

RÓZSA ANDRÁS elnök, ISO 9000 FÓRUM

Innováció – Együttműködés – Kommunikáció: Fontos gondolatok a XXIII. Nemzeti Minőségügyi Konferencián

Az ISO 9000 FÓRUM Egyesület – immár hagyományosan – 2016. szeptember 15-16-án tartotta meg a XXIII. Nemzeti Minőségügyi Konferenciát (NMK) Balatonalmádiban a RAMADA Balaton Konferencia Hotelben.

A rendezvény két napján összesen 336 személy vett részt és kiemelkedő eredménynek számít, hogy a résztvevők közel 200 szervezetet képviseltek. A kérdőíves értékelések és a személyes vélemények egyértelműen igazolják, hogy a konferencia szakmai és szervezési szempontból is sikeres volt.



1. ábra. XXIII. NMK. Plenáris résztvevői

Rózsa András az ISO 9000 FÓRUM Egyesület elnöke köszöntötte a résztvevőket és megköszönte azoknak a minőségügyi szervezeteknek, tanácsadóknak és tanúsítóknak, akik önzetlenül vettek részt a XXIII. NMK meghirdetésében, népszerűsítésében.

Ezt követően Kormány Tamás elnökletével kezdetét vette a plenáris ülés, melynek tematikája „**4.0. Ipari forradalom - Együttműködés - Kommunikáció**” tematikával került kialakításra.

Az előadások előrevetítették, hogy jelentős megújulásra és paradigma-váltásra van szükség,

mivel a napjainkban zajló, digitális megoldásokra alapozott ipari forradalom sem nélkülözheti a TQM, a minőségügy, illetve a Lean-Kaizen reneszánszát, újragondolását.

Az új ipari forradalom szellemében a vevő és a szállító, illetve a beszállítói láncok együttműködésében van szükség a továbbfejlődésre. A globális internetes felület és az ahhoz kapcsolódó, egyre több informatikai megoldás új lehetőségeket nyit meg, aminek következtében sok eddig alkalmazott megoldást ki kell szelektálni az életünkben. Ebből következik, hogy mindenképpen paradigma-váltásra van szükség a minőségügy terén is.

Dr. Nikodémus Antal ismertette az új ipari forradalommal kapcsolatos kormányzati elképzeléseket, az autóipar rohamos fejlődését az az autonóm járművek irányába.

Széleskörű gazdasági kitekintéssel Dr. Inotai András egyetemi tanár arról tartott tájékoztatást, hogy mit jelent napjainkban a gazdasági biztonság, és milyen gazdasági kilátásai lehetnek a kis országoknak.

A plenárison különös érdeklődést váltott ki Sipos Zoltán marketingtartalmú blogger kommunikációs eszme-futtatása és Nógrádi György biztonságpolitikai szakértő nemzetközi tájékoztatója.

A plenáris ülést nagyon szemléletes, kommunikációs technikával zárta Tóth Péter és Bóna Péter, akik online demo segítségével ismertették a digitális kommunikáció fontosságát az irodai hatékonyság területén.

A plenáris ülés zárásaként az ISO 9000 FÓRUM Elnöksége oklevéllel és könyvajándékkal jutalmazta a konferencia törzsvendégeit.

A konferencia délutánján 4 szekcióban zajlott a szakmai munka és nehéz volt választani a párhuzamosan tartott színvonalas előadások és a tanulságos vállalati példák meghallgatása között.



2. ábra. XXIII. NMK díjazott törzsvendégei

„Az új MIR bevezetésének fogásai a gyakorlatban” szekció előadásai nagy érdeklődésre tartottak számot köszönhetően az új ISO 9001:2015 szabvány megjelenésének.

Az ISO 9000 FÓRUM ismét lehetőséget biztosított a tanúsító szervezetek számára, hogy közvetlenül válaszolhassanak az érdekelt felek (tanácsadók és megrendelők) által felvetett kérdésekre. A szekcióban kb. 100 fő vett részt és közöttük számos fiatal szakember jelent meg, aminek nagyon örülhetünk.

Első előadóként Szabó T. Árpád (EMT Zrt. Tanúsító) tartott előadást az ISO 9001:2015 szabvány tanúsítási elvárásairól. Az előadás hangsúlyozta a folyamat- és kockázatszemlélet alkalmazásának fontosságát, de a hallgatóságot részben eléggé megijesztette a prognosztizált auditálási gyakorlat.

Záhonyi Lajos (Angyal Business Consulting Kft.) előadásában főleg a SAP projektek kialakítása és adatbázisok kezelése volt a fő vezérvonal (Quality Gate - SAP bevezetés. Kockázatok és eszközök).

Dr. Becser Balázs (Alfa-CON Kft.) előadása az új ISO 9001:2015 bevezetésére és a tanúsítás dilemmáira koncentrált. Gondolatmenete a kockázatok lehetséges vizsgálati helyeire és az új szabvány adta működési hatékonyság növelésének lehetőségeire épült.

Honvári Gitta előadása, melynek címe „Hogyan használjuk ki az új szabványt a vezetők bevonására?” a szekció fénypontja volt. Érdekes, tömör és jó megközelítést hallottunk az új szabvány szerinti vezetői elkötelezettségről, a vezetői munka és az ISO 9001:2015 kapcsolatáról.

Gál Gyula (Gépipari Vizsgálóintézet á.v. SZU Brno) magyarországi képviselő előadásában a terméktanúsítás és a CE jelölés dominált, az ISO 9001:2015 pedig hivatkozásként jelent meg.

A szekció előadásait szakmai vita követte, melynek során többen kifejtették, hogy a szabványos irányítási rendszerek elsősorban vezetési, menedzsment eszközök, és az új szabvány éppen azért azt a célt szolgálja, hogy a szervezetek jó működéséhez támogatást, háttérrel biztosítson.

A „Kockázatmenedzsment az integrált irányítási rendszerek működtetésében” szekció szintén jelentős érdeklődést váltott ki.

„A folyamatszemplélet, a dokumentált információ és a kockázatértékelés integrálásának gyakorlati bemutatása” című közös előadásban Kertész Zoltán és Göndör Vera az Óbudai Egyetem képviselőjében ismertették az új szabvány szerinti kockázatértékelés módszertanát, különös hangsúllyal a folyamatszempléletbe való beintegrálhatóság kérdéskörét. Felhívta a figyelmet arra, hogy a vezetés által jól használható és a vezetés döntéseit támogató rendszert kell kialakítani.

„Integrált rendszerek gyakorlati alkalmazása a MÁV-START Zrt.-ben” című előadást Kerényi Ádám integrált rendszermenedzsment vezető tartotta meg egyik kollégájával. Az előadás tényszerű volt és a napi gyakorlatot mutatta be.

„Az új ISO 9001 átállást támogató ExcellenCert szervezeti önértékelés és önfinanszírozó motivációs rendszer sikeres alkalmazása” témában Toldi Sándor - Pannon-Quality Kft., ügyvezető igazgatótól értékes és hasznosítható gondolatokat hallottunk, aki az önértékelés módszertanát az általános HR folyamatokhoz kötődő motivációs rendszer elemeként definiálta.

„Hogyan segíti az ADAPTO módszertan a kockázat alapú ISO 9001 minősítésre való felkészülést?” előadást Pflanzner Sándor - BCM Software Kft. ügyvezető igazgatója tartotta meg és ismertette a szoftver alkalmazhatóságának gyakorlatát.

Dr. Horváth Zsolt az (INFOBIZ Kft., ügyvezetője a „Kockázatmenedzsment a vállalati sikeresség érdekében” címmel tartott példával illusztrált előadást.

„Kemény üzenetek” - A vállalati együttműködés alapképlete: 1+1=3 címmel” közösen szerveztünk szekciót a DMS One Zrt.-vel.

A szekcióban elsőként **Dr. Szvetszky Zsuzsa**, az MTA TK „Lendület” RECENS Kutatócsoport kutatója a vállalati kommunikáció rejtelméről beszélt „A norma romlása és a selejt a hibás kommunikációnál kezdődik” című előadásában. Azok a vállalatok, amelyek a kommunikációt megfelelő mederbe tudják terelni és elegendő információt bocsátanak a munkatársak rendelkezésére, ott kevesebb a pletyka, nem alkotnak maguknak kitalált válaszokat az emberek. Az információ érték: ha tudja a dolgozó, hogy merre tart a vállalat, melyek a jövőbeni tervek és célok, akkor jobban megbízik munkáltatójában, ezért kevesebb energiát vesz el, hogy nem kell válaszokat keresnie vagy kitalálnia, továbbá esetleg egy pletyka miatt nem kezd másik állás után néznie.

Ezt követően **Dr. Szabó Zsolt Roland**, a Budapesti Corvinus Egyetem docense, és **Balogh László**, az SBS Szerelő Javító és Szolgáltató Kft. ügyvezetője tartott előadást a „Folyamatvezérelt szervezeti változások az SBS Kft.-nél” címmel. Az előadásban elmondták, hogyan fejlesztették a vállalat folyamatait karöltve a tanácsadó céggel, a hibák csökkentése, a termelékenység növelése és az időben történő teljesítések érdekében. A folyamatok, felelősök meghatározása után ezen folyamatok automatizálására szoftvermegoldást vezettek be, amely biztosítja a meghatározott lépések és az ezekhez tartozó határidők betartását, ezzel együtt a vállalati célok elérését.

Deák Zoltán, az AQS Hungaria Holding Kft. minőségirányítási vezetője a „MIR dokumentációkezelés támogatása informatikai eszközökkel” címmel tartott előadást. Megtudhattuk tőle, hogy az új ISO nagy hangsúlyt fektet a kommunikációra és a folyamatokra. A dokumentumokat, dokumentált információkat felügyelet alatt kell tartani, meg kell valósítani az elosztást, a jogosultság szerinti hozzáférést, verziókezelést, tárolást, megóvást, visszakereshetőséget és selejtezést. A kommunikáció, a folyamatok, a dokumentált információk hagyományos módszerekkel való kezelése egyre körülményesebb, ezért javasolt ezeket korszerű informatikai megoldásokkal támogatni.



3. ábra. Érdeklődő tekintetek

A kávészünet után következett a „Hatékony vezetői döntések az Oberthur Technologies Kft.-nél csoportmunka-támogatással” című előadás, melyet **Mészáros Tamás**, a DMS One Zrt. üzletfejlesztési vezetője és **Szabó László**, az Oberthur Technologies Kft. közép-európai pénzügyi vezetője tartott. Az prezentációból megtudhattuk, hogy az Oberthur Technologies a világ egyik legnagyobb chipkártya gyártója, amelynek több mint 630 szabadalmi bejegyzése létezik a digitális biztonság területén. Megoldandó feladat volt, hogy a több különböző országban keletkező számlák jóváhagyási folyamatait automatizálják, átláthatóbbá tegyék, ahol maga a folyamat függ attól, milyen számláról van szó, és hogy melyik országban keletkezett a számla. Ezt a DMS One Zrt. segítségével oldották meg IT alapon. A fejlesztés eredményeként a folyamatok automatizálhatóvá váltak; a jóváhagyás mindig a meghatározott útvonalon folyik; a fizikai távolságnak nincs többé jelentősége; a folyamat nyomon követhetővé válik, beavatkozás lehetőségét biztosítva a kontroll személy részére. Mindez által a dokumentumok visszakereshetővé váltak, és nincs több elfelejtett folyamat sem.

Végül **Dr. Kemény Dénes**, a Magyar Vízilabda Szövetség elnöke tartott előadást „Siker, csapat, stratégia: csapatépítés, vezetői döntések, motiváció” címmel, melyre az előadóterem teljesen megtelt, és még állóhely sem maradt. Az előadás nagy sikert aratott a hallgatóság körében. **Dr. Kemény Dénes** humorral fűszerezve beszélt a vízilabdás életről játékosai és edzői szemszögből egyaránt, valamint a csapatmunka problémákkal és sikerekkel tarkított oldaláról is.

Egészségügyi Szakmai Kerekasztal címmel zajlott az egészségügyi ágazat programja.

A szekció első részében közkívánatra fórumot tartottunk Dr. Mészáros János az EMMI Egészségügyért Felelős helyettes államtitkárának részvételével.

Az államtitkár ismertette az egészségügy jelenlegi helyzetével kapcsolatos kormányzati álláspontot, valamint a tervezett és megvalósult fejlesztéseket. Beszédében kiemelte, hogy az egészségügy minőségét a 3H elv tudja erősíteni: hatékonyság, hatásosság, hitelesség. Ehhez a vezetésnek kell elkötelezettnnek lenni. A minőségbiztosítás védelmet jelent a dolgozóknak, ha a szakmai szabályokat ismerik és betartják; védelmet jelent a betegnek, ha ezáltal szakmailag a legjobb ellátást kapja.

Ismertette, hogy kidolgoztak az államtitkárságon egy országosan egységes informatikai rendszert, amely biztosítja, hogy minden betegadat minden szinten hozzáférhető lesz valamennyi egészségügyi ellátó helyen a háziorvosoktól az országos intézetekig. Az adatokat biztonságosan tárolják, jelszóval védik. Ez a rendszer biztosítja, hogy a vizsgálatokat nem kell megismételni, ha a beteg másik intézménybe kerül. A rendszer elkészült, tesztelés alatt áll, jövő évben tervezik bevezetni, miután a kormányrendelet kiadásra kerül.

Ezt követően a jelenlévők kérdéseket intéztek a helyettes államtitkárhoz, amelyekre megfelelő válaszokat kaptak. A hallgatóság által leginkább értékelt válasz a következő volt: „Az egészségügyben nincs kötelezően előírt, preferált minőségügyi rendszer, a szakmailag megfelelő működés a fontos. Rendet kell tenni az egészségügyben, egyértelmű folyamatokat kell alkalmazni, a beteg-utakat kell egységesen szabályozni, és az intézményen belüli felelősséget kell egyértelműen meghatározni”.

A továbbiakban az elnök megköszönte az államtitkár aktív részvételét és készséges, őszinte, nyílt légkörű együttműködését a fórumon.

Első előadásként Bognárné Laposa Ilona, a Zala Megyei Kórház ápolási igazgatója előadását hallgattuk meg, aki ismertette felkészülésük folyamatát az új ISO 9001:2015 szabvány szerinti tanúsításra. Elmondta az átállás előzményét, a vezetői elkötelezettséget az új rendszer kidolgozásában, valamint a folyamatok újra szabályozását. Beszámolt a sikeres tanúsító auditról és a további fejlesztési feladatokról.

Következő előadás Tóth Csaba László, a Thot Quality Management Kft. ügyvezetője részéről hangzott el „Folyamatmenedzsment és kulcsfolyamat mutatók az egészségügyben” címmel. Az eladó ismertette a nemzetközi szakirodalmi áttekintését arról, hogy hogyan alkalmazzák külföldön a bevált 6 Sigma és Lean módszereket, majd ismertette véleményét, miszerint a magyar egészségügyben is lenne létjogosultsága ezeknek a módszereknek, ahogyan ezeket több külföldi országban, pl. Svédországban és Svájcban sikeresen alkalmazzák. A továbbiakban elemezte a lehetséges kulcsfolyamatokat és azok kézben tartására alkalmas mutatószámokat. Rámutatott a mutatószám-képzés buktatóira is, ami téves következtetések levonásának veszélyét is magában hordozza. Az előadás külön pozitívuma volt, hogy a bemutatott módszerek alkalmazása kielégíti az ISO 9001:2015 szabvány követelményeit is.

A Lean Szekció: „Versenyképesség fejlesztés lean eszközökkel” ebben az évben is a várakozásoknak megfelelően magas szakmai színvonalú volt.

A szekció célkitűzése úgy fogalmazható meg, hogy az előadások során bemutassuk a Lean menedzsment tudományág fejlődésének aktuális irányvonalait és legújabb gyakorlati eredményeit a versenyképesség fejlesztés tükrében.

A szekcióban 6 előadást tartottak, amelyek között szerepelt tudományos összefoglaló elemzés a Lean menedzsment múltjáról és jelenéről, kitekintést kaphattunk a Lean és az Ipar 4.0 jövőbeni összefüggéseiről.

Dr. Németh Balázs, a Kvalikon Kft. ügyvezető igazgatója összefoglalót adott a Lean bevezetési programok tapasztalatairól Magyarországon. Az „Átfogó hazai Best Practice felmérés” legújabb eredményeit ismerhettük meg, amely rámutatott a Lean eszközök alkalmazásának jelenlegi helyzetére.

Dr. Ködmön István a Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt. termelési igazgatója előadásának fókuszában az szerepelt, hogy milyen módon honosítható meg a Lean filozófia egy évszázados, tradicionális vállalati kultúrában. Ennek tükrében arról hallottunk, hogy mit jelent a Lean menedzsment ma Herend számára, és hogy miként történik a Lean szemlélet „becsempészése” a vállalati gyakorlatba.



4. ábra. Dr. Ködmön István előadás közben

Lendvai-Lovasi Monika, a Magyar Telekom Nyrt. senior projektmenedzsere és Fábíán Ida, a Banor Tréning Központ Kft. trénera közös előadásban mutatták be a Kaizen fejlődési modell kialakításának módszerét a szolgáltatói szektorban. Gyakorlati útmutatót kaptunk arról, hogy a szolgáltatási folyamatoknál a „láthatatlan Gemba” Kaizen szemléletű megismerésével, annak vizualizálásával és fejlesztésével hogyan erősíthető a folyamatmenedzsment kultúrája, hogyan érhetőek el a változásokhoz azonnal alkalmazkodni képes folyamatfejlesztések, és ezek eredményeként hogyan illeszthető be a Magyar Telekom szervezetének napi rutinjába az eredményes és sikerélményt adó Kaizen fejlődési program.

Horváth Ádám – az AUDI Hungária Motor Kft. képviselőjében – bemutatta a vállalatnál alkalmazott értékteremtés-orientált, szinkron termelési rendszert. Megismerkedhettünk az AUDI Termelési Rendszer (APS) felépítésével, a KVP ciklus és workshopok rendszerével. Betekintést kaptunk a Lean módszertani elemek alkalmazásának összefüggéseibe és az értékteremtés-orientált, szinkron termelési rendszer struktúrájába.

Pfeiffer András, az MTA SZTAKI Fraunhofer Projektközpont munkatársa bemutatta a digitális technológiák alkalmazásának új kihívásait és lehetőségeit. Az egyre meghatározóbb szerepet betöltő „Ipar 4.0” tükrében ismerhettük meg a Lean gyártás, a digitalizáció és a szimuláció összefüggéseit, a komplexitás kezelésének fejlődését a gyártó rendszerekben, valamint a kibernetikai gyártó rendszerek és a Lean fejlődésének összefüggéseit.

Kocsis Ernő, a Roto Elzett Certa Kft. ügyvezető igazgatója előadásának fókuszában a Shopfloor szemlélet bemutatása állt. „A hely ahol a dolgok történnek” című előadása során megismerkedhettünk a Shopfloor szemlélet átfogó értelmezésével a vállalatnál, valamint a szemlélet tudatos és következetes alkalmazásával elért gyakorlati eredményekkel.

A Lean szekció előadásai és az azt követő közös beszélgetés során a hallgatóság számos olyan gyakorlati Lean ötlettel, tanáccsal és tapasztalattal gazdagodott, amelyeket sikeresen tud a jövőben hasznosítani saját vállalatánál.

Az előadások kivétel nélkül az előadók komoly szakmai felkészültségéről adtak tanúbizonyságot és értékes mondanivalót közvetítettek.

„Amilyen a kommunikáció, olyan lesz a minőség! A vállalati HR kommunikáció, mint lehetséges eszköz a munkaerő-piaci kihívások kezelésében”

2015-ben valamennyire még a szervezők bátorságának, a tartalmat színesíteni kívánó szándékának volt köszönhető, hogy a Nemzeti Minőségügyi Konferencián önálló szekcióban foglalkozhattunk a HR-rel és a kommunikációval. Ugyanis egy minőségüggyel foglalkozó szakmai rendezvényről van szó, ahol a mérnöki kiválóság, a kiszámíthatóság, a reál világ témái, ügyei foglalkoztatják leginkább a résztvevőket. A 2015-ös premier sikere után viszont már egyértelmű volt, hogy folytatni kell, igenis helye van a kommunikációnak, az emberi tényezővel foglalkozó kérdéseknek a programban.

Ezt erősítették meg a gazdasági, és főleg munkaerő-piaci trendek is, amelyek nyilvánvalóvá tették, hogy a humán faktor és a minőség, a teljesítmény szorosan összetartozó fogalmak.



5. ábra. A HR szekcióban

2016-ban megerősített csapattal készültünk, és a szekció előzetes várakozásainknak megfelelően telt házat vonzott. Aktív érdeklődés és figyelem kísérte az előadásokat, valamint a záró kerekasztal beszélgetést.

Az előadások sorát Mezriczky László, az Ispiro Consulting Kft. vezetője nyitotta, aki a fluktuáció, a munkaerő megtartása és bevonása, valamint a kommunikáció kapcsolatát elemezte. Kiemelte a munkáltatói márkaépítés jelentőségét a fenntartható növekedés biztosításában, a különböző munkavállalói generációk megszólításának sajátosságait, a vállalati kommunikáció áramvonalasításának, vagyis „lean-esítésének” lehetőségeit. Előadásának zárásaként feltette a kérdést: Miért ne lehetne a kommunikáció juttatás? Vagyis olyan kommunikációs kultúra kialakítására van szükség, amely jótékonyan hat a hangulatra, légkörre, ezáltal stabilizálja a szervezetet. Ezt pedig többek között a vállalati „pletykakontroll” módszerén keresztül érhető el.

Szépkúti László, a Flextronics International Kft. HR igazgatója színes példákon keresztül mutatta be, milyen kreatív, innovatív módszerekre van ma már szükség ahhoz, hogy egy gyár folyamatosan biztosítani tudja a megfelelő összetételű és képzettségű munkaerő forrást. Történetei között szerepelt a szomszéd üzem bejárata elé szervezett toborzó akció, illetve egy hipermarketben megvalósított kampány, amelynek során több hipermarket dolgozó is a gyárunk munkatársává vált.

Macher Endréné, a Macher Kft. ügyvezetője arról számolt be hallgatóságnak, hogy egy KKV hogyan állhat helyt a munkaerő-piaci versenyben a multinacionális cégekkel szemben. A Macher Kft. alapítása óta hagyományosan nagy figyelmet szentel a munkatársak összetartásának, a tehetséggondozásnak, a mentorálásnak. Figyelik a kiemelkedő teljesítményeket, melyeket díjakkal, elismerésekkel emelnek példaértékűvé. Titkuk a személyesség, a bizalom és az erre épülő motiváció.

Gazsi Zoltán, az Eisberg Kft. ügyvezetője is régi ismerőse a konferenciának, ez alkalommal cégük erőfeszítéseiről mesélt az új munkaerő-piaci környezetben. Izgalmas kitekintést tett a világban tapasztalható jelenségekre, az automatizáció várható hatásaira, az újabb generációk munkaerő-piaci belépésével kapcsolatos várható feladatokra és sajátosságokra. Beavatta

a közönséget néhány speciális, hatékonynak bizonyult HR-kommunikációs programjuk részleteibe, amelyből kiderült: a humor, az odafigyelés, az érthetőség és a célorientáltság jobban működik, mint a túlbonyolított üzenetek.

Torma Beáta a szekció vezetése mellett külön előadásban is foglalkozott a munkaerőpiacra, mint egy HR szolgáltató cégcsoport minőségirányítási vezetője. Ahogy előadásában kiemelte, az ideiglenes munkaerő (kölszönzött, alkalmi vagy iskolaszövetkezeti diákmunka) igénye indikátorként működik a munkaerőpiacon. Többlet esetén e kört építik le először, viszont gazdasági fellendülés esetén az óvatos foglalkoztatók először az ideiglenes munkaerőhöz nyúlnak. Az előadás mintegy tanulságaként került megfogalmazásra, hogy a munkaerőhiány rövid távon vállalati környezetben feltehetően nem egyféle módszerrel enyhíthető, hanem a folyamatos fókuszban tartás szükséges.

A szekciót kerekasztal beszélgetés zárta, amely lehetőséget adott az elhangzottak értelmezésére, a reakciókra, kérdésekre. A résztvevők – előadók és a hallgatóság egyaránt – egyetértettek abban, hogy a HR és a kommunikáció immár szerves része a vállalat menedzsment témákkal foglalkozó szakmai rendezvényeknek, így a Nemzeti Minőségügyi Konferenciának is.

„A minőség szemlélet kívánatos erősödése az Építésügyben” szekció ismételten teltházas volt.

A szekció előadásai az építésügy aktualitásait érintve, értékes információkkal szolgáltak a konferencia résztvevőinek.

A bevezető előadást „A CSOK hatása az építőipari foglalkoztatásra és gazdasági növekedésre”, Balogh László az NGM, pénzügypolitikáért felelős helyettes államtitkára tartotta. A címben megfogalmazottakon túl a lakásépítés jövőbeli tendenciájáról is informálta résztvevőket.

Varga Dénes „Az építőipari prognózis megalkotásának háttéréről” adott átfogó képet, kapcsolódva az első előadás lakásépítési folyamataihoz is.

„A garanciális jogérvényesítés a vállalkozó felelősségének szempontjait” a KEVIÉP termelési igazgató-helyettesének megbízottja, Bertalan Nikolett vázolta fel.

Bíró Virág – Milestone Mérnökiroda Kft., ügyvezetője, „Új irányelvek a magasépítési projektek minőségbiztosításában” címmel fogalmazta

meg javaslatait. Az új irányelv jelentősen javítja a magasépítés minőségét, amennyiben azt a meghatározó érintett szakmai szervezetek is magukévá teszik.

„A Németországi Reformbizottsági jelentés az építési nagyprojektekről és a hazai viszonyokról” készült kiadványról Horváth György, a MPM Szövetség képviselőjében adott átfogó tájékoztatást, nem túl kedvező képet vázolva a hazai helyzetről.

„A vállalkozók Biztonsági Tanúsítványa (SCC/VCA), Új megrendelői követelmény a régiós olajiparban” címmel Kiss Antal, a MOL Group Petrolszolg Kft., EBK vezetője adott részletes tájékoztatást a témaköréről. Aktualitását mi sem jelzi jobban, hogy a legtöbb kérdés, észrevétel ehhez az előadáshoz kapcsolódott.

„Az új betonszabvány (MSZ EN 260) alkalmazásának lehetőségeiről” Pethő Csaba a MC-Bauchemie Kft., értékesítési vezetője fogalmazta meg gondolatait, vázolva a dilemmákat is.

A tervezett programot kiegészítve, Puskás László, a „Nukleáris építmények – szakmagyakorlási előírások” címmel adott rövid tájékoztatót a közelmúltban megjelent jogszabály alapján.

Molnár Dénes a Mérnöki Kamara képviselőjében röviden összefoglalta a szekció tanulságait.

A szekció hallgatói nagy figyelemmel és a kérdések, válaszok, vélemények programpontnál nagy aktivitással vettek részt.

A hagyományoknak megfelelően ezen a konferencián nem hagyományos módon készült a csoportkép. A szervezők balatoni hajózással lepték meg a résztvevőket, és az újonnan megépített Kisfaludy sétahajóval szálltak a Balaton vizére.

Az esti program előtt a résztvevők Pek-Snack ingyenségeket és a Stari Sörház sörkülönlegeségeit kóstolgatták. A Gálavacsorán 230 fő vett részt, aminek bensőséges hangulatát a Minőségügyi Totó nyertesek öröme és az ISO 9000 FÓRUM Egyesület önkénteseinek díjazása fokozta.

Nagyon jó érzés volt látni, amint vidáman tanulnak és szórakoznak az új tagok azokkal, akik másfél-két évtizede látogatják a konferenciánkat.

A XXIII. Nemzeti Minőségügyi Konferenciáról készült összefoglaló cikket Rózsa András állította össze a Kormány Tamás, Mikó György, Kereki Viktor, Dr. Tombác Imre, Mátrai Norbert, Mezriczky László, Torma Beáta, Horváth Sándor szekció elnökök által megírt beszámolók alapján.

A XXIII. Nemzeti Minőségügyi Konferencia előadásai, illetve fotói megtekinthetők az ISO 9000 FÓRUM Egyesület honlapján (www.isoforum.hu) és a Fotógalériában.



6. ábra. Csoportkép a Balaton parton

DR. MOLNÁR PÁL egyetemi tanár, az EOQ MNB elnöke

A „Minőség-Innováció 2016” Konferencia és pályázati díjátadó

Finnország Államelnöke – a finn minőségügyi partnerszervezet (Excellence Finland) kezdeményezése alapján – 2007-ben indította útjára ezt a „Minőség-Innováció” pályázatot. Finnország sikeres kezdeményezéséhez azóta csatlakozott: Svédország, Lettország, Észtország, Csehország, Magyarország, Izrael és Kazahsztán, Litvánia és Spanyolország (Baskföld), valamint az idei évtől kezdve Kína és Thaiföld.



Dr. Molnár Pál megnyitója

Magyarország a nemzetközi pályázatba – az EOQ MNB közreműködésével – 2013-ban kapcsolódott be: évente az összes pályázat közel 10%-át magyarországi szervezetek nyújtották be, melyek közül az elmúlt két évben 2-2 pályázó nemzetközi díjnyertes, valamint 2015-ben nemzetközi fődíjas lett. A bekapcsolódás alapvető célja a hazai versenyképesség növelése a vevőorientált minőség fejlesztését szolgáló innovációk elismerésével. A „Minőség-Innováció 2016” nemzeti és nemzetközi pályázatban való részvétel: nagy-, kis- és közép-, valamint mikro-vállalati; továbbá közszféra és non-profit; oktatási; egészségügyi és szociális szférában működő szervezetek kategóriában több előnnyel jár, melyek közül kiemelendő az innovációs megmérettetés és a benchmarking. A díj elnyerése

nagy marketing értéket jelent mind a nemzeti, mind a nemzetközi szintű győztesek számára. 2015-től kezdve csak az egyes kategóriák nemzeti díjnyertesei nyernek jogosultságot a nemzetközi pályázaton való részvételre. A 2016. évi nemzetközi díjkiosztó gálára 2017. február 2-án Prágában kerül sor.

Az „Európai Minőség Hét 2016” keretén belül 2016. november 9-én a Gellért Szállóban megtartott nemzeti díjátadó konferencián *Lepsényi István*, a Nemzetgazdasági Minisztérium gaz-



Lepsényi István előadása

daságszabályozásért felelős államtitkára, **A minőség és innováció helye és szerepe a hazai gazdaságfejlesztésben**” címmel tartott nyitó előadást, melynek főbb gondolatai a következő pontokban foglalhatók össze.

- Az Irinyi Jánosról elnevezett iparstratégia a fejlesztés fő irányait jelöli ki: épít az innováció erejére, segíti az új munkahelyek létrejöttét, továbbá magában foglalja azt, hogy az iparnak a tudásra, a kutatás-fejlesztésre, a felsőoktatásra és a szakoktatásra kell az eddigieknél sokkal jobban támaszkodnia.
- Az Irinyi Terv célkitűzései szempontjából kiemelt hazai ágazatok a következők: járműgyártás, egészséggazdaság és egészségturizmus, orvosi berendezés- és eszközgyártás, gyógyszeripar, elektronikai és optikai termékek gyártása, zöldgazdaság (pl. építőanyag-ipar), élelmiszeripar, egyedi gépgyártás és védelmi ipar.



A konferencia résztvevői

- Az Industry 4.0 virtuális tere lehetővé teszi, hogy az emberek, üzleti vállalkozások és az eszközök egyetlen, intelligens értékláncba kapcsolódjanak össze. Ezzel együtt az ipar képviselőinek együtt kell működniük a piacok politikai döntéshozóival az olyan tiszta és egyértelmű szabályok megalkotása érdekében, amelyek védik a személyes adatokat és szavatolják az adatbiztonságot.
- A vállalatok napjainkban már az „okos infrastruktúrák” lehetőségeit kihasználva fejleszthetik tovább üzleti modelljeiket. A termelés bemeneti oldalát tekintve a folyamatok gyorsulnak és koordináltabbak lesznek, amellyel 10-20%-kal javul az anyag- és az energiahatékonyság; a kimeneti oldalon pedig az új felhasználói igények kielégítésére megjelenik az „egyedi tömeggyártás”, amellyel javul a termékek és a szolgáltatások elérhetősége.
- A digitalizáció minőségre gyakorolt hatásával kapcsolatban még inkább igaz az, hogy a minőség nem költségtenyező többé, hanem a folyamatok integráns része, ami maga a versenyképesség megjelenési formája. A folyamatok paramétereinek mérése és a minőségjavulás mellett maguk a minőségfolyamatok is digitalizálódnak.

- Magyarországon nemzeti minőségfejlesztési stratégia kidolgozására van szükség, mert jelenleg nincs egységes minőségpolitikánk. Kiemelt figyelmet kell fordítani a minőségirányítási rendszerek bevezetésére és a képzési programok fontosságára vállalatvezetői és munkavállalói szinten egyaránt.
- Megfelelő források állnak rendelkezésre a KKV-k fejlesztéséhez, ahol a beszállítók tudásának növelése érdekében kiemelt fontossággal bír a mentorálás intézménye, valamint az integrátor nagyvállalatok szerepének erősítése a konzorciumok élén. Erre külön pályázati források vannak, ha a korábban nem beszállító KKV-kat sikerül beszállítóvá továbbfejleszteni.

Azt követően Magyarország „Minőség Innováció 2015” Nemzetközi Fődíjasainak előadása következett, melyeket *Dékány Donát*, az evopro Busz Kft. ügyvezető igazgatója „Minőség és innováció az elektromos autóbusz-gyártásban” címmel és *Dicső László*, Alsómocsolád polgármestere „Alsómocsolád – az innovatív vállalkozó falu” címmel tartotta.



Dékány Donát és Dicső László, 2015. évi nemzetközi fődíjasok előadása

Azután került sor a „Minőség Innováció 2016” nyertes pályázatainak bemutatására és a „Minőség Innováció 2016” pályázat díjainak átadására.



A nemzeti díjnyertes pályázatok címét és a pályázat lényegének rövid leírását az 1. táblázat tartalmazza.



A „Potenciális és az Oktatási Nemzeti Díj” átadása

1. táblázat: „Minőség-Innováció 2016” nemzeti díjnyertes pályázatai

Kategória és Szervezet	Pályázat címe	Pályázat lényegének rövid leírása
Potenciális minőség-innováció (Egészségügyi és szociális szféra) Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet	„Generáció-Stratégia-Váltás” – kreatív hídépítés az OGYÉI minőség- és humánerőforrás menedzsmentje között	A „Generáció-Stratégia-Váltás” kreatív hídépítés az OGYÉI minőség- és humánerőforrás menedzsmentje között. Az OGYÉI-ben ugyanis 2016 közepétől kezdve három generáció dolgozik együtt, de a nyugdíjkorhatár várható kitolódása miatt hamarosan akár négy generációnak is együtt kell majd működni. A humánerőforrás-menedzsment terén tehát egyfajta „multigenerációs folyamatgondolkodásra” van szükség, ami a teoretikus minőségmenedzsment-modellek és a humánerőforrás-menedzsment modellek közötti kreatív hídépítés és a team munka elindításában ölt testet.
Felelős és a környezet fenntarthatóságára irányuló innovációk HungaroControl Magyar Légiforgalmi Szolgálat Zrt.	Hungarian Free Route Airspace	Európában először a HungaroControl Zrt. vezette be a szabad légtérhasználatot, melynek lényege, hogy az ország légterében a ki- és belépőpontok között a legrövidebb egyeneseken közlekedhetnek a repülőgépek. A HungaroControl Zrt. a Társadalmi Felelősségvállalási Programjában leírtaknak megfelelően nem csak, mint technikai innovációt, hanem a jövő fenntartható életképességéért is elkötelezett, felelős vállalként a környezetvédelmi szempontokat is maximálisan figyelembe véve tervezte meg és vezette be 2015. február 5-től – Európában elsőként – a teljes távolkörzeti légtérre érvényesen kötött útvonalaktól mentes légtérhasználatot a Hungarian Free Route (HUFRA) koncepcióval.
Oktatási szférában működő szervezetek minőség-innovációi Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar	Az ÓE BD Gépész és Biztonságtechnikai MK innovatív megoldásai a felsőoktatásban	Az ÓE BD Gépész és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar az elmúlt években olyan innovatív megoldásokat dolgozott ki és alkalmazott, amelyek az oktatás színvonalának emelése mellett a gazdaság és a társadalom igényeinek kielégítését szolgálják. Az elmúlt években kifejlesztett innovatív megoldások sora hozzájárul a minőségpolitikában megfogalmazott célok eléréséhez, és olyan felsőoktatási intézmény megteremtését tűzték ki célul, amely hálózatos működésű, újszerű oktatási módszereket alkalmazó, gyakorlatorientált, az ipar igényeit kielégítő, magas szintű felsőoktatási szakképzést, alapképzést, mester- és doktori képzést, valamint nemzetközi szinten megvalósuló kutatás-fejlesztési és innovációs tevékenységet folytat.

Kategória és Szervezet	Pályázat címe	Pályázat lényegének rövid leírása
<p>Közszféra és non-profit szervezetek minőség-innovációi</p> <p>Echo Nonprofit Network</p>	<p>Kooperatív akadémia modell a humán szolgáltató szervezetek fenntarthatósága érdekében</p>	<p>A humán szolgáltató szervezetek munkaerő fejlesztését és fenntarthatóságát segítő integrált kooperatív képzési modell a minőségorientált területi szolgáltatásszervezés érdekét szolgálja. Az Echo Nonprofit Network a fenntarthatóságot szem előtt tartva több nonprofit szolgáltatását integrált hálózatba szervezte, majd közös erőforrás gazdálkodást vezetett be és szervezettől független irányítási és együttműködési rendet alkotott. Ezt követően a Kodolányi János Főiskolával közösen olyan képzési modellt tervezett és vezetett be 2016-ban, amely – igazodva a területi hálózati társadalmi szolgáltatásokhoz – integrálja a duális képzést, a munkahelyi mentor szerepkört, a meglévő munkavállalók és segítők önképzését, valamint az induló szolgáltató projektek célorientált továbbképzését egy kooperatív akadémiai modelltbe.</p>
<p>Mikro- és startup-vállalkozások minőség-innovációi</p> <p>DO-Q-MENT Kft.</p>	<p>GreenArchive - felhő alapú, hitelesített dokumentumkezelő szolgáltatás</p>	<p>A GreenArchive egy digitalizált dokumentumok tárolására és továbbítására alkalmas felhő alapú, hitelesített dokumentumkezelő szolgáltatás, amely a környezettudatos gondolkodást helyezi előtérbe. Lényege: olyan digitális másolat készítése másodpercek alatt a világ bármely részén, ami jogilag 100%-ig eredeti és hitelesen mozgatható. Ez lehetővé teszi az ügyfelek napi tudatos archiválását, az adatbiztonság fokozását és a munkafolyamatok felgyorsítását a költséghatékonyság maximális szem előtt tartásával. Mindez a mindenki által használt okostelefonon is elérhető Európa első hitelesítő mobil applikációjával, mely képes egy gombnyomással bármely dokumentumról eredeti másolatot készíteni.</p>
<p>Kis- és közép-vállalkozások minőség-innovációi</p> <p>DAK Acélszerkezeti Kft.</p>	<p>Újszerű magyar termék a közlekedés biztonság területén</p>	<p>A fejlesztési célja az MSZ-EN 1317 szabvány-sorozatnak megfelelő, új típusú, versenyképes N2, H1 és H2 visszatartási fokozatú vezetőkorlátok megalkotása volt, azaz egy versenyképes, könnyű, de egyben biztonságos acél közúti visszatartó rendszer kialakítása. Szempont volt még az egyszerűség, a kevés elem, a könnyű szerelés és karbantartás, melyek együttesen kedvező költségű üzemeltetést tesznek lehetővé.</p>
<p>Nagyvállalatok minőség-innovációi</p> <p>Pick Szeged Szalámigyár és Húsüzem Zrt.</p>	<p>PICKSTICK Snack csmege és csípős kolbász innovatív fejlesztése és piaci bevezetése</p>	<p>A Pick Szeged Zrt. 2014-ben úgy döntött, hogy a Snack gyártás technológiájában fejlesztést, termék szortimentjében bővítést hajt végre az Alsómocsoládi továbbfeldolgozó üzemében. Ennek eredményeképpen olyan technológia került bevezetésre, amely egyesíti a növényi eredetű alginát bevonat és a koextrúziós eljárás előnyét, vagyis a extrúziós fűvás technológiája került élelmiszeripari alkalmazásra, elősegítve az állati eredetű belek kiváltását növényi eredetű összetevőre. Az új technológia lehetőséget biztosít a termék választék bővítésére, hiszen a korábban alkalmazott kollagén bél legkisebb átmérője nem adott lehetőséget a Snack kategóriában a további fejlesztésekre. A vékony – 13 mm átmérőjű -,alginátos bevonattal készült termékek érlelési ideje felére csökkenthető, a minőség-megőrzési idő megtartása mellett.</p>
<p>Nagyvállalatok (Termelés)</p> <p>Vajda Papír Kft.</p>	<p>Minőség-Innovatív Vállalat</p>	<p>A 100 darabos papírzsebkendő csomag továbbfejlesztésére – fogyasztói észrevételek alapján – újfajta gyártási technológiát és hajtogatási formátumot dolgoztak ki a könnyebb használhatóságot biztosító perforációval, illetve a visszazárhatóság lehetőségének megteremtésével.</p>
<p>Nagyvállalatok (Szolgáltatás)</p> <p>OTP Bank Nyrt.</p>	<p>Minőség-Innovatív Vállalat</p>	<p>Az OTP Bank Nyrt. tradicionálisan elkötelezett a digitális fejlesztések iránt. 2015 elején a menedzsment az online és papírmentes kiszolgálás fejlesztése érdekében létrehozta a Digitális Transzformációs Programot és az ezt koordináló Program Menedzsment Irodát. A teljes program közel 100 projektet fog össze, melyek eredményeképpen az ügyfelek megelégedettsége jelentősen javult.</p>

Ebben az évben nemzeti szinten pályázni lehetett a „Minőség-Innovatív Vállalat 2016” címre is. Ez az egész vállalat vagy szervezet minőségorientált innovatív működését elismerő Díj, amely az Irányító Bizottság (Steering Committee) jóváhagyásával, Pilot jelleggel először Magyarországon került bevezetésre. Kedvező tapasztalatok esetén ezt a pályázati

modellt később a résztvevő országok is átveszik.

A rendezvényen kiállítással szerepelt a „Minőség-Innováció 2016” pályázat elismerésben részesülő résztvevőinek többsége.

Az EOQ MNB Elismerő Oklevelében részesültek, valamint pályázataik rövid leírását a 2. táblázat tartalmazza.



Nemzeti Díjnyertes Kiállítók egy csoportja

2. táblázat: „Minőség-Innováció 2016” EOQ MNB Elismerő Oklevelben részesült pályázatai

Kategória/Szervezet	Pályázat címe	Pályázat lényegének rövid leírása
Potenciális minőség-innováció (Közszféra és non-profit szervezetek) Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat	Önkormányzati közérdekű bejelentéseket kezelő rendszer kidolgozása és bevezetése	Az „önkormányzati közérdekű bejelentéseket kezelő rendszer” olyan elektronikus mechanizmus, amely a bejelentés fogadásától a megtett intézkedés visszajelzéséig nyomon követi az egész folyamatot. Az Önkormányzathoz érkező különféle bejelentéseket egységesen kezelő nyilvántartási rendszer alkalmas a felvetett témák és a megtett intézkedések értékelésére a további fejlesztés érdekében, és arra is, hogy a válaszok és az intézkedések sorsát nyomonkövesse.
Mikro- és startup-vállalkozások minőség-innovációi Ressler Mérnöki Iroda Kft.	Asztali főzőtűzhely faelgázosítós étetési technológiával	A faelgázosítós étetési technológiával működő asztali főzőtűzhely a helyben megtermő, vékony, fás szárú növények hasznosítására épít. Az új fejlesztést főleg olyan szociálisan hátrányos rétegek, de tehetősebb és mindenek előtt környezettudatos emberek használhatják, akik számára a fejlettebb tüzelőanyagok (föld- vagy palackos gáz, illetve a villamos tűzhelyek alkalmazása) megfizethetetlen vagy ideig-óráig mellőzhető.
Mikro- és startup-vállalkozások minőség-innovációi Euromenedzser Tanácsadó és Képzési Központ Kft.	A minőségfejlesztés új útja: a cég önismeretének és önbecsülésének fejlesztése	Az innovatív, összehangolt minőségfejlesztési menedzsment-modell a Shiba professzor által leírt szemléletmódon alapul, megvalósítva a minőségfejlesztési és a vezetési módszerek adaptálásának szakmai harmonizálását, továbbá biztosítva a cég önismeretének és önbecsülésének fejlesztését. A Cégidentitás-kézikönyv a kétdimenziós modell használatának eredményeként egyetlen dokumentumban foglalja össze a kultúrafejlesztés szervezet-specifikus, motivációs, valamint erőforrás-hatékony működésének főbb jellemzőit.