókat a résztvevők. Az egyes előadásokon a részvétel 30 és 50 fő között volt.

## A Szakbizottság 2010. évben megtartott rendezvényei a következők voltak:

Rendezvény témája /Előadók	Időpont és helyszín	Szervező és együttműködő szakbizottságok
Minőségmenedzser szakemberek képzése a magyar felsőoktatásban (Haraszty Gábor; Dr. Marosi Tibor; Dr. Topár József)	2010. május 11. Óbudai Egyetem Bánki Donát GBMK	Oktatási és Továbbképzési SzB. Szolgáltatási SzB.
Az EOQ PRU szerinti rendszermenedzseri és auditori tanfolyamok anyagának és az előzetes hallgatói prezentációk tapasztalatai (Mikó György)	2010. szept. 30. Óbudai Egyetem Bánki Donát GBMK	Oktatási és Továbbképzési SzB.

Minőségirányítási szakemberek képzése a magyar felsőoktatásban (Dr. Balogh Albert, Dr. Reuss Pál, Dr. Veress Gábor)	2010. nov. 30. Óbudai Egyetem Bánki Donát GBMK	Oktatási és Továbbképzési SzB. Szolgáltatási SzB.
---	--	---

## A Szakbizottság 2011. évi munkaprogramja

A Szakbizottság törekedni fog arra, hogy folytassa tevékenységét a felsőfokú oktatási intézményekben folyó minőségirányítási szakemberképzések ismertetése területén. A Szakbizottság hasznosítani kívánja az 55. EOQ Kongresszus Oktatási Szekciójában elhangzott előadások eredményeit.

## A Szakbizottság 2011. évi rendezvény-naptára

Rendezvény témája /Előadók	Időpont és helyszín	Szervező és együttműködő szakbizottságok
A minőségirányítási szakképzésről szerzett tapasztalatok a felsőoktatásban (Dr. Anwer Mustafa, Galla Jánosné)	2011. május 5. 14 óra Óbudai Egyetem Bánki Donát GBMK	Oktatási és Továbbképzési SzB. Szolgáltatási SzB.
Az EOQ 55. Kongresszusa Oktatási Szekciójának eredményei (Dr. Balogh Albert)	2011. szept. 29. 14 óra Óbudai Egyetem Bánki Donát GBMK	Oktatási és Továbbképzési SzB.

*Dr. Balogh Albert, a Szakbizottság elnöke*

## Foglalkozzunk többet a minőségügyi szakkifejezések magyar honosításával és értelmezésével!

A következőkben vázolt eszmefuttatásra az készített, hogy január végén az egyik egyetem szakmérnöki államvizsgáján a kiválóan felkészült hallgató diplomamunkájának bemutatása (nem prezentációja!) során egy ábrára hivatkozott és azt nem magyarul tette, hanem kifogástalan angolsággal chartként nevezte meg. Megemlítem, hogy saját oktatási tapasztalataim is azt mutatják, hogy a külföldi vállalatoknál dolgozó minőségügyi szakemberek dolgo-

zataikban szívesen használják az angol szakkifejezéseket. Szükségesnek láttam ezért, hogy a Minőség és Megbízhatóság következő szerkesztőbizottsági ülésén kezdeményezzem, hogy szervezetünk – az EOQ MNB – legyen elindítója a többi, minőséggel foglalkozó szervezettel együttműködve, egy olyan mozgalomnak, amelynek célja a minőségügyi szakkifejezések magyar megfelelőjének helyes meghatározása és meghatározásuk helyes értelmezése.



A következő okok eredményezték – szerintem – az idegennyelvű szakkifejezések elterjedését:

1. Az oktatásban és a szakfolyóiratokban nem fordítunk elég gondot a helyes magyar kifejezések elterjesztésére.

2. A külföldi vállalatoknál dolgozó fiatal szakemberek rendszerint angolul ismerik meg a minőséggel kapcsolatos alapfogalmakat.

3. Hiányzik – az ismert pénzügyi okok miatt – a nemzetközi szabványok magyar nyelven történő honosítása.

4. Sokszor tapasztalhatjuk a szakkifejezések elterjedő megnevezését és értelmezését a különböző szakterületeken.

5. Több esetben nem világos – még a meghatározás ismeretében sem – a szakkifejezés valódi jelentése, és magyarázatrászorul annak helyes értelmezése.

A teendők megfogalmazásához csak ajánlásokat teszünk. Szükséges ezek megvalósításához a többi érdekelt szervezet támogatása is. Megemlítem, hogy együttműködési szándékát fejezte ki mind a MTESZ elnöke (a minőségügy kiváló szakértője), mind a Magyar Minőség folyóirat szerkesztősége (így közvetve a Magyar Minőség Társaság) is.

Javaslataim a következők:

1. A minőséggel foglalkozó szakemberek (tanácsadók, oktatók, tanúsítók, iparági és szolgáltatás ágazati mérnökök) számára hozzunk létre fórumot a szakfolyóiratokban, amelyen javaslatokat lehet megvitatni a legújabb angol szakkifejezések magyar fordítására vonatkozóan.

2. Együttműködést kell teremteni mind a minőséggel foglalkozó szervezetek (MTESZ, MSZT, MMT, EQQ MNB, ISO 9000 Fórum, Minőségfejlesztési Központ, Szövetség a Kiválóságért, Magyar TQM Szövetség), mind pedig a minőséggel közvetlenül és közvetve foglalkozó szervezetek között.

3. Az együttműködés hatékonyságának növelése érdekében konferenciák szervezése is szükséges, amelyeken számítanunk kell a nyelvtudományok szakértőinek részvételére is.

4. Megfontolandó, hogy az egyes, magyarázatot igénylő szakkifejezésekről külön értelmező cikkek, esetleg kiadványok jelenjenek meg.

5. Célszerűnek látom, hogy az MSZT egyetértése esetén, az MSZT minden anyagi ráfordítás nélkül tegye lehetővé a szakemberek egyeztető értekezletét egyes fontosabb, angol nyelven bevezetett szabványok fogalmainak magyar megnevezése és értelmezése érdekében.

Végezetül megemlítem azt is, hogy az angoloknak nem kell lefordítani angolra a szakkifejezéseket, de azért nekik is van bajuk önmagukkal a statisztikai kifejezések területén. Ugyanis a statisztikai szakkifejezés értelme más a statisztikában és a köznyelvben. Ezt mutatja egy táblázat részlete.

Ez azonban már legyen az Ö gondjuk. A magyar nyelvben egyelőre erre még gondolni sem merek.

*Dr. Balogh Albert,  
az Európai Minőségügyi Szervezet  
Magyar Nemzeti Bizottságának alelnöke*

**1. List of words adopted by Statistics**

Term	General meaning	Statistical meaning
Blocking	Getting in the way, preventing	Grouping by differences between experiment units other than those caused by treatment factors
Censored	Examined for objectionable matter	Data observed with some loss of information, such as through truncation or binning
Confounding	Baffled or frustrated	Inability to attribute an effect on the response distinguishable to differences in treatments
Consistent	State of firmness or density; agreement on harmony	A sequence of estimators (for $\square$ ) is consistent if it converges (in probability) to $\square$
Control	Restrain, direct, regulate	1) Give no treatment (control group) 2) Adjust for (control a variable) 3) Set factor levels to experimental units (control an experiment)

# A Minőség és Megbízhatóság szakfolyóirat médiaajánlata a 2011. évre

A *Minőség és Megbízhatóság* az EOQ MNB nemzeti minőségpolitikai szakfolyóiratának 45. évfolyama jelenik meg 2011-ben. Szerkesztésének legfontosabb célkitűzése a minőségügyi ismeretek magas szintű terjesztése és tapasztalatcsere a minőségfejlesztés területén, valamint egyesületi hírek, beszámolók közlése.

Kéthavonta, minden második hónap végén közel 3000 példányban megjelenő szakfolyóiratunkban közölt hirdetések és fizetett közlemények az EOQ MNB tagjaihoz és az előfizetőkhez jutnak el,

akik között megtalálhatók a minőség iránt elkötelezett cégek és szervezetek, valamint egészségügyi és oktatási intézmények, minisztériumok, önkormányzatok, könyvtárak, továbbá minőségügyi tanácsadó és tanúsító szervezetek.

Megrendelésüket, mellékelve a fekete-fehér hirdetés vagy közlemény szövegét és képanyagát, a mindenkor lapzártáig (01.15.; 03.15.; 05.15.; 07.15.; 09.15.; 11.15.) kérjük elektronikusan a következő címre küldeni: [vass@eoq.hu](mailto:vass@eoq.hu)

## Hirdetési alapdíjaink 2011-ben a következők (ezer Ft-ban Áfa nélkül):

<i>Terjedelem</i>	<i>Belső oldal</i>	<i>Borító II. és III.</i>	<i>Borító IV.</i>
Egész oldal (240 x 170 mm)	80	100	120
Fél oldal (fekvő: 120 x 170 mm)	50	-	-
Fél oldal (álló: 240 x 80 mm)	50	-	-
Negyed oldal (120 x 80 mm)	40	-	-
Álláshirdetés (60 x 80 mm)	30	-	-

A fizetett közlemények (PR cikk) megjelentetésének oldalankénti díja megegyezik a fekete-fehér hirdetés belső oldalankénti alapdíjával.

## További információk:

- A hirdetés számláját a megjelenés után (sorozathirdetés esetén az első hirdetés megjelenése után) a füzettel együtt postázzuk.
- A megrendelést a lapszám(ok)ban a cég nevéhez kapcsolt: „Hozzájárult e szám (ill. lapszámok) megjelenéséhez” szöveggel köszönjük meg.
- További felvilágosítást Vass Sándor főszerkesztő (Tel.: 0620 968 8930; e-mail: [vass@eoq.hu](mailto:vass@eoq.hu)), illetve az EOQ MNB Központi Titkársága (1026 Budapest, II. kerület, Nagyajtai utca 2/b; Tel: 06 20 9688930, Fax: 212 7638; e-mail: [info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu)) ad.

# Minőség és Megbízhatóság

## nemzeti minőségpolitikai szakfolyóirat

Az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság „Minőség és Megbízhatóság” című nemzeti minőségpolitikai szakfolyóiratát kéthavonta, évente 6 füzetben közel 3000 példányban az Iparfejlesztési Közalapítvány közreműködésével és feltüntetett jogi tagjainak támogatásával adja ki. A 43. évfolyamába lépett és 2009-től elektronikus formában is megjelenő szakfolyóirat célja, hogy nyilvánosságot biztosítson a minőségügy elméleti és gyakorlati kérdéseivel kapcsolatos nemzetközi és hazai ismereteknek, trendeknek, élenjáró tapasztalatoknak, véleményeknek, tanulmányoknak, cikkeknek.

A szakfolyóirat főbb témakörei a következők: minőségpolitika; irányítási rendszerek, módszerek és modellek; önértékelés és minőségdíjak; tanúsítás, akkreditálás; fogyasztóvédelem; szabványosítás, mérésügy; a minőségügy alapfogalmai és egyes szakágazatok minőség szabályozásának újdonságai.

A szakfolyóiratot az EOQ MNB tagsága, a minőség iránt elkötelezett ipari, szolgáltató és kereskedelmi cégek, minisztériumok, önkormányzatok, egészségügyi, kutatóoktató, valamint hatósági intézmények, rendvédelmi szervek, minőségügyi tanácsadó és tanúsító szervezetek szakemberei olvassák, illetve a könyvtárak rendelik meg.

A folyóirat lehetőséget nyújt – a fenti témakörökhöz kapcsolódóan – szakmai publikációk, marketing jellegű fizetett szakmai közlemények és hirdetések közzétételére. A kéziratok a főszerkesztőnek (Vass Sándor, tel: +36/20-9688930; e-mail: vass@eoq.hu) közvetlenül vagy vele való egyeztetés után elektronikus formában küldhetők be az EOQ MNB honlapján megtalálható útmutató szerint ([www.eoq.hu/mm](http://www.eoq.hu/mm)). A hirdetési alapdíjak és feltételek szintén a honlapon találhatóak meg.

A meglévő megrendelés módosítása vagy új megrendelés az alábbi formanyomtatványon lehetséges.

### MEGRENDÉLÉS

#### Postázási cím:

Név: ..... Cégnév: .....

Ir. szám: ..... Város: ..... Utca: .....

Elektronikus cím: .....@ .....

Számlázási cím (ha eltér a postázási címtől): ..... Adószám: .....

Cégnév: .....

Ir. szám: ..... Város: ..... Utca: .....

Ügyintéző: ..... Telefon: ..... Fax: ..... e-mail: .....

**1. Megrendelem 2011. évtől a „Minőség és Megbízhatóság” szakfolyóirat nyomtatott és elektronikus változatát, ennek együttes ára 10 000 Ft + ÁFA + csomagolási és postai költségek (összesen: 12 425 Ft/6x1füzet/év):**

füzet példányszáma

**2. Megrendelem 2011. évtől a „Minőség és Megbízhatóság” eddigiek szerinti nyomtatott füzeteinek postai megküldését, amelynek ára 7200 Ft + 5% ÁFA + csomagolási és postai költségek (összesen: 8925 Ft/6x1füzet/év):**

füzet példányszáma

**3. Megrendelem 2011. évtől a „Minőség és Megbízhatóság” elektronikus változatát, amelynek ára 4000 Ft + 25% ÁFA (összesen: 5000 Ft/év)**

igen

**Megrendelésem visszavonásig érvényes; tudomásul veszem, hogy a kiadó évente számláz, és fenntartja a jogot az előfizetési díj módosítására előzetes időbeni tájékoztatás mellett.**

Kelt: .....

(PH.)

.....

(cégszerű) aláírás

**A megrendelést a következő címre kérjük:** EOQ MNB; 1530 Budapest, Pf. 21. Tel: (06 1) 212 8803; Fax: (06 1) 212 7638; E-mail: [info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu)

# A Magyar Minőség legutóbbi számainak tartalomjegyzéke

MAGYAR MINŐSÉG XX. évfolyam 2. szám 2011. február

## SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

A vevői jövedelmezőség elemzése, mérése és értékelése 2. rész – Dr. Balogh Albert

Nyerességérdekeltség és társadalmi felelősség – Dr. Veress Gábor

A belső piaci szolgáltatások minőségbiztosítása és etikája – Pákh Miklós

A humánerőforrás munkaidőben megvalósított munka-hatékonysági és szabadidőben végzett rekreációs tevékenysége I. rész – Szügyi György

Jók a legjobbak közül. Beszélgetés Dr. Koczor Zoltánnal – Szódi Sándor

## A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Minőség Szakemberek Találkozója 2011.

Közgyűlés

XX. Magyar Minőség Hét

## HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

Postai Minőség Díj - Pályázat

Átadták a 2010. évi Gábor Dénes-díjakat

Kockázatok és kezelésük – Rendezvény

Minőségbiztosítás az Egészségügyben

MAGYAR MINŐSÉG XX. évfolyam 3. szám 2011. március

## SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Kockázatmenedzsment és kockázatértékelés – Dr. Balogh Albert

A kockázatkezelés alkalmazási területei – Dr. Horváth Zsolt

Kockázatok kezelése a kontrolling gyakorlatban – Szlávik Péter

A technológiai és minőségkockázatok csökkentési módszerei a gyógyszeriparban – Nagy Péter József, Kőhegyi Imre PhD

Kockázatok csökkentése az autóiparban – Balázs István

A kockázatkezelés fókuszai a Paksi Atomerőműben – Puskás László

Jók a legjobbak közül – Beszélgetés Dr. Gutassy Attilával – Szódi Sándor

## A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Közgyűlés

XX. Magyar Minőség Hét

Díj a Magyar Minőség elektronikus folyóirat legjobb szerzőinek

## HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

10 napos akkreditált önértékelési szakértő képzés

Neten a Cégem

Minőségügyi Világkongresszus Budapesten

Tájékoztató az online szabványkönyvtárról



## PARTNER A FEJLŐDÉS BEN

### Kvalikon Tréningkalendárium 2011. Tavasz

Program	Idő-tartam	Időpontok	Helyszín
LEAN FÓRUM – Versenyképességi Konferencia	2 nap	Április 14-15.	Holiday Inn Hotel, Budaörs
XI. Best Practice Fórum – COLOPLAST	1 nap	Április 21.	Coloplast Kft. Nyírbátor
XII. Best Practice Fórum – NOKIA	1 nap	Április 29.	NOKIA Kft. Komárom

Képzések	Idő-tartam	Időpontok	Helyszín
Lean Management (Kaizen II) képzés	6 nap	Április 26-27, Május 2, 9-10, 17.	Hotel Walzer, Budapest
Kaizen menedzser képzés	6 nap	Április 26, Május 2-3, 9, 16-17.	Hotel Walzer, Budapest
Lean Management – Stratégiai workshop	1 nap	Április 26.	Hotel Walzer, Budapest
Value Stream Menedzsment képzés	3 nap	Április 26, Május 2, 10.	Hotel Walzer, Budapest
5S – TPM – SMED – Lean menedzsment a gépeken	3 nap	Április 26-27-28.	Hotel Walzer, Budapest
Lean Office képzés	5 nap	Április 26, Május 2-3, 9, 16.	Hotel Walzer, Budapest
Lean Maintenance, TPM képzés	5 nap	Április 26, Május 2-3, 9-10.	Hotel Walzer, Budapest
Lean a logisztikában képzés	4 nap	Április 26-27, Május 2, 6.	Hotel Walzer, Budapest
Projektmenedzsment képzés	3 nap	Május 17-18, 24.	Hotel Classic, Budapest
Művezető képzés	4 nap	Április 22-23, 29-30.	Hotel Classic, Budapest

*A képzések a szakképzési hozzájárulás terhére elszámolhatók.*

*Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01 005806, Akkreditációs lajstromszám: AL-1424*

*Jelentkezési határidő a képzések előtt egy hónappal.*

#### További információk:

Farkas János, képzésszervező

Tel/Fax: (06-1) 201-1235, 489 0003

E-mail: [kepzes@kvalikon.hu](mailto:kepzes@kvalikon.hu)

[www.kvalikon.hu](http://www.kvalikon.hu)

Kvalikon Kft.

1125 Budapest Istenhegyi út. 11/c.

## Az EQQ Magyar Nemzeti Bizottság tanfolyamajánlata 2011

A Felnötképzési Akkreditáló Testület 2008. január 9-én az EQQ MNB közhasznú szervezetet  
**felnötképzési intézményként akkreditálta.** Intézmény-akkreditációs lajstromszám: **AL-1723.**

Felnötképzési nyilvántartási szám: **01-0474-05.**

Az akkreditáció 2008. január 9.-től 2012. január 9. napjáig érvényes.

A fentiek alapján az EQQ MNB tanfolyamok költsége a **szakképzési hozzájárulásból elszámolható.**

- **EQQ MNB tanúsítványt adó Kockázatmenedzsment képzés (1 napos) – 5 kreditpont**  
2011. április (Időpont szervezés alatt) – Budapest – 54 000 Ft+ ÁFA / fő
- **EQQ Környezeti rendszermenedzser intenzív (5 napos) tanfolyam – 15 kreditpont**  
2011. április 11-15.– Budapest – 114 000 Ft + ÁFA / fő
- **EQQ MNB tanúsítványt adó Zöldöves Statisztikus képzés (2 napos) – 10 kreditpont**  
2011. május 3., 10. – Budapest – 94 000 Ft+ ÁFA / fő
- **EQQ Környezeti auditor (1 napos kiegészítő) tanfolyam** vizsgával az „EQQ Környezeti auditor” tanúsítvány megszerzéséhez  
2011. június 29.– Budapest – 68 000 Ft + ÁFA / fő – **5 kreditpont**
- **Speciális szintentartó tanfolyam gyógyszeripari szakemberek részére** „EQQ Minőségügyi rendszermenedzser / auditor / szakértő”  
tanúsítvány meghosszabbításához – **10 kreditpont**  
2011. szeptember 5-6. – Budapest – 94 000 Ft + ÁFA / fő
- **Szintentartó tanfolyam** „EQQ Minőségügyi rendszermenedzser / auditor / szakértő”, „EQQ TQM menedzser / felülvizsgáló”, „EQQ Környezeti  
rendszermenedzser / auditor” tanúsítvány meghosszabbításához – **10 kreditpont**  
2011. szeptember 19-20. – Budapest – 68 000 Ft + ÁFA / fő
- **EQQ Minőségügyi auditor intenzív (5 napos) tanfolyam** vizsgával az „EQQ Minőségügyi auditor” tanúsítvány megszerzéséhez – **15 kreditpont**  
2011. október 3-7. – Budapest – 165 000 Ft + ÁFA / fő
- **EQQ Információbiztonsági rendszermenedzser intenzív tanfolyam** vizsgával az „EQQ Információbiztonsági rendszermenedzser”  
tanúsítvány megszerzéséhez – **15 kreditpont**  
2011. október 17-21. – Budapest – 165 000 Ft / fő  
Program-akkreditációval rendelkező képzés. ÁFA-mentes. A program-akkreditációs lajstromszám: PL-1772.
- **EQQ MNB – Kvalikon Hat Szigma Zöldöves (6 napos) tanfolyam** vizsgával az „EQQ MNB Hat Szigma Zöldöves” tanúsítvány megszerzéséhez –  
**20 kreditpont**  
2011. november 7-8., 14-15, 21-22. – Vizsga: 2011. november 30. – Budapest – 300 000 Ft + ÁFA / fő
- **Szintentartó tanfolyam** „EQQ Minőségügyi rendszermenedzser / auditor / szakértő”, „EQQ TQM menedzser / felülvizsgáló”, „EQQ Környezeti  
rendszermenedzser / auditor” tanúsítvány meghosszabbításához – **10 kreditpont**  
2011. december 5-6. – Budapest – 68 000 Ft + ÁFA / fő

### Megjegyzések:

- Jelentkezését csak kitöltött jelentkezési lap alapján tudjuk elfogadni, ami szerződésnek minősül. A jelentkezési lapok a honlapon ([www.eoq.hu](http://www.eoq.hu)) megtalálhatók vagy az EQQ MNB Központi Titkárságán Gáll Zsuzsanna minőségügyi és oktatási vezetőtől ([info@eoq.hu](mailto:info@eoq.hu)) igényelhetők.
- Ahol honlapunkon nem talál jelentkezési lapot, a vonatkozó tanfolyam megnevezése mellett kérjük a résztvevő nevének, munkahelyének és elérhetőségének megküldését az EQQ MNB címére a jelentkezési lap eljuttatásához.
- A díjtétel tartalmazza a tanfolyamon való részvétel (ebéd, kávé, üdítő, aprósütemény), a tananyag, a felmerülő vizsga és a regisztráció, valamint sikeres vizsgázók számára az EQQ oklevél és plasztikkártya, az EQQ MNB oklevél, továbbá az EQQ MNB honlapján, a „Minőség és Megbízhatóság” szakfolyóiratban és az EQQ MNB Évkönyvben való közzététel költségeit.
- A díjtétel tartalmazza az EQQ MNB tagsági díjat is, „Az EQQ szakember-tanúsítás általános követelményrendszere – Tájékoztató a képzésben résztvevő szakemberek részére” című dokumentum 2. mellékletében foglaltak szerint.
- A tanfolyamok helyszínét a részletes programmal együtt a tanfolyam indítása előtt mintegy 2 héttel a résztvevőkkel közvetlenül közöljük.