

# Korszerű technikák, rendszerek

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) elmúlt évi, Budapesten tartott, nagysikerű 55. Kongresszusa kitűnő áttekintést adott egyrészt a minőségügyben alkalmazott új, korszerű módszerekről, másrészt ezen módszerek mind szélesebb körben történő alkalmazásáról. Lapunk – a teljesség igénye nélkül – folyamatosan teszi közzé az olvasók érdeklődésére leginkább számot tartó kongresszusi előadások összefoglalóit, valamint a más szerzőktől is beérkezett cikkeket, amelyek a minőségügy legkorszerűbb módszereinek alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatokat ismertetik.

Jelen lapszámunk vezető helyen foglalkozik az EOQ 55. Kongresszus gyógyszeripari szekciójának előadásaival, amelyek a gyógyszeripari minőségrendszerek teljes skáláját felölelték. Az előadásokban kiemelt szerep jutott a Six Sigma, az ISO minőségirányítási rendszer, az ISO környezetirányítási, munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszerek integrációjának egy olyan gyógyszeripari minőségrendszerbe, amely a minőségügyi kockázatkezelést, valamint várhatóan a folyamatba tervezett minőséget is magába olvasztja.

Egy másik cikkünk a korlátok elméletének gyakorlati alkalmazhatóságát foglalja össze. A szerző szerint e módszer alkalmazása jelentős javulást eredményezett az elmúlt években a profit- és nem profitorientált szervezetek gazdasági mutatói vonatkozásában. A módszer sikerességének meghatározó követelménye, hogy a szervezeteket integrált rendszereknek kell tekinteni és a korlátokat képező akadályokat olyan eszközökkel kell kezelni, amelyeknek a hatása az egész rendszerre kiterjed.

Egy további közleményünk azt vizsgálja, hogy mit hozott nekünk a lean menedzsment, milyen hatással van az a szervezetek működésére és a mindennapjainkra. E cikk tulajdonképpen egy ke-

rekasztal-beszélgetés szerkesztett változata, amelyben a szerzők külön-külön fejtik ki nézeteiket. Abban megegyezik a véleményük, hogy a lean nem elsősorban egy technikai jellegű módszer, hanem a szervezet egésze és az egyes alkalmazottak által is elsajátítandó szemlélet, filozófia, amelynek folyamatosan érvényesülnie kell a szervezet és az egyének minden tevékenysége során. A lean menedzsment a kultúráváltás részeként bevonult a hétköznapokba, és ezáltal az elért eredmények fenntartása sokkal egyszerűbbé vált.

Az ügyfélszolgálat (vevőszolgálat) tevékenységének fontosságát elemző dolgozat szerzője szerint az ügyfélszolgálat bármely iparág minden üzleti vállalkozása szempontjából alapvető fontosságú. Ha azonban egy szervezet azt a célt tűzi maga elé, hogy a pénzügyi tranzakciók millióit hajtja végre az ügyfelek nevében, akik ki vannak szolgáltatva az illető szervezet gyorsaságának, pontosságának és szakmai tudásának, akkor különösen fontos az ügyfelek jogaira fordított megkülönböztetett figyelem. Egy ilyen szervezet gyakorlatát mutatja be ez a közlemény.

Angol nyelven megjelenő cikkünk a Pennsylvániai Állami Egyetem tapasztalatait jeleníti meg a PDCA alkalmazásában az oktatás területén.

Részletes információ olvasható a Gábor Dénes Díj 2011. évi nyerteséről, a Magyar Termék Nagydíj tavalyi győzteséről, valamint egy tömör összefoglaló a 2011. évi Magyar Minőség Hét előadásairól.

Az EOQ MNB rendezvényei közül ezúttal a Szolgáltatási Szakbizottság által szervezett ülés összefoglalóját kapják kézhez olvasóink.

