

Nemzetközi Benchmarking Konferencia Budapesten

2008. október 9-10-én Budapesten, a Hotel Danubius Gellért-ben, több mint 100 résztvevővel, nagy érdeklődés mellett került sor a Global Benchmarking Network (GBN) harmadik nemzetközi konferenciájára, amelynek középpontjában a **benchmarking**-módszer, az alkalmazási tapasztalatok és a módszert támogató legújabb eszközök ismertetése állt. A rendhagyó esemény szervezője és házigazdája a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület volt.

A Global Benchmarking Network (GBN) 1994 óta működő világszervezet, amelynek fő célja a benchmarking és a legjobb gyakorlatok módszerével a szervezetek hatékonyságának és ugrásszerű növekedésének elősegítése. A Global Benchmarking Network szervezetéhez mostanáig 20 szervezet csatlakozott. Magyarország 1998 óta tagja a világszervezetnek, az országot a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület képviseli.

A konferenciát a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület tiszteletbeli elnöke, **Sugár András** nyitotta meg. Köszöntőjében kifejezte örömét, hogy erről a fontos témáról szóló konferenciának Moszkva és Dubai után Budapest ad helyszínt. Hangsúlyozta, hogy a benchmarking nem csak a számokról szól, hanem olyan vezetői eszköz, amely a folyamatos fejlődést támogatja, és ezáltal a szervezeti versenyképességet növeli.

A GBN elnöke, **Dr. Robin Mann** köszöntőjében kiemelte a konferencia fontosságát, utalva a GBN által 2008-ban a benchmarking helyzetéről és népszerűségéről készített felmérés legfőbb eredményére, amely szerint még mindig nagyon kevés szervezet ismeri és használja ezt a módszert, alkalmazza az akkreditált változatát, valamint kevés a megfelelő szakértő a cégeknél.

A konferencia egyik kulcselőadója a benchmarking „utazó nagykövete” **Dr. Robert Camp** volt, akit a benchmarking szülőatyjának is mondanak. A benchmarking módszert kidolgozó amerikai guru most másodszer érkezett Magyarországra: 10 évvel ezelőtt jelen volt, amikor az „Üzleti folyamat benchmarking” című könyve magyar nyelven megjelent. Dr. Camp a GBN 1994-es megalakulásakor a szervezet alapítója volt, ma örökös tiszteletbeli elnöke.

A „*Legjobb gyakorlat benchmarking; a globális versenyért és együttműködésért*” című előadásában **Dr. Robert Camp** elmagyarázta, hogy a sikeres változtatáshoz először is hinnünk kell abban, hogy szükség van a változtatásra, meg kell határoznunk, hogy mit szeretnénk megváltoztatni, valamint ki kell alakítanunk egy képet arról, hogyan szeretnénk kinézni a változtatás után. A benchmarking megadja a választ ezekre a kérdésekre. A változtatás szükségességét az a rés adja, ami köztünk és más szervezetek gyakorlata között van. Tanácsa, hogy csak a kritikus folyamatokat fejlesszük. Dr. Camp sport-analógiával szemléltette, hogy ha megértjük ennek a különbségnek az okát, vagyis, hogy mások mit hogyan tesznek, akkor már tudjuk, hogy min kell változtatnunk. Hangsúlyozta annak fontosságát, hogy a benchmarking során nem csak azt kell megnéznünk, hogy mások milyen eredményeket értek el, hanem elsősorban azt, hogy hogyan érték el ezeket az eredményeket, milyen tényezők játszottak ebben szerepet. Előadásának egyik fő üzenete, hogy a benchmarking során az előkészület, a tervezés az egyik legfontosabb, meghatározó fázis.

Dr. Camp rámutatott a benchmarking töretlen népszerűségére, arra, hogy amíg más eszközök, módszerek alkalmazásának ideje átlagban 8,3 év, addig a benchmarkingot már több mint 20 éve alkalmazzák a szervezetek.

Felhívta a résztvevők figyelmét arra is, hogy a számos egyéb forrás mellett használják ki az internet adta lehetőségeket az információgyűjtéshez. Ezt támasztotta alá **Brendan Dunphy** előadása is, aki ismertette, hogyan hasznosíthatjuk sikerrel a web 2.0-t és egyéb web-technológiákat a benchmarking eredményessége érdekében.

A konferencia második kulcselőadójaként meghallgathattuk **Dr. Robin Mann**-t, aki a Centre for Organisational Excellence Research (COER), Massey University igazgatója és a GBN elnöke.

Dr. Robin Mann előadása első részében áttekintést adott a benchmarkingról, annak típusairól és a főbb problémákról. Véleménye szerint, bár a teljesítmény benchmarking a leginkább használt típus, nem az a legértékesebb. Javasolta, hogy a benchmarking formális módszerei közül lehetőleg a „legjobb gyakorlat” benchmarkingot alkalmazzuk. Azt is hangsúlyozta, hogy a benchmar-

king során az információcsere mindig kétoldalú legyen és a benchmarking folyamatát nem csak hogy meg kell értenünk és ismernünk, hanem a benchmarkingot aszerint is kell lebonyolítanunk.

Az előadása második részében Dr. Mann ismertette a GBN és tagszervezetei által 2008-ban végzett egészen friss felmérés néhány eredményét, amely szerint a benchmarking egyes típusainak népszerűsége a világon napjainkban a következő: az informális benchmarkingot a szervezetek 76%-a, a teljesítmény benchmarking-ot 55%-a, míg a legjobb gyakorlat benchmarkingot csak 44%-a használja. A jövőbeli tervek azonban biztatónak látszanak: a benchmarking mindhárom típusát magas arányban (60% felett) tervezik használni a szervezetek.

Az előadás harmadik részében Dr. Robin Mann két innovatív eszközre hívta fel a figyelmet. Elsőként bemutatta az eredetileg az új-zélandi benchmarking klub számára kifejlesztett, legjobb gyakorlat benchmarking során használható eszközt, a TRADE módszert. Ez a módszer a benchmarking projektet 5 fő szakaszra (*Terms of Reference – Projekt keretek meghatározása, Research – Kutatás, Act – Cselekvés (adatgyűjtés és elemzés), Deploy – Alkalmazás (a legjobb gyakorlatok kommunikálása és bevezetése), Evaluate – Értékelés (a benchmarking folyamatának és eredményeinek értékelése)*) és azon belül lépésekre osztja, ezzel segítve a lebonyolítását. A projekt sikerességéhez hozzájárul, hogy a TRADE projektet különböző háttéreszközök támogatják, mint egy projektmenedzsment program, egy oktatási anyag különböző információforrásokkal, mintákkal, nyomtatványokkal, valamint egy elismerési rendszer is.

A másik innovatív eszköz egy web-alapú benchmarking információforrás, a www.bpir.com (Business Performance Improvement Resource) honlap, amelyet a COER fejlesztett ki 2002-ben. Az ún. BPIR Fejlesztési Ciklus minden lépéséhez tartoznak eszközök, technikák, információk. A tagok számára hozzáférhető adatbázisban megtalálhatók ezek és további stratégiák, eszközök és technikák, legjobb gyakorlat esettanulmányok, teljesítmény mutatószámok és benchmarkok, benchmarking beszámolók, versenytárs elemzések, díjazott szervezetek példái, módszerei, szakértői vélemények valamint hozzáférés több mint egymillió szakcikkhez. Ezen kívül a tagok hozzáférést kapnak önértékelési eszközökhöz, rendszeresen kapnak elektronikus hírlevelet, legjobb gyakorlat összefoglalókat és számos egyéb kedvezményben részesülnek. Dr. Robin Mann a konferencia résztvevői számára október 20-ig ingyenes hozzáférést

adott az adatbázishoz, amelynek nagy sikere volt a résztvevők körében.

A konferencián számos új módszert ismerhetünk meg. **Terry Pilcher** a BCS Management Services igazgatója a brit kormány egy új, 2008 márciusában indult kezdeményezésére, a Customer Service Excellence Standard-re (CSES, Ügyfélszolgálati Kiválóság Szabvány) hívta fel a figyelmet. Az eszköz kifejlesztésének célja a közszolgáltatások javítása, ügyfélközpontúvá tétele volt. A kormány azt szeretne volna elérni, hogy a közszolgáltatások minden állampolgár felé hatékonyan, hatásosan működjenek, kiválóak, igazságosak és hozzáférhetőek legyenek. A felmérések szerint az ügyfelek részére a legfontosabb a szolgáltatások hozzáférése, a pontosság, az információ, a szakszerűség és az alkalmazottak viselkedése.

A CSES szabvány 5 fő kritériumból áll: vevők megértése, szervezeti kultúra, információ és elérhetőség, a szolgáltatás pontossága és minősége. A kritériumok további szempontokból, elemekből állnak össze. A módszer oktatását, a szervezetek továbbfejlődését egy on-line információs központ támogatja.

A CSES eszköz három funkciót tölt be: egyrészt a folyamatos fejlesztés eszköze, amelynél az on-line önértékelés segítségével a szervezetek azonosíthatják fejlesztendő területeiket. Másrészt képességfejlesztési eszközként szolgál, mivel az egyének és teamek új képességeket fedezhetnek fel és sajátíthatnak el a vevőközpontúság terén. Végül egy független validáló eszköz, amelynek segítségével egy tanúsító szervezet által végzett formális akkreditáción keresztül a szervezetek bemutathatják szakértelmüket, azonosíthatják fejlesztendő területeiket és a „tanúsítvány” megszerzésén keresztül ünnepelhetik sikerességüket.

Az Egyesült Királyságban ezáltal eddig mintegy 70 szervezetet akkreditáltak. A közszolgáltatók mellett a magánszféra szervezetei és a civil szervezetek is kérhetik az értékelést. Terry Pilcher véleménye szerint a világ többi országa is hasznosíthatná a módszert a közszolgáltatások és a magánszféra ügyfélközpontúvá tételére.

A konferencia egyik szemléletformáló és elgondolkodtató előadását harmadik kulcselőadónktól hallhattuk. **Cyndi Laurin Phd.** a Guide to Greatness, LLC alapítója, író, nemzetközi előadó és tanácsadó az Amerikai Egyesült Államokból érkezett hozzánk, hogy az „Atlátni a ködön – a szervezeti nagyság 4 pillére” című előadásával,

abban kifejtett gondolataival saját bevallása szerint is provokálja a résztvevőket.

Cyndi Laurin szerint a szervezeti nagyságnak három fő jellemzője van, de kevés szervezet van, ahol mindhárom jellemző megtalálható: kiváló termék vagy szolgáltatás, az emberekkel (munkatársak, beszállítók, vevők stb.) való kifogástalan bánásmód és a szervezet határain túlmutató jövőkép.

A benchmarkinghoz kapcsolódóan elmondta, hogy egy szervezet nem utánozhatja le egy másik szervezet módszerét azzal az elvárással, hogy ugyanazt a sikert éri el. Rámutatott, hogy azért van nagyon kevés nagyszerű szervezet, mivel a szervezetek általában túl sok figyelmet és erőforrást fordítanak az eredményre, miközben nincsenek egyértelmű, világos céljaik, elvárásaik és a tevékenységek mögötti gondolatokkal, szemléletmóddal sem foglalkoznak.

A szervezeti nagyság 4 pilléréként Cyndi Laurin a vezetést, az ún. Rudolf-kultúrát, a szervezet szellemiségét, szemléletét és az alternatív elismerési és motiválási struktúrát nevezte meg.

Cyndi Laurin elmélete szerint a hatékonyságra való törekvésre és az innovációra egyszerre kellene figyelni, és ezt a két tényezőt minden szervezetnél egyensúlyba kellene hozni.

Sok szervezet állítja magáról, hogy támogatja a kreativitást, Cyndi Laurin és kollégái nem így látják. Véleményük szerint hiányzik a szervezetekből a kreatív gondolkodás, mivel nem hagyják érvényesülni azokat a munkatársakat, akik innovációs készségükkel sokat tehetnének a szervezeti nagyságért. Ők azok, akik sokat kérdeznek, akik felhívják a dolgokra a figyelmet. Cyndi Laurin ezeket a nagyon kreatív és lelkes munkatársakat, a „nehéz eseteket”, akik az egyedülálló gondolkodásuk miatt gyakran nem illeszkednek jól be a szervezetbe, Rudolf-oknak hívja (Rudolf-ról a piroso orrú szarvasról).

Elmélete szerint olyan szellemiségnek kell uralnodnia a szervezeteknél, hogy szervezeti változásoktól függetlenül az értékekben továbbra is töretlenül higgyenek. Ezeket az értékeket gyakran kell kommunikálni. A változások kezelését Cyndi Laurin rendszerbe foglalta, amelynek részei: tudatosság, értékek, gondolkodás, tevékenység, eredmények. Tudatában kell lennünk annak, hogy a változások adottak, nem lehet kikerülni azokat. Minden változás a vezetés felelőssége. A munkatársak akkor állnak a változás mellé, ha látják, hogy az számukra is értékes, vagyis értéké kell alakítani a változást, amelyhez célszerű egy érv-

rendszert kidolgozni. Ha nem látjuk az eredményt előre, akkor könnyen kihátrálunk.

Cyndi Laurin a szervezeti nagyság fontos tényezőjeként emelte ki a megfelelő ösztönzési rendszer kialakítását. Hangsúlyozta, hogy az elismerés nem egyenlő a motiválással. Nagyon fontos ezért, hogy megértsük, hogy az egyes munkatársakat mi motiválja, így segíthetjük a folyamatos fejlődést.

A plenáris előadások során még hallhattunk aktuális felmérési eredményeket, legjobb gyakorlatokat és legjobb módszereket a bahreini Minőségértársaság vezetőjétől, **Ahmed Abbastól**, a Dubai kormány Tudásmenedzsment és Emberi Erőforrás Igazgatóság projektmenedzserétől, **Fatma Ibrahim Belrehiftől**, a németországi Fraunhofer IPK Information Center Benchmarking vezetőjétől, **Holger Kohltól**, a hollandiai Philips minőségügyi vezetőjétől, **Aad Strengtől**. Hazánkban kiemelkedő és számos évre visszatekintő a szentgotthárdi General Motors Powertrain benchmarking gyakorlata, ezzel ismerkedhettünk **Kovács János** minőségügyi igazgató előadásában.

Ezek közül Ahmed Abbas előadását emelnénk ki, amely a GBN 2008-ban készített nemzetközi felmérésének eredményéről számolt be és egyedülállóan friss információval szolgált. A felmérés elsődleges célja az volt, hogy 20 vezetői fejlesztési eszköz (köztük a benchmarking) jelenlegi és jövőbeli státuszát, valamint az egyes módszerek hatékonyságát vizsgálja. A másik cél a legjobb gyakorlat benchmarking projekt fázisait mérni és összehasonlítani, és a benchmarkingból származó előnyöket felmérni.

Ennek érdekében a felmérés 4 nyelven jelent meg, on-line és nyomtatott változatban is ki lehetett tölteni, és a GBN tagszervezetek terjesztették világszerte. A felmérésben a benchmarking három fő típusát határozták meg: informális, teljesítmény és legjobb gyakorlat benchmarking.

A felmérés 7 fő részből állt: szervezeti profil, fejlesztési technikák alkalmazása, a benchmarking ismerete, általános kérdések a legjobb gyakorlat benchmarkinggal kapcsolatosan, benchmarking projekt megtervezése, kutatás/elemzés fázis, bevezetés és eredményei.

A felmérés alapján megállapítható, hogy a benchmarking egy hasznos módszer, de a szervezetek nem használják ki a benne rejlő lehetőségeket teljes mértékben. Akik viszont teljes mértékben kihasználják, azok lényeges (pénzügyi/nem-

pénzügyi) előnyökre tesznek szert általa. Ahmed Abbas kiemelte, hogy rés tátong az elmélet és a gyakorlat között, vagyis a benchmarking során kevés szervezet követi a módszertant.

egyik legnagyobb probléma, hogy a szervezetek kis hányada jut el a benchmarking bevezetési fázisához, vagyis kevesen vezetik be a benchmarking projekt eredményeit.

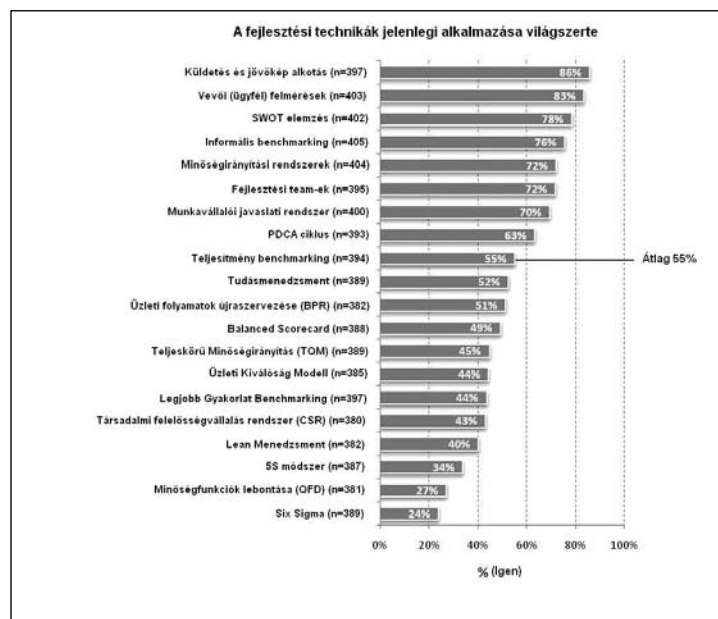
Mint ahogy az első ábrán (Fejlesztési eszközök alkalmazása jelenleg) is látszik, a benchmarking három típusa közül az informális benchmarking a fejlesztési eszközök alkalmazása között a negyedik helyen áll (76%), a teljesítmény benchmarking a 9. (55%), míg a legjobb gyakorlat benchmarking csak a 15. helyen (44%).

Azonban a jövőt illetően biztatónak látszik az eredmény: a benchmarking mindhárom típusát a jövőben a szervezetek nagy többségének (60% felett) szándékában áll használni – lásd 2. ábra (Fejlesztési eszközök alkalmazása, alkalmazásának szándéka a jövőben).

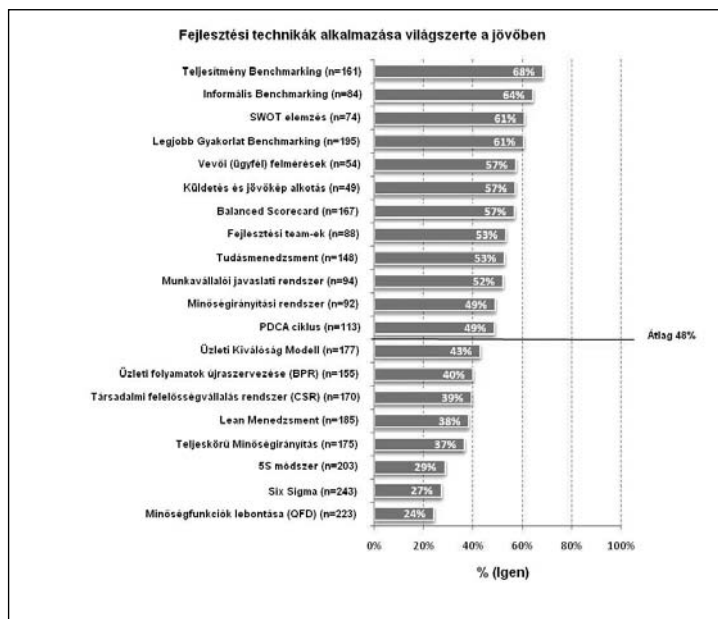
A felmérés eredménye hozzáférhető a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesületnél.

A párhuzamos szekciókban is aktívan folytak az eszmecserék, ahol számos további esettanulmányt és gyakorlati tapasztalatot ismerhettünk meg a benchmarking témakörében. Hallhattunk előadást az EFQM díjazott szervezetek és különböző szektorok (turizmus, egészségügy, autóipar) benchmarking tapasztalatairól, betekintést nyertünk a HR, a lean és a benchmarking kapcsolatába. Több előadásban is megerősítést kaptunk arról, hogy az EFQM modell alapján végzett rendszeres önértékelés, és a modell mint a benchmarking tevékenység egyik motiváló tényezője valóban hozzásegítheti a szervezeteket a kiválósághoz. A díjazott szervezetek benchmarking módszereinek megismerése mellett ezt támasztotta alá **Paul Gemoets**, az EFQM képviselőjének előadása, amelyben az EFQM szerepéről és tanulást segítő módszereiről adott tájékoztatást.

A szekcióelőadások között több is foglalkozott a benchmarking hálózatok és klubok működésével. **Jason Ratcliffe**, a BT Plc. Group Benchmarking pénzügyi benchmarking igazgatója a benchmarking hálózatok működésének kritikus tényezőiként kiemelte az aktív tagságot, az információ megosztást, a bizalmat és tiszteletet, az eljárás szabályait, és a benchmarking levezetési szabályzatot. Kiemelte, hogy a há-



1. ábra



2. ábra

A felmérés továbbá kimutatta, hogy a benchmarkingot a szervezetek legnagyobb arányban a folyamataik fejlesztése érdekében használják. Bár a sikeres benchmarking projektekhez nélkülözhetetlen a munkatársak képzése, még kevés szervezetnél jellemzőek a benchmarking oktatások. Az

lózatok csak azok között működnek jól, akik szívesen dolgoznak együtt, valamint azt a tényt, hogy a hálózatokon keresztül viszonylag alacsony költségen juthatunk esettanulmányokhoz. Figyelmeztetett azonban, hogy a hálózatok csak lelkes tagokkal és a tőlük származó információk segítségével működhetnek, e nélkül nem.

Bruce Searles elődása nevezhető a konferencia egyfajta elméleti kivonatának és összegezésének is. Az ausztrál Benchmarking Partnerships ügyvezető partnere több példával és adatokkal igazolta, hogy a benchmarking segítségével milyen eredményeket érhetünk el. Rámutatott azonban arra is, hogy ugrásszerű fejlődést csak alapos tervezéssel, előkészülettel és a kritikus területekre koncentrálni tudunk elérni.

Előadása második részében a benchmarkinggal kapcsolatos főbb félreértéseket tisztázta. Az egyik legfőbb megállapítása az volt, hogy a benchmarking és a benchmark nem ugyanazt jelenti. Míg a benchmark számokat, eredményeket takar, addig a benchmarking egy folyamatot, amelynek során mások jó gyakorlatának megismerésével javítunk saját teljesítményünkön.

Intelmei közé tartoztak a következő megállapítások:

- Hinnünk kell a változtatás szükségességében.
- A felsővezetés támogatása és elkötelezettsége szükséges a változtatáshoz.
- Prioritásokat határozzunk meg a legfontosabb stratégiai fejlesztési területeken, ez alapján döntsünk a benchmarking tárgyáról.
- Tegyük félre az előítéleteinket és legyünk nyitottak a tanulásra.
- Ne másoljunk le másokat.
- Tekintsünk a saját szektorunkon kívülre.
- A folyamatokat vizsgáljuk, ne az eredményeket.

- Benchmarking során ne csak a vezetőkkel beszéljünk, hanem a beosztottakkal is.
- 85%-ban gyűjtjük a legjobb gyakorlatokat és csak 15%-ban a mutatószámokat.

A résztvevők két igen hasznos napot tölthettek el konferencián, hiszen amellett, hogy lehetőségük volt egyfajta rendkívüli *networking*-re, az előadói gárda Magyarországon ritkán hallható nemzetközi, a benchmarking-módszer alapítóiból és szaktekinetelyeiből álló kör volt.

Sugár Karolina a Szövetség a Kiválóságért KhE. elnöke és a GBN alelnöke, zárszavában összegezte: a benchmarking egy nem túl bonyolult eszköz, amelyet jól, szakszerűen végezve, például a kis- és középvállalkozások is igen eredményesen alkalmazhatnak. Intenzívebben kell kihasználnunk a globális együttműködés adta lehetőségeket, amelyhez a GBN és hazai partnerszervezeti is segítséget nyújtanak. A benchmarking semmit nem veszített népszerűségéből az évek folyamán, egyre több szervezet használja a teljesítménye javítására, bármely iparágban, szektorban működjön is. Erre példa egyik résztvevőnk megállapítása is: *„A benchmarking ismeretek alkalmazása a konferencia hatására természetes igénnyé vált a mindennapi munka során. Keressük az intézmények közötti kapcsolatok ápolásának változatos módszereit, területeit. Igazolva látjuk, hogy az oktatási intézményeken kívül a közsféra más szereplőitől is hatékony tapasztalatokat szerezhetünk. A folyamatok azonosítása, változtatása a szervezetfejlesztés terén kiemelt jelentőséggel bír.”* (Szöllősiné Szalay Anna, MICS vezető-helyettes, Vörösmarty Mihály Ipari Szakképző Iskola, Székesfehérvár)

Bedőcs Anikó

Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület



Napirenden az akkreditálás Beszámoló a Magyar Minőség Hét szekcióüléséről

A XVII. Magyar Minőség Hét (2008 nov. 3-6) akkreditálással foglalkozó szekciójának ülését megkülönböztetett figyelem kísérte. Az e témakörrel kapcsolatos kérdések tárgyalásának az adott különleges aktualitást, hogy

- 2008. augusztus 1-i hatállyal módosult a Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT) szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint eljárásáról szóló 2005. évi LXXVII. törvény, valamint
- az EU törvényalkotó mechanizmusa elfogadta a 765/2008 EK rendeletet, amely 2010. január 1-jétől kötelezően alkalmazandó, és átfogó keretet jelöl ki az akkreditálás számára az Európai Unió, illetve az Európai Gazdasági Térség területén.

A szekció jelentőségét kiemelte, hogy azon részt vett és előadást tartott az Európai Akkreditálási Együttműködés (EA) két vezető tisztségviselője.

Lantos Géza, NAT elnök megnyitó szavai után **Dr. Józsa István** és **Lakos Imre** országgyűlési képviselők (akiknek a személyes hozzájárulása jelentős a törvénymódosítás sikerességében) méltatták az akkreditálás tárgyában megtett magyar intézkedéseket és hangsúlyozták az EK rendeletnek való megfelelés fontosságát.

Ezután **Gro Rødland** asszony, az EA Kölcsonös Elismerési Bizottságának elnöke részletesen ismertette az akkreditálás európai és nemzetközi kölcsönös elismerési megállapodásait, a megállapodások aláírói státusza eléréséhez szükséges intézkedéseket, feltételeket és eljárását. Kiemelte, hogy a *magyar törvénymódosítás szükséges előfeltétele volt* annak, hogy a NAT az EA kölcsönös elismerési megállapodásának (EA MLA) résztvevőjévé válhasson a jövőben. További előfeltételek: teljes jogú tagság az EA-ban, valamint teljes megfelelés az összes vonatkozó követelménynek, amit az EA szakértői értékelés sikerességével bizonyíthat a nemzeti akkreditáló testület. Az alapvető követelmények magukban foglalják többek között az ISO/IEC 17011 szabványnak és a megfelelőség-értékelés szervezeteire vonatkozó követelmények-

nek való megfelelést és az EA, az ILAC és az IAF irányelveinek teljesítését.

Ismertette az EA szakértői csoport által végzett értékelés folyamatát és eljárását, s ennek végén hozandó döntés mechanizmusát. Utalt arra, hogy az EA tagja az ún. globális kölcsönös elismerési rendszernek, ami azt jelenti, hogy az International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) és a International Accreditation Forum (IAF) elismeri az EA MLA keretében végzett értékeléseket és a meghozott döntéseket, ezáltal az EA MLA aláírói egyúttal a nemzetközi kölcsönös elismerési megállapodás aláírói is lesznek.

Az eddigi eredményeket értékelve az európai helyzetet jelentős mértékben jónak, a nemzetközi szinten elért eredményeket javulónak minősítette. A NAT-tal kapcsolatban megállapította, hogy az előzetes szakértői értékelés megtörtént, a teljes értékelés várhatóan 2009 első felében valósul meg, aminek előfeltétele volt az akkreditálási törvény módosítása.

Vagn Andersen, az EA Kommunikációs és Publikációs Bizottságának elnöke, az EA vezetőségi tagja az új európai akkreditálási politikáról és az ahhoz kapcsolódó kihívásokról tartott előadást elsősorban a 765/2008 EK rendelet, valamint a 768/2008. tanácsi határozat tükrében. Történelmi áttekintést adott az 1985-ben hozott „Új megközelítés” EGK határozat alapján kibontakozott európai megfelelőség-értékelési folyamatokról és fejleményekről, majd részletesen ismertette az új EK rendelet és határozat legfőbb elemeit. Az új szabályozás az akkreditálással kapcsolatban az alábbi fő elveket tartalmazza:

- Egyaránt vonatkozik a jogilag szabályozott és a piac által vezérelt területekre.
- Minden tagállam *egyetlen* nemzeti akkreditáló testülettel rendelkezhet.
- A nemzeti testület a közérdek érvényesítését szem előtt tartva, más hatóságoktól elkülönülten, hatósági jogkörrel felruházva működik.
- A nemzeti testület non-profit alapon működik, és nem vehet részt más megfelelőség-értékelési és konzultatív tevékenységben.

- A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a nemzeti testület megfelelő pénzügyi forrásokkal rendelkezzen.
- A nemzeti intézménynek az EA tagjává kell válnia, és biztosítania kell részvételét az szakértői értékelésben.

Az EA az EK rendelet alapján az európai akkreditálás infrastruktúrájává válik, az ezzel kapcsolatos irányelvek kidolgozása folyamatban van, amelyek az EK-val, az EFTA-val és a kompetens nemzeti hatóságokkal való együttműködést szabályozzák.

Dr. Ring Rózsa, a NAT ügyvezető igazgatója ismertette a magyar akkreditálási tevékenység megindulásával kezdődött időszak máig tartó folyamatának fő állomásait, a NAT-nak a törvénymódosítás következtében megváltozott felépítését, az akkreditálási tevékenységek rendszerét és hierarchiáját, majd az eddigi eredményeket tükröző statisztikai adatokat mutatott be. A változások közül, a teljesség igénye nélkül, az alábbiak emelhetők ki:

- Az akkreditálási területen törölték a közbeszerzési eljárásokat és gyakorlatot tanúsító szervezeteket és természetes személyeket.
- A NAT tagjai nem változtak, csak a tagsági csoportok.

- Új Akkreditálási Tanács alakult, amelyben az akkreditálásban érdekelt miniszterek 3 delegált képviselője mellett 9, az akkreditálásban jártas természetes személy vesz részt.
- A NAT egyéb szerveinek (Fellebbviteli Bizottság, Akkreditáló Bizottság, Akkreditálási Iroda, szakmai bizottságok, minősítők és szakértők) összetétele és funkciói is változtak, s ezek már a módosított törvény követelményeit teljesítik.
- A korábbi 10 szakmai akkreditáló bizottság megszűnt, helyette egy Akkreditáló Bizottság alakult.
- A kérelmező felkészültségét és jártasságát az Akkreditálási Iroda értékeli minősítők és szakértők bevonásával, a 15 + 10 napos döntéshozatali szakaszban az Akkreditáló Bizottság dönt az akkreditált státusz odaítéléséről, illetve elutasításáról. Kitért még az akkreditált státusz, az akkreditálási okirat, a felügyeleti vizsgálati eljárás ismertetésére, végül a küszöbönálló sürgős feladatokat ismertette, amelyeknek meghatározó része az új szabályzatok elfogadása.

A szekció ülése kerekasztal-beszélgetéssel zárult.

Vass Sándor

Európai Unió díjat kapott a KÖVET Egyesület

Az Európai Bizottság Környezetvédelmi Főigazgatósága a KÖVET Egyesületnek ítélte az EMAS Díjat mikro kategóriában, amelyet Bodroghelyi Csaba ügyvezető igazgató vett át Brüsszelben.

Az EMAS Díj (EMAS: Eco-Management and Audit Scheme, Környezetvédelmi Vezetési és Hitelesítési Rendszer) az egyik legtekintélyesebb uniós, környezetmenedzsmenttel kapcsolatos díj, amelyet 2005 óta adnak át. Több mint 30 szervezet – közöttük négy magyar: a KÖVET-en kívül: az Audi Hungaria Motor Kft, a BÜCHL Hungária Kft. és a Balatoni Integrációs és Fejlesztési Ügynökség Kht. – versenyzett az EMAS díjakért négy kategóriában. A bíráló zsűri idén a szervezetek energiahatékonyságára és a széndioxid-kibocsátás csökkentéséért tett intézkedésekre fókuszált. „A KÖVET, bár kis szervezet, de lehetőségeihez képest mindent megtesz, hogy csökkentse energiaszükségletét és széndioxid-kibocsátását, márcsak a

példamutatás miatt is.” – mondta Bodroghelyi Csaba, a KÖVET Egyesület ügyvezető igazgatója.

Hazánkban az uniós csatlakozás óta van lehetőség EMAS tanúsítás megszerzésére, de a regisztrált cégek száma csak az elmúlt két évben indult növekedésnek. Jelenleg 18 magyar, az Európai Unióban összesen 4198 szervezet 6270 telephelye rendelkezik EMAS hitelesítéssel. Magyarország 2006-ban kapott rangos elismerést, mint a legtöbb új EMAS regisztrálttal rendelkező, EU-hoz újonnan csatlakozott ország. A KÖVET Egyesület akkor az EMAS népszerűsítésében és terjesztésében vállalt szerepéért részesült kitüntetésben. Az **EMAS Easy program**, amelyet a belga tanácsadó, Heinz-Werner Engel fejlesztett ki kis- és középvállalatok részére, a rendelet követelményeinek teljesítése mellett elsődlegesen a vállalkozások környezeti teljesítményét, és annak javulását helyezi a középpontba. A hagyományos megközelítéstől eltérően a módszer csoportosan készíti fel

a cégeket a rendszer bevezetésére, amelynek előnye a költséghatékonyság. Ezen túl a dokumentáció minimálisra csökkentése és a dolgozók aktív bevonása jellemzi az EMAS Easy-t.

Az EMAS rendelet célja, hogy – az ISO 14001-hez hasonlóan – segítse az európai szervezetek környezetvédelmi teljesítményének értékelését és javítását, valamint tájékoztassa a nyilvánosságot magáról a szervezet környezetvédelmi teljesítményéről és folyamatos javulásáról. A legtöbb EMAS

regisztráció a német, a spanyol és az olasz vállalatok közül kerül ki, de ha az egy főre jutó hitelesítéseket nézzük, akkor Ausztria, Dánia és Svédország is élenjárónak tekinthető. 2010-ben új EMAS rendelet lép életbe. Legjelentősebb változás, hogy globális lesz, csakúgy, mint az ISO 14001/2004 szabvány.

*Bodroghelyi Csaba ügyvezető igazgató
KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért*

Átadták a Környezeti Megtakarítás Díjakat

Szabó Imre környezetvédelmi miniszter adta át a 2008. évi Környezeti Megtakarítás Díjakat a Hotel Gellértben, a KÖVET Egyesület XIII. éves konferenciáján. A díjjal azokat a vállalati intézkedéseket jutalmazták, amelyek egyszerre óvják a környezetet és hoznak gazdasági hasznot a cégeknek. Idén az Axellia, a G és G, a Holcim, valamint az Audi és a Büchl közös pályázata nyert.

A KÖVET Egyesület 2008-ban hetedik alkalommal hirdette meg a Környezeti Megtakarítás Versenyt, amelyre környezeti és gazdasági hasznot egyaránt hozó intézkedésekkel lehetett nevezni. A pályázatra idén 16 cég jelentkezett, összesen 57 környezetvédelmi intézkedéssel. A zsűri négy kategóriában hirdetett győztest a KÖVET Egyesület október 28-i éves konferenciáján, ahol ünnepélyes keretek között Szabó Imre környezetvédelmi és vízügyi miniszter adta át a díjakat.

A három éven belül megtérülő intézkedések kategória győztese az Axellia Gyógyszervegyészeti Kft. A zsűri pozitívként vette figyelembe, hogy a vállalat sok területen egyszerre ért el környezetvédelmi szempontból jelentős javulást. A leglátványosabb eredményt az oldószer visszaforgatásával tudták elérni. Az oldószer felhasználást éves szinten közel 6.000 tonnával csökkentették.

A három éven túl megtérülő intézkedések kategóriában az Audi Hungaria Motor Kft. és a Büchl Hungaria Kft. közös pályázata nyert. Brikettáló berendezés üzembe helyezésével, illetve a köszőrűiszap hulladékok égetés helyett préssel történő hasznosításával érdemelték ki a díjat. A technológia bevezetése évente 10,5 millió Ft-os megtakarítást és 1.000 tonna hulladékcsökkentést eredményezett.

Kisvállalati kategóriában a szegedi G és G Növényvédelmi és Kereskedelmi Kft. érdemelte ki a

zsűri elismerését. Gyomfelismerésen alapuló vasúti permetező rendszer kialakításával 36 ezer literrel kevesebb vegyszert használnak fel évente, ezzel 100 millió forintot takarítottak meg.

Az Innovációs különdíjat a HOLCIM Hungaria Zrt. kapta. A klinker égetésekor keletkezett por 50%-át, éves szinten 50 ezer tonna port hasznosítanak újra. Ezzel az intézkedéssel évente 40 millió forintot spóroltak meg.

A KÖVET Egyesület 2002 óta az *Ablakon bedobott pénz* c. évente megjelenő esettanulmány-kötetben és internetes portálon összegyűjtött 294 olyan megvalósult intézkedést ismerttet, amelyek egyszerre hoznak környezetvédelmi és gazdasági hasznot. A vállalatok az intézkedések hatására megtakarítottak 730 GWh energiát, amely 365 ezer család éves fogyasztásának felel meg; 544 tonna lúg felhasználását váltották ki; 50 500 tonna por nem jutott ki a levegőbe, amelynek megkötésére 1600 hektár erdőt kellene ültetni. Az intézkedések nagy része semmilyen beruházást nem igényelt, szervezéssel vagy a munkatársak környezettudatosabb viselkedésével érték el.

A díjátadóval egybekötött konferencia a tavalyihoz hasonlóan széndioxid-semlegesített volt. Az előzetes számítások szerint a rendezvény egy-két tonna szén-dioxidnak megfelelő üvegházhatású gáz kibocsátásával járt, amelyet idén is a Hárskúti Megújuló Energia Központ segítségével kompenzálunk. 2007-ben a bakonybéli Szent Gellért Óvoda melegvíz ellátó rendszerének modernizálásához járult hozzá a KÖVET, amelyet napkollektorosra cseréltek.

*Bodroghelyi Csaba ügyvezető igazgató
KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért*

Főszerepben a kockázatok kezelése

Október első hetében a füzesgyarmati Gara Hotel volt a helyszíne a TQM Szövetség éves konferenciájának, amelyet **Fábián Zoltán** elnök nyitott meg. A rendezvény fő céljai között a szakemberek véleménycseréje, együttműködésének erősítése előkelő helyen szerepelt. Az elnök üdvözlő szavait mindjárt nyitó előadása követte, amelyben a konferencia megszervezésének kockázatait ecsetelte. Szólt a célközönség kiválasztásáról, a minőségügyi társszervezetekkel való együttműködésről, de hangsúlyos szerepet szánt a minőségügy jelenlegi nem túl hízelgő megítélésének is.

Szódi Sándor (*IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ*) a szervezeti önértékelés kockázatait, buktatóit a PDCA szellemében és tapasztalatai alapján mutatta be. Egy-egy kockázati tényező ismertetését megoldási javaslattal is fűszerezte. Előadása végén saját prognózisát adta közre a szervezeti kiválóság erősítésében meghatározó tényezőt jelentő eszköz alkalmazását illetően.

Bogdán András (*Somogy Megyei Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal*) az élelmiszert előállító vállalatok kockázatbecsléseit helyezte górcső alá. A megyei felügyelő előadásában kiemelten foglalkozott a kockázati csoportok felállításával, a kockázatokhoz tartozó pontszámok elemzésével, valamint az ellenőrzések számának meghatározásával.

Szügyi György (*Euromenedzser Tanácsadó és Képzési Központ*) ismételten bebizonyította, hogy a minőség központjában az ember áll. Az elnöke vezéregazgató szerint ma nem sikeres, hanem győztes csapatra van szükség, amelynek főbb jellemzői a tudatosság, a nyitottság és az erőfeszítés. A kompetenciaalapú erőforrásokkal kapcsolatos összefoglalását nagy egyetértés övezte.

Rózsa András (*ISO 9000 FÓRUM*) oknyomozó előadásában arra kereste a választ, hogy hová tűnt a TQM. Az utolsó diaképeken persze kiderült: a „minőségügyi divatáramlatok” erős sodrása ellenére is biztos helye van, s bár alkalmazására nincs biztos tipp, segítségével megtalálhatjuk a számunkra leoptimalisabb megoldást. Azon megállapítása, hogy az ISO 9000 devalválódott és nem

a minőségügy, a jelenlévők többségének egyetértésével találkozott.

Lőrinczné Bubla Éva (*Fejér Megyei Rendőr-főkapitányság*) a testületre adaptált és kötelezővé tett RCAF modell előnyeiről és hátrányairól osztotta meg gondolatait közönségével. A minőség iránt mélyen elkötelezett főkapitányság rendőri vezetése (kétszeres Recognised for Excellence elismerés birtokosai) mindent elkövet majd a modell nyújtotta előnyök gyakorlatba ültetéséért. Az országos eredmények megjelenésével kapcsolatban az előadó-szakember kevésbé volt optimista.

Pintér Csaba (*Lionson Consulting Kft.*) előadásában gyakorlati példákat és észérveket sorakoztatott fel annak bizonyítására, hogy az idő mérésére nagy gondot kell fordítania vállalkozásainknak. Tájékozódhattunk a stabil munkahely jellemzőiről, az időegységre bontásról, s az is bizonyítást nyert: az időmérés egymagában nem elég a referenciaidő megállapítására. A kiváló szakértő a következő konferenciákra a téma folytatását ígerte.

Szabó Kálmán (*Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület*) az önértékelést, mint kockázatkezelő eszközt ajánlotta a konferencia résztvevőinek figyelmébe. Tizenegy Nemzeti Minőségi Díjra pályázó cég írásos anyagának segítségével illusztrálta a kockázatkezelési eszközök használatát és „Adottságok”-ban való megjelenítését. Több alternatív utat és lehetőséget is felvázolt, amelyek a szervezeti kiválóság irányába vezetnek.

Simone Smolinska (*Le Belier Magyarország Zrt.*) arról tartott színvonalas előadást, hogy miként történik a tudás folyamatos bővítése egy XXI. századi vállalatnál. Szólt a TPM projekt céljairól, s az embereknek ebben való főszerepéről. A játékos formában történő képzés a cégénél jól bevált. Az ily módon történő oktatás hatékonyságáról már a III. TQM Konferencia résztvevőinek is lehet a korábbinál alaposabb elképzelése, hiszen az egyik csapatjátékot kipróbálhatták a helyszínen.

Kóczé Zoltán (*Hyperteam Kft.*) az operatív kockázatmenedzsment és a TQM kapcsolata témakör-

be helyezte mondandóját. Hallhattunk a modern folyamatmodellező eszközökről, szoftverekről, de megismertük a kockázati térképek készítésének néhány fortélyát is. Ismertetésre került az operatív kockázatok közé sorolt *humán-, folyamat-, rendszer-, és eszköz-rizikó* néhány jellemzője is.

Halápi Bernadett (*SZTE Mérnöki Kar*) őszintén beismerte, hogy hirtelenjében nem tudja megmondani, hogy mit tanítsunk, azt meg végképpen nem, hogy pl. öt év múlva mire lesz szükség. Közös gondolkodásra kérte a megjelenteket és szólt a legjellemzőbb piaci igényekről. Véleménye szerint stabilitást, több lábon állást eredményezhet, ha az oktatás mellett a kutatás, az innováció, a szaktanácsadás, a szolgáltatás is megjelenik képző intézményeink választékában.

Ivanova Galina (*ÉMI-TÜV SÜD Kft.*) az integrált rendszerek működésének buktatóit térképezte fel. Ismételtén bebizonyosodott, hogy nem csak piaci igény, de belső készítés is kell az integrált rendszerek bevezetésére. Az előadó szerint a tanúsítás elpiacosodott és elveszítette hitelét. A vezetőség nem tekinti sajátjának, vezetési eszköznek a minőségirányítási rendszert és ki is hagyják belőle. A minőségügy külön szakterületté válik.

Lantos Gábor (*Knorr-Bremse Fékrendszerek Kft.*) „Termékbiztonság: Válság és megelőzés” című előadásában magyarázatát adta, hogy miért van az, hogy: cége nap, mint nap emberek millióinak

biztonságáért felel. Ízelítőt kaptunk a kockázatkezelés kecskeméti és konszern szintű eredményeiről. Megismerhettük a Challenger úrréplőgép katasztrófájának körülményeit. A tragédia azért következett be, mert egy nagyon fontos információ nem jutott el időben a kilövés közvetlen irányítóhoz, akiknek lehetőségük lett volna a kilövés leállítására.

A konferencia záró előadását a TQM Szövetség elnöke, **Fábián Zoltán** tartotta. Mozgó célpont című előadásában azokat az erőfeszítéseket vázolta, amelyeket munkahelyén a minőségügyi osztálynak kellett végrehajtania az integráció előtti, alatti és utáni helyzetben. Megtudtuk, hogy jelenleg a stratégia átdolgozása jelenti a legfontosabb tennivalót számukra. Szeretnék, ha céljaik függetlenek és időtállóak lennének a szervezeti, személyi változásoktól – ugyanakkor mindenki számára fontosak és követhetőek is egyben.

A konferencia egyik legfőbb hozadéka, hozzáadott értéke az volt, hogy az előadások után szakmai konzultációkra is lehetőség adódott, amelyet a konferencián résztvevők maximálisan kihasználtak.

Kedves olvasóink az előadásokat megtalálhatják a TQM Szövetség honlapján (<http://www.tqmszovetseg.hu>).

Szódi Sándor



Reformra szorul a választási rendszer

Miközben az Egyesült Államok az elnökválasztásra készült, két szakmai szervezet is – egymástól függetlenül – szót emelt az egész szavazási procedúra alapos felülvizsgálataért. 2008. elején az Amerikai Minőségügyi Szervezet (ASQ) és az Amerikai Statisztikai Szövetség (ASA) a szavazók bizalmának visszaszerzése érdekében hangsúlyozta a minőségügy és a statisztika fontosságát a szavazások megfelelő lebonyolításának és a szavazatok pontos összeszámolásának biztosítása érdekében. Itt ugyanúgy szükség van a folyamatos javításra, mint az egészségügyben vagy a légiközlekedés területén, ezért a szövetségi és az állami kormányoknak is matematikai-statisztikai és minőségügyi eszközöket kell bevetniük a választási folyamatok rutinszerű nyomon követésé-

hez. Az ASQ többek között az alábbiakat ajánlja: 1.) a választópolgárok megfelelő tájékoztatása és a szavazócédulák bizalmas kezelése, 2.) a szavazást lebonyolító önkéntesek figyelmének felhívása a rendszer kritikus pontjaira (pl. ellenőrző jegyzékekkel), 3.) az események tényszerű dokumentálása, 4.) a szavazatszámoló berendezések programozása és ellenőrzése, 5.) mindenki által jól megérthető szavazócédulák kialakítása, 6.) az eredmények szigorú auditálása az esetleges csalások kiszűrésére és 7.) a Választási Bizottság felkérése az egységes szabályozás (standard) kidolgozására.

(Groups Call for Voting Reform. *Quality Progress*, June 2008, p. 14)

Számtalan tanulmány kimutatta már, hogy összefüggés áll fenn a szervezetek etikai pozíciója és gyakorlata, illetve a munkatársak komfortérzete, motivációja és lelkesedése között. Azok a vállalatok, amelyek sikeresen építik ki saját belső bizalmi rendszerüket, sokkal inkább számíthatnak lojalitásra a munkatársaik részéről. Stephen Covey úgy találta, hogy egy átlagos szervezet négy éven belül elveszíti alkalmazottainak felét. Az új munkaerő toborzásának és képzésének költségei gyakran hátrányosak lehetnek a vállalat szempontjából annál is inkább, mivel a mai szervezetek egyre inkább kénytelenek az egyes emberek szaktudására hagyatkozni. Nagyon nem mindegy az sem, hogy a vevők és az ügyfelek milyen imázst alakítanak ki maguknak az egyes vállalatokról; a megbízhatóság és a bizalom érzésével párhuzamosan ugyanis csökken a vásárlások alkalmával tapasztalható hezitálás. Egy kérdőív felmérés során a válaszadók 31%-a a vásárlási döntés

meghozatalakor kulcsfontosságú tényezőnek tartotta a társadalmi felelősség érzésének fokát az adott termelővállalatnál. Sőt, a megkérdezettek jelentős része hajlandó többet is fizetni egy áruért vagy egy márkáért, ha annak gyártója és forgalmazója ugyanazon gondok megoldásán fáradozik, mint ő maga. Egy New York-i interjúsorozat alanyainak több mint 90%-a úgy nyilatkozott, hogy azonos minőség, vevőszolgálat és ár esetében a vásárlási döntéseiket leginkább a termelőnek a társadalmi felelősségvállalás terén kialakult jó hírneve fogja meghatározni. Más tanulmányok pedig arra engednek következtetni, hogy szignifikáns kapcsolat van a társadalmi felelősségvállalás, valamint a forgalom, a beruházások megtérülése, a pénzügyi teljesítmény és a jövedelmezőség között.

(Study links ethics and profits. Quality Progress, March 2008, p. 26) **VG**

Növekszik a társadalmi felelősségvállalás iránti igény

Néhány évvel ezelőtt az Egyesült Államokban a szorosított vállalati botrányok következtében alaposan megrendült a gazdasági élet szereplőibe vetett fogyasztói bizalom. A Malcolm Baldrige Nemzeti Minőségdíj átadási ünnepségén maga George Bush elnök hívta fel a figyelmet arra, hogy az üzleti és a politikai élet etikája teljesen újszerű megközelítést igényel a társadalmi felelősségvállalás (SR=Social Responsibility) előterbe helyezésével. Nem valamiféle új fogalomról van itt szó, de régebben a társadalmi felelősségvállalást elsősorban a pénzügyi és más jellegű megtérülésekkel jellemezték, beleértve a jó gazdasági érzéket, valamint az ügyfelek és a munkatársak megelégedettségét is. Az új felfogás szerint azonban az SR sokkal többet jelent ennél, mivel alapvetően befolyásolja a helyi közösségeket, az üzleti kapcsolatokat, a nemzeti összetartozás érzését, illetve az egész világra kiterjedő szolidaritást. Olyan fogalmak tartoznak ide, mint az emberi jogok kérdése, az egészség és biztonság, a környezetvédelem és a társadalmi fejlődés. Bárki bekapcsolódhat ebbe a mozgalmába, például ha energiatakarékos villanyégőket szereltet fel otthon a lakásában, vagy ha szelektíven gyűjti a hulladékot. Számos olyan szervezet létezik, amely igyekszik formális kereteket adni a társadalmi felelősségvállalás elősegítéséhez: e célra már olyan szabványok állnak rendelkezésre, mint például az ISO 14001: Környezetközpontú irányítási rendszer, vagy az OHSAS 18001: Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszerek. Integrálva ezeket a nemzetközi szabványokat a már „régóta” meglévő ISO 9000-es szabványokkal, olyan irányítási rendszerek hozhatók létre, amelyek megfelelően struktúrált környezetet biztosítanak az SR megvalósításához. Az Egyesült Államokban 2002-ben lépett hatályba az ún. Sarbanes-Oxley Törvény (SOX), amely kötelezi a



vállalatokat a belső szabályozás operatív rendszerének létrehozására, továbbá a saját tevékenységük állandó nyomon követésére, amelyért a legfelső vezető (CEO) tartozik felelősséggel.

A vállalatok társadalmi integrációjának óhaját kifejező, egyre erősödő fogyasztói igény alapján a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) Stratégiai Tanácsadó Csoportja így határozza meg a társadalmi felelősségvállalás fogalmát: „Az egyes szervezetek részére kialakított, egalizált megközelítés, amely az emberek, a közösségek és a társadalom javát szem előtt tartva foglalkozik a gazdasági, a társadalmi és a környezeti kérdésekkel.” 2004-ben javaslatot fogadtak el a társadalmi felelősségvállalásról szóló ISO 26000-es nemzetközi szabvány kidolgozására, amely várhatóan 2010-ben jelenik majd meg. A szabvány célja, hogy gyakorlati útmutatást nyújtson az SR beépítéséhez a szervezetek mindennapi tevékenységébe, megerősítve ezáltal a saját munkájuk és kijelentéseik iránti bizalmat, előtérbe helyezve a teljesítmény állandó javítását. Oly módon kell eleget tenni a nemzetközi szerződésekben és más dokumentumokban vállalt kötelezettségeknek, hogy messzemenőig figyelembe veszik a kulturális, a jogi és a társadalmi-gazdasági követelményeket. Az új szabvány megalkotja az SR közös terminológiáját is. Egyre fokozódik az érdeklődés: a társadalmi tudatosság erősödését jelzi, hogy számos nagyvállalat (General Electric, Hewlett Packard, Sun Microsystems stb.) tett olyan felajánlásokat, mint például az üvegházhatást okozó gázok kibocsátásának csökkentése, a megújítható energiaforrások fejlesztése, „zöld” kutatások és így tovább.

(Denis Leonard: *Strong foundation, solid future.* Quality Progress, March 2008, pp. 30–35) **VG**

Az ÖKOTECH konferenciáról röviden

A HUNGEXPO Budapesti Vásárközpont területén 2008. október 16.-án került megrendezésre az ÖKOTECH 8. Nemzetközi Környezetvédelmi és Kommunális Szakkiállítás keretein belül „Az EMAS magyarországi helyzete” című konferencia immár hagyományosan a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért, az EOQ MNB Környezetvédelmi Szakbizottsága és a WESSLING Hungary kft szervezésében, ötvenöt fő részvételével.

A konferencia levezető elnöke dr. Varga Lajos, az EOQ MNB alelnöke volt, aki bevezetőjében vázolta a világ fenntarthatatlan fejlődése felismerésének mintegy 35-éves történetét a Római Club megállapításaitól kezdődően, a Brundtland Bizottság tevékenységén keresztül az 1993-ban kiadott EU-direktíva, az EMAS-I (Environment protection management and audit system) életbelépéséig.

Az első előadó Besenyei Mónika környezetmérnök, a KÖVET munkatársa volt, aki „Az EMAS és a vállalati környezettudatosság magyarországi megítélése” című előadásában vázolta ill. elemezte az ISO 14001-es rendszerek és az EMAS hazai elterjedtsége közötti különbség okait.

A magyarországi helyzet ismertetése után az Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség vezető tanácsosa, Nyári Eszter ismertette az EMAS-rendszerben a következő években az EMAS-III. megjelenésével kapcsolatosan várható változásokat. Hangsúlyozta, hogy a kiadásakor csak az iparra érvényes EU-direktívát már a 2001-es továbbfejlesztésekor általánosan, bármely európai szervezetre alkalmaz-

hatóvá tették, (az EMAS-II.), a rendszer jelenleg folyó, és várhatóan 2010-ben megjelenő bővítése (az EMAS-III) után az már az Európán kívüli országokban is alkalmazhatóvá válik.

A következő előadásban Havasi Péter, a KÖVET programvezetője egy hazánkban eddig csak hírből ismert, a kis és közepes szervezetek EMAS-tanúsításra történő felkészítési módszerét ismertette a „Be smarter – az EMAS Easy módszer terjesztése az Európai Unióban” címmel.

Rendkívül érdekes volt egy globális nagyvállalat magyarországi gyára, az AUDI Motor Hungaria Kft. környezetvédelmi mérnökének, Dr. Torma Andrásnak az „EMAS mint a stratégiai gondolkodás része” című előadása, amely a látványos ábraanyaggal alátámasztva valóban új, valóban stratégiai léptékű gondolatokat tükrözött, bizonyítva, hogy a módszer alkalmazása hogyan járulhat hozzá a fejlődés fenntarthatóságához.

A konferencia címében jelzett helyzet új oldalról, a vizsgáló laboratóriumok szemszögéből történő megközelítést jelentette Dr. Szigeti Tamásnak, a WESSLING Hungary Kft. üzletág-vezetőjének előadása, amelyben a fenntartható fejlődés és a környezetvédelem szerteágazó és rendkívül bonyolult viszonylatainak filozófiai vonatkozásairól hallhattunk sok szempontból meglepő és elgondolkoztató felvetéseket.

Az előadásokat az EMAS rendszer jövőjével kapcsolatos számos hozzászólás és rövid vita követte.

Dr. Varga Lajos

Köszöntjük az EOQ MNB új tagjait

Nagy János MÁV Északi Járműjavító Kft. Budapest
 Nagy Katalin FCI Connectors Hungary Kft. Tatabánya
 Nagy László Bakonyi Erőmű Zrt. Ajka
 Nagyné Kovács Nóra RONDO Hullámkartongyártó Kft.
 Budapest
 Dr. Nagy Pál Géza T-Mobile Magyarország Zrt.
 Budapest

Nagy-Pétery Krisztina Profes Kft. Budapest
 Nagy Tibor ORFK Gazd. és Igazg. Főig. GEI Budapest
 Németh Kálmán Budapest
 Németh László Imréné Boldva
 Németh Norbert Merten&Martienssen Kft. Budapest
 Németh Szilárd Környetgazdálkodási Intézet
 Budapest

- Németh Tímea** Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Némethyné dr. Uzoni Hanna BCE Kertész. Tud. Kar
 Zöldségterm. Tsz. Budapest
Német József MÁV Zrt. PVTK TB. Üzemeltetési Alosztá
 Pécs
Nenov Adrienn CIB Bank Zrt. Budapest
Neumajer Judit Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Niklós Csilla (Kurucz Csilla) Magyar Szabványügyi
 Testület Budapest
Nyeste Rudolf Parma Produkt Gyógyszergyártó Kft.
 Budapest
Nyeste Sándor DR. NYERS Bt. Komló
Nyikonyuk Péter Egyéni vállalkozó Tahi
Nyitrai Tamás TIKERT Tiszakécskei Kertészeti Kft.
 Tiszakécske
Nyitrai Tamás Nagyhörcsök HG Termelő Szolgáltató Kft
 Sárbogárd
Ódor Zoltán Vértes Volán Zrt. Tatabánya
Oláh József Egyéni vállalkozó Szentendre
Orbán Lajos GRAPHICOMP Bt. Budapest
Orliczki Mihály Magyar Telekom Nyrt. Miskolc
Orlik Erzsébet Det Norske Veritas Magyarország Kft.
 Budapest
Orosz Balázs Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Orosz László Budaörs
Orova Piroska Mária Vértesi Erőmű Zrt. Oroszlány
Pál Balázs Axelero Rt. Budapest
Pallagi Roland GEO- ÉP Mélyépítő Kft. Budapest
Pankász Klára Golder Associates (Magyarország) Kft.
 Budapest
Pappné Gauland Mária Pesti Központi Kerületi Bíróság
 Budapest
Pap Sándor TIGÁZ Zrt. Hajdúszoboszló
Parais Anikó PHILIPS Magyarország Kft.
 Székesfehérvár
Pásztor Béla PAMAX Kft. Csévharaszt
Pásztor Zsolt Budapest
Pelyhéné Swat Helena SVTW Vasöntöde Kft.
 Salgótarján
Pénzár Zoltánné M Profood Zrt. Pécs
Pénzes Józsefné Richter Gedeon Nyrt. Dorogi Fiók.
 Dorog
Percsiné Bíró Kinga Dréher Sörgyárak Zrt. Budapest
Perecz Zoltán Péter FLEXTRONICS International Kft.
 Zalaegerszeg
Pergel István Csepel Energia Kft. Budapest
Peszleg József Budapest
Pető János KINCS Kereskedelmi és Szolg. Kft.
 Szombathely
Petró Károly Csaba Faulhaber Motors Hungaria Kft.
 Albertirsa
Pintér Jenő Pintér Autócentrum Gárdony
Pintér Lajos Marcali
Pittner Gábor NARVA GLASS FASSADE-TECHNIK Kft.
 Budapest
Pócsik Adrienn Richter Gedeon Nyrt. Dorogi Fiók.
 Dorog
- Pólos Katalin** Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Polyák Ágnes Budapesti Elektrom. Művek Nyrt
 Budapest
Pöncz Zoltán ICG Infora Consult. Group Kft. Budapest
Popovics István SIEMENS Erőműtechnika Kft.
 Budapest
Pozsár Zoltán Vértesi Erőmű Zrt. Oroszlány
Puska József RQC Kft. Pécs
Putz György Hoffmann Business Center Kft. Budapest
Rácz Tamás MÁV-START Zrt. Budapest
Ráduly Zoltán MERLIN GERIN ZALA Kft. Zalaegerszeg
Dr. Recseg Katalin Bunge Zrt. Budapest
Recski Ferenc Kner Packaging Kft. Békéscsaba
Dr. Rédey Ákos PANNON EGYETEM Veszprém
Reiger József Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Révész József MÁV Rt. Pályagazdálkodási Központ
 Budapest
Rezsabek Ottó Tredegar Film Products Kft.
 Sátoraljaújhely
Ribányi Andrea egyéni vállalkozó Tamási
Róder Gábor Scansoft-Recognita Rt. Budapest
Rutz Csaba Yorkshire Fittings Gyártó Kft. Budapest
Sámolyné Petró Adrien Mátraholding Rt. Gyöngyös
Sándor Árpád Mert-Cert Tanúsító Kft. Budapest
Sass Szilárd Budapest
Sasváry Rita Magyar Posta Zrt. Budapest
Scheitz Kinga Budapest
Schmidt Károly Petzelt József Szakképző Középiskola
 Szentendre
Schneider Viktor KONFORM Kft. Budapest
Schott Norbert MÁV Zrt. Gépészeti Üzletág Dombóvár
Schváb Zoltán KÖZGÉP Zrt. Budapest
Schvebl Gyöngyi FASTRON HUNGARIA Kft. Tolna
Sebestyén Pál K- SZÉN Kft. Pécs
Sebők Balázs HMS Tanácsadó Bt. Budapest
Siklósi Hajnalka ORFK Gazd. és Igazg. Főig. GEI
 Budapest
Simon Győző Nemzeti Szakképzési Intézet Budapest
Sinkó Attila Paks
Sinkó József FÁÜ Zrt. Budapest
Sipőcz Zoltán Szemenye
Skrlyik József Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Smellerné Tóth Ildikó Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Dr. Solténszky Judit TEVA Gyógyszergyár Zrt. Gödöllő
Somodi Attila Chinoin Zrt. Miskolc
Somogyi Imre R&M TS DUNA Kft. Budapest
Soó László PVU Pécsi Városüzemelési Vagyonk. Zrt. Pécs
Stirling Zsolt Pécsi Tudományegyetem Gazdasági Főig.
 Pécs
Stötzerné Szücs Anna SADEMagyarország Mélyépítő
 Kft. Budapest
Strelicz Andrea Sanmina-SCI Magyarország Kft.
 Tatabánya
Subiczné Paszkaleva Mariana CIBAKERT Kft. Kétpó
Sudár Balázs György FASTRON HUNGARIA Kft. Tolna
Sugár Éva Országos Élelmiszervizsgáló Intézet
 Budapest

- Dr. Suhajda Ágnes** BME Mezőgazdasági Kémiai Techn.
Tsz. Budapest
- Sulász Hriszula** S+P Bt. Budaörs
- Svábné Mészáros Eleonóra** GIRO Zrt. Budapest
- Szabados Györgyné** EGIS Gyógyszergyár Nyrt.
Budapest
- Szabados László** VILL- KÉSZ Rt. Budapest
- Szabó András** TESCO Globál Áruházak Kft. Budaörs
- Szabó Attila** Stanley Electric Hungary Kft. Gyöngyös
- Szabó Attila** Gropius Zrt. Budapest
- Szabó Balogh László** Egyéni vállalkozó Budapest
- Szabó Berkics Erzsébet** ISD DUNAFERR Zrt.
Dunaújváros
- Szabó Ernő János** Pécsi Tudományegyetem Illyés
Gy.Főisk. Szekszárd
- Szabó Ferenc** MATECH 2000 Ipari Fejl. és Főváll. Kft.
Székesfehérvár
- Szabó István** Tyco Electronics Hungary Termelő Kft.
Esztergom
- Szabóné Dr. Szalánczi Erika** ZMNE Hadtud. K.
Műsz.Katonafőldr. Tsz. Budapest
- Szabó Norbert** Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Vállalk.
Szolnok
- Szabó Tamás** GéSz Gaál és Sziklás Kft. Debrecen
- Szabó Zoltán** „Szabvány” Építőipari Vállalkozás
Budapest
- Szabó Zoltán** Országos Atomenergia Hivatal Budapest
- Szakay László** Budapesti Erőmű Rt. Budapest
- Szalai Zoltán** Budapest
- Szamosiné Dávid Izabella** Magyar Szabványügyi
Testület Budapest
- Szarka Katalin** TQ Consulting Gazdasági Tanácsadó
Közp Budapest
- Szayly Annamária** Amvinex Kft. Budapest
- Százdi Jenőné** APEH Dél-Alf. Region. Igazg. Szeged
- Szebenyi Csaba** Flextronics International Kft.
Zalaegerszeg
- Szekernyés Zoltán** WESCAST Hungary Autóipari Zrt.
Oroszlány
- Szelestey László** BAU- TESZT Minőségvizsgáló Kft.
Budapest
- Szeliné Szomor Judit** Villeroy & Boch Mo. Rt.
Hódmezvásárhely
- Szell Gáborné** ÖKOCEM Bt. Törökbálint
- Szénási Gábor** Szénási Szakértői Iroda Esztergom
- Szénássy Csaba** Sollerter Kft. Esztergom
- Szénássy Tamás** SOLLERTER Kft. Esztergom
- Szenczi Péter** Olajterv Zrt. Budapest
- Szendrói Ágnes** MÉR- TAN 9000 Bt. Székesfehérvár
- Szeti Ferenc** VTCD VIDEOTON Kompaktlemez-gyártó
Kft. Székesfehérvár
- Szikora Szabolcs** Műszeres Vizsgálóállomás Hegedűs F.
Rétság
- Szilágyi Sándorné** Magyar Szabványügyi Testület
Budapest
- Szöllősi Réka** FVM Élelmiszerlánc-elemzési Főosztály
Budapest
- Szombat Katalin** Richter Gedeon Nyrt. Budapest
- Szoó Kálmán Robert** Bosch Elektronikai Kft. Hatvan
- Szűcs Ákos** Szent Imre Patika Szabadszállás
- Dr. Szűcs Sándor** Szolnoki Főiskola Mezőtúr
- Tajta Kálmán** Gönczi és Fia Kft. Kunhegyes
- Takács Attila** SCA Packaging Hungary Kft. Budapest
- Dr. Takács István** Szent István Egyetem Gödöllő
- Takácsné Székely Katalin** TAKIbyte Bt. Budapest
- Takácsy Zsolt** Építésügyi Minőség. Inn. Kht. Budapest
- Tamás Ildikó** egyéni vállalkozó Göd
- Tamásné Czinege Csilla** APEH Dél-Alf. Region. Igazg.
Szeged
- Tamásné Gidai Mária** SILVERCOM Bt. Gyömrő
- Tanczer György** MÁV Zrt. Pályavasúti Üzletág Budapest
- Tarr Istvánné** Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapest
- Tauber Endre** Magyar Telekom Rt. Üzemviteli Igazgató
Budapest
- Teker Norbert** Székesfehérvár
- Telefay Csilla** Richter Gedeon Nyrt. Budapest
- Temesvári Imre** Capro Hungary Kft. Siófok
- Terék Tamás** UTI EGOM- COM Rt. Esztergom
- Tímár Péter** Dunapack Rt., Nyíregyháza Nyíregyháza
- Toloczko Ferenc** Vértesi Erőmű Zrt. Oroszlány
- Tomózer József** Bakonykarszt Rt. Veszprém
- Tompa Tamás** MOL Nyrt. Budapest
- Dr. Török Ágnes** Orosháza Önkor. Kórház Orosháza
- Török András** KFKI Rendszerintegrációs Zrt. Budapest
- Török György** KVALITR Kft. Nagykovácsi
- Tóth Ádám** Ferenc European Conformity Check Kft.
Budapest
- Tóth Ákos** Országos Villamostávvezeték Rt. Budapest
- Tóth Ákos** Szabolcs Eupec Hungária Kft. Cegléd
- Tóth Alíz** ABO Holding Zrt. Nyíregyháza
- Tóth Árpád** VR.SZ. +1 Kft. Székesfehérvár
- Tóth Attila** Inter-Európa Bank Rt. Ózd
- Tóth Attila** MÁV ZRT. -fejlesztési csoport Budapest
- Tóth Attila** GRANIT Csiszolószerszám Kft. Budapest
- Tóth Georgina** Nóra Budapesti Műszaki Főiskola
Budapest
- Tóth Károly** NÓNIUSZ Szerszám Kereskedőház Kft.
Budapest
- Tóth László Péter** LIGHTTECH Lámpatechnológiai Kft.
Dunakeszi
- Tóth Miklós** Richter Gedeon Nyrt. Budapest
- Tóthné Héczey Katalin** egyéni vállalkozó Budapest
- Tóth Róbert** Benteler Autótechnika Kft. Nyergesújfalu
- Tóth Szabó Zoltán** Technokov Kft. Budapest
- Tóth Tamás** AEROPLEX Kft. Budapest
- Dr. Tóth Zoltán** Baranya Megyei Kórház Igazgatóság Pécs
- Tunyi Szilvia** Kaba
- Tüske Gábor** Vest-Wood Magyarország Kft. Lenti
- Udrea Magdolna** XIII. ker. Önkorm. Polgármesteri Hiv.
Budapest
- Urbán Endre** Richter Gedeon Nyrt. Dorogi Fiók Dorog
- Urbánné Németh Gyöngyi** XIII. ker. Polgármesteri
Hivatal Budapest
- Vadász Kálmán** SIEMENS Erőműtechnika Kft. Budapest

Vadovics Edina KÖVET-INEM HUNGÁRIA Budapest
Varga András Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Varga Csaba Pénzügyi Szerv. Állami Felügy. Budapest
Varga László Pfannenschwarz Kft. Szekszárd
Varga Tamás Türk + Hillinger Hungária Kft. Kál
Varga Zoltán Magyar Közút Kht. Pécs
Vargha Attila ENERGIA BÁZIS Kft. Budapest
Városi Istvánné Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
 Budapest
Vas-Kabdebó Ágnes Wave Solutions Gmbh. M.o.
 fióktelepe Budapest
Dr. Véha Antal Szegedi Tud.-egyetem Mérn. Kar Szeged
Vér Béla Jabil Circuit Szombathely Kft. Szombathely
Veres Zoltán Dr.E.Wessling Kémiai Laboratórium Kft.
 Budapest
Vida Csaba Béla Pécsi Tudománye.Pollack M.Műszaki
 Főis Pécs
Vígh László KERMI Minőségellenőrző és Szolg. Kft.
 Budapest
Víg Lajos Magyar Szabványügyi Testület Budapest
Víg Lajos Budapest
Vilhelm Zsolt Magyar Szabványügyi Testület Budapest
Villányi Balázs János ADAPTSYS Kft. Budapest
Vincze Attila Budapest
Vingender Ágnes MVM Villamosenergia Kereskedelmi
 Zrt. Budapest
Viplakné Kánai Piroska Szolnoki Főiskola Szolnok
Vitalis Ildikó VITALIS Kereskedelmi Kft. Budapest
Vittmanné Gerencsér Judit Budapest Főv. XXIII. ker.
 Soroksár Önkorm. Budapest
Vörös Attila APEH Dél-Alf. Region. Igazg. Kecskemét
Vörösné Hudák Andrea Nagykanizsai Határőr
 Igazgatóság Nagykanizsa
Dr. Vörös Tamás Somogy Megyei Önkorm. Hivatal
 Kaposvár
Wágenszommer Attila Biatorbágy

Walter Csaba Főnix Motorsport Dunakeszi
Zabó Ildikó Pécsi Tudományegyetem Gazd. Főig. Pécs
Dr. Záhonyi Zsuzsanna SASI-TÁP Kft. Tiszasas
Zajác Melinda Richter Gedeon Nyrt. Budapest
Zobor Enikő FVM Élelmiszerlánc-elemzési Főosztály
 Budapest
Zsibritovszky Gáborné EszterCoop Kft. Tokod
Zsók Rita Polgármesteri Hivatal Dombóvár Dombóvár



PANNON EGYETEM
 FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A Pannon Egyetem Felnőttképzési Intézet

2009. februári kezdéssel

szakirányú továbbképzéseket indít Budapesten az alábbi szakokon:

- **Közszolgálati menedzsment** (4 félév)
 felsőfokú végzettségű köztisztviselőknek, közalkalmazottaknak, önkormányzati alkalmazottaknak, köztestületi, érdekképviseleti munkatársaknak
- **Minőségügyi szakmérnök** (5 félév)
 felsőfokú végzettséggel rendelkező mérnököknek, természettudományi szakon végzetteknek, gyógyszerészeknek
- **Környezetirányítási szakértő** (4 félév)
 egyetemen vagy főiskolán szerzett természettudományi, műszaki, egészségügyi, környezetvédelmi oklevéllel rendelkezőknek
- **Posztgraduális környezetvédelmi szakmérnök** (4 félév)
 egyetemen vagy főiskolán szerzett természettudományi, műszaki, humán, egészségügyi vagy környezetvédelmi oklevéllel rendelkezőknek

A képzések helyszíne:

LSI Informatikai Oktatóközpont Alapítvány, 1037 Budapest, Bécsi út 324.

Jelentkezés: 2009. január 31-ig!

További információ és jelentkezés:

tel.: (88) 623 808 • e-mail: jakaba@almos.uni-pannon.hu
<http://efiweb.uni-pannon.hu>

Regisztrációs szám: 02-0021-04 FAT akkreditációs szám: ALF-022



8200 Veszprém, Wartha Vince u. 1. Postacím: 8201 Veszprém, Pf. 158.
 Tel: (88) 624 191, fax: (88) 624 452, e-mail: efi@almos.uni-pannon.hu

A Magyar Minőség legutóbbi két számának tartalomjegyzéke

2008. november

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Szemelvények a vezetői munkáról – az eredményességre ható tényezők – Kópházi Andrea
 Az átvételi mintavétel új területei – dr. Balogh Albert
 Áttöréses változás a MOL-csoport Elnöki Kiválóság Díjrendszerében – Almássy Erika
 Termékfejlesztés és üzleti teljesítmény – Kiss János
 Hogyan kezdjük a környezeti menedzsment kiépítéséhez?
 1. rész – ISO 14001 és EMAS – Berényi László
 A minimális minőségi követelmények a villamosenergia-szolgáltatásban – dr. Tersztyánszky Tibor
 Jók a legjobbak közül – Lőrinc Ákos.
 Szódi Sándor riportja

2008. december

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Gondolatok a minőségi sajt filozófiájáról –
 Dr. Balogh Béla
 Üzleti alapú tervezés, fejlesztés, tesztelés – Minőségre törekedve a szoftverfejlesztési folyamatban –
 Dr. Ányos Éva, Füleki Dániel
 Termékfejlesztés és üzleti teljesítmény – Kiss János
 Hogyan kezdjük a környezeti menedzsment kiépítéséhez?
 2. rész – Alternatív lehetőségek – Dr. Berényi László
 Jók a legjobbak közül – Szódi Sándor riportja Csikai Sándornéval