

A „Minőség-Innováció 2015” pályázat eredményei

Finnország Államelnöke – a finn minőségügyi partner-szervezet (Excellence Finland) kezdeményezése alapján – 2007-ben indította útjára a „Minőség-Innováció” pályázatot. A kezdeményezés alapvető célja a versenyképesség növelése és az életminőség javítása a vevőorientált minőség fejlesztését szolgáló minőség-innovációs teljesítmények nemzeti és nemzetközi elismerése által. Finnország sikeres kezdeményezéséhez azóta – felkérés alapján – csatlakozott: Svédország, Lettország, Észtország, Csehország, Magyarország, Izrael és Kazahsztán, valamint a 2015. évtől Litvánia és Spanyolország (Baszkföld).

Magyarország – az EOQ MNB közreműködésével – már 2013-ban sikeresen bekapcsolódott a nemzetközi pályázatba: évente az összes pályázat közel 10%-át (12-14 pályázatot) magyarországi szervezetek nyújtották be, melyek közül 2013. évben 2 és 2014. évben is 2 pályázó nemzetközi díjnyertes lett.

A „Minőség-Innováció 2015” nemzeti és nemzetközi pályázatban való részvétel ezúttal is több előnnyel járt. A pályázatra való bejelentkezés – a bevezetett módosítások ellenére – továbbra is egyszerűnek bizonyult; a pályázati önértékelési kritériumok jól átláthatóak, logikusak; a nevezési díjtételek – amelyek a továbbjutó pályázatok nemzetközi zsűrizésének költségeit is magukban foglalták – igen kedvezőeknek mondhatók. A pályázatok kezelése kezdettől fogva bizalmas, csak a Díjnyertesek és az EOQ MNB Elismerő Oklevélben részesülők kerülnek nyilvánosságra, ami számukra azután mindenképpen komoly elismerést és jelentős marketing értéket biztosít.

A minőség-innovációs pályázatokat – a minőségfejlesztéshez és a fenntarthatósághoz kapcsolódóan – a következő kategóriákban lehetett benyújtani:

- Nagyvállalatok
- Kis- és középvállalkozások
- Mikro-vállalkozások
- Közsféra és non-profit szervezetek
- Oktatási szférában működő szervezetek
- Egészségügyi és szociális szervezetek
- Potenciális innovációk (valamennyi kategóriában)
- „Minőség-Innovatív Vállalat / Szervezet 2015” (csak nemzeti szinten, bármely kategóriában)

Ebben az évben is csak nemzeti szinten lehetett pályázni a „Minőség-Innovatív Vállalat/Szervezet 2015” címre is. Ez egy, az egész vállalat vagy szervezet többéves minőségorientált innovatív működését elismerő Díj, amely az Irányító Bizottság (Steering Committee) jóváhagyásával, Pilot jelleggel először Magyarországon kerül bevezetésre. Kedvező tapasztalatok esetén a modellt a későbbiek során valamennyi résztvevő ország átveszi.

A közel 100 magyarországi érdeklődő közül 21 szervezet nyújtott be a megadott határidő előtt pályázatot, melyek között 16 volt értékelhető. Az EOQ MNB elnökségi tagjaiból álló nemzeti zsűri pontozásos egyéni, majd konszenzusos csoportértékelés alapján megállapította kategóriánként a díjazottakat és az EOQ MNB Elismerő Oklevélben részesülőket a következők szerint:

A „Minőség-Innováció 2015” pályázat nemzeti díjnyertesei

Kategória	Vállalat/Szervezet	A pályázat megnevezése
Nagyvállalatok	Lexmark International Technology Hungaria Kft.	„Pénzügyi folyamatok automatizálása SAP-ban”
Kis- és középvállalkozások	Evopro Bus Kft.	„MODULO moduláris felépítésű autóbuszcsalád”
Mikro-vállalkozások	OKOSKOCKA Kft.	„Okoskocka”
Közsféra és non-profit szervezetek	Alsómocsolád Község Önkormányzata	A „RIGAC”, mint a „Magunk Kenyerén” Helyi Gazdaság-fejlesztési Program megvalósulását segítő eszköz

Kategória	Vállalat/Szervezet	A pályázat megnevezése
Oktatási szférában működő szervezetek	Kecskeméti Főiskola	„Humán erőforrás értékelés és minőségi járműfejlesztési kísérlet a Kecskeméti Főiskolán”
Egészségügyi és szociális szférában működő szervezetek	Szent Erzsébet Szociális Alapítvány	„Idősgondozás Manhertz-elve®”
Potenciális Minőség-Innováció	G&G és Társa Kft.	„Homlokzati állványrendszerekhez és/vagy épületekhez rögzíthető hőszigetelő védőfólia”

A „Minőség-Innovatív Vállalat 2015” pályázat nemzeti díjnyertesei

Kategória	Vállalat/Szervezet
Nagyvállalatok	Lexmark International Technology Hungaria Kft.
Mikro-vállalkozások	Maform Kft.

EOQ MNB Elismerő Oklevelet elnyert „Minőség-Innováció 2015” pályázatok

Kategória	Vállalat/Szervezet	A pályázat megnevezése
Kis- és középvállalkozások	evopro Innovation Kft.	„Dinamikus vasúti diagnosztikai rendszer”
	Intervet Hungaria Kft. – az MSD AH tagja	„AMEN” - Account Management Excellence Network
Mikro-vállalkozások	Maform Kft.	„A paq fotel”
	Pannon-Quality Menedzsment Tanácsadó Kft.	ExcellentCERT
Közszféra és non-profit szervezetek	Csongrád Megyei Rendőr-főkapitányság	„Tanyaprogram”
	Veritas Kulturális Egyesület	„TájGazda”
Egészségügyi és szociális szférában működő szervezetek	Bálint Sándor Szeretetotthon	„Párbeszéd fonala”

A nemzeti szintű elismerések átadására az „Európai Minőség Hét 2015” alkalmából megtartott Nemzeti Minőségügyi és Minőség-Innovációs Konferencia keretében került sor, amelyet az EOQ MNB a Minőségügyi Világforum utórendezvényeként 2015. november 10-én Budapesten a Gellért Szállóban tartott meg. A „Minőség-Innováció 2015” nyertes pályázatait a pályázók képviselői ismertették. Ezt követően kapták kézhez a díjnyerteseknek járó oklevelet, illetve az EOQ MNB Elismerő

Oklevelét. A rendezvényt és a díjátadást az ünnepléses gálavacsora zárta.

Az EOQ MNB Elnöksége – a díjazott pályázatok színvonalát nagyra értékelve úgy döntött, hogy valamennyi nemzeti díjnyertestől bekéri a pályázatok angol nyelvű változatát, és az előírt értékelő véleményezéssel benyújtja azokat nemzetközi elbírálásra. A Finn Minőségügyi Szervezet által koordinált nemzetközi megmérettetés a következő 3 részből állt:

- A benyújtott pályázatok befogadásának elbírálása.
- A Finn Minőségügyi Szervezet által felkért szakértőkből álló Nemzetközi Zsúri konzensusos pontozásos bírálata és az abból kialakított rangsor.
- Arésztvevő Nemzeti Minőségügyi Szervezetek egy-egy képviselőjének pontszámai (a saját országból befogadott pályázatok bevonása nélkül) és az abból kialakított rangsor.

A végső sorrendet a 2 rangsor átlagolásával határozták meg.

A 10 résztvevő országban – rekordszámú – több mint 200 pályázat került elbírálásra. A benyújtott nemzeti díjnyertes pályázatokat a nemzetközi megmérettetésre a következő számban fogadták be:

• Cseh Köztársaság	3
• Észtország	4
• Finnország	4
• Izrael	2
• Lettország	3
• Litvánia	6
• Kazahsztán	5
• Magyarország	7
• Spanyolország (Baszkföld)	6
• Svédország	3

A zsúrik által adott legnagyobb összes pontszámot a magyarországi pályázatok kapták, míg a második helyre a spanyol, harmadik helyre a finn pályázatok kerültek, ami részben összefügg a befogadott pályázatok számával is.

Az elnyert nemzetközi díjak megoszlását a következő táblázat tartalmazza:

Ország	Nemzetközi Fődíj	Nemzetközi Díj
Cseh Köztársaság	0	0
Észtország	0	1
Finnország	1	2
Izrael	2	0
Lettország	0	0
Litvánia	0	1
Kazahsztán	0	1
Magyarország	2	0
Spanyolország (Baszkföld)	2	0
Svédország	0	2

A Nemzetközi Fődíjat elnyert magyarországi pályázatok a következők:

Evopro Bus Kft. a Kis- és középvállalkozások kategóriában:

„MODULO moduláris felépítésű autóbuszcsalád”

A MODULO egy moduláris felépítésű autóbuszcsalád, amelyek különböző utas-befogadó képességű hajtásrendszerrel szerelhetők fel. Utastere szinte teljesen alacsonypadlós, amely magas utazási komfortot biztosít. Óvja a környezetet; üzemeltetési költségei alacsonyak. A különleges ajtóelrendezését, a megnövelt tengelytávú, teljesen kompozit könnyűszerkezetes önhordó kocsitest teljes mértékben magyar fejlesztés. Ez egy teljesen újszerű, hivatalos szabadalommal is rendelkező autóbuszcsalád, amely 2015-ben a Magyar Termék Nagydíjat is elnyerte, és amelyet környezet-kímélő és élvezeti értéket adó használat mellett gazdaságosan lehet üzemeltetni. A szabadalomnak és az üvegszálak kompozit technológiájának köszönhetően a MODULO össztömege lényegesen kisebb az acélszerkezetes össztömegénél, ami kisebb fogyasztást és tengelyterhelést eredményez. A MODULO tervezésénél fontos szempont volt az alkatrészek számának minimalizálása és a felesleges bonyolult megoldások elkerülése is.

Alsómocsolád Község Önkormányzata a Közszféra és non-profit szervezetek kategóriában:

A „RIGAC”, mint a „Magunk Kenyerén” Helyi Gazdaság-fejlesztési Program megvalósulását segítő eszköz

Alsómocsolád Község Önkormányzata 2013. május 1-én – 7,5 millió Ft értékben helyi fizetőeszközt – RIGAC néven bocsátott ki. Az Önkormányzat a RIGAC kibocsátásakor valamennyi helyi polgárnak alanyi jogon – ellenérték megfizetése nélkül – biztosított RIGAC-ot, hogy beindulhasson a pénzforgalom. A RIGAC hasonlóan funkcionál, mint a hivatalos fizetőeszköz, de kizárólag Alsómocsolád közigazgatási területén lehet vele fizetni különböző helyi szolgáltatásokért, helyi termékekért, az Önkormányzat egyes szolgáltatásaiért, de felhasználható a helyi adó befizetésére is. Az eddigi eredmények pénzügyi és környezeti szempontból is igen pozitívak. A lakosság pl.

olcsón kiváló minőségű helyi élelmiszert tud vásárolni, továbbá a gazdaságfejlesztési program keretében az Önkormányzat által meghitelezett termelőeszközök (jószág, vetőmag, takarmány) ellenértékét RIGAC-cal is kiegyenlíthetik. Lakásaik felújításához az Önkormányzat által Rigac-ban nyújtott vissza nem térítendő támogatás felhasználásával csak helyi munkakerőt foglalkoztathatnak, amiért RIGAC-cal fizethetnek. A közterületek rendben tartását az Önkormányzat ugyancsak RIGAC-cal egyenlíti ki, ami szintén növeli a vásárlóerőt. A „Magunk Kenyerén” program fő eredményeként a 360 lelket számláló Alsómocsoládon jelenleg már több munkahely van, mint a lakosok száma. A falu lakói a RIGAC-ot mára kivétel nélkül sajátjuknak és hasznosnak tekintik.

A „Minőség-Innovációs 2015” pályázat zárása

A „Minőség-Innovációs 2015” pályázat Nemzetközi Fődíjainak és Díjainak átadására 2016. január 27-én Tallinnban, Észtország fővárosában került sor. Az Észt Minőségügyi Szervezet egy nagyszabású Minőségügyi Konferencia keretében ünnepelte 25. jubileumát. A résztvevő országok nagykövetei által megtisztelt rendezvény méltó keretet adott a díjátadó gálának, amihez egy kiállítás is kapcsolódott. A kiállításon nem csak a díjnyertesek, hanem a nemzetközi megmérettetésbe befogadott pályázók is bemutatkozhattak, amelyen a Magyarországról befogadott pályázók is jelen voltak.

Dr. Molnár Pál



A tallinni magyar delegáció résztvevői (jobbról balra):

Illyés Péter, a MABI-BUS Kft. és *Dékány Donát*, az evopro Bus Kft. ügyvezető igazgatója,
Dicső László, Alsómocsolád polgármestere, *Dr. Szigeti Judit*, a Helsinki Magyar Nagykövetség attaséja,
Dr. Molnár Pál, az EOQ MNB elnöke és *Dr. Kovács Dezső*, Alsómocsolád Község Önkormányzatának tanácsadója

Beszámoló az EOQ MNB Kockázat-Menedzser tanfolyamáról

Az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság Közhasznú Egyesület 2015. december 14-18. között az EOQ MNB Képzési Központban rendezte meg első Kockázat-Menedzser tanfolyamát. A tanfolyam jelentőségét elsősorban a téma fontossága indokolta.

A kockázatok felmérése és helyes kezelése manapság a vállalatok számára egyre nagyobb jelentőséggel bír, melyet a saját belső igényein túlmenően számos külső körülmény, követelmény is egyre jobban kikényszerít. Vegyük például az egyes szakterületeken kötelező jogszabályi követelményeket, az egyre gyakoribb megrendelői elvárásokat, vagy például az irányítási rendszerszabványok által előírt kockázatmenedzselési követelményeket. Ráadásul az ISO 9001:2015-ös szabvány megjelenése már a minőségirányítási rendszerek működtetésénél is kötelezően előírja a kockázatalapú gondolkodásmódot.

Mindezen előírások és szabványok ellenére gyakran tapasztalják azt a külső tanácsadó, felülvizsgáló, netán auditáló, akkreditáló szervezetek, hogy a vállalatok körében nagyon kevés ezen a téren az ismeret, hiányzanak a kockázatokkal kapcsolatos megelőző és helyesbítő intézkedések.

A 2015. végén megjelent új szabványok csak még jobban fokozták ennek jelentőségét, és ezt felismerve kiemelt figyelmet fordítottunk a tanfolyam előkészítésére és megszervezésére. A tanfolyamot komoly előkészítő munka előzte meg, mert egy magas színvonalú képzést akartunk összehozni. Ennek érdekében nagy hangsúlyt helyeztünk mind az oktatók kiválasztására, mind a tematika és a tananyag megfelelő előkészítésére.

A tanfolyamot végül három előadó közreműködésével állítottuk össze: Solymosi Ildikó, Dr. Fekete István és Dr. Horváth Zsolt. Mindegyikük nagy rutinnal rendelkező kiváló előadó és oktató, továbbá a saját kockázatmenedzselési területükön évek óta elismert gyakorlati szakemberek, rengeteg projekt tapasztalattal a hátuk mögött. A tematika elkészítésekor egyszerre fektettünk hangsúlyt mind a nemzetközi EOQ által megfogalmazott kockázatmenedzseri ismeretekre

vonatkozó követelmények átadására, mind a megértést és az ismeretek gyakorlati használhatóságát támogató magyarázatokra, valamint a mindennapi életből és gyakorlati projektekből vett példák bemutatására.

Nagy várakozás előzte meg az első tanfolyamot, melyet végül 2015. december közepén tartottunk meg. A résztvevők a tananyag feldolgozása során tudásukat a következő főbb témakörökkel bővítették:

- a kockázatmenedzsment fogalma és általános alapelvei,
- a kockázatmenedzsment kapcsolata a vállalati menedzsmentrendszerekhez (minőségirányítási rendszerekhez),
- az új ISO 9001 minőségirányítási rendszerszabvány kockázatokkal kapcsolatos követelményei,
- az ISO 31000 szabvány szerinti általános kockázatmenedzselési keretrendszer működési elve,
- az egyes kockázatok felmérési és kezelési módszereinek rendszerezése és csoportosítása, valamint
- a fontosabb kockázati területeken a kockázatok felmérésének és kezelésének gyakorlati módszerei, eljárásai és alkalmazásai.

A téma újdonsága, a témakör terjedelme indokolta, hogy az elméleti háttérismeretek átadására és a gyakorlatorientált képzésre egyaránt szükség volt az 5 nap során. A tanfolyam nagyon jó hangulatban telt el, a hallgatók és az oktatók is alig vették észre, hogy telik az idő, mivel az előadások kapcsán a jelenlevők számos hozzászólást, észrevételt tettek, és az előadásokat gyakran érdekes viták tarkították.

Köszönhetően a részletes tananyagnak, valamint a tapasztalt előadóknak, továbbá a hiteles, valós életből vett gyakorlati példák bemutatásának a tanfolyam nagy sikert aratott. A résztvevők számszerűsített értékelése alapján a tanfolyam összesített átlagpontszáma egy 1-től 5-ig terjedő skálán 4,73 lett, és a szóbeli megjegyzések, vélemények is azt mutatják, jó irányba in-

dult el az EOQ MNB Egyesület ezzel az új tanfolyammal.

Ahogy minden képzésünk esetén, így most is figyelembe vesszük a résztvevők javaslatait, kéréseit a képzés továbbfejlesztése érdekében!

Mindent megteszünk, hogy a következő tanfolyam, amely 2016. május 30. és június 3. között lesz, ismét sikeres legyen.

Heiszman Judit

A minőségügyi oktatás eredményességének javítása Ázsiában

Az Ázsiában oktató amerikai minőségügyi szakemberek – az eltérő kulturális örökségből kifolyólag – sokszor elképesztő kihívásokkal találják szemben magukat: ilyen például, hogy sok hallgató egyáltalán nem mer válaszolni a feltett kérdésekre, mert rettenetesen szégyellné magát a többiek előtt, ha rossz választ adna, vagy egyszerűen nem kíván szerepelni a közösségben. Az oktatóknak tehát meg kell ismerkedniük a sajátos ázsiai kultúrával, felállítva egy szerepmodellt az alapvető elvárásokról és szabályokról, amellet aktiv környezetet kell teremteniük, feloldva a hallgatók gátlásait, hogy azok motivációt érezzenek a közös munkában való részvételle. A jó oktató legyen minde-
nekelőtt maga is lelkes, amellet rendelkezék szervező- és stimuláló képességgel, a magyarázata legyen egyszerű és világos, továbbá mutasson együttérzést a hallgatóival. Semmiképpen se legyen olyan elméleti ember, aki monoton hangon felolvassa az előadások anyagát; ehelyett tartson fenn állandó szemkontaktust a hallgatósággal és aktívan használja ki a testbeszéd adta lehetőségeket is (gesztikuláljon). Szeretnie kell a szakmáját és azt amit csinál, különben a közönség azonnal észreveszi, hogy itt csak a pénz hajszolásáról van szó. Legyen az oktató alázatos és tisztelje meg a hallgatóságát azzal, hogy felkéri őket: röviden mutakozzanak be és mondják el, milyen sikereket értek el már szakmai téren. Érdemes leírni ezeket a siker sztorikat, mivel azok jól hasznosíthatók a további oktató munkában is. Állandó kérdéssel-
tevésekkel serkentse a hallgatók aktivitását.



Hogyan lehet megfelelően termékeny környezetet kialakítani egy olyan országban, ahol az emberek nemzedékek óta hozzászoktak a formális és hierarchikus viszonyokhoz? Először is a hallgatókra rájuk kell bízni, hogy ők maguk hozzák létre munkacsoportjaikat, ahová saját barátait is beválaszthatják. Ismerős körben jobban megy a munka, amely panel megbeszélésekkel és vitákkal, valamint projekt prezentációkkal tovább bővíthető. Az oktatók számára egy ötlépcsős technika javasolt: 1. A felvetett kérdés vagy probléma dramatizálása egy történet elmondásával, illetve néhány kép bemutatásával. 2. A probléma jelentőségének ecsetelése megvilágítva, hogy mi minden múlik annak megoldásán. 3. A háttér információ elemzése és értékelése. 4. Jól alátámasztott saját javaslatok és következtetések. 5. A hallgatók válaszaival való odafigyelés.

A tanár és a hallgatóság közötti jó együttműködés záloga a bizalom, melynek kiépítéséhez nélkülözhetetlen az oktatási időn kívül végzett tevékenység is. Érdemes külön-külön is elbeszélgetni a hallgatókkal, hogy jobban megismerjük őket. Sokat segíthetnek az együtt elfogyasztott ebédek vagy a közös teázás a szervezet kávéházában. Az előnyök mellett léteznek azonban kelepccék is. Könnyen előfordulhat például, hogy a túlságosan bizalmasá váló kapcsolat miatt a tanár egyfajta szaktanácsadói szerepet vállal magára, főleg magánügyekben. Nem szabad tehát túllépni bizonyos határokat, amelyhez a következő néhány alapvető betartása szükséges: 1. Tedd magadévé és szigorúan kövesd az Amerikai Minőségügyi Szervezet (ASQ) etikai kódexét! 2. Ismerkedj meg a helyi előírásokkal és elvárásokkal, amelyeket egyrészt a saját céged, másrészt a hallgatók szervezetei adtak ki. 3. Kezeld a hallgatókat egyformán, kivételezés nélkül! Vigyázz arra, hogy egyikükkel se töltsél el az átlagnál több időt. 4. A bizalmas beszélgetések helye elsősorban a munkahely; munkaidőn kívül ne nagyon foglalkozz külön egyes hallgatókkal! 5. Legfontosabb dolog, hogy az oktató legyen becsületos, tisztességes, nyílt és együttérző ember!

Shu Liu: *Show of Hands. Quality Progress, November 2013, 26-31. oldal*

VG