

Beszámoló a Szolgáltatási Szakbizottság rendezvényeiről

Az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottsága kiemelkedő aktivitást mutatott az elmúlt hónapokban. 2007. április 18-án a Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Karán tartott rendezvényén két előadás hangzott el.

A *Minőségirányítási specialitások, „csemegék” a szolgáltatások területén* címmel Mikó György, az EOQ MNB Vezetőségének tagja, CMC Vezetési tanácsadó (QUALIPHARMA Bt.) tartott érdekes előadást. Az előadó kifejtette, hogy az eddigi tapasztalatok alapján néhány alaptételt ismét át kell gondolnunk: így például – szemben a profitorientált piaci szereplőkkel – a non profit szervezeteknél és intézményeknél még mindig nincs tisztázva, hogy kik az érdekelt felek, mit jelent az ügyfél elégedettsége, van-e versenyhelyzet stb. Sajnálatos tény, hogy Magyarországnak nincs elfogadott, következetes és kihirdetett kormányzati minőségpolitikája. Elégedettséget biztosító szolgáltatást csak úgy lehet nyújtani, ha a folyamatok és a rendszerszemléletű irányítás kerül a középpontba, mindenkor szem előtt tartva az emberközpontúság elvét. A minőségcélnak a Küldetésre, a Jövőképre és a Stratégiára kell épülnie.

A következő előadás *Az EFQM Kiválósági Modell alkalmazása a Fejér Megyei Rendőrfőkapitányságnál* címmel hangzott el. Az előadó Lőrinczné Bublá Éva, minőségirányítási főelőadó (Fejér Megyei Rendőrfőkapitányság) részletesen foglalkozott az EFQM Modell szerinti szervezeti önértékelés folyamatával és eredményeivel saját munkahelyének vonatkozásában. Rámutatott arra, hogy a társadalmi hatásvizsgálat alapján a rendőri munka, mint szolgáltatás jelentősége napjainkban felértékelődött, ami szemléletváltást tett szükségessé: előtérbe került a belső és a külső ügyfelek elégedettségének mérése, valamint az önértékelés adta lehetőségek kihasználása. Magyarországon egyedül a Fejér Megyei Rendőrfőkapitányság rendelkezik az ISO 9001 szabvány szerint ta-

núsított minőségirányítási rendszerrel. Vállalták a nemzetközi megmértetést is: eddig két alkalommal (2004-ben és 2006-ban) kapták meg a „Recognised for Excellence” elismerést. Az EFQM Modell használatának eredményeként tendenciózus javulás tapasztalható szakmai és társadalmi téren egyaránt.

Az előadások után kibontakozó parázs vita jól tükrözte a hallgatóság érdeklődését. A rendőrség munkájának értékelésekor, illetve az önértékelés végrehajtásánál el kell döntenetni végre, hogy a rendőrség közigazgatási vagy rendészeti szervezet. Ugyancsak tisztázásra szorul, hogy a közjő szolgálata-e a cél vagy a költségek minimalizálása. A folyamatok fejlesztése nem minden esetben jelent egyszerűsítést! A döntéshozók tájékozatlansága, az átszervezések gyakorisága és a jogszabályi bizonytalanság miatt ugyanakkor nem könnyű hosszú távon tervezni. Végezetül Dr. Varga Lajos, az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottság elnöke rámutatott az etikus üzleti magatartás szükségességére s ezért szükségesnek tartja a versenytársak besorolását is az érdekelt felek közé.

A szakbizottság következő, a 2007. május 17-én, szintén a Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Karán tartott rendezvényén újabb két előadás hangzott el.

A *szolgáltatás minőség-csapdája* tárgykörben Ipacs Miklós, UNIDO szakértő és Tanácsadó adott átfogó tájékoztatást.

A rendezvény szlogenjének megfelelően a társadalom igényeit leginkább a kiváló minőséggel lehet kielégíteni, ami a termékek mellett egyre inkább a szolgáltatásokra is vonatkozik. Nálunk is érvényesül az a nemzetközi tendencia, hogy a szolgáltatások igénybe vételének aránya egyre növekszik. Az előadó – sok évtizedes tapasztalataira támaszkodva – részletesen ismertette a szolgáltatások nyújtásának költségszerkezetét, különös tekintettel az egyes szolgáltatók eltérő jöve-

delmezőségének okaira. Nagy buktatónak nevezte a befektetések minden határon túli növelését, ami az ún. optimális nyereségmezőn túl könnyen a vállalkozás csődjét is okozhatja. Nagyon oda kell figyelni a gyenge minőség költségeire is, amelyek veszteségként jelentkeznek.

A szolgáltatás minőségmenedzsment sajátosságai téma előadója *Dr. Veress Gábor* egyetemi tanár részletesen foglalkozott azzal a kérdéssel, hogyan lehetne általános definíciót adni a minőség fogalmára. Végző soron minden szolgáltatást azért vesznek igénybe, hogy valamilyen kiinduló állapotot (ami vonatkozhat magára a szolgáltatást igénybe vevő személyre vagy annak tulajdonára) valamilyen más végállapotba alakítsanak át. Az a szolgáltatást nyújtó szervezet felel meg a termelőnek, aki a szolgáltatmány segítségével a gyakorlatban is végrehajtja a kívánt tranzakciót. Az elérni kívánt végállapot tekintetében viszont szolgáltatás típusonként erős differenci-

álásra van szükség, az alapelvek azonban minden ügyfél-szolgáltató viszonylatban gyakorlatilag azonosak.

Az előadások után kibontakozó élénk vita jól tükrözte a hallgatóság érdeklődését. A hozzászólók különösen értékelték azt az erőfeszítést, hogy korunk sürgető igényeinek megfelelően sikerüljön a szolgáltatások egységes megközelítése. Nehézi a dolgot, hogy külön szabvány nem készült a szolgáltatásokra, hanem itt is az ISO 9001 a mérvadó. Olyan kihívásokkal kell itt szembenézni, mint a monopolhelyzetben levő szolgáltató és a verseny, illetve a profit növelését célzó tiszteségtelen eszközök (pl. árukapcsolás) alkalmazása. Különös figyelmet igényel az etika és az erkölcs kérdése is. Végezetül *Dr. Varga Lajos*, az EQQ MNB Szolgáltatási Szakbizottság elnöke rámutatott a sokféle érdek ütköztetésének és összehangolásának szükségességére.

Várkonyi Gábor

Új vagy meghosszabbított érvényű EQQ okleveles szakemberek jegyzéke

EQQ TQM menedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Bene Tibor kiemelt főreferens	Szombathelyi Határőr Igazgatóság 9700 Szombathely, Söptei u. külső	94/311 240/7013 94/311 240/7009	BMF 2012. 01.
Dobán Ferenc folyamatfejlesztő mérnök	Wescast Hungary Autoipari Zrt. 2840 Oroszlány, Szent Borbála u. 16.	30/216 3884 34/562 102	BMF 2012. 01.
Mészöly Zsófia Hegesztőmérnök	Richter Gedeon Nyrt. 1103 Budapest, Gyömrői u. 19–21.	889 8579	BMF 2012. 01.
Molnár Ágnes Krisztina minőségügyi megbízott	Evosoft Hungary Kft. 1117 Budapest, Kaposvári u. 14–18.	372 7815	BMF 2012. 01.
Orbán Tiborné gazdasági igazgató	Life-Guard Kft. 1202 Budapest, Bessenyei u. 20.	283 8633 283 8633	BMF 2012. 01.
Páger Zsolt István projektvezető, szakmai vezető	P-Group Minőségfejlesztési Tanácsadó Iroda Kft. 6722 Szeged, Attila u. 11.	62/542 170 62/542 171	BMF 2012. 01.
Petró Károly Csaba minőségellenőrzési vezető	Faulhaber Motors Hungaria Kft. 2730 Albertirsa, Dózsa György út 29.	53/571 070 53/370 345	BMF 2012. 01.
Rezsabek Ottó termelési vezető	Tredegar Film Products Kft. 3980 Sátoraljaújhely, Bercsényi u. 5.	30/297 4233	BMF 2012. 01.
Teker Norbert IT mérnök	8000 Székesfehérvár, Mancz J. u. 4/b	70/505 4744	BMF 2012. 01.
Tóth Róbert minőségügyi mérnök	Benteler Autotechnika Kft. 2536 Nyergesújfalu, Esze Tamás u. 9.	20/264 8904	BMF 2012. 01.
Vörösné Hudák Andrea kiemelt főreferens	Nagykanizsai Határőr Igazgatóság 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 26.	93/312 111	BMF 2012. 01.

EQQ minőségügyi auditor

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Takács István QM-5 vezető	EPCOS Elektronikai Alkatrész Kft. 9700 Szombathely, Szent László kir. u. 6.	94/522 130	MNB 2010. 03.

EQQ minőségügyi rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Barnai Katalin	Sága Foods Zrt. 9600 Sárvár, Soproni u. 15.	95/336 161	BMF 2012. 01.
Bathó János	5100 Jászberény, Beleznay Antal u. 26.	57/400 876 70/628 2861	BMF 2012. 01.
Bene Tibor kiemelt főreferens	Szombathelyi Határőr Igazgatóság 9700 Szombathely, Söptei u. külső	94/311 240/7013 94/311 240/7009	BMF 2012. 01.
Deme Gábor kocsigazdálkodó szakelőadó	MÁV Zrt. 1087 Budapest, Kerepesi út. 6.	511 1677	BMF 2012. 01.
Dobán Ferenc folyamatfejlesztő mérnök	Wescast Hungary Autoipari Zrt. 2840 Oroszlány, Szent Borbála u. 16.	30/216 3884 34/562 102	BMF 2012. 01.
Kis Ferenc tanszéki mérnök	BMF Bánki D. Gépész- és Bizt. Gm. Kar 1081 Budapest, Népszínház u. 8.	666 5482	BMF 2012. 01.
Konkoly János rendszeradminisztrátor	Ulyssys Kft. 1024 Budapest, Kisorókus u. 15/b	30/303 1425 316 4100	MNB 2012. 04.
Kun Zoltán rendszerfejlesztési szakértő	Dunaferr Zrt. 2400 Dunaújváros, Vasmű tér 1–3.	25/584 502 25/584 781	MNB 2012. 04.
Kürtösi Csaba számviteli ügyintéző	Bón Számviteli Kft. 3170 Szécsény, Dugovics út 1/b 1/2	70/369 3732	BMF 2012. 01.
Lehócz Éva élelmiszerbiztonsági felügyelő	MgSZH – Élelm. és Takarm. bizt. Igazgatóság 1095 Budapest, Mester u. 81.	456 3010 30/251 0761	MNB 2012. 04.
Magyar Balázs Gergely távközlési mérnök	Országos Villamostávvezeték Zrt. 1158 Budapest, Körvasút sor 105.	414 3473 415 5844	BMF 2012. 01.
Mersich Béla minőségügyi vezető	GTS-Datanet Távközlési Kft. 2040 Budaörs, Ipartelep u. 13–15.	20/480 6105 814 4047	MSZT 2011. 11.
Mészöly Zsófia Hegesztőmérnök	Richter Gedeon Nyrt. 1103 Budapest, Gyömrői u. 19–21.	889 8579	BMF 2012. 01.
Orbán Tiborné gazdasági mérnök	Life-Guard Kft. 1202 Budapest, Bessenyei u. 20.	283 8633 283 8633	BMF 2012. 01.
Páger Zsolt István projektvezető, szakmai vezető	P-Group Minőségfejlesztési Tanácsadó Iroda Kft. 6722 Szeged, Attila u. 11.	62/542 170	BMF 2012. 01.
Pavelkó Imre minőségbiztosítási munkatárs	Magyar Posta Zrt. Logiszt. Szolg. Üzletág 1540 Budapest	70/466 3358	MNB 2012. 04.
Petró Károly Csaba minőségellenőrzési vezető	Faulhaber Motors Hungaria Kft. 2730 Albertirsa, Dózsa György út 29.	53/571 070 53/571 072	BMF 2012. 01.
Rezsabek Ottó termelési vezető	Tredegar Film Products Kft. 3980 Sátoraljaújhely, Bercsényi u. 5.	30/297 4233	BMF 2012. 01.
Skrinyár Mónika minőségügyi mérnök	Siemens Erőműtechnika Kft. 1158 Budapest, Késmárk u. 24–28.	414 4832	MNB 2012. 04.
Suhajdáné Markó Lucrecia területi minőségirányítási vezető	MÁV Zrt. Gépészeti Üzletág 1062 Budapest, Andrássy u. 73–75.	20/210 0042	MNB 2012. 04.
Teker Norbert IT mérnök	8000 Székesfehérvár, Mancz J. u. 4/b.	70/505 4744	BMF 2012. 01.
Tóth Róbert minőségügyi mérnök	Benteler Autotechnika Kft. 2536 Nyergesújfalú, Esze Tamás u. 9.	20/264 8904	BMF 2012. 01.
Vajda Fatime minőségügyi munkatárs	Duna Vitec Kft. 1222 Budapest, Nagytétényi út 72.	226 6727/119	MNB 2012. 04.
Vas-Kabdebő Ágnes Senior consultant	Wave Solutions Gmbh. Mo.-i fióktelepe 1138 Budapest, Váci út 140.	880 7445 70/453 2200	MNB 2012. 04.
Vörösné Hudák Andrea kiemelt főreferens	Nagykanizsai Határőr Igazgatóság 8800 Nagykanizsa, Erdész u. 26.	93/312 111	BMF 2012. 01.
Zilahyiné Kiss Éva szaktanácsadó	egyéni vállalkozó 4071 Hortobágy, József Attila u. 11/8.	30/579 6576	MNB 2012. 04.

EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Eszesné Tóth Katalin dr. minőségügyi munkatárs	PLUS Élelmiszerdiszkont Kft. 1106 Budapest, Jászberényi út 45.	265 5044 265 5097	MNB 2012. 04.
Gász József László dr. vezető főtanácsos, főfelügyelő	Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal 1024 Budapest, Keleti Károly u. 24.	30/635 3345 336 9081	MNB 2012. 04.
Halápi Bernadett irányítási rendszerfelelős	Mórakeret Zöld.-Gyüm. Term. Érték. Szöv. 6782 Mórahalom, Röszei út 49.	62/580 090 625 80095	MNB 2012. 04.
Haraszty Gábor Sándor élelmiszer-biztonsági tanácsadó	Lébol Bt. 7634 Pécs, Makai I. u. 55.	72/254 798 20/460 2258	MNB 2012. 04.
Szigeti Tamás János dr. ületág-vezető	Wessling Hungary Kft. 1047 Budapest, Fóti u. 56.	30/396 9109 435 0101	MNB 2012. 04.

EOQ élelmiszerbiztonsági megbízott

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	A tanfolyam helye ² Az oklevél érvényessége
Vértes Csabáné dr. szakmai tanácsadó	FVM 1055 Budapest, Kossuth tér 11.	301 4617 301 4678	MNB 2012. 04.

¹ A táblázatokban csak az EOQ MNB által regisztrált magyarországi minőségügyi szakemberek nevét, beosztását és elérhetőségi adatait közöljük.

² Tanfolyam helye: BME = Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Mérnöktoivábbképző Intézet; BMF = Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar; EOQ = nem magyar szervezet előtt tett tanfolyam, honosított oklevél; MNB = EOQ Magyar Nemzeti Bizottság; MSZT = Magyar Szabványügyi Testület

A Magyar Minőség legutóbbi két számának tartalomjegyzéke

2007. május

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

- Termelés Magyarországon európai összehasonlításban – Demeter Krisztina
- Vállalatirányítási rendszerek szerepe és jelentősége a KKV szektor vállalkozásainak életében – I. rész – Molnár Attila
- Az üzleti folyamatmenedzsment és a minőségirányítás – Dr. Megyeri György
- Fókuszban a kis- és középvállalkozások informatikai problémái – Szemerszky Zsolt
- Vállalati információvédelem – Nagy Kálmán

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

A Nemzeti Minőség Klub ülése Budapesten

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Bemutatjuk új tagjainkat
– Q&L Bt.

2007. június

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

- A Lean Hat Sigma – Dr. Aschner Gábor
- A megfelelőségértékelés testületei és szabványai – Földesi Tamás

Vállalatirányítási rendszerek szerepe és jelentősége a kvv-szektor vállalkozásainak életében – II. rész – Molnár Attila
A felsőoktatás belső és külső minőségirányítási rendszerének sajátosságai – Szintay István – Veresné Somosi Mariann

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Mennyire elégedett Ön a Magyar Minőséggel?

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

Régiós minőségi díjak – hogyan tovább?
Igazi nyertes a fogyasztó
Átadták a 2006. évi Innovációs Díjakat

KÖNYVSZEMLE

Minőség – Bálint Julianna

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Bemutatjuk új tagjainkat
– Q&L Bt.
– Veszprém Megyei Rendőr-főkapitányság