

Az EOQ 55. Kongresszusa Budapesten

*Dr. Molnár Pál egyetemi tanár
az EOQ MNB elnöke*

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) több mint félévszázados történetében immár harmadszor jutott az a megtisztelő feladat Magyarországnak, hogy 2011. június 20-23. között Budapesten rendezhette meg a szervezet éves kongresszusát. Ez egyben a magyar tagszervezet, az EOQ MNB tevékenységének nemzetközi szinten történő elismerését is jelenti. A kongresszus egyúttal Minőségügyi Világkongresszus is volt, amely 3 évente felváltva az Egyesült Államokban, Európában és Japánban kap helyszínt. Mivel ugyanebben az időszakban Magyarország töltötte be az Európai Unió Tanácsának elnöki tisztét, az ez évi Minőségügyi Világkongresszus jelentőségét emelte, hogy annak hivatalos rendezvény-naptárában is helyet kapott. A rendezvénysorozat jelentőségét tovább növelte, hogy annak keretében a világ minőségügyi szervezeteinek képviselői találkozót tartottak, és a kongresszust követő napon került sor a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia tisztújító közgyűlésére is.

A rendezvénysorozat általános ismertetése

A 3 elő-kongresszusi szimpóziumot, 5 workshop-ot, 27 szekciót és számos bizottsági ülést magában foglaló Minőségügyi Világkongresszus iránt már a kezdetektől fogva igen nagy érdeklődés mutatkozott. Elismert minőségügyi szakemberek összesen közel 300 előadási javaslatot küldtek be, s ez kiemelkedően nagy szám az EOQ kongresszusok történetében. Végül is az összesen 44 országból elfogadott 149 előadásból 146 előadás hangzott el az elő-kongresszusi szimpóziumokon, a nyitó ünnepi, plenáris és a záró plenáris üléseken, valamint a 24 párhuzamos szekcióban (1. táblázat). 32 magyar előadás mutatta be a hazai minőségügy eredményeit, de a szimpózium- és a szekcióelnökök között is számos magyarországi szakember működött közre.

Ami a résztvevők számát illeti: 61 országból csaknem 620 fő regisztrált és tisztelte meg jelenlétével a rendezvénysorozatot (2. táblázat). A budapesti EOQ Kongresszuson helyreállt a korábbi évek nemzetközi jellege: a külföldi résztvevők aránya megközelítette az 50%-ot. Sokan jöttek Kínából, Oroszországból, Németországból, Japánból és Norvégiából. A Kongresszuson valamennyi földrész képviseltette magát.

A kongresszusi rendezvénysorozat sokrétű témái a következők szerint csoportosíthatók:

- Az innováció és a minőség kapcsolata.
- A minőség oktatása – az oktatás minősége.
- A minőség új szerepe a gyártói gyakorlatban.
- Minőségmenedzsment és a menedzsment minősége.
- Vállalatok társadalmi felelősségvállalása és a fenntarthatóság.
- Minőségjavító módszerek, Hat Sigma és Lean.
- Munkatársak bevonása és motiválása.
- A minőség helyzete az egyes szakágazatokban (agrárgazdaság, egészségügy, közigazgatás, gyógyszeripar, autógyártás, építőipar, szolgáltatás, turizmus).

Az agrárgazdaság, az egészségügy és a közigazgatás elő-kongresszusi szimpóziumok formájában 2011. június 20-án kerültek lebonyolításra az 5 workshop-pal együtt. A kongresszusi szekcióülésekre 2011. június 21-22-én került sor.

A Kongresszus szakmai programját a nyitó fogadás (2011. június 20.), a kulturális program és gálavacsora (2011. június 21.) egészítette ki. A nyitó ünnepi ülést követően Szenthelyi Miklós Kossuth-díjas hegedűművész és Faludi Judit Liszt-díjas csellóművész adott rövid koncertprogramot, amit a résztvevők nagy tetszéssel fogadtak. A Gödöllő melletti Lázár Lovasparkban megtartott, kissé rendhagyó gálavacsorát megelőzően pedig lovasparádé, majd a vacsora alatt cigányzenekar szórakoztatta a közönséget, ami szintén nagyon kedvező fogadtatásban részesült.

1. táblázat: Az elő-kongresszusi és kongresszusi előadások száma országoként

Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen	Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen
Argentína	0	1	1	Koszovói Köztársaság	0	1	1
Ausztrália	0	1	1	Magyarország	10	22	32
Ausztria	0	3	3	Marokkó	0	1	1
Belgium	2	3	5	Németország	4	6	10
Bosznia-Hercegovina	0	1	1	Norvégia	0	3	3
Brazília	0	1	1	Olaszország	1	0	1
Ciprus	0	1	1	Oroszország	1	6	7
Csehország	0	4	4	Portugália	0	4	4
Dél-Afrikai Köztársaság	0	1	1	Románia	0	1	1
Egyesült Királyság	2	3	5	Spanyolország	0	1	1
Egyiptom	1	0	1	Svájc	1	2	3
Finnország	0	3	3	Svédország	1	4	5
Franciaország	0	1	1	Szaúd-Arábia	1	0	1
Fülöp-szigetek	3	2	5	Szerbia	0	2	2
Görögország	0	1	1	Szingapúr	0	1	1
Hollandia	1	2	3	Szlovákia	0	1	1
Horvátország	0	3	3	Thaiföld	0	1	1
India	1	3	4	Törökország	0	1	1
Irán	0	1	1	Új-Zéland	0	1	1
Izrael	0	3	3	Ukrajna	0	2	2
Japán	5	4	9	USA	5	5	10
Kína	0	2	2				
Kazahsztán	1	0	1	Összesen	40	109	149

2. táblázat: Az elő-kongresszusi és kongresszusi és résztvevők száma országonként

Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen	Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen
Albánia	2	1	3	Kína	2	30	32
Angola	0	1	1	Kosovói Köztársaság	0	1	1
Argentína	0	2	2	Lettország	2	3	5
Ausztrália	3	2	5	Liechtenstein	0	2	2
Ausztria	1	3	4	Líbia	2	1	3
Belgium	2	12	14	Luxemburg	0	1	1
Bosznia-Hercegovina	0	1	1	Málta	0	2	2
Brazília	2	3	5	Moldova	1	1	2
Comore-szigetek	0	4	4	Marokkó	0	1	1
Ciprus	1	1	2	Magyarország	212	330	542
Cseh Köztársaság	2	4	6	Németország	7	18	25
Dánia	0	1	1	Norvégia	4	13	17
Dél-Afrikai Köztársaság	2	1	3	Olaszország	1	1	2
Dél-Korea	4	2	6	Oroszország	3	29	32
Egyesült Királyság	4	8	12	Portugália	0	9	9
Egyiptom	2	1	3	Románia	2	3	5
Észtország	2	3	5	Spanyolország	1	2	3
Finnország	1	7	8	Svájc	2	7	9
Franciaország	2	3	5	Svédország	2	11	13
Fülöp-szigetek	6	6	12	Szaúd-Arábia	1	1	2
Görögország	0	1	1	Szerbia	1	5	6
Grúzia	0	1	1	Szingapúr	0	1	1
Hollandia	4	5	9	Szlovákia	0	2	2
Hong Kong	0	1	1	Szlovénia	6	5	11
Horvátország	1	7	8	Thaiföld	3	3	6
India	6	7	13	Törökország	0	7	7
Irán	0	1	1	Ukrajna	0	3	3
Izrael	0	4	4	USA	7	11	18
Japán	8	13	21	Új-Zéland	0	1	1
Kanada	0	1	1	Vietnam	1	1	2
Kazahsztán	3	2	5	Összesen	318	614	932

A táblázatban az elő-kongresszusi és kongresszusi résztvevők külön-külön vannak feltüntetve; így a résztvevők egy jelentős része kétszer szerepel, ami főként a magyar résztvevők virtuális létszámát növelte meg. Ezt is figyelembe véve megjegyzendő, hogy a rendezvények rendkívül kedvező belvárosi helyszíne is igen sok résztvevőt más irányú időtöltésre „csábított”, ami által a szekcióülések résztvevőinek számában igen nagy volt a szóródás.

Együttműködve a VSL Tanácsadó és Szolgáltató Kft.-vel, széles körű résztvevői elégedettségi felmérésre is sor került. Említést és elismerést érdemel, hogy az egyes rendezvényeken a résztvevők 30-60%-a töltötte ki az értékelő lapokat, ami által a kapott értékelések szinte kivétel nélkül reprezentatívnak tekinthetők.

A rendezvénysorozat általános megítélését jelző értékeket a 3. táblázat tartalmazza.

Az előadók, szekcióelnökök és a résztvevők visszajelzése, valamint a nagyszámú helyszíni és utólagos gratulációk alapján megállapítható, hogy az 55. EOQ Kongresszus, mint Minőségügyi Világkongresszus rendkívül sikeres volt. Az elhangzott előadások túlnyomó része magas színvonalon adott számot a minőségügy adott területeinek jelenlegi helyzetéről a világon. Talán a kritikus értékelés volt a kelleténél kissé halványabb. A Nemzetközi Minőség Akadémia Közgyűlése a budapesti rendezvénysorozatot az elmúlt 10 év legsikeresebb minőségügyi rendezvényének minősítette.

3. táblázat: A Kongresszus általános értékelése

Értékelési szempontok	Átlag
55. EOQ Kongresszus globális indexe	4,34
Kongresszusi helyszín	4,47
Kulturális és szociális programok	4,41
Szolgáltatás (regisztráció, ebéd, kávé stb.)	4,40
Kongresszusi előkészületek (információ, kapcsolattartás)	4,34
A kongresszus lebonyolítása	4,31
Szakmai program színvonala	4,29

A rendezvénysorozat kedvező megítélését segítette az összesen 11 kiállító, valamint a Herendi Porcelánmanufaktúránál, a Grundfos Hungary Gyártó Kft.-nél és a Dreher Sörgyárban tett szép számú résztvevővel lebonyolított üzemlátogatás.

A kongresszusi rendezvénysorozat fő üzenetei, következtetések és ajánlások

A valóban sikeres 55. EOQ Kongresszus, mint Minőségügyi Világkongresszus rendkívül gazdag anyaga még hosszabb értékelési periódust vesz igénybe, de a fő üzenetek megfogalmazására már most kísérletet lehetett tenni, mivel a rendezvénysorozat szinte minden részletében a jövőt célozta meg. A csaknem valamennyi előadást tartalmazó CD kiadványon megjelentetett anyagok részletes elemzése a jelenleg megfogalmazható ajánlásokat és az azokból levezethető feladatokat még szintén jelentősen bővíteni fogja.

A Kongresszuson elhangzottakat a nemzetközi és nemzeti minőségügyi szervezetek különböző formában napirendre fogják tűzni, mint ahogy a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia már tisztújító Közgyűlésén közvetlenül a Kongresszust követően megtette azt. Miután a Világkongresszust az elmúlt 10 év legjobb minőségügyi rendezvényének minősítette, annak a meggyőződésének adott hangot, hogy a legfontosabb következtetések egyre inkább visszhang fognak találni, és bizonyára valamilyen mértékben hozzá is fognak járulni korunk gazdasági és szociális problémáinak megoldásához. Rámutatott, hogy a gazdasági vállalkozások, az intézmények és valamennyi más szervezet tevékenységében a fenntarthatóságnak és a társadalmi felelősségnek döntő szerepet kell kapnia, és a minőséget is ezekből az aspektusokból kell a jövőben kezelni.

Bár a Világkongresszuson nem nyilatkoztatták ki, az előadások jelentős része azt sugallta, hogy csak a társadalom erősödő minőségi szemlélete és gondolkodása, valamint az ENSZ, a regionális szervezetek és a kormányok minőségorientált tevékenysége fogja remélhetően kedvező módon megoldani a jövő sokasodó problémáit: a gyorsuló globalizációból, valamint a növekvő népességszámból, az élelmezési válságból, a szűkülő nyersanyagforrásokból, a növekvő vízhiányból, a klímaváltozásból stb. adódó feladatokat. A pénzügyi válságot csak hatékony intézkedésekkel lehet leküzdeni, azután a jövőben megelőzni, amihez a korszerű minőségtechnikák figyelembevétele elengedhetetlennek látszik. Mindebben az alapos minőségügyi ismeretekkel rendelkező vezetők és a felkészült minőségügyi szakemberek várhatóan meghatározó szerepet fognak betölteni.

A Világkongresszuson még inkább nyilvánvalóvá vált, hogy a minőség fogalma egyre tágabban értelmezendő, mivel a társadalom, a gazdaság és a kulturális szféra minden szervezetének működését, de az emberek mindennapi életét a termékek és szolgáltatások minősége alapvetően befolyásolja. Ez a

hatás kölcsönös, mivel a másik oldalról a vevői (vásárlói) tudatosság, ami az internetes ismeretszerzés általánossá válása következtében csak erősödni fog, a minőség jövőképét jelentős mértékben meg fogja határozni. Ugyanis az egyre tudatosabb vevő/vásárló/fogyasztó a feltartóztatlanul globalizálódó világban a legkedvezőbb ár/minőség arányú termékeket, szolgáltatásokat, kulturális és turisztikai kínálatokat fogja választani, illetve előnyben részesíteni.

Több előadásban kifejezésre jutott az is, hogy a minőség elsősorban nem költségtényező, hanem a

- takarékoság (elsőre jól, elsőre hibamentesen, a lehető legcsekélyebb veszteséggel, hulladékkal stb.), valamint a

- vállalatok és szervezetek, de az országok, sőt régiók versenyképességének

kiemelten fontos tényezője. Ez utóbbi azt jelenti, hogy csak a jó minőségű a vevői/felhasználói igényeket kedvező áron kielégítő termékeknek és szolgáltatásoknak lesz piaca, illetve azok előállítói számíthatnak növekvő piaci részesedésre. Az első tényező kiteljesülését elsősorban a pontos hiba- és veszteségmentes munka, a másodikat az innováció, a jövőbe látó stratégia, a minőségorientált menedzsment és tulajdonosi kör, valamint a jogi és gazdasági szabályozók milyensége határozza meg. Mindezek döntően meghatározzák az országok és régiók pozícióját a nemzetközi versenyben, s ezáltal nagy mértékben befolyásolják a lakosság jövedelmét, életszínvonalát, az élet minőségét.

Megemlítendő az is, hogy az egészségügy és a hozzá szorosan köthető gyógyszeripar minőségi kérdéseivel foglalkozó előadások nem csak egy önálló szimpóziumot töltöttek ki, hanem az utóbbi egy egész napos workshop-ként is bekerültek a programba. Ugyanakkor a területtel összefüggő több ilyen témájú előadás más szekcióban is elhangzott. Ez összefügghet az idősödő lakosság egészségügyi és szociális problémáival, az orvostudomány és technikai feltételek hihetetlenül gyors fejlődésével és az ezzel kapcsolatos költségek gyors növekedésével, valamint az emberek az egészségügy minőségére növekvő mértékben összpontosuló figyelmével. Nagyon sajnálatos, hogy a világhírű előadók sem váltották ki a magyar egészségügyi és gyógyszeripari szakemberek kellő érdeklődését és ennek következtében elvárható számú részvételét ezeken a rendezvényeken.

Megfigyelhető volt a Kongresszuson az is, hogy az ázsiai országok (Japán, Kína, India) a korábbiakhoz hasonlóan jelentős számú részvétellel tűntek ki,

de a korábbiaknál sokkal több magas színvonalú előadással is szerepeltek mind az elő-kongresszusi szimpóziumokon, mind a kongresszusi szekcióüléseken. Bár előadásaik tartalmában nem annyira az új módszerek és technikák domináltak, hanem sokkal inkább az alkalmazás széles körűsége, szakmaspecifikussága és nagyfokú fegyelmezettsége tűnt ki. A szép számú amerikai előadás szintén ilyen irányú tendenciáról és a kiválóságra való törekvéstről tett tanúbizonyságot.

Az előzőekben körvonalazott általános érvényű mondanivalókon és üzeneteken túlmenően több következtetés is levonható a rendezvénysorozat megvalósított programja alapján.

A Kongresszus első következtetéseként az vonható le, hogy a színvonalas előadások többsége világviszonylatban reális helyzetképet adott a minőségügy helyzetéről és a minőségirányítás jelenlegi állapotáról az adott szakágazatban vagy egyes területein. Sok esetben jól megfogalmazódtak vagy levezethetők a közeli vagy távolabbi jövő operatív és stratégiai feladatai. Közzétételük a magyar minőségügyi szakfolyóiratokban is jelentős közérdeklődésre számíthat, ezért a leközlésükhöz szükséges fordítások pénzügyi forrását meg kell teremteni.

A Kongresszus második következtetéseként az vonható le, hogy a feltörekvő országok közül India és Kína hatalmas erőfeszítéseket tesz a minőség fejlesztése terén. India esetében Shoji Shiba oktatói közreműködése széles vezető szakember-csoportok minőségügyi ismereteinek bővülését jelenti, ami erőteljes kormányzati támogatást élvez. Kínában a kormány már hosszabb idő óta központi kérdésként kezeli a minőséget, de az erős kormányhivatalok mellett támogatja a civil minőségügyi szervezetek tevékenységét, valamint az egyetemeken és főiskolákon folyó minőségügyi képzést is. Ez világ „minőség-térképének” átrajzolódását vetíti előre.

A Kongresszus harmadik következtetéseként az az általános felismerés fogalmazható meg, hogy a minőség ma már valóban nem csak a gazdasági életben a versenyképesség egyik legfontosabb eleme, hanem a társadalom egészét érinti. Erre többek között az utal, hogy az előadások nagyobb hányada az egészségügyet, az oktatást, a közigazgatást, a szolgáltatást, a turisztikát, valamint kiemelten a fenntartható fejlődést és a vállalatok társadalmi felelősségvállalását érintette. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagyni, hogy a fejlett minőségtechnikákat továbbra is legelterjedtebben az iparban alkalmazzák, s onnan kerülnek át lépésről-lépésre az említett területekre, amit célszerű elősegíteni.

A Kongresszus negyedik következtetéseként eldőlni látszik a régóta vitatott kérdés, hogy a minőség menedzsmentje vagy a menedzsment minősége a meghatározó. Mivel a szervezeteknek valójában mindig csak egyféle irányítási rendszere van (amely kedvező esetben integrált rendszerként működik), annak minősége határozza meg a szervezet működését, teljesítményét és pozícióját az egyre jobban globalizálódó nemzetközi versenyben. A kongresszusi előadások nem kis hányada azt igazolta, hogy az a kedvező helyzet, ha a szervezet irányítási rendszerén belül a minőségirányítás kiemelt helyet foglal el. Ebből az is következik, hogy tovább kell haladni a minőségmenedzsmenttől a menedzsment minősége irányába, azaz a minőségirányítás alapelveit egyre inkább az átfogó irányítási rendszer alkotóeleméivé kell tenni.

A Kongresszus ötödik következtetéseként az fogalmazható meg, hogy a humán erőforrás képzettségi szintje, képességei, kompetenciája és elkötelezettsége a legfőbb differenciáló tényező a vállalatok és szervezetek teljesítménye és versenyképessége között. Az oktatás és képzés fontosságának hangsúlyozása mellett a munkatársak bevonása és motiválása szinergikus hatást vált ki, amit nem szabad figyelmen kívül hagyni. Ezzel összefüggésben néhány előadásban utalás volt a vállalkozók, a vezetők és a vezető munkatársak túlterheltségére a fokozódó minőségi versenyben, ami növekvő mértékben munkaképességüket, egészségüket és életminőségüket is veszélyezteti, és aminek ellensúlyozására a kiválóságra való törekvés fenntartásával átgondolt intézkedések szükségesek.

A teljes körűsre való törekvés nélkül a kongresszusi üzenetektől és következtetésektől levonható ajánlások jelenleg a következők szerint fogalmazhatók meg:

- A Kongresszuson elhangzottakból levezethető megállapításokat nemzetközi és nemzeti keretek között egyaránt hasznosítani kell a minőség ügyének további népszerűsítése érdekében.
- Felül kell vizsgálni az Európai Bizottság és az egyes tagországok kormányainak álláspontját a minőségügy vonatkozásában, hogy az foglalja magában a minőség szerepének erősítését a fejlesztési stratégiákban a versenyképesség tényezői között, beleértve a szervezeti kiválóság elismerésének újszerű megközelítését is.
- Az EOQ éves kongresszusi legyenek a jövőben még inkább mind szakmai tartalomban, mind a résztvevők számát tekintve Európa meghatározó minőségügyi rendezvényei, a szakmai tapasztalatcserék közkedvelt fórumai.

- Az EOQ kongresszusokon kapjanak megfelelő helyet az általános minőségügyi és módszertani témakörökön kívül a szakágazatok minőségügyi kérdései is, amihez meg kell erősíteni a szakbizottsági munkát, illetve az együttműködést az illetékes szakmai szervezetekkel mind nemzetközi, mind nemzeti szinten.
- Az EOQ nemzeti tagszervezeteinek egyéni és jogi tagjai különféle intézkedések eredményeképpen tekintsék egyre inkább magukat az Európai Minőségügyi Szervezet tagjainak, és ennek megfelelően érezzék az eddigieknél jobban sajátjuknak az EOQ éves kongresszusait is.
- Budapesten sikerült leltárt készíteni a Minőségügyi Világszövetség (WAQ, azaz World Alliance for Quality) elmúlt 3 évben elért eredményeiről és a világon jelenleg betöltött szerepéről. Ezek az eredmények további fejlesztésre szorulnak, ha a WAQ a következő években küldetését be kívánja tölteni.
- Az 55. EOQ Kongresszuson a korábbiakhoz képest még egyértelműben megmutatkozott a minőséggel kapcsolatos szakterületek tudományos fejlődése. Megállapítható, hogy a minőségtudomány szintetizáló tudomány, amelyben a főbb tudományágak közül elsősorban a műszaki, a gazdasági és a vezetési tudományok a meghatározók, de valamilyen szinten több más tudományág is képviselve van. Ezt a tudományos irányzatú fejlődést kell a minőségügyi szervezeteknek figyelemmel kísérni, lehetőségeik szerint abban aktívan részt venni és a minőségtudomány új eredményeit mindennapos munkájuk során hasznosítani.
- Az 55. EOQ Kongresszuson nagy teret kapott a minőség és a szolgáltatások kapcsolata, valamint a turisztika minőségi kérdései. Az ilyen témájú előadásokat a résztvevők nagy többsége igen pozitívan értékelt. Ezért törekedni kell ezek hasznosítására az EOQ MNB jövőbeni tevékenységében.
- Mivel a kongresszusi rendezvénysorozat valamennyi részén senki sem tudott részt venni, célszerűnek látszik egy nemzeti kongresszusi utórendezvényen az érdeklődők számára az elhangzottakat, a fő üzeneteket, a következtetéseket és az ajánlásokat közkinccsé tenni.

Befejezésül köszönet illeti mindazokat, akik támogatták, segítették a Kongresszus előkészítését, és közreműködtek a sikeres lebonyolításban. Külön köszönet a magyar szekcióelnököknek, társelnököknek és a közreműködőknek, akik beszámolóikkal lehetővé tették az elemzés és e cikk összeállítását.