

Új vagy megújított EOQ MNB tanúsítvánnyal rendelkező szakemberek

EOQ MNB TQM Felülvizsgáló

Dr. Dudás Ferenc Budapest

EOQ MNB Minőségügyi Szakértő

Bósz Richard MultiCert Europe Kft. Budapest

EOQ MNB Vezető Minőségügyi Auditor

Kiss András Cellcomp Kft. Tapolca

Mesterházi Sándor Cellcomp Kft. Celldömölk

EOQ MNB Minőségügyi Auditor

Bósz Richard MultiCert Europe Kft. Budapest

Dr. Novotny Julianna Magyar Nemzeti Bank Budapest

Pecznyik Valéria ECM Certification Kft. Budapest

Szabó Sándor ECM Certification Kft. Budapest

EOQ MNB Minőségügyi Rendszermenedzser

Fórizs Zoltán MVM ÉMÁSZ Áramhálózati Kft. Miskolc

Gyuk Attila BISZ Zrt. Budapest

Keresztes Zoltán Köszti 2000 Stúdió Kft. Bölske

Kocsis József Magyar Suzuki Zrt. Esztergom

Kristófik Arnold Knorr-Bremse Fékrendszerek Kft. Kecskemét

Kulcsár Ildikó Magyar Honvédség Egészségügyi Központ Budapest

Dr. Novotny Julianna Magyar Nemzeti Bank Budapest

Pecznyik Valéria ECM Certification Kft. Budapest

Pintér Szabolcs PG Color Kft. Budapest

Török András T-Systems Magyarország Zrt. Budapest

EOQ MNB Kockázat-Menedzser

Dr. Novotny Julianna Magyar Nemzeti Bank Budapest

EOQ MNB Minőségirányítási Megbízott

Balázs Szabolcs HÓDAGRO Zrt. Hódmezővásárhely

EOQ MNB Vezető Környezeti Auditor

Kiss András Cellcomp Kft. Tapolca

Kozma Károly Bácsvíz Zrt. Kecskemét

Mesterházi Sándor Cellcomp Kft. Celldömölk

EOQ MNB Környezeti Auditor

Pecznyik Valéria ECM Certification Kft. Budapest

Szabó Sándor ECM Certification Kft. Budapest

EOQ MNB Környezeti Rendszermenedzser

Pecznyik Valéria ECM Certification Kft. Budapest

EOQ MNB Információbiztonsági Auditor

Dr. Novotny Julianna Magyar Nemzeti Bank Budapest

EOQ MNB Információbiztonsági Rendszermenedzser

Dr. Novotny Julianna Magyar Nemzeti Bank Budapest

EOQ MNB Munkavédelmi Auditor

Bósz Richard MultiCert Europe Kft. Budapest

Ferencz-Somogyi Éva Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság,
Észak-budai Katasztrófavédelmi Kirendeltség Budapest

Pecznyik Valéria	ECM Certification Kft.	Budapest
Pintér Szabolcs	PG Color Kft.	Budapest
Szabó Sándor	ECM Certification Kft.	Budapest
EOQ MNB Munkavédelmi Rendszermenedzser		
Pecznyik Valéria	ECM Certification Kft.	Budapest
Pintér Szabolcs	PG Color Kft.	Budapest

Az EOQ MNB regisztrációval rendelkező minőségügyi szakemberek elérhetőségének aktuális adatai megtalálhatók <https://eoq.hu/regisztralt-szakemberek/> honlapon.

Integrált termék-szolgáltatás rendszerek – és a magyar helyesírás

A Minőség és Megbízhatóság 2022/1. számának 17-31. oldalán megjelent, eredetileg „Integrált termék-szolgáltatás rendszerek és az ISO 9004:2018” című közlemény címe és szóhasználata – vélhetően a szerkesztés utolsó stádiumában – megváltoztatásra került, az eredeti „termék-szolgáltatás rendszerek” kifejezést „termékszolgáltatás-rendszerek”-re változtatva [1]. Ez pusztán helyesírási különbségnek tűnik, de a kétféle megfogalmazás két különböző fogalmat takar.

Egyre erősödik a gyártó szervezetek törekvése arra, hogy termékeik mellé szolgáltatásokat is nyújtsanak, ezáltal versenyelőnyt érve el. Az így létrejövő csomagajánlatot a marketing, illetve a menedzsment szakma termék-szolgáltatás rendszernek (Product Service System, PSS) nevezi. Ez a szakkifejezés az angol szakirodalomban mintegy 2000 óta, a magyarban 2010 óta [2] meghonosodottnak tekinthető, bár a minőségmenedzsment szakmában még újszerű.

Termék-szolgáltatás rendszerre példa lehet a Philips és a Schiphol Airport szerződése [3], amelynek keretében a fényforrás gyártó nem „fényforrásokat szolgáltat” (ez jellemző tevékenysége lehet egy csillárboltnak...), hanem megtervezte, megépítette és működteti a reptéri csarnokok teljes világítási rendszerét, integrálva az összes szükséges tevékenységet, valamint saját és más gyártók termékeit és szolgáltatásait. Másik példa a távközlési szolgáltatók csomagajánlatai, amelyek pl. a mobiltelefon szolgáltatás mellett internet szolgáltatást, ahhoz eszközöket (pl. vezeték nélküli hálózat, router), TV műsor szolgáltatást, ezekhez kapcsolódó termékeket (pl. telefonkészülék, TV, médiaboks), sőt pénzügyi szolgáltatásokat is ajánlanak, illetve nyújtanak.

A „termékszolgáltatás-rendszer” kifejezés azonban a „terméket szolgáltat” jelentést hordozza (analógia: energiaszolgáltatás – energiát szolgáltat), és nem tartalmazza azt a lényegi mondanivalót, hogy a gyártó a termékek mellé egyéb szolgáltatásokat is nyújt.

A különírás-egybeírás témakör különösen összetett eleme a magyar helyesírás rendszerének [4], és az ide vonatkozó szabályok formális alkalmazása általában is furcsa eredményekre vezethet. Például a „csavarszár-csavarfej átmenet” kifejezésre a formális szabályok szerinti javaslat a „csavarszár-csavarfej-átmenet” [4]. Ez ugyan nagyon nehézkes, de megértése nem okoz fogalmi zavart, mert a „csavarszár-csavarfej” szó önmagában nem bír jelentéssel. Más a helyzet esetünkben, a fentebb ismertetett gondolatmenet szerint.

Hivatkozások

- [1] Reuss P. 2022. Integrált termék-szolgáltatás rendszerek („termékszolgáltatás-rendszerek”) és az ISO 9004:2018. Minőség és Megbízhatóság, 56(1), 17-31
- [2] Demeter K. 2010. Szolgáltatásosodás, avagy az integrált termék-szolgáltatás rendszerek kialakulása és jellemzői. 125. sz. műhelytanulmány, Budapesti Corvinus Egyetem, 2010. április.
- [3] <https://www.lighting.philips.com/main/cases/cases/airports/schiphol-airport> (hozzáférés 2022.04.24.)
- [4] <https://helyesiras.mta.hu/helyesiras/default/kulegy#> (hozzáférés 2022.04.24.)

Továbbra is nagyrabecsüléssel a „Minőség és Megbízhatóság” szerkesztősége és szerzői iránt:

Dr. Reuss Pál

Az ISO 10018:2020 szabvány

Az átdolgozott és 2020 márciusában megjelent ISO 10018:2020 – Minőségirányítás – Útmutató az emberek bevonásához című szabvány hozzásegítheti a szervezeteket a minőségkultúra kialakításához és megvetheti az alapját a dolgozók valódi bevonásának az újszerű szempontok alapján. A szabvány ugyanis felvállalja az emberi erőforrás menedzsmentet és olyan szervezeti kultúra kiépítését, fejlesztését és fenntartását ösztönzi, ami az emberek munkahelyi bevonásán alapul. Más szabványokkal ellentétben nem a kívánatos végállapot eléréséhez nyújt iránymutatást, hanem az olyan alapok kiépítéséhez, amelyek biztosítják annak megvalósulását, a dolgozók önkéntes bevonásával. Ez a szabvány tehát nem az adminisztráció számára készült, hanem az emberek elkötelezettségének biztosításával olyan minőségkultúra kifejlesztését célozza, amely lehetővé teszi a szervezetek hosszútávú felvirágzását. Maga a szabvány hat koncepció köré csoportosul: a szervezet környezete (kontextus) és minőségkultúrája, vezetés, tervezés és stratégia, tudás és tudatosság, kompetencia és javítás. Mindegyik koncepció négy-négy alpontból épül fel, amelyek a különböző megfontolások, a lehetséges lépések és a potenciális előnyök mellett tartalmazzák a kapcsolódást az ISO 9001, illetve más minőségirányítási szabványok és rendszerek felé. Az emberek elkötelezettségének biztosítása nem csupán a minőségmenedzsment-rendszerek (QMS) szempontjából előnyös, hanem kihatással van a szervezet minden területére, leginkább a minőségkultúrára és annak fejlődésére. Az ISO 10018:2020 szabvány nem kézikönyvként szolgál, hanem formális keretet kíván nyújtani az emberek munkahelyi bevonásához és elkötelezéséhez. Más minőségmenedzsment szabványoktól eltérően nem ír elő különféle dokumentumokat és feljegyzéseket, valamint teljesítménymutatókat, hanem kifinomultabb eszközöket és koncepciókat tartalmaz a munkatársak elkötelezettségének megerősítéséhez.

John J. Guzik: Growth Potential. Quality Progress, June 2020, 33-35. old.

154/2/2022

VG

World Quality Report 2020

A Capgemini, Sageti és Micro Focus által összeállított 12. World Quality Report (WQR) mutatja, hogy a minőségbiztosítás folyamatos továbbfejlesztése által a támogató szolgáltatási funkciójából a vállalatok digitális transzformációjának integrált alkotórészévé vált. A tesztelés és a minőségbiztosítás által a vállalat növekedése és az üzleti eredmények gyarapodása szempontjából ennek jelentősége 74%-ot tesz ki.

A WQR 2020 azt juttatja kifejezésre, hogy a minőségbiztosítás iránti növekvő elvárások a különböző stratégiai célokkal összhangban vannak. A minőségbiztosítás a vállalati növekedés elősegítéséhez elsősorban azért elengedhetetlen, mivel azáltal a végfelhasználók elégedettsége növelhető lesz. A korábbi időszakhoz képest csökkentek a képzettség terén fellelhető hiányosságok, és jelentős eredményt mutatnak fel a tesztautomatizálás által tett előrelépések is. Már az utóbbi 2 év jelentésében megállapított fejlődés tovább folytatódott az agilis módszerek és a szoftverek általi felgyorsított folyamatfejlesztések terén. A mesterséges intelligencia és a tanuló gépek bevetése szintén tovább bővült. A jelentés elkészítése során megkérdezettek 86%-a a mesterséges intelligenciát tekinti kulcskritériumnak az új minőségbiztosítási módszerek kiválasztásánál és bevezetésénél. A korábbi jelentésekben már jelzett igény a tesztautomatizálás bevezetése iránt szintén tovább növekedett. Ugyanakkor még inkább megmutatkozott a hiány megfelelő szakemberekből a tesztautomatizálás megvalósításához. A megkérdezettek 68%-a arról adott tájékoztatást, hogy már rendelkezik a szükséges automatizálási eszközökkel, de csak 37%-uk van meggyőződve arról, hogy ez a beruházás ki is fizetődik majd. A pandémia következményeként a megkérdezettek 47%-a azt jelezte, hogy a jövőben még nagyobb hangsúlyt helyeznek a vevői tapasztalatok validálására és a használhatósági tesztek fejlesztésére, bővítésére.

www.capgemini.com

179/2/2022

MP

Mi a baj a kiválósági modellekkel?

A kiválósági díjak a legmagasabb elismerések közé tartoznak, amit a szervezetek elérhetnek. Az elmúlt évek során azonban bizonyos erodálódás tapasztalható: csökken az érdeklődés a kiválósági modellek és a minőségdíjak iránt. A szerzők azt vizsgálják, hogyan állnak a kiválósági programok jelenleg, és mit tehet a minőségügyi szakma annak érdekében, hogy az érdeklődés csökkenését megfordítva, növelje a részvételi kedvet. Az 1987-ben alapított Baldrige díj népszerűsége is csökkent: az első években nagy érdeklődés mutatkozott és a pályázatok száma meghaladta az évi 80-at; ezzel szemben 2010 és 2013 között évente mindössze 25 pályázatot nyújtottak be. Különösen figyelemre méltó, hogy az ipari szervezetek részvétele – amelyek az első időkben teljes válszélességgel támogatták a nemzeti minőségdíj létrehozását – jelentős csökkenést mutat a Baldrige díj elnyerésére benyújtott pályázatok területén. A legkézenfekvőbb magyarázat szerint ennek oka abban keresendő, hogy ma már – a nemzeti és az állami szintű minőségdíjakon túlmenően – számtalan más lehetőség kínálkozik a szervezeti kiválóság elismerésére. Ráadásul ezek a modellek, összehasonlítva a Baldrige és az EFQM modellekkel, jóval egyszerűbb önértékelési eljárásokat kínálnak, így nem csoda, hogy egyre több szervezet inkább ezeket alkalmazza. Számos minőségügyi szakember véleménye szerint ugyanis a Baldrige és az EFQM pályázatok által megkövetelt erőfeszítés nem áll összhangban az elérhető eredményekkel. Sokan úgy vélik, hogy ezek a kiválósági modellek túlságosan bürokratikusak, a pályázat benyújtása egyre több forrást és nagy erőfeszítéseket igényel, amelyek mögött gyakran elmaradnak az elért előnyök, összehasonlítva más minőségügyi eszközökkel és modellekkel.

Nem mindegy az sem, hogyan próbálják pozicionálni magukat az egyes kiválósági modellek, hiszen a „minőségügyi utazás” kezdetén még a legtöbb szervezet tanácstalan a folytatást illetően. Ezek a szervezetek jól hasznosítható információkat és megalapozott útmutatást várnak a kiválósági modellek alkalmazásától a saját fejlődésükhöz. Nem szabad misztifikálni a minőségdíjak szerepét, hanem tisztában kell lenni azok valódi előnyeivel. Egyes esettanulmányok jól mutatják, hogy vannak szervezetek, amelyek még sikeresebbé váltak a Baldrige, illetve az EFQM Kiválósági Díj melletti elköteleződésüket követően. A kiválósági modellek adaptálásának elsődleges célja ne a díj megszerzése legyen, hanem a kínált lehetőségek felhasználása a javítási potenciál kimutatásához és a kiválóság felé irányuló végtelen „utazás” megkezdéséhez. Ne essünk bele abba a tévedésbe, hogy minden, a nevében „kiválósági” díj kritériumrendszere valóban a kiválóság elérését célozza. Ezen kritériumok teljesítése általában sok pénzbe kerül, de általában könnyebb, mint a jól megalapozott Baldrige és EFQM kritériumrendszeré, de valójában nem nyújtja ugyanazokat az előnyöket.

André Mendes de Carvalho and Paulo Sampaio: A Feather in Your Cap. Quality Progress, April 2020, 42-49. oldal

147/2/2022

VG

Motiváció a minőségmenedzsment iránt

Amennyiben egy munkatárs elveszíti motivációját tevékenysége iránt, akkor munkájának produktivitása általában erősen lecsökken. Az érdeklődéscsökkenésnek igen sokféle oka lehet, melyek közül a monoton jelleg és a kihívások hiánya emelendő ki. A szerző a következő jellemzőket foglalja össze, amelyeket a munkahelynek alapvetően fel kell mutatnia a motiváció növeléséhez:

- Az elvárt képességek és készségek legyenek sokszínűek, mert különben a munka előbb-utóbb monotonná válik.
- A feladatok teljesszűrésége azt jelenti, hogy legyen kezdetük, középső részük (végrehajtás) és befejezésük (lezárásuk). Ezáltal azt az érzést tesszük elérhetővé, hogy megvalósult a kitűzött cél.
- A feladatoknak legyen jelentősége (fontossága), ami befolyásolja a többiek életét vagy munkáját, s ez legyen jól felismerhető.
- Amennyiben a feladatok rendelkeznek szabad térrel, függetlenséggel és döntési lehetőséggel, akkor adott az autonómia érzete is.
- A teljesítményt igazoló visszajelzés is rendkívül fontos motiváló kritérium.

Ha a munkatárs tevékenysége tudatosan úgy van kialakítva, hogy az változatos és jelentős, valamint kölcsönös kommunikációt tartalmaz, akkor a munkatárs nagy motivációs potenciállal fog rendelkezni.

Silke Krischke: Für ein gelebtes QM motivieren. Qualität und Zuverlässigkeit 67 (2022) 67, 14-15. old.

182/2/2022

MP

Az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság Közhasznú Egyesület képzési ajánlata a 2022. 2. félévre

A workshopjaink, képzéseink jelentkezési lapjai, anyagai letölthetők a <https://eoq.hu/workshop/> és <https://eoq.hu/tanfolyam/> lapról.

- **EOQ MNB Szintentartó workshop (2 napos)** az EOQ MNB tanúsítvány megújításához
2022. szeptember 19-20. 82 000,- Ft / fő
- **EOQ MNB Mintavételes Minőségellenőrzés képzés (2 napos)**
2022. október 10-11. 94 000,-Ft/fő
- **EOQ MNB Szintentartó workshop (2 napos)** az EOQ MNB tanúsítvány megújításához
2022. október 10-11. 82 000,- Ft / fő
- **EOQ MNB Hat Szigma Zöldöves képzés (6 napos) vizsgával** az „EOQ MNB Hat Szigma Zöldöves Minőségügyi Szakember” tanúsítvány megszerzéséhez
2022. október 13-14., 20-21. és 27-28. 320 000,- Ft / fő
- **EOQ MNB – Matematikai statisztika és alkalmazási példák (Sigma XL) (2 napos)**
2022. november 7-8. 94 000,-Ft /fő
- **EOQ MNB Szintentartó workshop (2 napos)** az EOQ MNB tanúsítvány megújításához
2022. november 14-15. 82 000,- Ft / fő
- **EOQ MNB Szintentartó workshop (2 napos)** az EOQ MNB tanúsítvány megújításához
2022. december 5-6. 82 000,- Ft / fő
- **EOQ MNB Kísérlettervezés képzés (3 napos)**
2022. december 12. és 19-20. 120 000,- Ft / fő

Következő képzéseink csak megfelelő számú jelentkező esetén – a jelentkezőkkel egyeztetett időpontban indulnak, ezért folyamatosan várjuk bejelentkezésüket az EOQ MNB Egyesület honlapjáról (<http://eoq.hu/tanfolyamok-idopont-egyeztetessel/>) letölthető jelentkezési lapokon:

- **EOQ MNB és IRCA ISO 9001 Auditor/Vezető Auditor képzés (5 napos) vizsgával**
235 000,-Ft+50 000 + ÁFA /fő
 - **EOQ MNB és IRCA ISO 14001 Auditor/Vezető Auditor átképzés (3 napos) vizsgával**
205 000,-Ft+50 000 + ÁFA /fő
 - **EOQ MNB – KVALIKON Belső auditor képzés vizsgával (2 napos)**
120 000,- Ft + ÁFA / fő
 - **EOQ MNB – KVALIKON Folyamatmenedzsment képzés (6 napos) vizsgával** az „EOQ MNB Folyamatmenedzser” tanúsítvány megszerzéséhez
320 000,-Ft + ÁFA / fő
 - **KVALIKON – EOQ MNB Projektmenedzsment képzés (3 napos) vizsgával** az „EOQ MNB Projekt megbízott tanúsítvány” megszerzéséhez
180 000,- Ft + ÁFA / fő
 - **EOQ MNB – KVALIKON Hat Szigma Feketeöves képzés (9 napos) vizsgával** az „EOQ MNB Hat Szigma Feketeöves Minőségügyi Szakember” tanúsítvány megszerzéséhez
490 000,- Ft + ÁFA / fő
 - **GS1 Nyomkövetési Szakértő képzés (5 napos) vizsgával**
195 000,- Ft + ÁFA / fő
- Jelentkezését csak kitöltött jelentkezési lap alapján tudjuk elfogadni, ami szerződésnek minősül. A jelentkezési lapok a honlapon (www.eoq.hu) megtalálhatók vagy az EOQ MNB Egyesület Központi Titkárságán (info@eoq.hu) igényelhetők.
 - Ahol honlapunkon nem talál jelentkezési lapot, a vonatkozó tanfolyam megnevezése mellett kérjük a résztvevő nevének, munkahelyének és elérhetőségének megküldését az EOQ MNB Egyesület címére a jelentkezési lap eljuttatásához.
 - A díjtétel tartalmazza a következők költségeit: workshopon, illetve tanfolyamon való részvételtől szóló igazolás, a helyszíni workshop illetve a jelenléti tanfolyam ideje alatt az ellátás (ebéd, kávé, üdítő, aprósütemény), a felmerülő vizsga és a regisztráció, valamint sikeres vizsgázók számára magyar és angol nyelven az EOQ MNB tanúsítvány és plasztikkártya, továbbá az EOQ MNB Egyesület honlapján, a „Minőség és Megbízhatóság” szakfolyóiratban és az EOQ MNB Egyesület Évkönyvében való közzététel.
 - A jelenléti rendezvények helyszínét a részletes programmal együtt a workshop, illetve tanfolyam kezdete előtt mintegy 10 nappal a bejelentkezett résztvevőknek közvetlenül megküldjük.

Prof. Dr. Molnár Pál, az EOQ MNB Egyesület elnöke

Raman mikroszkópia gyorsan, vizuálisan

A Raman képalkotás korábban specialisták működési területe volt. Mára azonban számos olyan alkalmazási területen is fontos eszközzé vált, ahol a felhasználók nem spektroszkópai szakértők. A **Thermo Scientific DXR™xi képalkotó Raman mikroszkópokban** alkalmazott új műszaki és szoftveres képalkotó megoldások teljesen vizuálissá tették a készülékek használatát, így a technika helyett elsősorban a kérdésekre és a kapott válaszokra lehet fókuszálni.

... kompromisszumok nélkül.

• thermoscientific.com/DXRxi



DXR™xi Raman képalkotó mikroszkóp

Nagyteljesítményű, integrált Raman képalkotó rendszer



Thermo Scientific OMNIC™xi Raman képfeldolgozó szoftver

Teljesen vizuálisan kezelhető, gyors, Raman spektroszkópián alapuló képalkotás

Kizárólagos képviselő:

UNICAM Magyarország Kft., 1144 Budapest, Kőszeg utca 27.

Telefon: +36 1 221 5536 • Fax: +36 1 221 5543

E-mail: unicam@unicam.hu • Web: www.unicam.hu

UNICAM
Magyarország Kft.