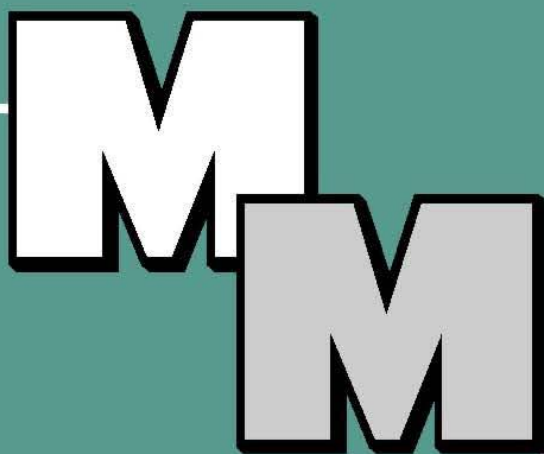


2006/2



- **Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) szakembertanúsításának gyakorlata Magyarországon**
- **Befektetés a munkatársakba – az Investors in People Magyarországon**
- **Az Investors in People Standard bevezetése a Pannon GSM-nél**
- **Vállalati menedzsmentrendszerek integrálása**

**Minőség
és Megbízhatóság**

**Az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság (EOQ MNB)
nemzeti minőségpolitikai szakfolyóirata**

**Készül az EOQ MNB, a Minőségügyi Tanácsadók Szövetsége,
a QUALITY LINE Kft. és a SZENZOR Gazdaságmérnöki Kft.
közreműködésével**

A kiadásért felel: dr. Molnár Pál, az EOQ MNB elnöke

*A folyóirat kiadását a következő, tanúsított minőségügyi
rendszer működtető cégek és szervezetek támogatják:*

AGROKOMPLEX C. S. Rt.
Aprítógépgyár Rt.
B. Braun Medical Hungary Kft.
Borsodi Sörgyár Rt.
BSI MERTCONTROL
Minőségellenőrző Rt.
Bureau Veritas Magyarország Kft.
BUSZESZ Élelmiszeripari Rt.
CERBONA Élelmiszeripari
és Kereskedelmi Rt.
CEVA-PHYLAXIA Rt.
Coca-Cola Magyarországi
Szolgáltató Kft.
CONCORDIA KÖZRAKTÁR
Kereskedelmi Rt.
Cabai Tartósítói Rt.
Bajai Hűtőipari Gyára
DEKRA Intertek Certification Kft.
Detki Keksz Édesipari Kft.
Digart Hungary Kft.
Dr. E. Wessling Kémiai
Laboratórium Kft.

DUNAFERR Lemezalakító Kft.
Dunakenyér Rt.
Dunapack Rt. Hullámtermékgár
Elektrolux Lehel Hűtőgépgyár Kft.
Elektromos Műszaki Szolgáltató Kft.
ÉMI-TÜV Bayern Kft.
Építésügyi Minőségellenőrző
Innovációs Kft.
ERBE Energetika Kft.
Ericsson Magyarország Kft.
Eurokt-Akadémia Kft.
European Quality Management Kft.
ExxonMobil Hungária Kft.
FÉG Konvektorgyártó Rt.
GEG és Társai Kft.
Gyulai Húskombinát Rt.
HNS Műszaki Fejlesztő Kft.
HUNGERIT Zrt.
KALOPLASZTIK Műanyag és
Gumiipari Kft.
Kanisza Trend Kft.
Magyar Építő Rt.

Magyarországi Tanúsított Cégek
ISO 9000 Fóruma
MARK-NAGISZ Kft.
MASPEX OLYMPOS Kft.
Mátészalkai Szerelvénygyártó Kft.
MBVTI Műszaki Biztonsági Vizsgáló
és Tanúsító Intézet Kft.
MEDICOR Kézműszer Rt.
MERIAN Orosháza Rt.
M-real Petőfi Nyomda Kft.
Nehézfémöntő Rt.
OLAJTERV Fővállalkozó és Tervező Rt.
Ózdi Acélművek Kft.
Pannunion Csomagolóanyag Kft.
P-Group Tanácsadó Iroda Kft.
PICK Szeged Zrt.
Qualitest Laboratórium Kft.
REDEL Elektronika Kft.
ROTO ELZETT CERTA Kft.
SÁG-Építő Rt.
Schneider Electric Hungária
Villamossági Rt.

SGS Hungária Kft.
SIÓ ECKES Kft.
STRUKTÚRA Minőségfejlesztési Kft.
Szabolcs Gabona Holding Rt.,
Nyíregyháza
Szegei Paprika Fűszer
és Konzervgyártó Rt.
Székesfehérvári Fűtőerőmű Kft.
SZOBI SZÖRP
Gyümölcsfeldolgozó Rt.
TEVA Gyógyszergyár Zrt., Gödöllő
TISZA VOLÁN Rt.
TQ CONSULTING Kft.
Transelektro Rt.
TÜV Rheinland InterCert Kft.
TÜV Rheinland Hungária VRF Kft.
VAMAV Vasúti Berendezések Kft.
Vegyész Rt.
VIDEOTON Holding Rt.
Elektro-Plast Vállalat
Zalakerámia Rt.

Szerkeszti a szerkesztőbizottság:

Vass Sándor főszerkesztő,

**dr. Balogh Albert, Erődi Erzsébet, Földesi Tamás, Haiman Péterné,
Kálmán Albert, dr. Ködmön István, Meleg András, Mokry J. Ferencné, dr. Molnár Pál (elnök),
Nándorfiné dr. Somogyvári Magdolna, dr. Ring Rózsa,
Szódi Sándor, dr. Varga Lajos, dr. Veress Gábor**

Szerkesztőség: EOQ Magyar Nemzeti Bizottság, 1026 Budapest, Nagyajtai u. 2/B

Telefon: 212 8803, 225 1250 ♦ Tel./fax: 212 7638 ♦ E-mail: info@eoq.hu

**Terjeszti az EOQ MNB. Megrendelhető a szerkesztőségben, levélben, faxon vagy e-mailben.
Megjelenik kéthavonta.**

Előfizetési díj az 2006. évre változatlanul 6000 Ft + áfa + postázási és csomagolási költség.

A díj számla ellenében a 11713005-20136631 forintszámlaszámra utalandó át.

A folyóirat példányszámonként is megvásárolható a szerkesztőségben, egy szám ára 2006-ban 1000 Ft + áfa.

Szedés, tördelés: Szmezsányi Mária

**Készült: POSSUM Lap- és Könyvkiadó, Nyomdai Kft. ♦ Felelős vezető: Várnagy László
Alapítási nyilvántartási szám: B/SZI/361/1993 ♦ HU ISSN 0580-4485**

Szakembertanúsítás és tudásmenedzsment
(Vass Sándor) 63

**OKTATÁS, TOVÁBBKÉPZÉS,
TUDÁSMENEDZSMENT**

Dr. Molnár Pál: Az Európai Minőségügyi Szervezet
(EQO) szakembertanúsításának gyakorlata
Magyarországon 64

KÉPZÉSI KÖZPONTOK BESZÁMOLÓJA

BME Mérnöktoábbképző Intézet (Dr. Reuss Pál) 80

Magyar Szabványügyi Testület (Dr. Bede Klára) 86

BMF Báнки Donát Gépészmérnöki Kar
(Galla Jánosné) 89

A tudásmenedzsment EFQM Keretmodellje (EFQM News
2005. december, fordította: Várkonyi Gábor) 93

MÓDSZEREK, RENDSZEREK

Csöti Gábor: Befektetés a munkatársakba –
az Investors in People Magyarországon 95

Major Livia: Az Investors in People Standard
bevezetése a Pannon GSM-nél 100

Dr. Bezegh András: Vállalati menedzsment-
rendszerek integrálása. II. rész 108

BESZÁMOLÓ

Átadták a Magyar Agrárgazdasági
Minőség Díjat 114

Pályázati felhívás a 2006. évi
Nemzeti Minőség Díjra 115

Beszámoló az ISO 9000 Forum 16. taggyűléséről
(Szódi Sándor) 116

EFQM Forum 2006 (Szakonyi Andrea) 116

EQO MNB

EU konferencia az élelmiszerekről 119

XV. Élelmiszer Minőségellenőrzési
Tudományos Konferencia 120

Megalakult az EQO MNB Közétkeztetési,
Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottsága 121

Beszámoló a szakbizottságok tevékenységéről 121

Új vagy meghosszabbított érvényű EQO okleveles
szakemberek jegyzéke 122

Érvényüket veszített EQO oklevelek jegyzéke 126

Angol nyelvű szakfolyóiratok tartalomjegyzékei 127

A Magyar Minőség szakfolyóirat
2006. 3. és 4. szám tartalomjegyzéke 128

Szemle 106, 120

Certification of Persons and Knowledge Management
(Sándor Vass) 63

**LEARNING, TRAINING, KNOWLEDGE
MANAGEMENT**

Dr. Pál Molnár: Practices of Certification of Persons
of the European Organisation for Quality
(EQO) in Hungary 64

REPORTS OF TRAINING CENTRES

Engineers Training Institute of the Budapest University
of Technology and Economics (BME) (Dr. Pál Reuss) 80

Hungarian Standards Institution (Dr. Klára Bede) 86

Budapest Technical High-School, „Bánki Donát”
Mechanical Engineering Faculty (Jánosné Galla) 89

The EFQM Framework for Knowledge Management
(EFQM News, December 2005, translated
by Gábor Várkonyi) 93

METHODS, SYSTEMS

Gábor Csöti: Investment in the Human Resources –
the Investors in People in Hungary 95

Livia Major: Implementation of the Investors
in People Standard at Pannon GSM 100

Dr. András Bezegh: Integration of the Corporate
Management Systems. Part 2 108

REPORT

The Hungarian Agricultural Quality Award
Handed Over 114

Call for the National Quality Award, 2006 115

Report on the 16th General Assembly
of the ISO 9000 Forum (Sándor Szódi) 116

EFQM Forum, 2006 (Andrea Szakonyi) 116

HNC FOR EQO

EU Conference on Foodstuffs 119

15th Scientific Conference
on Food Quality Control 120

The Public Catering, Gastronomy and Tourism Section
of HNC for EQO Established 121

Report on the Activities of the Sections 121

List of Professionals Granted New or Prolonged
EQO Certificates 122

List of EQO Certificates No Longer Valid 126

Contents of English Language Journals 127

Contents of „Magyar Minőség”
(„Hungarian Quality”), No. 3/4/2006 128

Zertifizierung von Personen und Wissensmanagement
(Sándor Vass) 63

**BILDUNG, WEITERBILDUNG,
WISSENSMANAGEMENT**

Dr. Pál Molnár: Praxis der Zertifizierung
von Personen der Europäischen Organisation
für Qualität (EQO) in Ungarn 64

BERICHT DER WEITERBILDUNGSZENTRALEN

Institut für Ingenieur-weiterbildung der Technischen
und Wirtschaftswissenschaftlichen Universität Budapest
(BME) (Dr. Pál Reuss) 80

Ungarische Intitution für Standardisierung
(Dr. Klára Bede) 86

Technische Hochschule Budapest „Bánki Donát”
Fakultät für Maschinenbau (Jánosné Galla) 89

EFQM Rahmenmodell des Wissensmanagements
(EFQM News, December 2005, Übersetzer:
Gábor Várkonyi) 93

METHODEN, SYSTEME

Gábor Csöti: Investition in Humankapital –
Investors in People in Ungarn 95

Livia Major: Einführung des „Investors in People”
Standard bei Pannon GSM 100

Dr. András Bezegh: Integrierung der betrieblichen
Managementsysteme. Teil II. 108

BERICHT

Der Qualitätspreis der Ungarischen Agrarwirtschaft
wurde übergeben 114

Ausschreibung des Nationalen
Qualitätspreises 2006 115

Bericht über die 16. Mitgliederversammlung
des ISO 9000 Forums (Sándor Szódi) 116

EFQM Forum 2006 (Andrea Szakonyi) 116

UNK DER EQO

EU Konferenz über Lebensmittel 119

XV. Wissenschaftliche Konferenz über
Lebensmittelqualitätskontrollen 120

Der Fachausschuss für Gemeinschaftsverpflegung,
Gastronomie und Turistik des UNK der EQO wurde
gegründet 121

Bericht über die Tätigkeit der Sektionen 121

Verzeichnis der Fachexperten mit neuen oder
verlängerten EQO-Urkunden 122

Verzeichnis der ungültigen EQO-Urkunden 126

Inhaltsverzeichnis Englischsprachiger
Fachzeitschriften 127

Inhaltsverzeichnis des Heftes 2006/3/4
der Fachzeitschrift „Ungarische Qualität” 128



Lapunkat rendszeresen szemlél
Magyarország legnagyobb
médiafigyelméje az

»OBSERVER«

BUDAPESTI MÉDIAFIGYELŐ KFT.
1064 Budapest, Auróra u. 11.
Tel.: 303-4738, Fax: 303-4744
E-mail: marketing@observer.hu
http://www.observer.hu

HÍRDETŐINK — HOZZÁJÁRULTAK E SZÁM MEGJELENÉSÉHEZ:

BME Mérnöktoábbképző Intézet (p. 85)
BMF Báнки Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar (p. 92)
Digart International Ltd. (p. 118)
ÉMI-TÜV Bayern Kft. (p. 107)
Ferrcert Tanúsító és Ellenőrző Kft. (B3)
L.K. Quality Műszaki Fejlesztési és Kereskedelmi Bt.,
a MINITAB Ltd. magyarországi képviselője (B2)
Merten és Martienssen Kft. (p. 114)
Quality Line Tanácsadó és Szolgáltató Kft. (p. 88)
SZENZOR Gazdaságmérnöki Kft. (B4)
VINÇOTTE Hungary Kft. (p. 105)

KÖVETKEZŐ SZÁMUNK VÁRHATÓ TARTALMÁBÓL

- Akkreditálás a felsőoktatásban
- Minőségirányítási rendszerek a többségi
állami tulajdonú társaságoknál
- Minőségfejlesztés
a közgazdaságban és a szakoktatásban

A Minőség és Megbízhatóság aktuális számának tartalomjegyzékét
már a nyomdabeadás időpontjában megismerheti
az EQO MNB honlapján: <http://www.eoq.hu>,
a Minőségfejlesztési Központ honlapján: <http://www.mik.hu>,
valamint a Menedzsmentforum Kft. honlapján:
<http://www.menedzsmentforum.hu>

Szakembertanúsítás és tudásmenedzsment

A szervezeti kiválóságnak öt alappillérét szokták megkülönböztetni. Ezek a következők: folyamat-, projekt-, változás-, tudás- és erőforrás-menedzsment. Az öt tevékenység közül egyik legértékesebb a tudásmenedzsment, amely kiterjed mind a kifejezett (dokumentálható) tudást tükröző ismeretanyag megszerzésének támogatására, mind a hallgatólagos (rejtett, tudatalatti) készségek (rutinból, tapasztalatból adódó tudás) optimális hasznosítására. A tudásmenedzsment fogalmának nincs egzakt definíciója, mint ahogy a tudás meghatározására sem sikerült olyan formulát találni, amely széles körben mindenki egyetértését elnyerte volna. Ezért a tudásmenedzsment értelmezésénél célszerű a legszélesebb kontextusból kiindulni. Ennek megfelelően a tudásmenedzsment egy folyamat, amelyen keresztül egy szervezet értéket hoz létre a saját intellektuális és tudásalapú javaiból. Az ilyen értékek létrehozása az esetek többségében támaszkodik az alkalmazottak, az együttműködő partnerek és az ügyfelek tudására, és ezen tudás megosztása az alkalmazottakkal, a különböző szervezeti egységekkel – sőt gyakran más szervezetekkel is – eredményezi a legsikeresebb megoldások megtalálását. Fontos, hogy a technológia és a fejlett technika önmagában nem képezi részét az intellektuális és tudásalapú javaknak, de jelentős mértékben elősegíti a tudásmenedzsment hatékony működését. Egy szervezet tudásmenedzsment-kapacitásának felmérésére hozták létre az EFQM Keretmodellt, amely megkísérel közvetlen kapcsolatot teremteni a tudásmenedzsment és az EFQM Kiválósági Modell között.

Ennek megfelelően a szervezet leghatékonyabb és legnagyobb megtérülési rátával rendelkező befektetési területe a munkatársak (a humán erőforrás) szakismeretanyagának, tudásának fejlesztésére fordított összeg. Ezt a fejlesztési célt leghatékonyabban a szakemberképzés és az egységes követelmények szerinti, nemzetközileg is elismert szakembertanúsítás segítségével lehet megvalósítani.

A világ globalizálódó gazdaságában, különösen a munkaerő szabad áramlását kiemelten fontos működési feltételének tekintő Európai Unióban a szakemberek mobilitása folyamatosan növekszik. Ez a tendencia felszínre hozta – többek között – a minőségügyi szakemberek képzettségének kölcsönös elismerése iránti igényt. A kölcsönös elismerés fontos előfeltétele a szakemberek képzésének

és tanúsításának a harmonizálása. Ez igen összetett feladat, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy a képzési rendszerek, az oktatási intézmények gyakorlata, az oktatás hagyományai, a kulturális szokások, a nyelv és a rögzült gyakorlati megoldások az egyes országokban jelentős eltéréseket mutatnak.

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) teljes jogú nemzeti tagszervezeteinek egy nagyobb csoportja – köztük az EOQ Magyar Nemzeti Bizottsága – kidolgozta, és 1993-ban elfogadta „A minőségügyi szakemberek tanúsításának és regisztrálásának EOQ harmonizált rendszere” című előterjesztést. Ez a rendszer harmonizálta a több EOQ tagországban már működő képzési és szakembertanúsítási rendszereket.

Az első időszakban érvényes EOQ követelményrendszer a minőségügyi szakembereknek csak 3 kiemelt csoportjára (EOQ minőségügyi szakértő, EOQ minőségügyi rendszermenedzser, EOQ minőségügyi auditor) került kidolgozásra, majd ezt további differenciálódás követte.

Az EOQ Harmonizált Szakembertanúsítási Rendszere megfelelő keretet biztosít a minőségügy területén tevékenykedő szakemberek minősítésére. Magyarországon 1998-tól kezdődően működteti az EOQ MNB ezt a rendszert. A tevékenységet a képzési központokkal együttműködve végzi. A Magyar Szabványügyi Testület, a Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Kara és a BME Mérnöktovábbképző Intézet tevékenységi területükhöz kapcsolódóan hatékonyan tudta adaptálni az EOQ követelményeknek is megfelelő tematikát.

Az EOQ MNB a képzési központok tevékenységének szigorú felügyeletén túlmenően alkotó módon bővítette tovább az oktatási területeket is, például az élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser és a minőségügyi tanácsadó képzések területén.

Az MM jelen száma alkalmat ad olvasóinknak arra, hogy megismerjék a hazai minőségügyi szakemberképzés és -tanúsítás gyakorlatának jelenlegi helyzetét, valamint ismereteket szerezzenek a humán erőforrásokba való befektetés területéről és a tudásmenedzsment EFQM-keretmodelljének kritériumrendszeréről.

Vass Sándor

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EQO) szakembertanúsításának gyakorlata Magyarországon

1. A SZAKEMBER TANÚSÍTÁS EQO MODELLJE

A szakemberek mobilitása a globalizációval szoros összefüggésben világszerte bővül, gyorsul. Ez a tendencia különösen erőteljesen figyelhető meg az Európai Unióban, ahol a munkaerő szabad áramlásának biztosítása az egyik alapérték. Ennek teljes körű megvalósításához egyre nagyobb igény jelentkezik, többek között a minőségügyi szakemberek képzettségének kölcsönös elismerése iránt, aminek fontos előfeltétele képzésük és tanúsításuk harmonizálása. A képzési rendszerek és az oktatási intézmények, valamint a hagyományok, a kultúrák, a nyelv és a berögződött gyakorlati megoldások különbözősége miatt ez igen bonyolult feladat.

Több éves alapos előkészítő munka után az EQO teljes jogú nemzeti tagszervezeteinek (FMO – Full Member Organisation) egy nagyobb csoportja – köztük a Magyarországot 1972 óta képviselő EQO MNB – kidolgozta és 1993-ban elfogadta „A minőségügyi szakemberek tanúsításának és regisztrálásának EQO harmonizált rendszere” című előterjesztést [1]. Ez a rendszer hasznosította és harmonizálta a több EQO tagországban már működő képzési és szakembertanúsítási rendszereket.

A harmonizált rendszer kialakításának első lépéseként az EQO egyetértésre jutott a teljes jogú alapító tagszervezetekkel a nemzetközi megfelelés eléréséhez szükséges követelményekről. Ezt követően harmonizált EQO szabályokat és eljárásokat dolgoztak ki a minőségügyi szakemberek regisztrálásához és tanúsításához. Ezek a szabályok és eljárások eddig az EN 45013-as, az utóbbi időben már az ISO/IEC 17024:2003-as szabványon (címe: A személyzet tanúsítását irányító tanúsítási szervekre vonatkozó általános feltételek), illetve az érvényes ISO 9000-es szabványsorozaton alapulnak.

Az első időszakban érvényes EQO követelményrendszer [1] a minőségügyi szakembereknek csak a következő 3 kiemelt csoportjára került kidolgozásra, amelyek rövid jellemzése a következőkben foglalható össze:

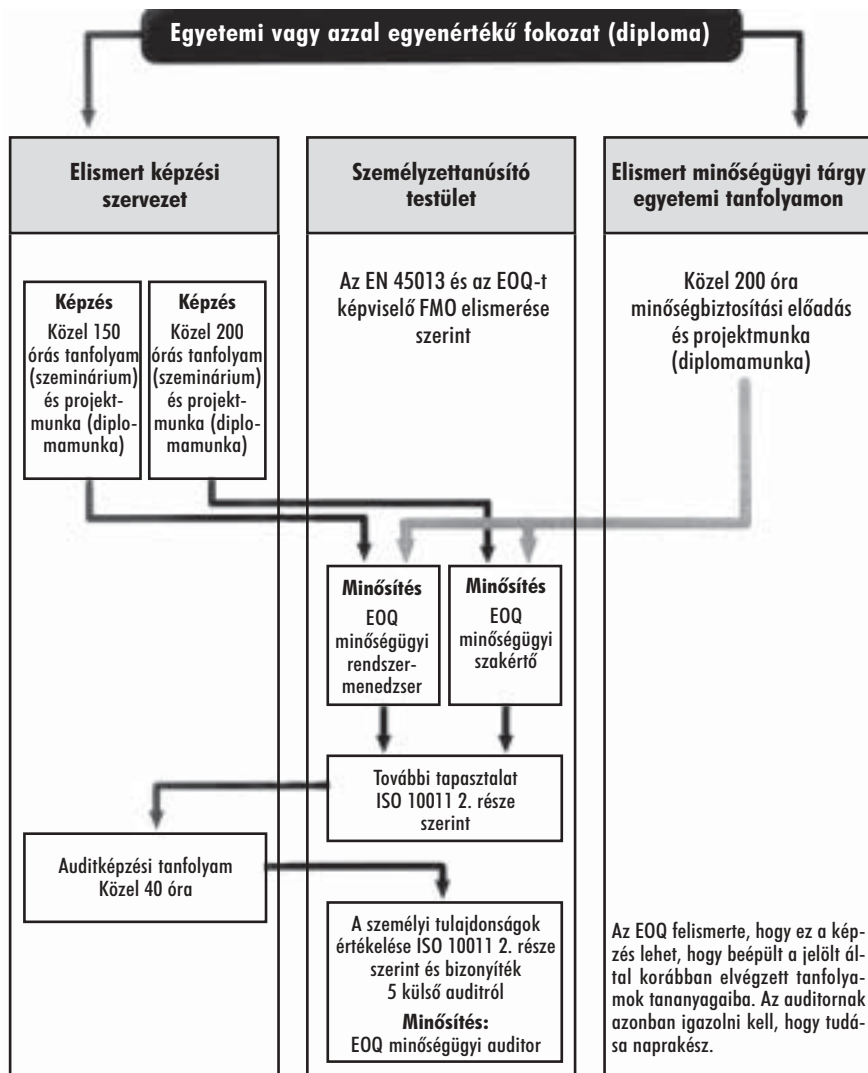
- EQO minőségügyi szakértő, aki a minőségtechnikákat kiválóan ismeri és képes azokat bevezetni és alkalmazni;
- EQO minőségügyi rendszermenedzser, aki részleteiben ismeri az érvényes szabványokban rögzített minőségirányítási rendszereket, valamint képes azokat a vállalaton vagy szervezeten belül kiépíteni és magas színvonalon működtetni;
- EQO minőségügyi auditor, aki rendelkezik az EQO minőségügyi rendszermenedzser oklevéllel (illetve annak megszerzéséhez szükséges ismeretekkel), valamint az előírt auditori ismeretekkel és bizonyos külső (harmadik fél által végzett) auditálási tapasztalatokkal.

Az egyetemi vagy azzal egyenértékű felsőfokú végzettséggel rendelkező szakember képzésére és tanúsítására kialakított harmonizált rendszert az 1. ábra mutatja.

Az ábrából kitűnik, hogy az EQO harmonizált rendszere – a különböző szintű tudást előíró követelményrendszeren kívül – a képzés időtartamát és a főbb eljárási szabályokat (pl. az oklevelek megszerzésének sorrendje, személyzettanúsító testület státuszának elnyerése, az írásbeli és szóbeli vizsga lebonyolítása és az eredmények értékelése) tartalmazza.

A szakembertanúsítás a modell szerint alapvetően három módon történhet:

- a szakemberek tanfolyamszerű oktatáson való részvétele utáni vizsgáztatással, az előfeltételek meglétének igazolása és ellenőrzése alapján;



1. ÁBRA A szakembertanúsítás EOQ-modellje [3]

- elismert egyetemi (vagy azzal egyenértékű főiskolai) továbbképzésen (pl. minőségügyi szakmérnök-képzésen) belül – az EOQ elismert (elfogadott) tagszervezetének felügyelete mellett végrehajtott – vizsgáztatással, az előfeltételek meglétének igazolása és ellenőrzése alapján;
- a nagy tapasztalatú, országosan ismert szakemberek „életműve” alapján, vizsgáztatással. Az EOQ ugyanis elismeri, hogy van több olyan tapasztalt, gyakorló minőségügyi szakember, akik tudásukat nem az EOQ harmonizált rendszere keretén belül szerezték, de az a harmonizált követelményrendszernek alapvetően megfelel.

Az EOQ harmonizált rendszer ugyanakkor nem írja elő, hogy a minőségügyi szakemberek képzését hogyan kell végrehajtani. Ennek megfelelően mindeddig nem készültek harmonizált tanfolyami tananyagok és harmonizált vizsgakérdések, amelyeket kötelezően alkalmazni kellene.

A résztvevő és az elismérésre (elfogadásra) pályázó tagszervezeteknek biztosítaniuk kell az EOQ-t, hogy mindenkor nemzeti gyakorlatuk teljesíti a harmonizált rendszer követelményeit. Ezek közül annak bizonyítása a legfontosabb, hogy az EOQ okleveles szakember tudása kielégíti a vonatkozó harmonizált követelményeket. Ahhoz, hogy a tagszervezeteket EOQ képviselőként elismerjék, igazolniuk kell, hogy a nemzeti akkreditáló szervezet személyzettanúsító testületként akkreditálta őket, vagy alá kell vetni magukat egy szigorú és alapos nemzetközi értékelésnek, amelyet az EOQ által felkért auditorok végeznek. Ez utóbbi esetben a nemzeti EOQ képviselőként elfogadott teljes jogú tagszervezeteket az EOQ 3 évenként ismételt auditálja.

A sikeres audit és a nemzetközi elfogadás legfontosabb feltételei a következők:

- az ISO 45013-as (ISO/IEC 17024-es) és ISO 9001-es szabvány szerinti működés és személyzettanúsító tevékenység, amely legyen áttekinthető és transzparens;
- a helyes működés kézbentartásához rendszeresen belső auditok és vezetői felülvizsgálatok végrehajtása;
- olyan önálló tanfolyamok vagy elfogadott képzési központok által tartott tanfolyamok meghirdetése és lebonyolítása, amelyek biztosítják a harmonizált követelményrendszer szerinti tudás megszerzését;
- a tanfolyamokon megszerzett tudás meglétét ellenőrző írásbeli és szóbeli vizsgák lebonyolítása, illetve felügyelete, valamint az eredmények értékelése, amelyek figyelembe veszik az EOQ érvényes előírásait és szabályait;
- az EOQ oklevelek dokumentációjának az előírt módon történő összeállítása és központi tárolása.

A sikeres vizsgázók adatait és a szükséges információkat az EOQ Főtitkársága által Madridban működtetett Személyzettanúsító Titkársághoz kell eljuttatni, amely ellátja a központi regisztrációt, és kiadja az azonosítási számmal ellátott EOQ okleveleket, ami biztosítja a nyomonkövetelőséget nemzetközi és nemzeti szinten.

Az EOQ oklevelek érvényessége – az élethosszig tartó tanulás jegyében és a minőségügy területén tapasztalható gyors változások következtében – időben behatárolt. A legtöbb EOQ oklevél 5 évig, az auditálással kapcsolatos oklevelek 3 évig és egyes – nem felsőfokú végzettséghez kapcsolódó – EOQ oklevelek 10 évig érvényesek.

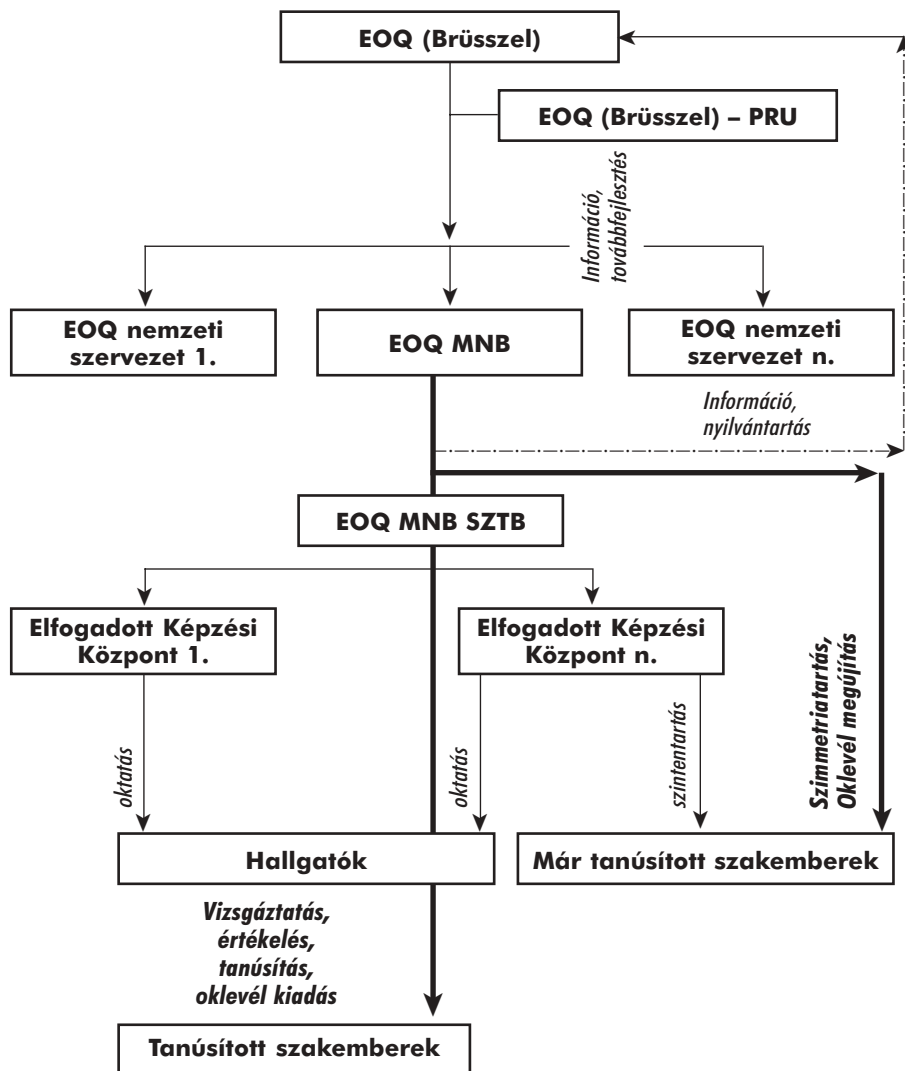
A 2005. december 10-i állapot szerinti EOQ oklevelek angol és magyar megnevezését, összes számát, valamint érvényességi idejüket az 1. táblázat tartalmazza.

Az EOQ oklevelek megújítása a lejárat évében a következő feltételek teljesülése esetén lehetséges:

- szakirányú gyakorlat magas szintű végzésének igazolása az adott időszakban;
- megfelelő számú részvétel új ismereteket és értékelhető tapasztalatokat nyújtó minőségügyi, valamint más szakirányú rendezvényeken és tanfolyamokon;
- részvétel a vonatkozó szintentartó tanfolyamon.

A szakirányú gyakorlat igazolásaképpen a minőségügyi rendszermenedzser munkahelyi vezetőjének nyilatkozata elfogadható. EOQ minőségügyi auditorként a következő további dokumentumokat kell bemutatni:

- az eltelt 3 évben elvégzett külső és nagyobb volumenű belső auditok, valamint a felhasznált auditnapok táblázatos felsorolása (legalább 3 audit legalább 12 auditnapot felhasználva);
- az auditort foglalkoztató szervezet vagy az auditor ügyfeleinek aláírt nyilatkozata, hogy az



2. ÁBRA Kapcsolat az EOQ és az EOQ MNB között a szakembertanúsítás területén

EOQ auditor mikor és milyen színvonalon végezte el a felsorolt auditokat;

- az EOQ auditor aláírt nyilatkozata arról, hogy nem tettek panaszt ellene, vagy a panaszok listája a válaszokkal és a meghozott intézkedésekkel.

Az új ismeretek megszerzésének ellenőrzése, valamint a szintentartó tanfolyamok tematikájának meghatározása – néhány elvi iránymutatástól eltekintve – nemzeti hatáskört, azaz az elfogadott EOQ-képviselő hatáskörét képezi. Ugyancsak nemzeti hatáskörben van a szintentartó tanfolyam időtartamának a meghatározása, ami ezért igen tág időhatárok (1–5 nap) között mozog. Ennek megfelelően az EOQ oklevél megújításának költségei az egyes országok között elég nagy különbséget mutatnak; a magyarországi költségek ezen belül a legalacsonyabbak közé tartoznak. A vizsgakötelezettség sem általános; több országban a

1. TÁBLÁZAT Kiadott EOQ oklevelek száma és érvényessége típusonként (2005. december 10-i állapot szerint)

Sor-szám	EOQ oklevél megnevezése		Szám	Érvényessége, (év)	Megjegyzés
	angol	magyar			
1.	Quality Operator (QO)	Minőségügyi operátor (MO)	231	10	
2.	Quality Assistant (QAS)	Minőségügyi asszisztens (MA)	503	10	
3.	Quality Management Technician (QMT)	Minőségirányítási megbízott (MIM)	578	5	
4.	Quality Professional (QP)	Minőségügyi szakértő (MSZ)	1097	5	
5.	Quality System Manager (QSM)	Minőségügyi rendszermenedzser (MRM)	19281	5	
6.	Quality Auditor (QA)	Minőségügyi auditor (MAU)	22340	3	
7.	Senior Quality Manager (SQM)	Vezető minőségügyi menedzser (VMM)	0	5	Új oklevél
8.	Environmental Systems Manager (ESM)	Környezeti rendszermenedzser (KRM)	680	5	
9.	Environmental Auditor (ESA)	Környezeti auditor (KA)	680	3	
10.	Occupational Health and Safety System Manager (OHSSM)	Munkaegészségügyi és munkabiztonsági rendszermenedzser (MEBRM)	64	5	
11.	Occupational Health and Safety Auditor (OHS A)	Munkaegészségügyi és munkabiztonsági auditor (MEBA)	188	3	
12.	Integrated Quality and Environment System Manager (IQESM)	Integrált minőségügyi és környezeti rendszermenedzser (IMKRM)	0	5	Új oklevél
13.	Integrated Quality, Environment, Occupational Health and Safety System Manager (IQEHSM)	Integrált minőségügyi, környezeti, munkaegészségügyi és munka-biztonsági rendszermenedzser (IMKERM)	0	5	Új oklevél
14.	Safety Manager (SM)	Biztonsági menedzser (BM)	0	5	Új oklevél
15.	Safety Auditor (SA)	Biztonsági auditor (BA)	0	3	Új oklevél
16.	TQM Leader (TQML)	TQM menedzser (TQMM)	112	5	
17.	TQM Assessor (TQMA)	TQM felülvizsgáló (TQMF)	251	3	
18.	CSR & Sustainability Manager (CSRM)	Vállalati társadalmi felelősség & fenntarthatóság menedzser (VTFFM)	0	5	Új oklevél
19.	CSR & Sustainability Assessor (CSRA)	Vállalati társadalmi felelősség & fenntarthatóság auditor (VTFFA)	0	3	Új oklevél
20.	Management System Consultant (MSC)	Minőségirányítási rendszer tanácsadó (MRT) Környezetirányítási rendszer tanácsadó (KRT)	46	3	
21.	Management System Senior Consultant (MSSC)	Minőségirányítási rendszer vezető tanácsadó (MRVT) Környezetirányítási rendszer vezető tanácsadó (KRVT)	10	3	
22.	Quality Management Technician in Healthcare (QMTH)	Minőségirányítási megbízott az egészségügyben (MMÉ)	19	5	
23.	Quality Systems Manager in Healthcare (QSMH)	Minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben (MRME)	64	5	
24.	Quality Manager in Public Transportation (QMPT)	Minőségügyi menedzser a tömegközlekedésben (MMTK)	0	5	Új oklevél
25.	Quality Systems Manager in Services Sector (QSMSS)	Minőségügyi rendszermenedzser a szolgáltatási szektorban (MRMSZ)	0	5	Új oklevél
26.	Quality Systems Manager in Public Administration (QSMPA)	Minőségügyi rendszermenedzser a közigazgatásban (MRMK)	0	5	Új oklevél
27.	Food Safety System Manager (FSSM)	Élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser (ÉRM)	1	5	Új oklevél
28.	Food Safety Auditor (FSA)	Élelmiszerbiztonsági auditor (ÉA)	0	3	Új oklevél
29.	Information Security Management System Manager (ISMSM)	Információbiztonsági rendszermenedzser (IBRM)	0	5	Új oklevél
30.	Information Security Management System Auditor (ISSA)	Információbiztonsági auditor (IBA)	0	3	Új oklevél
31.	Project Manager (PTM)	Projektmenedzser (PTM)	0	3	Új oklevél
32.	Process Manager (PSM)	Folyamatmenedzser (FTM)	50	3	
Összesen	—	—	46195	—	—

tudás szintentartásának bizonyítására prezentáció (kiselőadás) és/vagy konzultáció keretén belül kerül sor.

Az EOQ hosszú évek óta működteti az ún. Személyzetregisztrációs Bizottságát (Personal Registration Unit = PRU), amelynek tagjai az elfogadott EOQ-képviselők illetékes vezetői, és titkára az EOQ főtitkára. A PRU legfőbb feladatai a következőkben foglalhatók össze:

- a harmonizált rendszer fő szabályainak megállapítása és a PRU Kézikönyv gondozása;
- új EOQ oklevelek előterjesztett követelményrendszerének megvitatása és elfogadása;
- javaslattétel az EOQ Végrehajtó Bizottsága részére új EOQ-képviselők jóváhagyása, illetve elfogadásuk meghosszabbítása céljából a kiküldött auditorok jelentése alapján;
- javaslatok kialakítása az EOQ oklevelek népszerűsítésére, terjesztésére.

Az EOQ képzési programjának és harmonizált szakembertanúsítási rendszerének sikere arra készteti az egyes EOQ-képviselő teljes jogú tagszervezeteket, hogy nemzeti képzésük keretében kiadott okleveleiket EOQ oklevélként ismertessék el. Ennek a törekvésnek a szabályozására a következő német javaslat került előterjesztésre és megvitatásra:

- az új EOQ oklevél harmonizált követelményrendszere iránt legalább 3 EOQ-képviselő fejezze ki érdekltségét;
- az elfogadás utáni 3. év végéig legalább 3 EOQ-képviselő összesen legalább 60 EOQ-oklevelet adjon ki;
- új EOQ oklevél az adott kategóriában addig legyen kiadható, amíg évente legalább 20 EOQ oklevél kiadására sor kerül. Azután a PRU vonatkozó döntése értelmében erre az oklevél-kategóriára csak a már kiadott oklevelek megújítása legyen lehetséges, amennyiben arra igény mutatkozik.

A javaslatcsomag megvitatására, majd elfogadására 2006-ban lehet számítani.

A nemzetközi és nemzeti szabványokhoz hasonlóan szükségesnek látszik a harmonizált követelményrendszer 5 évenkénti felülvizsgálata. Az erre irányuló magyar javaslat azt is tartalmazza, hogy az új oklevél-kategória esetében ez a feladat az előterjesztő EOQ-képviselő által legyen automatikusan teljesítendő, míg a korábbiak esetében ezt a PRU titkára végezze el, vagy kérjen fel a feladat magas színvonalú teljesítésére alkalmas EOQ-képviselő(ke)t.

Ugyancsak magyar javaslat alapján kezdődött meg az egyetemi vagy más, azzal egyenértékű

fokozathoz kapcsolt EOQ oklevelek érvényességének egységesítésére irányuló vita. Ennek a törekvésnek különösen azon szakemberek esetében van jelentősége, akik 3 évig és 5 évig érvényes EOQ oklevéllel egyaránt rendelkeznek. A magyar álláspont szerint az optimális megoldásnak az egységesen alkalmazott 4 éves érvényességi időtartam látszik. Ennek eldöntése ugyancsak 2006-ban várható.

2. Az EOQ MNB SZAKEMBERTANÚSÍTÁSA

Az EOQ a tanúsítás jogát a teljes jogú nemzeti tagszervezeteire ruhazza át, de csak akkor, ha azok megfelelnek az akkreditálási követelményeknek. Az EOQ MNB Szakembertanúsítási Bizottságát (SZTB) az EOQ MNB Választmánya 1995-ben hozta létre annak érdekében, hogy az EOQ harmonizált rendszerének hazai bevezetését elősegítse. Az EOQ MNB 1995. októberében kidolgozta a regisztrációs és tanúsítási tevékenységre vonatkozó Minőségügyi Kézikönyvet az MSZ EN 45013:1990 szabvány alapján. A minőségügyi rendszert azóta is folyamatosan gondozza. A SZTB elnökét, tagjait és titkárát a Választmány választja meg. A pártatlanság, elfogulatlanság biztosítása és az összeférhetetlenség elkerülése érdekében a jelöltek vizsgáztatását a minőségügy területén elismert szakértők végzik.

Az EOQ MNB 1998. január 26-án kezdeményezte akkreditálását az EOQ által. Az EOQ Végrehajtó Bizottsága 1998. október 18-án Párizsban megtartott ülésén elfogadta a javaslatot és kiadta az EOQ MNB részére az oklevelet.

Az EOQ Főtitkársága 2002. november 22-én újabb 3 évre hosszabbította meg az EOQ MNB akkreditációját. Az akkreditált EOQ nemzeti tagszervezet más intézményeket, mint alvállalkozókat elismerhet (elfogadhat) és bevonhat a szakemberek felkészítésébe (oktatásába), de a tanúsítással és a regisztrálással kapcsolatos felelőssége megmarad.

A tanfolyamot rendező szervezetnek (képzési központ) el kell készítenie Minőségügyi Kézikönyvét, ami az elfogadási, regisztrálási eljárás alapjául szolgál. Az SZTB által kijelölt szakértők felülvizsgálják a pályázó kézikönyvét és a tanfolyam többi dokumentumát. A helyszíni szemléről a felülvizsgálók írásos jelentést készítenek, amely tartalmazza a javaslatot is a tanfolyam elfogadására, regisztrálására vonatkozóan. A helyszíni szemléről készült jelentést a pályázó közvetlenül megkapja észrevételezésre, és határidőt kérhet az

esetlegesen észlelt hiányosságok megszüntetésére vonatkozóan.

Ha a felülvizsgáló szakértők arra a megállapításra jutnak, hogy valamennyi feltétel teljesült, akkor a pályázat határozathozatal céljából az SZTB elé kerül. Az SZTB kedvező döntése esetén a tanfolyamot rendező szervezettel az EOQ MNB szerződést köt, majd megfelelően sorszámozott oklevélen megadja a regisztrációt.

Az egy-egy tanfolyamra érvényes regisztrációs időtartam általában 3 év, amely időtartam alatt évente egyszer érvényességi felülvizsgálatra kerül sor. Más nemzetközi szervezet által már regisztrált tanfolyamok, amelyek az EOQ szakemberképzésnek megfelelő végzettséget nyújtanak, egyedi elbírálás és egyszerűsített eljárás alá esnek, amelynek azonban szintén része a Minőségügyi Kézikönyv vizsgálata és a helyszíni ellenőrzés.

Azokban az esetekben, amikor a regisztrált szervezet huzamosan nem teljesíti a vonatkozó követelményeket vagy visszaél a regisztráció használatával, akkor az SZTB felszólítja a hiányosságok kiküszöbölésére. Ha a felszólítást követően sem valósul meg a regisztrált képzési központ kifogástalan szakmai munkája, akkor a regisztrálást törölni kell.

Az EOQ MNB felfüggeszti, illetve visszavonja akkor is a regisztrációt, ha

- a regisztrált szervezet nem teljesíti az EOQ MNB-vel kötött szerződésben vállalt kötelezettségeit;
- a felügyeleti audit a regisztráció visszavonását indokoló hiányosságokat tár fel;
- a regisztrált képzési központ minőségirányítási rendszerével kapcsolatban súlyos és indokolt panasz lép fel.

Az EOQ harmonizált követelményeit kielégítő tanfolyamokat tartó képzési központok hallgatói, akik az EOQ MNB vizsgabizottsága előtt sikeres vizsgát tettek, a vizsgaletétel után azonnal kérhetik az EOQ oklevelet.

Jelenleg a 2. táblázatban felsorolt képzési központok rendelkeznek érvényes regisztrációval.

Az EOQ MNB ezen túlmenően minden, a tanúsításért folyamodó, széles körű ismeretekkel és sokéves tapasztalattal rendelkező szakember részére lehetővé teszi a tanúsítást, amennyiben a jelölt megfelel az EOQ által megfogalmazott követelményeknek. Ennek felülvizsgálatára írásbeli és szóbeli vizsga keretében kerül sor.

2. TÁBLÁZAT Az EOQ MNB által elfogadott képzési központok

Intézmény	Elfogadott képzés
Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktoábbképző Intézet	Minőségügyi rendszermenedzser (minőségügyi szakmérnök)
Magyar Szabványügyi Testület Oktatási Központ	Minőségügyi rendszermenedzser Minőségügyi auditor Környezeti rendszermenedzser Környezeti auditor
Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar Gépgyártástechnológiai Tanszék	Minőségügyi rendszermenedzser TQM menedzser Minőségügyi asszisztens Minőségügyi operátor
Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum Népegészségügyi Iskola	Minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben

Az érvényes vizsgaszabályzat szerint a vizsgáztatást minden esetben az EOQ MNB Szakember-tanúsítási Bizottsága felügyeli, annak tagjai közül jelölik a vizsgabizottsági elnököt és legalább az egyik vizsgabizottsági tagot. Az összeállított vizsgakérdések közül az SZTB elnöke választja ki az aktuális vizsgáztatáshoz szükséges kérdéssort és rendeli el alkalmazásukat.

Az EOQ MNB a tanúsított és regisztrált szakemberek névjegyzékét rendszeresen közzéteszi honlapján, az új EOQ okleveleket a *Minőség és Megbízhatóság* szakfolyóiratban, valamint az éves aktuális névjegyzéket az EOQ MNB Évkönyvében is.

Az EOQ MNB 2005. december 10-ig összesen 1173 EOQ oklevelet adott ki, amelyeknek a képzést lebonyolító szervezet szerinti és évenkénti megoszlását a 3. táblázat tartalmazza.

Az EOQ MNB által ugyanaddig az időpontig kiadott EOQ oklevelek az oklevél típusa szerinti megoszlását a 4. táblázat mutatja be.

A nemzetközi tendenciákkal összhangban a legtöbb oklevelet az EOQ MNB is az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” és az „EOQ minőségügyi auditor” kategóriájában adta ki. Ezek ará-

3. TÁBLÁZAT Az EOQ MNB által kiadott EOQ oklevél megoszlása a képzést lebonyolító szervezet szerint (2005. december 10-ig)

Szervezet	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
BME	99	12	23	24	20	178
BMF	37	35	30	46	32	180
EOQ MNB	7	147	134	26	21	335
Honosítás	3	2	0	0	0	5
MSZT	253	101	46	58	17	475
Összesen	399	297	233	154	90	1173

4. TÁBLÁZAT Az EOQ MNB által kiadott EOQ oklevelek megoszlása az oklevél típusa szerint (2005. december 10-ig)

Oklevél típusa	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
Minőségügyi asszisztens (MA) és operátor (MO)	0	0	0	14	0	14
Minőségügyi szakértő (MSZ)	6	6	5	3	1	21
Minőségügyi rendszermenedzser (MRM)	251	208	154	81	53	757
Minőségügyi auditor (MAU)	103	46	44	34	27	254
Környezeti rendszermenedzser (KRM)	25a	26	14	10	0	75
Környezeti auditor (KA)	10	5	3	11	6	35
TQM menedzser (TQMM)	1	1	3	1	0	6
TQM felülvizsgáló (TQMF)	3	5	0	0	3	11
Összesen	399	297	233	154	90	1173

nyának összevetése azonban érdekes trendeket jelez, és különböző kérdéseket vet fel. Az összesen 46195 EOQ oklevél között 22340 auditori és 19281 menedzseri oklevél található, ami az utóbbi néhány évben alakult így, és a következő tendenciák eredménye:

- A tanúsítás színvonalával szembeni kifogások több országban (elsősorban Németországban) felértékeltek az „EOQ minőségügyi auditor” oklevelet, amely közismerten csak a minőségügyi rendszermenedzseri ismeretekre építve szerezhető meg.
- A felértékelődés következtében az EOQ auditori oklevelet jóval nagyobb arányban újíttják meg, mint a rendszermenedzseri oklevelet, amelyet – elsősorban költségtakarékosági okokból – egyre gyakrabban csak nemzeti szinten igényelnek.
- Az EOQ auditori oklevelet egyes globalizált nagyvállalatok a belső auditorok számára is előírják, különösen azok számára, akik a belső auditot profilban és térben is elkülönülő szervezeti egységekben végzik.

Ugyanakkor az EOQ MNB által kiadott „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” oklevelek száma 757, ami többszöröse a 254 „EOQ minőségügyi auditor” oklevél számának. A rendelkezésre álló adatok alapján a meghatározó országok között Magyar-

országon a legkedvezőtlenebb ez az arány, ami hosszabb távon nem tartható.

Az EOQ oklevelek érvényességének meghosszabbítása terén viszont Magyarországon kedvező a helyzet, mivel az oklevelek közel 80%-a megújításra kerül. A többi ország átlaga ezzel szemben alig haladja meg az 50%-ot.

Az EOQ oklevelek megújítása viszonylag egyszerű, mivel ahhoz az EOQ MNB csak a következőket írja elő:

- szakirányú tevékenység és annak bizonyítása;
- részvétel tanfolyamokon és

más rendezvényeken;

- részvétel a 2 napos ún. szintentartó (frissítő) tanfolyamon, referátum tartása, illetve aktív közreműködés a konzultációkon.

Mindezzel az bizonyítandó, hogy az EOQ oklevelen szakember ápolja tudását, és továbbra is teljesíti az EOQ vonatkozó harmonizált követelményeit.

Az új ismeretek megszerzésének bizonyítását az EOQ MNB – néhány más országgal együtt – 2005-ben kísérleti jelleggel kreditpontok alapján kérte. 2006. január 1. után tehát az EOQ okleve-

5. TÁBLÁZAT Kiadott EOQ oklevelek megoszlása EOQ képviselőként és országonként (2005. december 10-ig)

EOQ-képviselő (Ország)	2001. 12. 31-ig	2002	2003	2004	2005	Összesen
AEC (Spanyolország)	796	160	184	180	256	1576
AFAQ (Franciaország)	0	0	0	6	25	31
AICQ (Olaszország)	764	193	112	26	255	1350
APQ (Portugália)	0	0	11	2	0	13
ARC (Románia)	116	31	27	34	14	222
CSQ (Cseh Köztársaság)	926	168	169	140	100	1503
DFK (Dánia)	38	0	16	0	0	54
DGQ (Németország)	23464	2082	2544	2154	1890	32134
EXNO (Norvégia)	283	151	65	0	(NFKR) 65	564
HNC (Magyarország)	399	297	233	154	90	1173
IQA (Egyesült Királyság)	69	10	8	9	0	96
ÖVQ (Ausztria)	1198	305	277	324	294	2398
PCBC (Lengyelország)	774	200	180	175	99	1428
SAQ (Svájc)	1756	419	208	200	160	2743
SKO (Hollandia)	5	2	1	9	7	24
SSK (Szlovénia)	28	5	25	14	3	75
SZK (Szlovénia)	0	0	32	18	7	57
TSE (Törökország)	0	63	88	87	63	301
UAQ (Ukrajna)	0	82	126	157	88	453
Összesen	30616	4168	4306	3689	3416	46195

lek meghosszabbítására a következő kiegészítő feltételek érvényesek:

- Az oklevél meghosszabbításának előzetes feltétele 2006-ban legalább 30, majd 2007-től kezdve legalább 60 kreditpont megszerzése (az oklevél átadástól az oklevél megújításáig, tehát nem évente).
- A kreditpontos rendezvények éves jegyzékét az EOQ MNB honlapján (www.eoq.hu) lehet figyelemmel kísérni.
- A látogatott kreditpontos tanfolyamokat az EOQ oklevél meghosszabbítását kérő szakemberek „önbevallás” jelleggel írják be a „Jelentkezési lap” megfelelő rovatába, amit az EOQ MNB Központi Titkársága megfelelés esetén érvényesít. Természetesen más rendezvények és tanfolyamok is elfogadhatók, amennyiben annak időtartamát és szakmai tartalmát a résztvevők szintén rendelkezésre bocsátják.

3. A SZAKEMBER TANÚSÍTÁS SPECIÁLIS FELTÉTELEI

3.1. EOQ minőségügyi operátor

Az EOQ minőségügyi operátor beosztott munkatársként vesz részt a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében, folyamatos fejlesztésében és tanúsításában.

Előzetes feltételek

Középfokú végzettség. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 1 év szakmai gyakorlat szükséges.

Az EOQ minőségügyi operátor oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

Szakismereti követelmények

- a követendő utasítások helyes értelmezése és végrehajtása;
- a módszerek és eljárások önálló kiválasztása és alkalmazása;
- az eredmények megfelelő értelmezése.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice=több válasz közül választás) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga nincs.

Az EOQ minőségügyi operátor oklevél érvényessége: 10 év

3.2. EOQ minőségügyi asszisztens

Az EOQ minőségügyi asszisztens a minőségügyi rendszer menedzser mellett vesz részt a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében, folyamatos fejlesztésében és tanúsításában.

Előzetes feltételek

Középfokú végzettség. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 1 év szakmai gyakorlat szükséges.

Az EOQ minőségügyi asszisztens oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

Szakismereti követelmények

- a követendő utasítások helyes értelmezése és végrehajtása;
- a módszerek és eljárások önálló kiválasztása és alkalmazása;
- a módszerek elmagyarázása kívülálló személyek részére;
- az eredmények megfelelő értelmezése;
- a tevékenységek és eredményeik helyes értékelése.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga nincs.

Az EOQ minőségügyi asszisztensi oklevél érvényessége: 10 év

3.3. EOQ minőségügyi szakértő

Az EOQ minőségügyi szakértő elsősorban az ismert minőségtechnikák adaptálásáért és eredményes alkalmazásáért felelős. Képes termék- és folyamataudit elvégzésére, belső auditori tevékenységre, beleértve a vevői auditok kezelését és a beszállítók értékelését.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül 1 év szakképzettségének megfelelő munkahelyi ismeretekkel és tapasztalatokkal, valamint a minőségirányítás területén is legalább 1 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

Az EOQ minőségügyi szakértői oklevél megszerzésének lehetőségei

Magyarországon jelenleg nincs elfogadott 200 órás tanfolyam az EOQ minőségügyi szakértő oklevél megszerzésére.

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves szakértői tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más EOQ oklevelek részére

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves szakértői tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szingtentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- az ISO 9004:2000 szabványban felsorolt minőségtechnikák;
- minőségirányítási rendszerek alapelvei;
- minőség a tervezés, a beszerzés, a termelés, az árukezelés és a marketing területén;
- minőségköltségek;
- minőségszabályozás, termék igazoló ellenőrzése (verifikálás);
- mérőeszközök és a kísérleti berendezések felügyelete;
- nem-megfelelőségek kezelése, valamint a megelőző és helyesbítő tevékenységek;
- a minőségügyi dokumentáció és a feljegyzések kezelése;
- statisztikai módszerek és alkalmazásuk.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ minőségügyi szakértői oklevél érvényessége: 5 év

3.4. EOQ minőségügyi rendszermenedzser

Az EOQ minőségügyi rendszermenedzser legyen képes bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni egy olyan minőségirányítási rendszert, amely bármely méretű szervezet igényeinek megfelel, valamint a vezetés képviselőjeként szerepeljen, segítse elő a vevői elvárások megismerését az egész szervezetben. Legyen képes a termék- és folyamataudit elvégzésére, a belső auditori tevékenységre, legyen partnere a külső szervezeteknek az irányítási rendszerrel kapcsolatos kérdésekben.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek továbbá a minőségbiztosítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, amely idő egy részében minőségirányítási vagy integrált irányítási rendszerekkel foglalkozott.

Az EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központok által szervezett tanfolyamok egyikének elvégzése:

- Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktovábbképző Intézet
- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ
- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves minőségirányítási tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más EOQ oklevelek részére

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves minőségirányítási tevékenység;

- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szingtintartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- minőségirányítási rendszerek alapelvei;
- a vezetés elkötelezettségének növelése és a vezetői átvizsgálások támogatása;
- a minőségköltséggel kapcsolatos áttekintések és értékelések;
- minőséggel kapcsolatos információs rendszerek, kommunikáció;
- dokumentációs követelmények és feljegyzések;
- termékbiztonság és megbízhatóság, kockázatkezelési módszerek;
- vevőszolgálati rendszerek, vevői elégedettség figyelése és értékelése;
- humán rendszerek, dolgozói elégedettség figyelése és értékelése;
- más irányítási rendszerekkel való összhang megteremtése;
- szállítói kapcsolatok kezelése;
- rendszerek, folyamatok, termékek megfigyelése és mérése;
- statisztikai módszerek értékelése, adatgyűjtés és -elemzés;
- a nem-megfelelőségek, a helyesbítő és megelőző tevékenységek kezelése;
- a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztése, áttekintése;
- az ellenőrző- és mérőeszközök kezelése (felügyelete);
- minőségfejlesztési programok, motiváció;
- korszerű minőségmenedzsment módszerek.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ minőségügyi rendszermenedzszeri oklevél érvényessége: 5 év

3.5. EOQ minőségügyi auditor

Az EOQ minőségügyi auditor jól ismeri az auditálási gyakorlatot, megfelel az ISO 19011:2002 szabvány követelményeinek. Legyen képes harmadik fél általi auditot elvégezni az ISO 9000:2000-es szabványcsalád alapján, szükség szerint figyelembe véve az iparági elvárásokat.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, igazolnia kell 5 rendszerauditban való részvételt legalább 20 nap terjedelemben.

A jelentkezőnek EOQ minőségügyi rendszermenedzszer oklevéllel vagy a megfelelő ismeretanyag elsajátításának igazolásával kell rendelkeznie.

Az EOQ minőségügyi auditor oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 40 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ **Tapasztalt szakemberek** részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves auditori tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más oklevelesek részére:

- igazolt minőségügyi szakismeret és legalább 2 éves auditori tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szingtintartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a minőségügyi rendszermenedzszer kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- az audit folyamatának megtervezése és lefolytatása;
- a stressz-helyzetek hatékony kezelése;
- az audit megfigyelései és nyilvánvaló bizonyítékok alapján széles körben elfogadható következtetések levonása;
- a diszkréció megfelelő értelmezése az auditált, az ügyfél és a team-tagok között.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ minőségügyi auditori oklevél érvényessége: 3 év

3.6. EOQ környezeti rendszermenedzser

Az EOQ környezeti rendszermenedzser legyen képes kialakítani, fenntartani és továbbfejleszteni környezetközpontú irányítási rendszert.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek a környezetközpontú irányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

Az EOQ környezeti rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 150 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt környezeti szakismeretek és legalább 10 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más oklevelesek részére:

- igazolt környezeti szakismeret és legalább 2 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az MSZT által meghirdetett 1-2 napos „Környezetirányítási szintentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a környezetvédelem és a technológia ismerete;
- képesség egy szervezet műszaki és környezeti tényezőinek azonosítására és értékelésére;
- a releváns szabványok, irányelvek, szabályok, törvények és gyakorlatok ismerete;
- a szabványosított irányítási rendszerek alkalmazása;
- a környezetközpontú irányítási rendszerek alapelvei;
- az integrált irányítási rendszerek általános ismerete;
- az auditálás módszerének ismerete, és képesség az első fél általi felülvizsgálatok elvégzésére.

Vizsgakövetelmények**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább

60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ környezeti rendszermenedzseri oklevél érvényessége: 5 év**3.7. EOQ környezeti auditor**

Az EOQ környezeti auditor legyen képes második és harmadik fél általi környezetvédelmi auditot elvégezni.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek a környezetközpontú irányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

Legalább 5 külső auditon való részvétel legalább 20 audit nap terjedelemben.

A jelentkezőnek EOQ környezeti rendszermenedzseri oklevéllel vagy a megfelelő ismeretanyag elsajátításával kell rendelkeznie.

Az EOQ környezeti auditor oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 40 órás tanfolyam elvégzése:

- Magyar Szabványügyi Testület, Oktatási Központ

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt környezeti szakismeretek és legalább 10 éves szakmai tevékenység a környezetvédelem területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más oklevelesek részére

- igazolt környezeti szakismeret és legalább 2 éves szakmai tevékenység;
- az MSZT által meghirdetett 1-2 napos „Környezetirányítási szintentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a környezeti rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;

- képesség a második és a harmadik fél általi audit hatásos és hatékony végrehajtására;
- képesség az objektív bizonyítékok alapján történő értékelésre;
- képesség az adott ország vagy régió hagyományait és kultúráját érzékelő cselekvésre.

Vizsgakövetelmények**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ környezeti auditori oklevél érvényessége: 3 év

3.8. EOQ TQM menedzser

Az EOQ TQM menedzser professzionális módon tudja vezetni és támogatni a szervezet vezetését és munkatársait a TQM irányába történő változásmenedzsment során az EFQM vagy más, hasonló kiválóság-modellek alkalmazásával.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 8 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül legalább 3 éves vezetési tapasztalattal kell rendelkeznie, amely tartalmazza a TQM alkalmazását, illetve annak irányítását.

Az EOQ TQM menedzseri oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett 80 órás tanfolyam elvégzése:

- Budapesti Műszaki Főiskola, Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar, Gépgyártástechnológiai Tanszék

Tapasztalt szakemberek, illetve más EOQ oklevelesek részére, a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt TQM szakismeretek és legalább 10 éves, a TQM alkalmazását is magában foglaló szakmai tevékenység;

- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- EFQM vagy más hasonló kiválóság modellek;
- vezetés;
- vevőközpontú szervezet;
- munkatársak bevonása;
- folyamatmenedzsment és -fejlesztés;
- rendszerszemléletű megközelítés;
- folyamatos fejlesztés;
- humán erőforrások kezelése;
- adminisztráció és pénzügyek.

Vizsgakövetelmények**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ TQM menedzseri oklevél érvényessége: 5 év

3.9. EOQ TQM felülvizsgáló

Az EOQ TQM felülvizsgáló végre tudja hajtani az önértékeléseket (belső értékelés) és más szervezetek értékelését (külső értékelés). Felkészült arra is, hogy részt vegyen a Nemzeti Minőségi Díj értékelési folyamatában. Az értékeléseket az EFQM vagy más kiválóság-modellek alapján végzik.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 10 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek ezen belül legalább 3 év vezetési tapasztalattal kell rendelkeznie, amely tartalmazza a TQM alkalmazását, illetve annak irányítását.

Az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

Jelenleg nincs elfogadott tanfolyam az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél megszerzésére.

Tapasztalt szakemberek, illetve más **EOQ oklevelek** részére a következő feltételek teljesítése esetén kiadható:

- igazolt TQM szakismeretek és legalább 10 éves, a TQM alkalmazására kiterjedő szakmai tevékenység vagy az EFQM (Brüsszel) által tartott önértékelési (Self-Assessment) vagy díj-értékelői (Award Assessor) tanfolyam elvégzése;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- EFQM vagy más hasonló kiválóság modellek;
- vezetés;
- vevőközpontú szervezet;
- munkatársak bevonása;
- folyamatmenedzsment és -fejlesztés;
- rendszerszemléletű megközelítés;
- folyamatos fejlesztés;
- üzleti kapcsolatok;
- humán erőforrások kezelése;
- auditálás;
- önértékelés.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ TQM felülvizsgáló oklevél érvényessége: 3 év

3.10. EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben

Az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” legyen képes kialakítani, bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni egy olyan minőségirányítási rendszert, amely bármely méretű egészségügyi szervezet igényeinek megfelel, valamint a vezetés képviselőjeként szerepeljen, segítse elő az egészségügyi ellátásban részesülők elvárásainak megismerését az egész szervezetben. Legyen képes belső auditori tevékenységre, legyen partnere a külső szervezeteknek az irányítási rendszerrel kapcsolatos kérdésekben.

Előzetes feltételek

Egyetemi végzettség az orvostudományok területén. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek az egészségügyi minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie.

Az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” oklevél megszerzésének lehetőségei

Az EOQ MNB által elfogadott alábbi képzési központ által szervezett tanfolyam elvégzése:

- A Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum által szervezett „Egészségügyi minőségbiztosítás és minőségfejlesztési szakképzés” tanfolyam sikeres elvégzése.

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt egészségügyi minőségügyi szakismeretek és legalább 10 éves minőséggel kapcsolatos tevékenység az egészségügy területén;
- a Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum által meghirdetett és az EOQ MNB által elfogadott rövid szaktanfolyam elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- egészségügyi- és menedzsmentrendszerek típusai;
- a minőségirányítás jelentősége;
- minőségirányítási rendszerek;
- minőségfejlesztő módszerek;
- az egészségügyi szolgáltatás minősége;
- minőség a tervezésben és fejlesztésben;
- az egészségügyi szolgáltatás folyamata;
- a háttérszolgáltatások (támogató folyamatok) minősége;
- az egészségügyi intézmények ellátásának minőségbiztosítása;
- statisztikai módszerek;
- ellenőrzés, megfigyelés, mérés;
- törvényi rendelkezések és szabályozások.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser az egészségügyben” oklevél érvényessége: 5 év

3.11. EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser

Az EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser legyen képes kialakítani, bevezetni, fenntartani és továbbfejleszteni az élelmiszerbiztonsági irányítási és a HACCP rendszert az élelmiszertermelőknél, -feldolgozóknál és -forgalmazóknál, valamint a közétkeztetés és az éttermi szolgáltatások területén.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, agrár-, orvos- vagy állatorvostudományi területen. Az EOQ oklevél elnyerése előtt legalább 2 év gyakorlat szükséges. A jelentkezőnek az élelmiszerbiztonság területén is legalább 2 éves gyakorlattal, valamint érvényes „EOQ MNB minőségügyi rendszermenedzser” oklevéllel kell rendelkeznie.

Az EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzseri oklevél megszerzésének lehetőségei

EOQ MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

- Az EOQ MNB által szervezett élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser tanfolyam elvégzése (először 2006 1. félévében kerül meghirdetésre)

Tapasztalt szakemberek, illetve élelmiszerbiztonsági szakmérnökök részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt élelmiszerbiztonsági szakismeretek és legalább 6 éves szakmai tevékenység az élelmiszerbiztonság területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szin-tentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- élelmiszerbiztonság;
- minőségirányítási rendszerek (pl. ISO 9001:2000, ISO 22000, EFSIS, BRC, IFS);
- biztonságos élelmiszerek, alapanyagok tervezése, fejlesztése, előállítása és forgalmazása;
- folyamatirányítási alapelvek;
- HACCP kockázatelemzés, értékelési módszerek;
- gyors mikrobiológiai módszerek;
- üzemtelepítés és -létesítés;
- élelmiszerszabályozás.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzseri oklevél érvényessége: 5 év

3.12. EOQ élelmiszerbiztonsági auditor

Az EOQ élelmiszerbiztonsági auditor jól ismeri az auditálási gyakorlatot és megfelel az ISO 19011:2002 szabvány követelményeinek, valamint képes harmadik fél általi auditot elvégezni az ISO 22000-es és más szabvány alapján.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, agrár-, orvos- vagy állatorvostudományi területen. Az oklevél elnyerése előtt legalább 4 év gyakorlat szükséges. A minőségirányítás területén is legalább 2 éves gyakorlattal kell rendelkeznie, igazolnia kell 5 rendszerauditban való részvételt legalább 15 nap terjedelemben az EOQ oklevél megszerzése előtti 3 évben.

A jelentkezőnek „EOQ élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser” oklevéllel kell rendelkeznie.

Az EOQ élelmiszerbiztonsági auditor oklevél megszerzésének lehetőségei

EOQ MNB által elfogadott tanfolyam elvégzése alapján

- Az EOQ MNB által szervezett élelmiszerbiztonsági auditor tanfolyam elvégzése (először 2006 2. félévében kerül meghirdetésre).

Tapasztalt szakemberek, illetve élelmiszerbiztonsági szakmérnökök részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt élelmiszerbiztonsági szakismeretek és legalább 6 éves auditori tevékenység;
- a Magyar Szabványügyi Testület egyhetes auditori tanfolyamának elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- az élelmiszerbiztonsági rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;

- az audit folyamatának megtervezése és lefolytatása;
- a stressz-helyzetek hatékony kezelése;
- az audit megfigyelései és nyilvánvaló bizonyítékok alapján széles körben elfogadható következtetések levonása;
- diszkréció biztosítása az auditált, az ügyfél és a team-tagok között.

Vizsgakövetelmények**Írásbeli vizsga**

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

2 követelményhez kapcsolódó kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ élelmiszerbiztonsági auditori oklevél érvényessége: 3 év

3.13. Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó

Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó legyen képes hatékonyan, jól működő minőségirányítási rendszerek kialakítására mind a termelő, mind a szolgáltató szférában, beleértve a nagy-, valamint a kis- és középvállalkozásokat. Ismerje a tanácsadási tevékenység főbb összefüggéseit és folyamatait, beleértve a tanácsadói vállalkozás fejlesztését is. Alkalmazza tudatosan a szervezet-átalakítás, változásmenedzsment, projektmenedzsment eszközeit, a TQM munkakultúra fejlesztésének alapvető módszereit. Ismerje az „ember-ember” kapcsolat etikai, kommunikációs és motiválási tényezőit.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki vagy gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Érvényes EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél, illetve érvényes EOQ környezeti rendszermenedzser oklevél. Az oklevél elnyerése előtt legalább 6 év igazolt szakmai gyakorlat minőségügyi, illetve környezetvédelmi rendszerek irányításában.

Legalább 2 év tanácsadói gyakorlat (igazolás az ügyfelektől – tanácsadó esetében min. 2 igazolás,

vezető tanácsadó esetében min. 5 igazolás), vagy a minőségügyi/környezetvédelmi rendszer működtetésében felelős vezetői beosztásban szerzett gyakorlat. A tanácsadási gyakorlat nem lehet 5 évnél korábbi.

Az EOQ minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó oklevél megszerzésének lehetőségei

- Az EOQ MNB által szervezett minőségirányítási/környezetirányítási rendszer tanácsadó/vezető tanácsadó tanfolyam elvégzése (először 2006 1. félévében került megrendezésre).

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt minőségirányítási/környezetirányítási szakismeretek és legalább 10 éves tanácsadói tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más oklevelek részére

- igazolt minőségirányítási/környezetirányítási szakismeret és legalább 4 éves tanácsadói tevékenység;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szin-tentartó tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Alapos szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- minőségügyi, illetve környezeti rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- tanácsadási szolgáltatások a folyamatmenedzseléssel összefüggésben;
- fejlesztésmenedzsment, folyamatfejlesztés;
- változásmenedzsment, projektmenedzsment ;
- moderálás és monitoring;
- információkezelés, információs rendszerek;
- korszerű eszközök és módszerek (FMEA, QFD stb.);
- kommunikáció és magatartás az interjúk és a találkozók során, a megállapítások bemutatása;
- a tanácsadás pszichológiai szempontjai;
- kockázatelemzés és szükséghelyzet-koncepció;
- a minőségirányítási rendszer bejegyzésével kapcsolatos szabványok és előírások ismerete;
- a kötelezettségekkel foglalkozó tanácsadási etika, a tanácsadó magatartásának szabályai.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60 %-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni. Vezető tanácsadóknak legalább 80 %-ot (16 tesztkérdést) kell helyesen megválaszolni.

Szóbeli vizsga

A követelményekhez kapcsolódó 2 kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában, majd egy esettanulmány szakszerű megoldásának bemutatása szintén 15 perces kiselőadás formájában. A 3 feladat mindegyikében a tanácsadóknak legalább 60 %-ot, a vezető tanácsadóknak legalább 80 %-ot kell elérni.

Az EOQ oklevél érvényessége: 3 év

3.14. Az EOQ vezető (szenior) minőségügyi rendszermenedzser (előkészületben)

Az EOQ vezető (szenior) minőségügyi rendszermenedzser magas színvonalon képes bevezetni, fenntartani, továbbfejleszteni és támogatni bármely méretű és tevékenységű szervezet minőségirányítási rendszerét, beleértve a változtatási folyamatokat is. Az EOQ vezető (szenior) minőségügyi rendszermenedzser a felső vezetés képviselője a minőségorientált irányítás területén, és egyúttal az egész szervezetre irányuló fejlesztés koordinátora.

Előzetes feltételek

Egyetemi/főiskolai vagy azzal egyenértékű végzettség műszaki, gazdasági, esetleg jogi tudományok területén. Érvényes EOQ minőségügyi rendszermenedzser oklevél. Az EOQ oklevél megpályázása előtt legalább 5 év igazolt, a változtatási folyamatokban szerzett magas szintű szakmai gyakorlatra, technológiai és gyártási tapasztalatokra, laboratóriumi vizsgálatok terén gyűjtött ismeretekre, karbantartási tapasztalatokra, minőségbiztosítási vagy -irányítási rendszer kiépítésével és működtetésével kapcsolatos ismeretekre, integrált irányítási rendszerekkel kapcsolatos tapasztalatokra, valamint a BPR vagy más folyamatmenedzsment-tapasztalatokra van szükség.

Az EOQ vezető (szenior) minőségügyi rendszermenedzser oklevél megszerzésének lehetőségei

– Az EOQ MNB által szervezett vezető (szenior) minőségügyi rendszermenedzser tanfolyam el-

végzése (először 2006 2. félévében kerül meghirdetésre).

Tapasztalt szakemberek részére a következő feltételek teljesítése esetén adható ki:

- igazolt magas szintű minőségügyi szakismertek és legalább 10 éves vezetői tevékenység a minőségirányítás területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 3 napos „Általános minőségügyi tanfolyam” elvégzése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Más oklevelek részére

- igazolt magas szintű minőségügyi szakismertek és legalább 5 éves vezetői tevékenység a minőségirányítás területén;
- az EOQ MNB által meghirdetett 2 napos „Szinttartó tanfolyam” elvégzése és azon egy esettanulmány megvédése;
- sikeres írásbeli és szóbeli vizsga.

Magas szintű szakmai ismeretek a következő szakterületeken:

- a minőségügyi rendszermenedzser kategóriánál felsorolt követelmények teljesítése;
- konfliktus-menedzsment, kommunikációs készségek;
- változásmenedzsment;
- monitoring rendszerek kialakítása és bevezetése;
- projektmenedzsment és -tervezés, átvizsgálás;
- folyamatmenedzsment.

Vizsgakövetelmények

Írásbeli vizsga

20 tesztkérdés (multiple choice) megválaszolása írásban 30 perc alatt. A 20 feladatból legalább 60%-ot (12 tesztkérdést) helyesen kell megválaszolni.

Szóbeli vizsga

A követelményekhez kapcsolódó 2 kérdéskör alapos megválaszolása rövid – 10-15 perces – felkészülés után mintegy 15 perces előadás formájában.

Az EOQ oklevél érvényessége: 5 év.

FELHASZNÁLT IRODALOM ÉS MÁS FORRÁSOK

1. EOQ Harmonized Scheme for the Qualification and Registration of Quality Personnel. Helsinki, 1993. június 13.
2. Varga Sándorné: Kezdeményezés az EOQ által elismert minőségügyi rendszer kidolgozására MMT Társasági Tájköztató, 3 (1994) 11, 29–31.
3. Az Európai Minőségügyi Szervezet Harmonizált Rendszere a Minőségügyi Szakemberek Regisztrálására és Tanúsítására European Quality, 3 (1996) 3, 60–64.
4. Donald G. Campbell: Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) szakember regisztrálási rendszere – Kézirat, 1998.
5. Az EOQ honlapja – www.eoq.org

Minőségügyi képzés a BME Mérnöktovábbképző Intézetben

Az Intézetben folyó képzés jellemzése

A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Mérnöktovábbképző Intézet az ország legreggebbi egyetemi továbbképző intézménye. 1939-ben hozták létre, és mint ilyen, Európában a legelső között volt.

Az Intézet képzési területe mindenkor igazodott az aktuális igényekhez. Volt időszak, amikor a teljes BME, sőt más egyetemek továbbképzését is integrálta. Jelenlegi fő profilja olyan képzések szervezése, amelyek gyakorlati irányultságúak, azaz az éppen aktuális továbbképzési igényt elégítik ki, interdiszciplináris, több területet átfogó jellegűek, és az oktatók a szakma elismert egyéniségei.

Jelenlegi képzéseink három fő csoportba sorolhatók:

- egy-egy szakterület ismereteit átfogó, 150-200 órás, általában 1-2 féléves „kompetencia-képzések”;
- rövid tanfolyamok (20-40 órás terjedelemben);
- konferencia jellegű képzések.

Hallgatóink, illetve tanfolyami résztvevőink száma évente 1200 és 1500 között ingadozik. Gazdaságilag az Intézet – alapítása óta – önfenntartó.

A minőségüggyel kapcsolatos legátfogóbb képzésünk a „Minőségügyi mérnök – Minőségügyi menedzser” tanfolyam. Minőségügyi témakörök egyéb képzéseinkben is találhatók (pl. az építési műszaki ellenőr képzésben külön modul formájában), és esetenként vannak ilyen jellegű rövid tanfolyamaink is. Néhány jelentősebb, az első csoportba sorolható képzésünk:

Ingatlanok kezelésével és értékelésével foglalkozó képzések. Ezek 2005-től az Ingatlan Akadémia keretében folynak. Általában valamilyen hazai vagy nemzetközi jogosultságot eredményező vizsgával zárulnak.

Létesítmény gazdálkodás (Facility Management).

Formailag az ingatlanos képzések közé soroljuk, tartalmában azonban túlterjed az ingatlanos témakörökön.

Építési műszaki ellenőri képzések. Az építési műszaki ellenőrök képzésére és vizsgáztatására több jogszabály is vonatkozik. Az Intézetnek a mélyépítés kiemelt témaköreiben (út-híd, vasút, vízügy, hírközlés) vannak jogosítványai, továbbá az OKJ (Országos Képzési Jegyzék) által szabályozott rendszerben magasépítés, mélyépítés, épületgépészet, épületvillamosság területén is szervez képzéseket, illetve vizsgákat.

EU rendszerű energia auditori képzés. Ez a képzésünk több évvel ezelőtt jött létre, és jelentős érdeklődést keltett. Az utóbbi időben az érdeklődést jelentősen megnövelte, hogy a témakörben jogi szabályozás is született (a bevezetés némileg késlekedik).

A továbbiakban részletesen a Minőségügyi mérnök – Minőségügyi menedzser képzéssel foglalkozunk.

Itt említjük meg, hogy 2003-tól a vizsgáztatás a tanfolyamszervezéstől függetlenül, szervezetileg is elkülönítve, az Intézeten belül folyik. Több területen rendelkezünk külön vizsgáztatási jogosítvánnyal, és az Intézet más intézményekben tanuló hallgatók vizsgáztatását is végzi. Tevékenységünket 2001 óta az ISO 9001:2001 szerinti minőségszabványrendszernek megfelelően végezzük.

A Minőségügyi mérnök – Minőségügyi menedzser tanfolyam

A képzés előzményei

Tanfolyamunk több évtizedes múltat tekint vissza, és végzett minőségügyi mérnök hallgatóink létszáma sok százra tehető. A képzést hosszú ideig jogszabály határozta meg. A jelenlegi formában a 2000/2001. tanév óta működünk. Innen datál-

dik „EOQ minőségügyi rendszermenedzser”, továbbá a CNAM (francia) „Minőségügyi menedzser” elismerésünk is. Az utolsó 5 évben végzett hallgatóink létszáma mintegy 180-200.

Képzésünk gerincét hagyományosan – részben változó neveken - két tantárgy képezi:

- „Szervezeti minőségirányítási rendszerek” (SZMR), amely a címén túlmenően részletesen foglalkozik a minőségügy filozófiájával, a TQM-mel és az önértékelési-kiválósági modellekkel is.
- „A minőségfejlesztést támogató technikák”, amelyek a minőségfejlesztés gyakorlati kivitelezését támogatják.

Az EOQ követelmények [1] szerint ezek túlnyomórészt „C” kategóriájú témakörök, azaz ismeretük készségszinten szükséges.

Hallgatóink

Hallgatóink köre igen változatos:

- cégek, intézmények és más szervezetek minőségirányítással foglalkozó vezetői;
- a minőségirányításban illetve annak részterületein dolgozó szakemberek;
- a termékek és szolgáltatások piackutatásával, tervezésével, fejlesztésével, a beszerzéssel, a beszállítói kapcsolatok kiépítésével, a folyamatirányítással, ellenőrzéssel, az üzelmeltetési karbantartással, a vevőszolgálattal foglalkozó mérnökök és közgazdászok;
- az államigazgatásban, az oktatásban, az egészségügyben és a közszolgálat egyéb területein dolgozó felsőfokú végzettségű szakemberek, minőségügyi tanácsadók, oktatók.

A hallgatók végzettség szerinti megoszlása is igen változatos: bár valamivel több mint felük műszaki-, informatikai- és egyéb reálvégzettségű, vannak közgazdászok, pedagógusok, szociális munkások, közigazgatásban dolgozók, előfordul orvos, óvodapedagógus, nyelvtanár is. A változatos végzettségek és szakterületek – a sokoldalú megközelítés révén – inkább előnnyel járnak, de egyes esetekben nehézséget is okoznak.

A részvétel feltételei között a felsőfokú (egyetemi, főiskolai) végzettség mellett jelentős súllyal szerepel a legalább kétéves, a minőségüggyel kapcsolatos gyakorlat is. Kezdőt vagy egyetemi hallgatót még akkor sem veszünk fel, ha nem igényli az EOQ regisztrációt. A szakmai tapasztalat mellett az élettapasztalatot is fontosnak tartjuk. Ennek megfelelően hallgatóink életkora 25-60 évig terjed (bár lehet, hogy volt idősebb résztvevő is).

A képzés célja és a hallgatók motivációi

A képzés szakmai célja a minőségirányítási rendszerekkel és modellekkel kapcsolatos rendszer-technikai, menedzseri, stratégiai, tervezési és szervezési, szabályozási és fejlesztési, kereskedelmi és jogi, szabványügyi és módszertani ismeretek összefoglaló és rendszerezett áttekintése, az eljárások és módszerek gyakorlása.

Tudomásul vesszük ugyanakkor, hogy a képzéssel a hallgatók jogosultságokat és munkaerőpiaci előnyöket is kívánnak szerezni. A tanfolyam megfelel az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) harmonizált tanúsítási/regisztrálási rendszere szerinti „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” képzés követelményeinek. A képzést a francia CNAM továbbképzési egyetemi hálózat elismeri „Certificate de Competence” szintű képzésnek. Vonzerővel bír az Egyetem és az Intézet hagyománya és szakmai presztízse is.

A hallgatók a megszerzett ismeretek *hasznosság*a mellett igénylik a tanulás *öröme*t is. Megelégedettséget mérő kérdőívünkön több év óta külön kérdésként szerepel, hogy „Hasznosat tanult-e?” és „Örömmel tanult-e?”, amire általában igen kedvező minősítést kapunk.

Követelmények és módszerek

A résztvevők teljesítményének értékelése a házi feladatok, az írásbeli és a szóbeli vizsgák eredményeinek súlyozásával történik, a vizsgaszabályzatnak megfelelően. A képzés szakdolgozat elkészítésével és megvédésével zárul. A képzés lényegi részét alkotják a gyakorlatok, továbbá az otthoni munka. A házi feladatok lehetőség szerint a hallgató saját tapasztalataihoz, illetve munkaköri feladataihoz kapcsolódnak. Egyes tárgyakból vannak ötletet, kreatív megfontolást igénylő, „az agyat meglazító” feladatok is.

A résztvevők minden tárgyból írásos, egyes tárgyakból elektronikusan hozzáférhető tananyagot kapnak. Ez ma már általános piaci és egyetemi követelmény, a naprakészség az oktatóktól nem kis erőfeszítést követel. Ettől függetlenül követelmény a meghatározott jelenlét, képzésünk alapvetően előadók tudására és személyiségére épül.

A vizsgaeredmények a hallgatók részére kiállított ún. „Továbbképzési leckekönyvbe” kerülnek bejegyzésre. A tanfolyamot eredményesen elvégzők bizonyítványt kapnak, amelyben a Mérnök-továbbképző Intézet feljogosítja a résztvevőket mérnöki felsőfokú végzettség esetén a „minőségügyi mérnök” cím, mérnökitől eltérő felsőfokú

végzettség esetén a „minőségügyi menedzser” cím használatára.

A tanfolyamot eredményesen elvégző hallgatók kérhetik az EOQ MNB-től az „EOQ minőségügyi rendszermenedzser” jegyzékbe való felvételüket és a cím használatának jogát. A végzetettek megkaphatják a francia CNAM kompetencia bizonyítványát is.

Kapcsolat az EOQ- követelményekkel

Tartalmilag képzésünknek önálló arculata van, amit az Intézet a sokéves tapasztalatok alapján alakított ki, és amelyet évről-évre aktualizál. A témaköröket azonban módszeresen (mátrixos formában) összevetjük az EOQ követelményrendszerben [1] meghatározott témakörökkel.

A követelmények mélysége összhangban van az EOQ harmonizált követelményeivel, amelyek a következők:

„A” – a témát meg kell érteni, és meg kell tudni magyarázni;

„B” – az „A” követelményen túl képesnek kell lenni a megfelelő módszer kiválasztására és alkalmazására;

„C” – az „A” és „B” követelményeken túl ki kell tudni dolgozni és be kell tudni illeszteni a megfelelő módszert, és tudni kell értelmezni az eredményeket.

A „C” kategóriás ismereteket túlnyomórészt a „Szervezeti minőségirányítási rendszerek” és a „Minőségfejlesztést támogató technikák” c. tárgyak tartalmazzák. Természetesen az egyéb ismeretekörök is nélkülözhetetlenek, illetve hasznosak a minőségügyi szakemberek számára.

A képzés időterve

A képzés hossza és időbeosztása a képző intézmények közötti verseny fontos tényezője. Az előadási és gyakorlati órák száma 180 (a konzultációkkal és vizsgákkal együtt több).

Az átfutási idő 2 félév, de néhány nappal rövidebb, mint az egy naptári év – ennek a hallgatók és a munkahely közötti tanulmányi szerződések-nél van jelentősége. Az „1 évnél rövidebb” időtartamú képzést a munkáltatók is szívesebben támogatják, mint a 4-5 féléves képzéseket.

A tanév októbertől májusig tart, heti egy teljes napon. A vizsgák és a feladatleadások év közben vannak elosztva; következő októberben van a szakdolgozat védelme.

Témakörök

Az egyes témaköröket tantárgyakba, ezen belül modulokba soroltuk. Ezek jelenleg a következők (a jövő évi aktualizálást a weben [2] fogjuk közöztetni):

1. Szervezeti minőségirányítási rendszerek

1.1. *A minőségirányítás alapjai.* Szakkifejezések és meghatározások. A klasszikus minőségiskolák. Fejlődési irányok. A TQM modellje. Kiválósági modellek.

1.2. *Az ISO 9000:2000 szabványrendszer.* Alapelvek (ISO 9000:2000). A minőségirányítási rendszerek követelményei (ISO 9001:2000). A működés fejlesztése (ISO 9004:2000).

1.3. *A minőségirányítás eszközei és folyamatai.* A minőségirányítási rendszer dokumentumai. A minőségirányítási rendszer felülvizsgálata (audit). Irányítási rendszerek integrálása. Az ISO 9001 szerinti irányítási rendszer kialakításának folyamata és a rendszer egyes elemei. Folyamatirányítás.

2. A minőségfejlesztést támogató technikák

„Az alapvető hét módszer”: folyamatábra, adatgyűjtő kártya, hisztogram, Pareto-elemzés, halszállka diagram, szóródás diagram, ellenőrző kártya. „A hét új módszer”: affinitás diagram, egymás közti összefüggés diagram, fa diagram, mátrix diagram, mátrix adat elemzés, folyamat-döntési programelemző kártya, nyíl diagram, Gantt kártya. Egyéb módszerek és technikák: brainstorming, akcióterv, blokkdiagram, SWOT, FMEA, QFD, „az öt miért”, Poka-Yoke, NGT, multivoting, Logframe mátrix, a Hat Szigmában alkalmazott egyszerűbb technikák stb.

3. A minőségirányítás személyi követelményei

Üzleti stratégia. Az emberi erőforrás. HRM modellek. A minőség megvalósítását irányító szervezet. A bevonásra vonatkozó menedzsmentrendszerek. Tanácsok, bizottságok, teamek. Képzés és fejlesztés. Az értékelés.

4. A minőség gazdaságossága

4.1. *A minőség műszaki-gazdasági elemzése.* A minőség műszaki-gazdasági összefüggése. A minőségköltségek csoportosítása, ábrázolása, optimalizálása és irányítása. Életciklus-elmélet, életciklus-költségelemzés. Élettartam-elő-

rejelzés. A minőség műszaki-gazdasági elemzésére alkalmazott módszerek bírálata.

- 4.2. *Versenyképesség és műszaki színvonal.* A versenyképesség. Értékelemzés. Fejlesztés, a fejlesztés erőforrás-igénye. Színvonal-vizsgálati módszerek.

5. Szolgáltatások minőségirányítása

- 5.1. *Szolgáltatási modellek.* A szolgáltatások jellemzői, fajtái és összetevői. A szolgáltatási lánc. Szükséglet, igény, követelmény. Kimenet, funkció, eredmény. A vevői megelégedettség. A Kano-modell. A fontosság és megelégedettség mérése. A SERVQUAL modell. A szolgáltatás nemmegfelelőségei: A gap-modell. A minőségirányítási és az önértékelési modellek alkalmazása.

- 5.2. *Szolgáltatások teljesítése.* A személyes szolgáltatás jellegzetességei. Magatartási és pszichológiai összetevők. A jó szolgáltatás alapelvei. Konfliktusmegoldás, kommunikáció. Szakterületi alkalmazások (a hallgatói összetételtől függően), az anyagi és nem-anyagi szolgáltatások területén.

Ez a tárgy a 2005/2006. tanévben került először előadásra. Egyes témakörei korábban a Szervezeti Minőségirányítási Rendszerek (SZMR) tárgyban szerepeltek. A tárgy nagymértékben kapcsolódik az SZMR tárgyhöz, és alapvetően a szolgáltatások speciális jellegzetességeivel foglalkozik.

6. Minőség és jog

- 6.1. *Jogi alapismeretek – A szerződés.* A Ptk. mint a minőségvédelem jogi környezete. A magyar polgári jog szerződéses rendszere. A nevesített szerződéstípusok.
- 6.2. *Válogatott fejezetek.* Termékfelelősség, jóvállás, szavatosság. A szerződés teljesítésének összefüggései. Szellemi alkotások jogviszonyai.

7. Alkalmazott matematikai statisztikai módszerek

- 7.1. Valószínűség-számítási és matematikai statisztikai alapismeretek.
- 7.2. *Statisztikai módszerek gyakorlati alkalmazása.* Statisztikai folyamatszabályozás (SPC): minősítéses és méréses ellenőrzőkérték, folyamatképesség és gyártóképeség értékelése. Metrológiával kapcsolatos statisztikai módszerek. Kísérlettervezés. Statisztikai próbák. Statisztikai szoftverek.

A statisztika tárgy mindig is neuralgikus pont volt és maradt számunkra; megnyugtató megoldása nehéz kérdés. Ennek oka alapvetően az, hogy hallgatóink alig vagy egyáltalán nem rendelkeznek valószínűségszámítási és matematikai statisztikai előismeretekkel, sőt, vannak, akik matematikát nem is tanultak felsőfokú tanulmányaik során. „Szerencsére” az EOQ követelményrendszerben a statisztikai ismeretek túlnyomórészt „A” szintű követelményként jelennek meg, de jogos az ezt bíráló vélemény is. Sokat segített, hogy számítógéptermi gyakorlatokat vezettünk be, de egységes követelményszint ebben a tárgyban nem tartható. Akiknek komolyabb statisztikai alkalmazásokra van szükségük, ilyen jellegű szakdolgozat témát és tapasztalt szakdolgozat konzulenszt választhatnak.

8. Megbízhatóság

- 8.1. *A megbízhatóság alapismeretei.* A megbízhatóság fogalmai. A mennyiségi jellemzők (mértékszámok) meghatározása. Megbízhatósági vizsgálatok és azok tervezése.
- 8.2. *A megbízhatóság tervezésének és fejlesztésének módszerei.* A megbízhatóság tervezési és általános elemzési módszerei. Veszélyhelyzet-elemzési módszerek. A kockázatkezelő irányítás. A megbízhatóság növelésének eszközei. Karbantartási módszerek. A megbízhatóság-irányítás és az ISO 9000:2000 szabványsorozat kapcsolata.

9. Szabványügyi ismeretek és EU jogharmonizáció

- 9.1. *A szabványosítás alapjai.* A szabványosítás kialakulása, fogalma, funkciói. A minőség előírása a szabványban. Nemzetközi és regionális szabványosítás. Nemzetközi és európai szabványok bevezetése. A szabványosítási törvény.
- 9.2. *EU jogharmonizáció. – Tanúsítás, akkreditálás. – Metrológia.* Jogi szabályozás és szabványosítás az Európai Unióban. Tanúsítás. Akkreditálás. Metrológiai alapfogalmak.

A hallgatói elégedettség mérése

A mérés módja

A hallgatók elégedettségét 7 fokozatú skálán mérjük. A kérdéseket mintegy 5 év óta úgy fogalmazzuk meg, hogy a válaszok több éven át összeha-

sonlíthatók legyenek. Fontos, hogy minden kérdőíven mód van szöveges észrevételek megtételére is. A vélemények név nélkül készülnek, és a képzés lezártaig bizalmasan kezeljük őket. Ha az észrevétel olyan, hogy az azonnali intézkedés lehetséges, azt az Intézet vezetése megteszi.

A képzés lezárta után az oktatók feldolgozott, de torzítatlan formában, írásban megkapják a rájuk vonatkozó észrevételeket és értékeléseket, és ismertetjük az Intézet egészére vonatkozó eredményeket. (A személyes adatokat nem tesszük közzé.)

Tapasztalatok

A megelégedettségi eredmények fontos eszközt jelentenek, de óvatosan kezeljük őket. Az értelmezéshez több év adatai szükségesek. Kitűnt például, hogy a hallgatók által felvetett problémák orvoslása és a minőségfejlesztésre tett komoly erőfeszítések ellenére hosszú távú emelkedő tendenciák alig mutathatók ki. Az igények legalább olyan gyorsan nőnek, mint amilyen gyorsan kielégítjük azokat. Inkább az évfolyamonkénti ingadozások a jellemzőek.

Számos következtetést vontunk le abból, hogy egyik évfolyamunkon a hallgatói elégedettség lényegesen csökkent az előző évekhez viszonyítva. Ez megnyilvánult a hallgatók személyes észrevételeiben és a számszerű értékelésben is. Két lényeges tapasztalatot emelünk ki a sok közül, amelyeket más szolgáltatók is nyilván megtapasztaltak már, de itt mi magunk szembesültünk a rideg tényekkel.

Az első tapasztalat: egyetlen alapvető igény kielégítetlensége (pl. a fűtés tartós hibája) is semmissé teheti sok más irányú erőfeszítés eredményét, és általános elégedetlenséget okozhat. Itt nem voltunk elég rugalmasak, és megelégedtünk azzal a magyarázkodással, hogy nem rajtunk múlik a dolog (pedig pl. extra hőszugárzók beállítása megmenthette volna a helyzetet, még akkor is, ha a hőmérsékletet alig befolyásolja).

A második tapasztalat: nem figyeltünk eléggé arra, hogy nő a nem műszaki előképzettségűek aránya. A hallgatók egy része úgy találta, hogy a képzés túlságosan termeléscentrikus. (A megelégedettségi adatok hisztogramja két csúcsot mutatott). Ez is hozzájárult ahhoz, hogy több más intézkedés mellett ezévben bevezettük az önálló „Szolgáltatások minőségirányítása” című tárgyat.

A megelégedettségi mérések tervezése, elvégzése és értékelése a tanfolyam vezetése részéről nagy erőfeszítéseket kíván. Ez is késztetett ben-

nünket arra, hogy idén először (a „Szolgáltatások” tárgy keretében) a korábbi évek mérési tapasztalatait megismertessük a hallgatókkal. Lehetőséges, hogy ez befolyásolni fogja az elkövetkező felmérési eredményeket, de minden jel arra mutat, hogy a mérésekkel szemben *nem a tudományos egzaktitás a fő követelmény*, hanem az, hogy az eredmények alapul szolgáljanak a minőségfejlesztéshez.

Jövőkép és teendők

A minőségügy terén a rendszerépítés és a tanúsítás nagy hulláma lecsengett. Tudomásul kell venni azt is, hogy számos szervezetnél a rövid távú cél nem elsősorban a minőség fejlesztése, hanem a közvetlen túlélés, a minél alacsonyabb ár és költségszint. Vannak olyan vélemények is, hogy a minőségszemlélet beépül a menedzsment általános rendszerébe, és az önálló minőségfunkció háttérbe szorul.

Mi úgy véljük, hogy a jövőben a minőségügyi szakember olyan *belső tanácsadóként* működhet, aki képes arra, hogy a vezetés számára megfelelő minőségfejlesztési módszereket javasoljon, amelyek gazdaságosan beilleszthetők a cég menedzsmentrendszerébe, továbbá képes arra, hogy a vezetés részére a rendszer működtetésében támogatást nyújtson. További sorsa a szervezetnek belülről azonban attól függ, hogy a vezetés mennyire *elkötelezett* a minőség iránt.

A felsőoktatás egésze és a BME Mérnöktovábbképző Intézet számára is a továbbképzés – és ezen belül a minőségügyi képzés – *hogyanja* egyelőre nyitott. A „bachelor” képzés nem a megfelelő szint a minőségügyi szakemberek számára – a „mester” szint pedig még kidolgozatlan. Az Intézet határozott célja, hogy továbbképzéseink – akár több felsőoktatási intézményben is – „mester” szintű kreditet nyerjenek. Közvetlen teendőnk: jó képzést indítani a következő tanévben.

IRODALOM

- [1] EOQ Personnel Registration Scheme. Rules&Handbook 2002. D.II Qualification Criteria for Quality System Managers
<http://mti.bme.hu>
- [2] <http://mti.bme.hu>
- [3] BME Mérnöktovábbképző Intézet tanfolyami tájékoztatója, 2005/2006. tanév



M Ű E G Y E T E M 1 7 8 2

Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem

Mérnöktoábbképző Intézet

Intézmény-akkreditációs lajstromszám: AL-0876 Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0509-04

02.01 MINŐSÉGÜGYI MÉRNÖK – MINŐSÉGÜGYI MENEDZSER KÉPZÉS A MÉRNÖKTOVÁBBKÉPZŐ INTÉZETBEN

Akiknek a képzést ajánljuk:

Az ipar, a szolgáltatások és a közszolgáltat területén dolgozó, minőségirányítással foglalkozó vezetők, vállalkozók, mérnökök, menedzserek és más érdekelt szakemberek; piackutatással, tervezéssel, fejlesztéssel, beszerzéssel, a beszállítói kapcsolatok kiépítésével, folyamatirányítással, gyártásközi ellenőrzéssel, üzemi karbantartással, vevőszolgálattal foglalkozó munkatársak. Az államigazgatásban, az oktatásban, az egészségügyben és a közszolgáltat egyéb területein dolgozó felsőfokú végzettségű szakemberek, minőségügyi tanácsadók, oktatók.

Főbb témakörök:

- Szervezeti minőségirányítási rendszerek: alapok, az ISO 9000:2000 szabványrendszer, a TQM és az EFQM modellek, a minőségirányítás eszközei és folyamatai
- A minőségfejlesztést támogató technikák
- A minőségirányítás személyi követelményei
- A minőség gazdaságossága; versenyképesség és műszaki színvonal
- Szolgáltatások minőségirányítása
- Minőség és jog
- Alkalmazott matematikai statisztikai módszerek
- Megbízhatóság
- Szabványügyi ismeretek és EU jogharmonizáció, tanúsítás, akkreditálás, metrológiai alapok.

Képzésünk EOQ MNB és CNAM (Franciaország) elismerésekkel rendelkezik.

Ütemezés: 22 hét, heti egy alkalom, mindig csütörtökön.

Kezdés: 2006. október 19-én.

Képzési program részletes leírása: <http://www.mti.bme.hu/tanfolyam/0201.html>

ÉPÍTÉSI MŰSZAKI ELLENŐRI KÉPZÉS ÉS VIZSGÁZTATÁS

13.01 Út- és hídépítési műszaki ellenőr 13.03 Vasúti építési műszaki ellenőr
13.17 Hírközlési építési műszaki ellenőr 13.19 Vízépítési műszaki ellenőr

13.21 Építési műszaki ellenőr I. (OKJ 71 5801 01)

13.22 Építési műszaki ellenőr II. (OKJ 53 5801 03)

Szakirányok: Épület (É); Mélyépítés- és mélyépítési műtárgyak (M);

Építmény-és épületgépészet (G) Építmény- és épületvillamosság (V)

További információ: <http://www.mti.bme.hu>

Jelentkezési lap: <http://www.mti.bme.hu/jelentkezes/>

Telefon: 463 2471/2905

Fax: 463 2470

E-mail: info@mti.bme.hu

A Magyar Szabványügyi Testület oktatási tevékenysége

A nemzeti szabványosításról szóló 1995. évi XXVI-II. törvény a Magyar Szabványügyi Testületet feljogosítja a nemzeti szabványosítással összefüggő ismeretek oktatásában való részvételre, beleértve ebbe a tananyagok tematikájának kidolgozását, a képzési anyagok előállítását, valamint a közreműködést az iskolarendszeren kívüli szakképzésben.

Az MSZT kiemelt feladatának tekinti a gazdasági élet szereplői piacra jutásának, illetve piaci helytállásának elősegítését az ipari, a kereskedelmi, a szolgáltatási és az oktatási szakemberek továbbképzésével, szakképzésével. E cél érdekében az MSZT nyitott más oktató- és vizsgáztatóhelyekkel való együttműködésre, szlogenünk szerint arra törekszünk, hogy: *Megbízhatóság – Szakértelem – Tapasztalat* jellemezze felnőttképzési szolgáltatásainkat.

Az MSZT képzések előadói a legfelkészültebb szabvány- és minőségügyi szakemberek, szakértők, valamint vállalati, közigazgatási, kereskedelmi, oktatási és tanúsítási szakemberek, akik oktatói megbeszéléseken cserélik ki tapasztalataikat.

A felnőttképzés területei

Az MSZT a vevőinek, a gazdaság szereplőinek korszerű, a gyakorlatban jól hasznosítható ismeretanyagot és eredményes vizsga esetén olyan tanúsítványt/bizonyítványt ad, amelyet hazai és európai/nemzetközi szinten széles körben elismernek.

Az MSZT iskolarendszeren kívüli, posztgraduális felnőttképzést végez. *Képzéseinek fajtái:*

- szakképesítő tanfolyamok, továbbképző tanfolyamok és országjáró ismeretterjesztő szemináriumok;
- szabványügyi, minőségügyi és környezetvédelmi tárgyú és egyéb műszaki tanfolyamok.

Az MSZT éves oktatási programot hirdet meg a Szabványügyi Közlönyben és honlapján (www.mszt.hu). A tanfolyamok *tananyaga hiteles forrásokon* – szabványokon, jogszabályokon és

európai, valamint nemzetközi dokumentumokon – *alapul*. A képzéseket és a vizsgákat az MSZT kihelyezett formában is megrendezi, a megrendelő kívánsága szerint.

Az évente képzett szakemberek száma átlagosan közel 1000 fő.

A legfontosabb képzési formákat az alábbi táblázat szemlélteti:

Fontosabb képzési formák

SZAKKÉPESÍTŐ TANFOLYAMOK

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EQ) által elismert végzettséget adó tanfolyamok:

- Minőségirányítási rendszermenedzser
- Minőségügyi auditor
- Környezeti rendszermenedzser
- Környezeti auditor

AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉK SZERINTI TANFOLYAMOK

- Minőségirányítási belső auditor
- Szabványügyintéző

EGYÉB TANFOLYAMOK

- Élelmiszerbiztonsági irányítási rendszerek (ISO 22000) megbízottja
- Információbiztonsági megbízott
- Minőségügyi megbízott
- Biztonságos játszótéri eszközök ügyintézője
- Biztonságos játszótéri eszközök vizsgálói-szabványügyi szakértője
- Munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszereinek – MEBIR – auditora
- Minőségügyi belső auditor
- Környezeti belső auditor
- Építési acéltermékek
- Szabványosítás és tanúsítás
- Hegesztési biztonsági szabályzat, és amit még tudni érdemes...
- Elektromágneses összeférhetőség (EMC)
- Villamos berendezések létesítése, biztonságtechnika
- Termékek és szolgáltatások tanúsítása
- Szabványügyintézők továbbképzése
- Minőségirányítás a szolgáltatások területén
- Emelőgépek szabványossági felülvizsgálata

A képzési folyamatok szabályozása

Az MSZT-képzések és -személyzettanúsítások folyamatainak szabályozásához jó alapot adott az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) harmonizációs irányelvének, továbbá az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerinti minőségirányítási rendszer és az MSZ EN ISO/IEC 17024-es szabvány szerinti személyzettanúsítási rendszer gyakorlati alkalmazása.

A megfelelő szabályozás kialakításához a következő szempontokat vettük alapul:

- Az Európai Minőségügyi Szervezet harmonizációs irányelve alapján megrendezett képzések és vizsgáztatások során gyakorlatot szereztünk a tanúsított személyek tanúsításhoz szükséges követelményrendszerének meghatározásában.
- Az MSZT-képzések folyamatait az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerinti minőségirányítási rendszer szabályozza. A minőségpolitika, a minőségügyi kézikönyv, az eljárási utasítások, az igazgatói és a vezetői utasítások együttesen biztosítják a megfelelő szintű folyamatszabályozást.
- Az MSZT tanúsított, az MSZ EN ISO 9001-es szabvány szerinti minőségirányítási rendszert működtet. Fő folyamataink: a szabványosítás, a (termék-, rendszer-, személyzet-) tanúsítás, a képzés, az információszolgáltatás és a menedzselési folyamatok.
- Az MSZ EN 45013-as szabvány szerinti vizsgáztatási, személyzettanúsítási rendszert a Nemzeti

Akkreditáló Testület az MSZT képzési profiljára legjellemzőbb szakképzésekre akkreditálta. A személyzettanúsítási rendszer szabályozási dokumentumai: a minőségpolitika, a tanúsítási kézikönyv, az eljárási utasítások és a vizsgaszabályzatok.

A személyzettanúsítási eljárás két részből álló olyan eljárás, amelynek az egyik része a szakmai ismereteket bizonyító vizsga, a másik része a személy alkalmasságát, gyakorlati felkészültségét, gyakorlatát igazoló tanúsítványok, bizonyítványok, igazolások megvizsgálása és elbírálása.

Személyzettanúsításra az MSZT-nél bárki jelentkezhet alanyi jogon. Az MSZT fogadja továbbá az olyan oktatóhelyek személyzettanúsítási igényét is, amelyeknek vizsgaszervezési jogosultságuk nincs. A személyzettanúsításra jelentkezők a vonatkozó vizsgaszabályzatot kézhez kapják, ez tartalmazza a személyzettanúsítás követelményrendszerét és a vizsgával kapcsolatos információkat.

Elismertség

Képzéseink és személyzettanúsításaink folyamatos fejlesztése során figyelemmel kísérjük a résztvevők megelégedettségét. Az elégedettség átlagos mutatója: 4,5 (1–5-ig terjedő pontozás eredményeként, ahol 5-ös a maximális pontszám).

Az MSZT oktatási tevékenységének különböző formái hazai és nemzetközi elismerést és kedvező megítélést vívtak ki, amit az alábbi táblázat foglal össze.

IDŐPONT	A MINŐSÍTÉS EREDMÉNYE	MINŐSÍTŐ
1995. február	Az MSZT FELJOGOSÍTÁSA A DACH-ORSZÁGOKBAN ¹ ÉRVÉNYES TANÚSÍTVÁNYT (BIZONYÍTVÁNYT) ADÓ MINŐGÉGIKÉPZÉSI RENDSZERMENEDZSER ÉS MINŐGÉGIKÉPZÉSI AUDITORKÉPZÉSRE EOQ-BEJEGYZÉS AZ OSZTRÁK MINŐGÉGBIZTOSÍTÁSI EGYESÜLÉS (ÖVQ) JOGÁN	ÖVQ (a dach-országok minőségügyi társaságai nevében)
1997. december	Az MSZT KIEMELKEDŐ SZÍNVONALÚ MINŐGÉGIKÉPZÉSI OKTATÁSI TEVÉKENYSÉGÉNEK ELISMERÉSE	IIASA-SHIBA ALAPÍTÁNY
1999. június	Az MSZT SAJÁT OKTATÁSI, VIZSGÁZTATÁSI ÉS TANÚSÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉNEK EOQ-ELISMERÉSE A MINŐGÉGIKÉPZÉSI RENDSZERMENEDZSER ÉS A MINŐGÉGIKÉPZÉSI AUDITORKÉPZÉS TERÜLETÉN EOQ-BEJEGYZÉS AZ MSZT TANÚSÍTVÁNY ALAPJÁN	EOQ MNB
1999. augusztus	PEDAGÓGUSOK MINŐGÉGIKÉPZÉSI TOVÁBBKÉPZÉSE C. TANFOLYAM AKKREDITÁLÁSA	OKTATÁSI MINISZTER
2000. július	Az MSZT KIJELÖLÉSE SZABVÁNYÜGYI OKJ-KÉPZÉSEK VIZSGAKÖZPONTJÁUL	OKTATÁSI MINISZTERIUM
2000. szeptember	Az MSZT SAJÁT OKTATÁSI, VIZSGÁZTATÁSI ÉS TANÚSÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉNEK EOQ-ELISMERÉSE A KÖRNYEZETIRÁNYÍTÁSI RENDSZERMENEDZSER ÉS A KÖRNYEZETI AUDITORKÉPZÉS TERÜLETÉN	EOQ MNB
2000–2001	KÖZIGAZGATÁSI VEZETŐK ÉS KÖZTISZTVEISELŐK TOVÁBBKÉPZÉSE, KÖZIGAZGATÁSI FOLYAMATOK SZABÁLYOZÁSA	KÖZIGAZGATÁSI INTÉZET
2001–2004	Az MSZ EN 45013 SZERINTI SZEMÉLYZETANUSÍTÁSI RENDSZER AKKREDITÁLÁSA	NEMZETI AKKREDITÁLO TESTÜLET
2003, 2004	Az MSZT AKKREDITÁLT FELNŐTTKÉPZŐ INTÉZMÉNY	FELNŐTTKÉPZÉSI AKKREDITÁLO TESTÜLET
2005. november	MODULRENDSZERŰ, SZAKMASPECIFIKUS KÉPZÉS A MINŐGÉGIKÉPZÉSI TERÜLETÉN — MAGYAR MINŐSÉG HÁZA DÍJ	MAGYAR MINŐSÉG TÁRSASÁG

¹ DACH-országok: Németország, Ausztria és Svájc

Tapasztalatok a fejlesztéshez

A felnőttképzés tapasztalatai az ügyfelek (hallgatók, vizsgázók, oktatók, vizsgáztatók) visszajelzései alapján a következők:

- A szakképzés eredményességét és az ismeretanyag elsajátítását jelentősen segíti, ha bizonyos szakképzések (például a rendszermenedzser- és az auditorképzés) egymásra épülnek.
- A jogharmonizációs ismeretek, ezen belül a szabványértelmezések általában gondot okoznak a szabványalkalmazóknak, ezért a képzés során erre fokozott figyelmet kell fordítani, például a minőségirányítási és a környezetirányítási szakemberek a jogi háttér ismerete nélkül nem végezhetik megfelelő színvonalon munkájukat, ezért jogi ismeretek oktatása a képzések elengedhetetlen témaköre.
- A rendszermenedzser-képzés során az előadástartás, az érvelés és a meggyőzőestechnika, az

auditorképzés során pedig a tárgyalástechnika és a konfliktuskezelés elméleti és gyakorlati ismeretei elősegítik a prezentációs készség és az interjútechnika fejlesztését.

- Az elméleti és gyakorlati felkészültségen kívül a megbízhatóság, a pontosság, a példamutató magatartás, továbbá a jó kapcsolatteremtő képesség egyaránt nagyon fontos szempont az előadók, a gyakorlatvezetők munkájának értékelése során.
- A hallgatói és a vizsgázói vélemények, valamint az előadói és a vizsgáztatói vélemények gyűjtése, értékelése, visszacsatolása az oktatási és a vizsgáztatási tevékenységre jól segíti ezek folyamatos fejlesztését, különös tekintettel a vevői elégedettség színvonalának emelésére.
- Az előadók, a gyakorlatvezetők és a vizsgáztatók tapasztalatcseréje a vevői elégedettség színvonalának emelése szempontjából is hasznos.

A **QUALITY LINE Kft.** gratulál az általa sikeresen felkészített, tanúsított cégeknek:

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a Digart Hungary Kft. által
2006. januárjában újra tanúsított
Ferro-Line Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
az Intercert Kft. által
2006. januárjában tanúsított
Profitexpert Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a Certop Kft. által
2006. januárjában újra tanúsított
IKV ZRt.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
az SGS Kft. által
2006. februárjában tanúsított
PannonColor Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a Certop Kft. által
2006. februárjában tanúsított
BITT Technology-H Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a KIWA Kft. által
2006. februárjában újra tanúsított
EURÓHÍD Nyelvstúdió Bt.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a TÜV Ausztia Kft. által
2006. februárjában újra tanúsított
Dr. Halász Géza Rendelőintézetnek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es és az
MSZ EN ISO 14001:2005-ös szabvány szerint,
a Digart Hungary Kft. által
2006. márciusában újra tanúsított
Bankonzult Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
az Intercert Kft. által
2006. márciusában újra tanúsított
Dentikrek Fogászati Kft.-nek,

Az MSZ EN ISO 9001:2001-es szabvány szerint,
a Certop Kft. által
2006. márciusában tanúsított
Golden School Bt.-nek.

QUALITY LINE Tanácsadó és Szolgáltató Kft.

Budapest I., Batthyány u. 65. I/3.
Telefon: 214 0936, 213 9058
Tel./fax: 201 8374

Levélcím: 1015 Budapest, Batthyány u. 65. I/3.
E-mail: qlinekft@axelero.hu
Honlap: <http://www.qualityline.hu>

GALLA JÁNOSNÉ

főiskolai docens,

BMF Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar

Minőségügyi szakemberek képzése a Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Karán

A Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar első jogelődje alapításának 127. évfordulóját ünnepli ebben az évben. A jelenlegi, Népszínház utcai épületben 1889 óta folyik az oktatás, nevelés.

A hazai és nemzetközi szakmai körökben, illetve felsőoktatásban számon tartott, magának rangot kivívott intézmény az oktatási programját, profilját mindig folyamatosan bővítette, korszerűsítette és a mindenkor piaci igényeknek megfelelő, korszerű képzést nyújtott. Az iskola tanárai, oktatói koruk elismert szakemberei voltak, akik az elmúlt több mint száz évben sok-sok nagy tudású, kiváló gyakorlati szakembert és számos hazai és nemzetközi híró szaktekinvényt, feltalálót, tervezőt, kutatót adtak a gazdaságnak.

Minőségügyi szakmérnök/szakember képzés

A Bánki Donát Műszaki Főiskola, a BMF Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Karának jogelődje 1993-ban kapott a törvényben előírtak szerint engedélyt főiskolai szintű Minőségbiztosítási Szakmérnök/Szakember oklevelet adó minőségügyi szakirányú továbbképzési szak indítására. Az intézményt és a képzési területeit a Magyar Akkreditációs Bizottság 1994/95-ben elsőként akkreditálta. A képzés 1996 februárja óta folyik levelező tagozaton keresztféléves kezdéssel a Kar Gépgyártástechnológiai Tanszéke szervezésében. A Főiskola szolgáltatását a gazdaság minden ágazata számára kínálja. Célja olyan – felsőfokú végzettséggel már rendelkező – okleveles minőségügyi szakmérnökök, illetve szakemberek képzése, akik a posztgraduális képzés elméleti és gyakorlati anyagának elsajátításával tudásukat képesek a vállalati minőségügy minden területén (minőségfejlesztés, -tervezés, -biztosítás, -szabályo-

zás, -ellenőrzés) területén használni, valamint a minőségügyi technikák és menedzsment-módszerek ismeretében a vállalati minőségirányítási rendszert üzemeltetni és vezetni. A képzés elvégzése után a szakemberek alkalmassá válnak a mai korszerű követelményeknek megfelelő minőségirányítási rendszerek kiépítésére, működtetésére, irányítására és fejlesztésére.

Az eredményesen végző, mérnöki oklevéllel rendelkező hallgatók Minőségügyi Szakmérnök, a nem mérnöki oklevéllel rendelkezők Minőségügyi Szakember oklevelet kapnak (7/1999 (II.1) OM rendelet).

Az 1999. év óta működik a képzés minőségirányítási rendszere, amely úgy került kialakításra, hogy az előírásokon túl megfeleljen az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) harmonizált követelményrendszerének, a szakembertanúsítás előírásainak is. A képzést 1999 decemberében az EOQ MNB Szakembertanúsítási Szakbizottsága **EOQ minőségügyi rendszermenedzser** képesítésre jogosító tanfolyamnak ismerte el. A Főiskola ISO 9001:2000 szabvány szerint kialakított és 2005-ben tanúsított minőségirányítási rendszeréhez a szakmérnök/szakember képzés minőségirányítási rendszere harmonikusan illeszkedik.

Céljaink között szerepelt, hogy a többéves szakmai tapasztalattal rendelkező és a vállalati minőségirányítási rendszer fejlesztési folyamataiban, a TQM megvalósításában közreműködő vagy vezető szerepet vállaló hallgatóink további képesítést szerezhessenek. Ennek érdekében történt fejlesztések eredményeként 2006. januárjában az EOQ MNB Szakembertanúsítási Szakbizottsága a képzést **EOQ TQM menedzser** képesítésre jogosító tanfolyamnak is elismerte.

Az alapvető tananyag és követelményszint kialakításában az EOQ szakember-regisztráció követelményrendszerét is figyelembe vesszük. A tantárgyak tematikáját a hozzá tartozó segédletek

kel és gyakorlatokkal együtt, a legkiválóbb szakemberekkel konzultálva állítjuk össze, és fejlesztjük tovább a képzés vezetése és az Irányító Testület felügyelete mellett. A gyakorlatok, feladatok, esettanulmányok, üzemlátogatások rugalmasan illeszkednek a hallgatóság szakmai összetételéhez, munkahelyi, napi problémáihoz.

A képzés CAQ oktatására alkalmas számítógépes laboratóriummal rendelkezik, korszerű és naprakész a gép-, műszer- és szoftverpark, amelyek fejlesztése folyamatos. A minőségtechnikák és módszerek oktatása team-munkában, kiscsoportos foglalkozás keretén belül zajlik. A képzést a gyakorlatközpontúság jellemzi. A sikeres felkészüléshez a hallgatók az oktatás minden egyes részlelemét bőven kifejtő oktatási segédletet kapnak.

Az interneten is, a www.banki.hu/minoseg címen jelen van a képzés. A képzés honlapja az érdeklődők számára nyújt érdemi információkat, megtalálható rajta az oktatás, a jelentkezés leírása, a közép- és felsőfokú tematika és tanterv.

Hallgatóink tanulását megkönnyítendő hoztuk létre 2005-ben a Tanulószoba elnevezésű virtuális hallgatói közösség portált. A regisztrált és a rendszerbe bejelentkezett hallgatók ezen a felületen keresztül olvashatják a nekik szóló (a képzéssel kapcsolatos) híreket, felhívásokat, interaktív beszélgetést folytathatnak a fórumokban, innen nyílik lehetőségük a képzés anyagainak, oktatási segédleteinek letöltésére. A vizsgák, konzultációk és más események nyomonkövetésére a rendszer naptár-funkciója szolgál, valamint a hallgatók itt írhatnak belső felhasználásra szánt esettanulmányokat, dokumentumokat is, bővítve ezzel a képzés tudásbázisát. Az oktatási segédletek elektronikus feldolgozása és fejlesztése a mindenkori legújabb minőségügyi ismereteknek megfelelően folyamatosan történik.

Az évek folyamán hallgatóink szakmai összetétele jelentősen megváltozott. Míg az első években főként a gépipar területéről jelentkeztek továbbképzésre, ma már szinte a gazdaság valamennyi ága képviselteti magát. A társadalom és a hallgatóság igényeinek kielégítése szükségessé tette egyes tantárgyakon belül speciális minőségügyi ismeretek oktatását kiscsoportos foglalkozások keretében meghívott szakemberek bevonásával.

A képzés tantárgyai

A képzés időtartama 4 egyetemi félév. A félévi óraszám, levelező tagozaton, a jóváhagyott tanterv alapján 120 kontakt óra, a képzés összóraszama 480 óra (120 kredit). Az oktatási féléveket

4 hetes vizsgaidőszakok követik. A képzés szakdolgozat készítésével és záróvizsgával zárul, ahol három minőségügyi tárgyból vizsgáznak a hallgatók és megvédik szakdolgozatukat.

I. Alapismeretek és szakmai törzsanyag

1. Matematikai statisztika
I. félév (20 óra, 5 kredit), II. félév (10 óra, 3 kredit)
2. A minőségügy fogalomrendszere
I. félév (10 óra, 3 kredit)
3. Szabványosítás és jogi ismeretek
I. félév (12 óra, 3 kredit), II. félév (10 óra, 3 kredit)
4. Minőségszínvonal-elemzés, megbízhatóság, életciklus-elemzés
I. félév (16 óra, 4 kredit), II. félév (16 óra, 4 kredit), III. félév (16 óra, 4kredit)
5. Piachelyes termékfejlesztés
I. félév (10 óra, 3 kredit), II. félév (10 óra, 3 kredit), III. félév (10 óra, 3 kredit)
6. Informatika
I. félév (14 óra, 3 kredit), IV. félév (20 óra, 5 kredit)
7. Kísérlettervezés
II. félév (18 óra, 4 kredit).

II. Speciális szakismeretek

8. Folyamatjavítás, -fejlesztés
I. félév (20 óra, 5 kredit), II. félév (18 óra, 4 kredit), III. félév (20 óra, 5 kredit), IV. félév (20 óra, 5 kredit)
9. Minőségsszabályozás
II. félév (18 óra, 4 kredit), III. félév (20 óra, 5 kredit), IV. félév (20 óra, 5 kredit)
10. Ellenőrzéstechnika
III. félév (20 óra, 5 kredit), IV. félév (20 óra, 5 kredit)
11. Gyártóeszközök, (hallgatói igény szerint termékelőállítás/szolgáltatás témakörök)
III. félév (14 óra, 3 kredit) IV. félév (20 óra, 5 kredit)
12. Minőségmenedzsment
I. félév (18 óra, 4 kredit), II. félév (20 óra, 5 kredit), III. félév (20 óra, 5 kredit), IV. félév (20 óra, 5 kredit).

A képzés záróvizsga tantárgyai:

1. Minőségsszabályozás; 2. Folyamatjavítás és -fejlesztés; 3. Minőségmenedzsment.

A Főiskolán 1998 óta 311 Minőségügyi Szakmérnök/Szakember fejezte be eredményesen ta-

nulmányait és kapott oklevelet (1998 – 23 fő; 1999 – 16 fő; 2000 – 20 fő; 2001 – 31 fő; 2002 – 58 fő; 2003 – 52 fő; 2004 – 34 fő; 2005 – 35 fő; 2006 – 42 fő). A jelenlegi I. és II. évfolyam létszáma 37, illetve 45 hallgató. Végzett hallgatóink többsége (akik a követelményeknek megfelelnek) kéri az EOQ regisztrációt.

A hallgatók igényeit, elégedettségüket, végzett hallgatóink tapasztalatait a minőségirányítási rendszerünk szabályozása szerint rendszeresen vizsgáljuk, mérjük és gyűjtjük. A folyamatok fejlesztése, a célok meghatározása ezek figyelembevételével történik.

A képzés megítélése az évek folyamán egyenletesen igen kedvezően alakult.

A Minőségügyi operátor és a Minőségügyi asszisztens középfokú tanfolyamok

A felsőfokú végzettséggel rendelkező szakemberek továbbképzése mellett szükségessé vált – az igények jelentkezése miatt – középfokú végzettségű, a vállalati minőségügy területén dolgozó szakemberek továbbképzése is. A Minőségügyi operátor és a Minőségügyi asszisztens képző tanfolyam célja, hogy a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében, folyamatos fejlesztésében és tanúsításában közreműködő beosztott munkatársak feladatainak ellátásához ismereteket és gyakorlati készségeket nyújtson. A Tanszék a tanfolyam tematikáját úgy alakította ki, hogy az eleget tegyen az EOQ MNB személyzettanúsítási és regisztrálási rendjének és a képzés követelményeit eredményesen teljesítő hallgatók megfeleljenek az EOQ minőségügyi operátor vagy az EOQ minőségügyi asszisztens képesítés követelményeinek. A tanfolyamot az EOQ MNB Szakembertanúsítási Szakbizottsága **EOQ minőségügyi asszisztens**, illetve **EOQ minőségügyi operátor** képesítés felkészítésére alkalmas tanfolyamnak ismerte el 2003-ban.

A tanfolyam sikeres elvégzése és a regisztrálás után az EOQ minőségügyi operátor ismeri és képes felhasználni a követendő utasításokat, alkalmas a módszerek/eljárások önálló kiválasztására és használatára, képes az eredmények értelmezésére, részt vesz a minőségirányítási rendszer kialakításában, működtetésében és fejlesztésében. Az EOQ minőségügyi asszisztens a fen-

teken túlmenően képes a vonatkozó módszereket/eljárásokat magyarázni kívülálló személynek és képes a tevékenységüket, és eredményeiket helyesen értékelni.

A minőségügyi operátor vagy minőségügyi asszisztens képesítés megszerzésének a feltétele középfokú végzettség (érettségi vizsga), a tanfolyam óráinak látogatása, legalább egy éves (munkáltató által igazolt) üzemi gyakorlat és a tanfolyamot követő eredményes írásbeli vizsga. A tanfolyamot elvégző hallgatók a Főiskolától igazolást kapnak arról, hogy a tanfolyamot elvégezték, és vizsgára jelentkezhetnek az EOQ MNB Szakembertanúsító Bizottságánál. A Főiskola külön kérésre – megfelelő számú jelentkező esetén – egyéni elbírálás alapján vállalati kihelyezett képzést is indít. A tanfolyamokon az elmúlt két évben 34 minőségügyi asszisztens végzett eredményesen.

A képzés időtartama:

A Minőségügyi operátor tanfolyam időtartama: 102 tanóra (13 munkanap) és 8 tanóra (1 munkanap) konzultáció a vizsgák előtt.
A Minőségügyi asszisztens tanfolyam időtartama: 112 tanóra (14 munkanap) és 8 tanóra (1 munkanap) konzultáció a vizsgák előtt.
Mindkét esetben az írásbeli vizsga időtartama 120 perc.

A képzés tantárgyai:

1. A minőségirányítás alapjai
2. Irányítás és együttműködés csoportmunkában
3. A minőségirányítás módszerei és eszközei
4. Termék és folyamat szabályozásának statisztikai módszerei

Az elektronikus formában elkészített oktatási anyagokat a képzésben résztvevők a személyes hozzáférési kód segítségével vehetik igénybe a képzés honlapján keresztül.

A BMF Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar a minőségügyi továbbképzések oktatási színvonalának folyamatos fejlesztésével, korszerű ismeretek közvetítésével, a hallgatói, partneri és társadalmi elégedettség elnyerésével kívánja a továbbiakban is szolgálni a minőségközpontú gondolkodás fejlődését, a gazdaság versenyképességét, hallgatói szakmai érvényesülését, felkészítve őket a munkaerőpiac speciális igényeire.



Budapesti Műszaki Főiskola

Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar
Anyagtudományi és Gyártástechnológiai Intézet
Gépgyártástechnológiai Tanszék

Minőségügyi asszisztens és operátorképzés

A BMF BDGFK AGI Gépgyártástechnológiai Tanszék szervezésében középfokú végzettségű
1 évet munkában eltöltött szakmai gyakorlatot igazoló szakemberek számára
minőségügyi asszisztens és operátorképzést indítunk,

folyamatos jelentkezéssel

- a Minőségügyi operátor tanfolyam időtartama:
102 tanóra (13 munkanap) és 8 tanóra (1 munkanap)
konzultáció a vizsgák előtt,
- a Minőségügyi asszisztens tanfolyam időtartama:
112 tanóra (14 munkanap) és 8 tanóra (1 munkanap)
konzultáció a vizsgák előtt,
- a tanfolyamot elvégző hallgatók a főiskolától igazolást
kapnak arról, hogy a tanfolyamot elvégezték és vizsgá-
ra jelentkezhetnek az **EOQ MNB** (Európai Minőségügyi
Szervezet Magyar Nemzeti Bizottsága) Szakembertanú-
sítási Szakbizottságnál. A vizsgát az EOQ MNB szervezi
regisztrációs díj befizetése mellett. A vizsga írásbeli rész-
ből áll. A regisztrációt minden tanfolyami résztvevő
egyéniül kérheti az EOQ MNB-től.

TÁJÉKOZTATÁS ÉS TOVÁBBI INFORMÁCIÓ

BMF Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar
1081 Budapest, Népszínház u. 8.

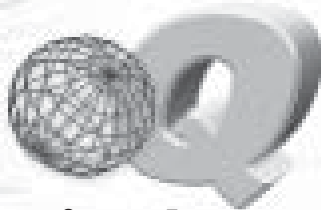
Tel./fax: 219 6432 (ügyintéző: Zelei Sándorné)

e-mail: zelei.sandorne@bgk.bmf.hu

Jelentkezési lap letölthető a képzés Internetes
honlapjáról is:

<http://www.banki.hu/minoseg>

Érdeklődés, illetve jelentkezés esetén
a képzés tájékoztatóját és tematikáját megküldjük!



Budapesti Műszaki Főiskola

Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar
Anyagtudományi és Gyártástechnológiai Intézet
Gépgyártástechnológiai Tanszék

Minőségügyi szakmérnök / szakemberképzés

A BMF BDGFK AGI Gépgyártástechnológiai Tanszék szervezésében középfokú végzettségű
1 évet munkában eltöltött szakmai gyakorlatot igazoló szakemberek számára
minőségügyi szakmérnök / szakemberképzést indítunk,

minden év február hónapban

- 480 órás önköltséges **levelező képzés** (4 féléves),
- ez az oktatás programjában az **EOQ harmonizált minőségügyi szakembertanúsítási és -regisztrálási** követelményeiket figyelembe veszi,
- elvégzésével
MINŐSÉGÜGYI SZAKMÉRNÖK vagy
MINŐSÉGÜGYI SZAKEMBER
diploma szerezhető
- a minőségügyi gyakorlatot igazoló, sikeresen végzett hallgatóink kérhetik az **EOQ Quality Systems Manager** oklevelet vagy a **TQM Manager** oklevelet

TÁJÉKOZTATÁS ÉS TOVÁBBI INFORMÁCIÓ

BMF Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Kar
1081 Budapest, Népszínház u. 8.

Tel.: 219 6432; Fax: 219 6480

(ügyintéző: Zelei Sándorné)

e-mail: zelei.sandorne@bgk.bmf.hu

Jelentkezési lap letölthető a képzés Internetes
honlapjáról is:

<http://www.banki.hu/minoseg>

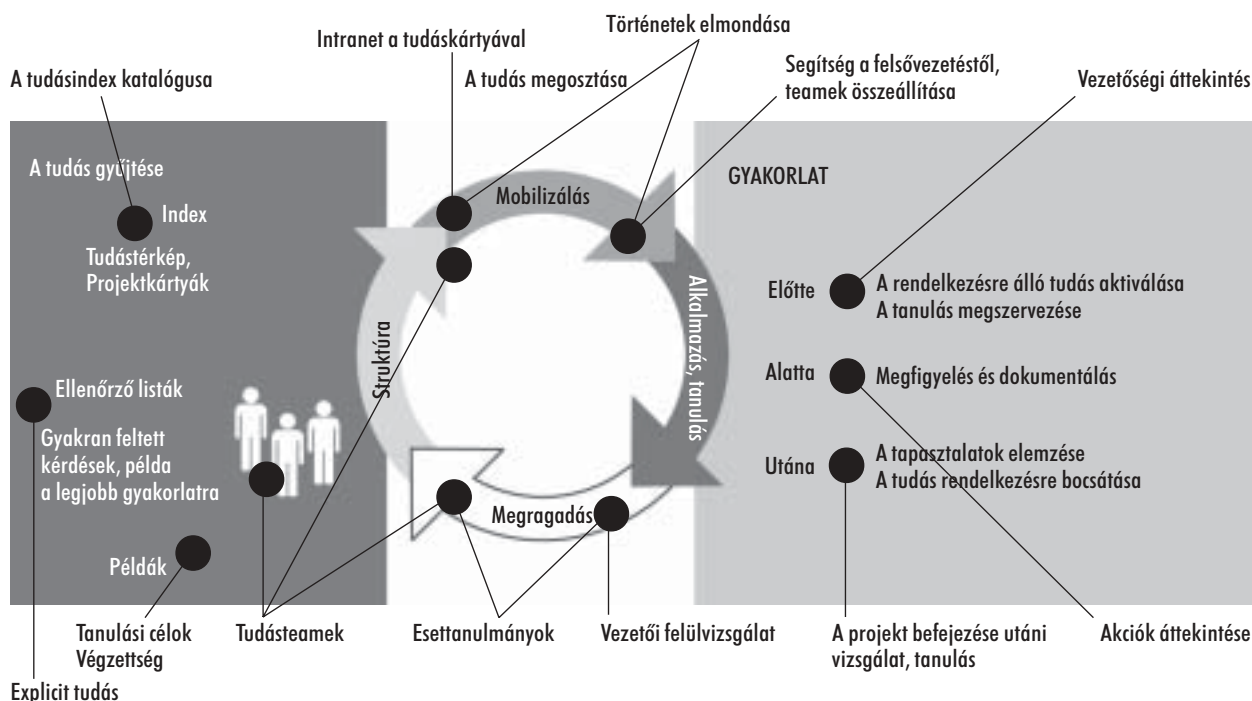
Érdeklődés, illetve jelentkezés esetén
a képzés tájékoztatóját és tematikáját megküldjük!

A tudásmenedzsment EFQM Keretmodellje¹

Mi a tudásmenedzsment?

A tudásmenedzsment (angolul: Knowledge Management =KM) megértése és megvalósítása két, nyilvánvalóan eltérő perspektívát tételez fel: (1) információ-technika-centrikusság és (2) ember-központúság.

Az eddig elmondottakkal szemben a humán perspektíva a „változó, dinamikus szakmai jártasság és know-how együttesének” felmérését és fejlesztését helyezi előtérbe. Ezen a területen a kutatók és a gyakorlati szakemberek megfelelő szakmai háttérrel igyekeznek kialakítani a menedzsment, illetve a társadalomtudományok területén,



1. ÁBRA A tudásmenedzsment (KM) folyamata mint az információs és számítástechnikai eszközök (ICT), illetve a tanulási gyakorlat közötti fúzió

Az információ-technikai (IT) nézőpont az információs rendszerek kialakítását helyezi előtérbe olyan kutatók és gyakorlati szakemberek bevonásával, akik nagy jártassággal rendelkeznek a számítógépes és informatikai tudományok területén. Ez a szemlélet feltételezi, hogy a tudás olyan objektum vagy termék, amit a forrásától függetlenül azonosítani, osztályozni, tárolni és elosztani kell. Ebből a szemszögből nézve igen sok lehetőség kínálkozik arra, hogy a termékek és a szolgáltatások a tudást reprezentálhassák, így többek között dokumentumok, de vannak szimbólumok, térképek, ábrák és ikonok is.

majd ezen az alapon a tudásra, mint folyamatra tevődik át a hangsúly. Meg kell keresni azokat a lehetőségeket, amelyek ösztönzik, közvetítik és élénkítik a tudás kicserélését. Ebből a szempontból a tudás elkülönül saját forrásától, az emberektől, miközben a kommunikáció és az együttműködés eszközei kerülnek előtérbe.

Az EFQM Keretmodell alapjául szolgáló tapasztalatból és a legjobb gyakorlatok feltárására irányuló tanulmányokból egyaránt leszármazhat, hogy a fenti két perspektíva között nem lehet választani. A vezető gyakorlati szakemberek minden jel szerint a két, látszólag eltérő nézőpont hatékony fúzióját készítik elő. Ebben a példában mind a termék-, mind pedig a folyamat-alapú megközelítés képes bármely szervezetnél maximálisan előmozdítani

¹ The EFQM Framework for Knowledge Management The EFQM News, December 2005, p. 3

dítani a tudás gyarapodását. Az előbbi segíti a tudás rendszerezését, az utóbbi pedig kapcsolatot hoz létre a tudás egyes területei, annak forrásai és olyan személyek között, akik számára hasznos lehet az adott ismeretanyag alkalmazása.

Az EFQM Keretmodell szellemében a következők szerint határozzuk meg a „tudásmenedzsment” fogalmát:

Minden, egy olyan környezet létrehozását és irányítását célzó tevékenység, ahol az emberek számára lehetővé válik a tárgyi tudás alkalmazása, fejlesztése, megosztása, összegyűjtése és megerősítése annak érdekében, hogy valóra válthassák személyes és kollektív ambícióikat.

Kritikus sikertényezők

Számos akadály állhat a sikeres tudásmenedzsment kezdeményezések útjában, például a szakértő munkatársak hiánya, a nem megfelelő IT infrastruktúra, kulturális korlátok és még sok minden más.

Saját tapasztalataink szerint a sikeres tudásmenedzsment programok legfontosabb jellemzői az alábbiak:

1. *Konzisztens és egyértelmű szemlélettel kell rendelkeznie, amelynek a vállalati stratégián és az üzleti hajtóerőn kell alapulnia.*
2. *A munkatársak felhatalmazására alapozott hatékony ösztönzővé képes válni.*
3. *A munkatársak részvételén nyugvó hatékony változásmenedzsmentet kíván megvalósítani.*

A tudásmenedzsment koncepciójának kidolgozását követő években számos szervezet ismerte fel annak fontosságát, elismerve, hogy az a jövőbeli sikerek hajtómotorja lehet. Ezek a szervezetek a tudásmenedzsmentet legitim diszciplínaként fogadták el, nem pedig valamiféle hóbortnak tartották azt, ami ma itt van, de holnapra már elmúlik. Minden józan megfontolás arra utal, hogy a sikerekből és a kudarcokból való tanulás, az ismeretek megosztása másokkal, illetve a múltban levont tanulságok helyes alkalmazása jobb eredményeket fog szülni nem csak most, hanem a jövőben is. A legkiválóbb szervezetek teljes szívvel átérzik, és természetes módon alkalmazzák is ezt az igazságot mindennapi munkájukban. A kevésbé kiváló szervezeteknél azonban előfordulhat,

hogy ezek a tanulási folyamatok nem működnek megfelelően, ezért külön figyelemre és támogatásra szorulnak. Ennek oka olyan gyökerekre vezethető vissza, mint például az együttműködés helyett egymással versengő részlegek, a fennálló kulturális különbségek, a napi kihívások nyomása, a kommunikációs eszközök és a találkozóhelyek hiánya, az emberek makacssága, illetve a gyenge szaktudás a vállalatnál.

Az említett akadályok leküzdése és az elvárt tanulási folyamat javítását célzó gyakorlati eszközök szervezése képezi a tudásmenedzsment tárgyát. Ki merné azt állítani, hogy a tapasztalatokból való lelkiismeretes és koncentrált tanulás, a legjobb gyakorlatok megosztása, illetve a rendelkezésre álló ismeretek és tapasztalatok alkalmazása a napi munkában csupán valamiféle „menedzsment hóbort” vagy a szaktanácsadók által használt zsargon lenne, amely nem a szervezetek napi gyakorlatában gyökerezik?

Éppen ebben az összefüggésben került sor a tudásmenedzsment EFQM Keretmodelljének kidolgozására, amely megkísérel közvetlen kapcsolatot teremteni a tudásmenedzsment kérdései és az EFQM Kiválósági Modell között. Megmutatja azoknak a vállalatoknak, amelyek csak most ismerkednek a tudásmenedzsmenttel, hogyan kell felmérniük jelenlegi helyzetüket és hol érdemes először befektetéseket eszközölniük ezen a területen.

Azoknak a vállalatoknak pedig, amelyek már rendelkeznek tudásmenedzsment programokkal, megadja azt a lehetőséget, hogy azonosíthassák a javítást és fejlesztést igénylő területeiket. Mindezek előtt hozzásegíti a szervezeteket ahhoz, hogy kapcsolatot teremtsenek az olyan, gyakran osztályok szerint elkülönült funkciók között, mint a HR és az IT. Mint ilyen, lehetővé teszi a tudásmenedzsmenttel kapcsolatos tevékenységek holisztikus alkalmazását és biztosítja, hogy azok hozzájáruljanak a teljesítmény fokozásához.

A tudásmenedzsment EFQM Keretmodellt kifejezetten abból a célból hozták létre, hogy bármely típusú szervezetnél lehetővé tegye a tudásmenedzsment kapacitások felmérését.

Ez a keret az EFQM Modell 9 kritériumán alapul, amelyekhez speciális KM témák kapcsolódnak.

Fordította: Várkonyi Gábor

Hirdessen a Minőség és Megbízhatóságban Több ezren olvassák !

Kérjen árjegyzéket a szerkesztőségtől – elérhetőségeit lásd a 60. oldalon!

CSÓTI GÁBOR

okleveles villamosmérnök,
a TQMI Hungary HR-tanácsadási üzletág vezetője

Befektetés a munkatársakba – Az Investors in People Magyarországon

Talán nem véletlen, hogy a humánerőforrás-fejlesztés nemzetközi etalonjának magyarországi bevezetése éppen az ország európai uniós csatlakozásának évében történt. Az Investors in People (IIP) újdonságnak számít a hazai piacon, ám – ismerte az alkalmazásával járó előnyöket – méltán számíthat a HR-szakma érdeklődésére, annál is inkább, mert ez az egyetlen standard, amely elsősorban a munkatársakra koncentrál. Az Investors in People Standard Nagy-Britannia után ma már a világ 32 országában vizsgálják folyamatosan és sikerrel. A Standard arra ösztönzi a szervezeteket, hogy stratégiai céljainak elérését az emberi erőforrások tudatos és célzott fejlesztésén keresztül érik el. A befektetés megtérül: kimutathatóan javulnak az eredményesség, a hatékonyság és a versenyképesség mutatói. Az „Investor in People” díjat azok a szervezetek kapják (a versenyszférában és a közszférában egyaránt), amelyek a munkatársaik fejlesztése iránti elkötelezettséget céltudatos tervezéssel váltják tettekre, és tudják, hogy e tettek és a megszerzett tudás hogyan járulnak hozzá a szervezeti célok eléréséhez. Magyarországon a TQMI Hungary (www.tqmi.hu) – amely társaság brit–magyar tanácsadó céggént a legkülönbözőbb szervezetek működésfejlesztési projektjein dolgozik – az Investors in People UK kizárólagos szakmai partnere.

*

Mit kell tudni az Investors in People történetéről?

Az Investors in People Standard¹ – sok más „best practice” típusú technikához hasonlóan – Nagy-Britanniából indult. Kidolgozását a brit kormány kezdeményezte 1990-ben az ország vezető kis- és nagyvállalatai, intézményei, érdekképviselői és szakmai szervezetei (Confederation of British

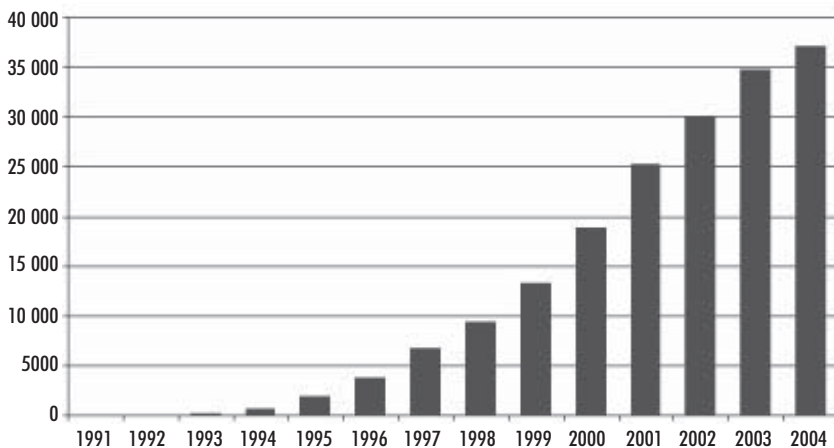
Industry, Trades Union Congress, IoD, Chartered Institute of Personnel & Development) bevonásával és a politikai erők egyetértésével.

A Standard kialakításában munkaadók és munkavállalók képviselői egyaránt részt vettek, hogy az mindkét fél számára előnyös legyen! A Standard alapját a legsikeresebb szervezetek vezetési, illetve humánerőforrás-fejlesztési gyakorlatának elemei képezték. A szakértők azt elemezték, hogy az így működő szervezetek milyen jeleket produkálnak, és e kedvező „tünetek” hogyan, milyen szervezeti kultúra eredményeképpen állnak elő. Ebből képezték le egy olyan etalont, amely a '90-es évek brit nemzeti munkaerő-fejlesztési standardjává vált. A sikerhez nem férhetett kétség: a Standard szerint működő szervezetek minősített HR-kultúrája elérendő mércéül szolgált és szolgál, vonzza és segít megtartani a legjobb munkaerőt, és bizonyítottan hozzájárul a szervezet hatékonyság-javulásához és versenyképességéhez.

Az Investors in People Standard Nagy-Britanniában a kisvállalkozásoktól a nagyvállalatokig, a versenyszférától a közszféráig minden szektorban kivívta a szakma elismerését, és ma már joggal tekinthető a HR-praxis nemzetközi mércéjének. Érdekes adat, hogy a brit munkavállalók 1/3-a már „Investor in People” díjas szervezetben dolgozik. Az Investors in People olyan értékeket jelenít meg, amelyek bármely szervezetben vállalhatók. Tekintettel a Standard semleges, kultúráktól független és egyszerűen érthető alapelveire, nagyon jól konvertálható az európai, sőt Európán kívüli szervezeti modellekre is. Az „Investor in People” díjat elnyert szervezetek száma világviszonylatban ma már 40 000 felett van (1. ábra).

Az Investors in People 1998-ban lépett ki a brit szigetről, és helyi partnerszervezeteken (National Quality Centre) keresztül biztosítja az IIP szolgáltatásaival foglalkozó szakemberek képzését, regisztrációját és minőségi kontrollját. A Standard ma a világ 32 országában működik sikerrel, és jó eséllyel számít további, hasonlóan nagyszámú ország érdeklődésére és közeli „klubtagságára”. Ma-

¹ Az Investors in People Standard fordításakor tudatosan nem használjuk a „szabvány” szót, mert az Investors in People Standard megközelítése lényegesen különbözik az ismert, „szabvány típusú” rendszerektől (például: ISO 9000). A magyar verzió így – jobb híján – megtartotta a standardként történő hivatkozást.



1. ÁBRA Investor in People díjak száma Nagy-Britanniában 2004-ig

gyarországon az Investors in People UK partnere a TQMI Hungary, amely brit-magyar tanácsadó céggént kapott megbízást a Standard bevezetésére, a szolgáltatási és minőségbiztosítási struktúra kialakítására.

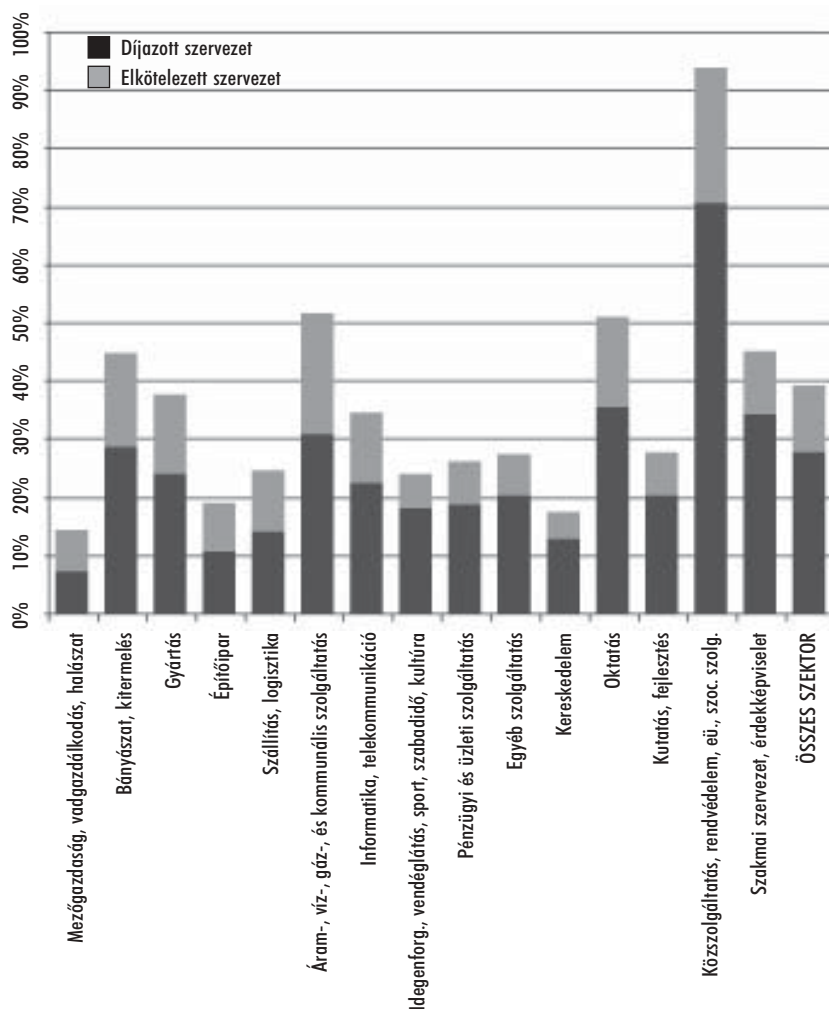
A világ állandóan változik: annak érdekében, hogy a Standard a szervezetek számára a lehető legtöbb értéket termelje, az Investors in People UK folyamatosan végzi a Standard továbbfejlesztését², s – bárhol is működjön a világban – felügyel a szolgáltatás minőségének színvonalára (2. ábra).

Miben különbözik az Investors in People Standard a manapság oly divatos modellektől, működési rendszerektől, felméréseken alapuló minősítésektől?

Az Investors in People Standard a munkatársak tájékoztatására, fejlesztésére és ösztönzésére fordított erőforrásokat befektetésnek tekinti, amelynek megtérülése a stratégiai célok megvalósulásában mutatható ki. A Standard felépítése rendkívül egysze-

rű. Három alapelvezt rögzít, ezek teljesülése 10 nem számszerű mutatón keresztül válik láthatóvá. A mutatókra összesen 39 speciális bizonyítékot kell a szervezetnek szolgáltatnia. A Standard a HR-t „fekete dobozkén” kezeli, kizárólag annak hatásait, eredményeit kutatja. Tehát nem ad előírásokat a HR folyamataira, feladataira, hiszen ezek szervezetről szervezetre, kultúráról kultúrára változnak. Amit a Standard vizsgál, az az, hogy mindebből mi válik a munkatársak által

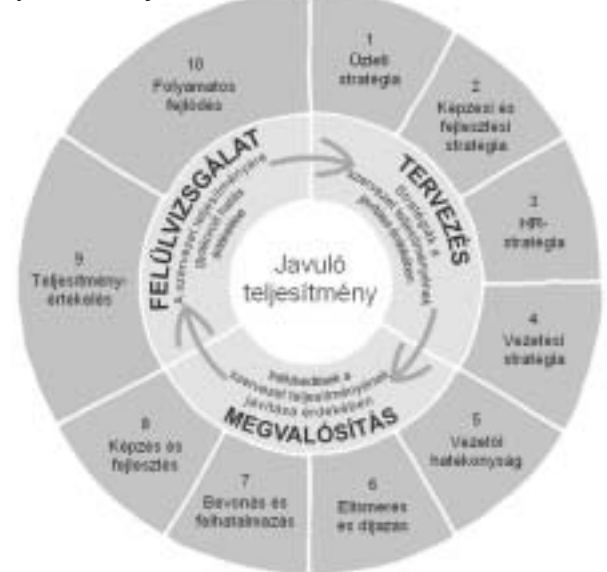
megélt hétköznapiak részévé, azaz mi a haszna, értelme a HR működésének. A Standard így „angolosan elegáns”, rugalmasan alakítható keretrendszerként szolgál a vezetés és a HR számára. Az Investors in People tehát nem a folyamatokat



2. ÁBRA Investor in People ágazati lefedettség Nagy-Britanniában 2004-ben

² 2004. november 17-én Nagy-Britannia bevezette a Standard legújabb verzióját. 2006. január 1-jétől már Magyarországon is ez van érvényben.

rögzíti, hanem a működési kultúrát támogatja. Nem egy adott állapotot fényképez le, hanem a folyamatos fejlődéshez biztosít kereteket (3. ábra).



3. ÁBRA Az Investors in People Standard felépítése

Az Investors in People Standard alapelvei és mutatói

ALAPELV	MUTATÓ
TERVEZÉS Egy Investor in People szervezet hatékony stratégiákat alakít ki arra, hogy a szervezeti teljesítmény javítását munkatársai fejlesztésével érje el.	1. A szervezeti teljesítmény javítását célzó stratégia világosan meghatározott és érthető.
	2. A képzés és fejlesztés tervezése a szervezeti célok elérése érdekében történik.
	3. A HR-stratégiák elősegítik a munkatársak fejlesztésének esélyegyenlőségét.
	4. A munkatársak vezetéséhez és fejlesztéséhez szükséges vezetői képességek világosan meghatározottak és érthetők.
MEGVALÓSÍTÁS Egy Investor in People szervezet hatékony intézkedéseket hoz arra, hogy a szervezeti teljesítmény javítását munkatársai fejlesztésével érje el.	5. A vezetők hatékonyak a munkatársak vezetésében és fejlesztésében.
	6. A munkatársak szervezethez történő hozzájárulását elismerik és megbecsülik.
	7. A munkatársakat bevonják a döntésekbe, hogy önállóságra és felelősségvállalásra ösztönözzék őket.
	8. A munkatársak hatékonyan tanulnak és fejlődnek.
FELÜLVIZSGÁLAT Egy Investor in People szervezet be tudja mutatni a munkatársakba történt befektetéseinek a szervezeti teljesítményre gyakorolt hatását.	9. A munkatársakba történt befektetés javítja a szervezeti teljesítményt.
	10. A munkatársak vezetésének és fejlesztésének módszereit folyamatosan javítják.

Mit ad a Standard alkalmazójának?

Az Investors in People a folyamatos fejlődés kultúráját támogatja. Az Investors in People Standard ajánlásainak megfelelő szervezetek elnyerik az „Investor in People” díjat, amelynek értéke abban rejlik, hogy egy nemzetközi mérce szerint minő-

síti a szervezet humán erőforrás-fejlesztési kultúráját. A díj presztízsértéke elvitatlan, ám a jól kommunikálható PR-szempontokon túl az üzleti hatékonyság javítása, a valódi versenyelőny megszerzése teszi vonzóvá a Standard szerinti működés vállalását.

Bizonyos szempontból az Investors in People felfogható úgy is, mint a HR minőségbiztosítási rendszere. A Standard keretet ad a szervezet célkitűzéseinek rögzítéséhez és kommunikációjához, illetve a munkatársak ennek megfelelő fejlesztéséhez, ezáltal segíti az üzleti teljesítmény és a versenyképesség javítását. Az eredmény: amit a munkatársak képességeik és motivációik szerint tesznek, megegyezik azzal, amit a szervezet vár tőlük.

A szakemberek két véglet között minden esetben ajánlják a Standard bevezetésének megfontolását. Ha a szervezet HR-kultúrája fejlett, miért ne céloznának meg egy nemzetközi elismerést? Ha azonban a szervezet HR-kultúrája hiányos, a Standard kiváló keretet biztosít a szükséges fejlesztésekhez. Az Investors in People bevezetése mindenekelőtt a szervezet vezetésének elkötelezettségét igényli. Tisztában kell lenni azzal, hogy a Standard szerinti működés milyen előnyökkel jár a vezetés, illetve a munkatársak számára.

Milyen út vezet az „Investor in People” díj elnyeréséhez?

Az Investors in People Standard szempontjainak bizonyítottan megfelelő működés feljogosítja a szervezetet az „Investor in People” díjra. Amint a szervezet elnyerte azt, kommunikációs stratégiájának megfelelően számos lehetősége van a díj által képviselt brand-érték megjelenítésére.

Hogyan juthat el egy szervezet idáig?

1. A szervezetnek meg kell értenie, hogy milyen előnyökkel jár a Standard szerinti működés, milyen haszna lesz belőle a vezetésnek, a munkatársaknak és az ügyfeleknek:
 - A Standard alapelveinek megismerése;
 - A Standard szerinti működés előnyeinek megismerése;
 - Bevezető kommunikáció a szervezet felé.
2. Derüljön ki, hogy melyek azok a területek, ahol a szervezet már megfelel a Standardnak, és melyek azok, ahol fejlesztésekre lesz szükség:
 - A Standard szempontjai szerinti előzetes felmérés;
 - A hiányosságok azonosítása;
 - Fejlesztési terv.

3. A szervezet fejezze ki elkötelezettségét a Standard szerinti működés és az „Investor in People” díj iránt. A szervezet minden szintjén mindenki számára legyen világos, hogy ez mit jelent:
 - Elköteleződés a Standard bevezetése mellett;
 - Az elköteleződés bejelentése az Investors in People központ felé;
 - Az elköteleződés kommunikációja a szervezet felé.
4. A szervezet tegye meg a szükséges fejlesztési lépéseket a tanácsadó javaslatai alapján. Cél az, hogy a szervezet bizonyíthatóan megfeleljen a Standard szerinti működésnek:
 - A Standard szerint szükséges fejlesztések lebonyolítása;
 - A fejlesztések eredményeinek bevezetése, változáskezelés;
 - A bevezetés értékelése és kommunikációja.
5. Az Investors in People értékelő szakembere bizonyítékokat gyűjt arra, hogy a szervezet működése megfelel-e a Standard szempontjainak:
 - Az értékelés előkészítése, megtervezése;
 - Értékelő látogatás, a bizonyítékok összegyűjtése;
 - Értékelő jelentés, visszajelzés a szervezetnek.
6. Ha az értékelés sikeresen zárult, az értékelő szakember javasolja a szervezetet a díjra. A végző döntést az Investors in People központ hozza meg, majd átadja az „Investor in People” díjat:
 - Javaslat a díjra;
 - A javaslat elfogadása;
 - Díjátadás.

Az elismerést követően legfeljebb hároméven te felül kell vizsgálni a Standard szerinti működést, azaz bizonyítani, hogy a szervezet továbbra is méltó a díjra. A hároméves időtartamon belül a szervezet dönti el, hogy mikor kéri a felülvizsgálatot és a visszajelzést a működésről. Ez leginkább attól függ, hogy milyen gyorsan változik a szervezet környezete, illetve a szervezet maga.

Milyen tapasztalatok állnak rendelkezésre az Investors in People bevezetését követő változásokról?

A *Sunday Times* minden évben felmérést készít arról, hogy mely vállalatoknál dolgoznak legszívesebben a munkatársak. A legutóbbi felmérés összesített eredményei alapján megállapítható, hogy a felmérés szerinti legjobb 100 vállalat 50%-a, illetve a legjobb 50 kis- és középvállalkozás 52%-a az Investors in People Standard szerint működik.

Az Investors in People természetesen nem csodaszer. Ugyanakkor számos előnyét mutatják ki a

felmérések: a csökkenő költségek és veszteségek, a csökkenő fluktuáció, a munkatársak elégedettségének és elkötelezettségének erősödése, a hatékonyság és a versenyképesség javulása, az ügyfelek elégedettségének növekedése jól bizonyítja a Standard jótékony hatásait. De talán a legbeszédesebb adat: az elismeréssel rendelkező szervezetek 80%-a szerint az Investors in People profítot termel.

Vélemény	Vélemény aránya
Az ügyfelek elégedettsége nőtt	80%
A termelékenység, hatékonyság javult	70%
A munkatársak elkötelezettsége erősödött	42%
A versenyképesség nőtt	70%
Csökcent a fluktuáció	50%
A Standard bevezetése része a növekedési és fejlesztési stratégiának	67%
A befektetés az emberekbe helyes üzleti döntés	90%
A Standard segít az embereknek lehetőségeik kiaknázásában	96%
A Standard profítot termel	80%

A tulajdonosok és a vezetés véleménye az Investors in People hatásairól:

A szervezeti célok ismeretében a munkatársak jobban értik, hogy mi a feladatuk az adott munkakörben, és motiváltabbak teljesítményük javításában. Egészségesebb, biztonságosabb munkahelyekről számolnak be, és rendszeres visszajelzéseket kapnak munkájukról. Úgy érzik, hogy személyes fejlődésük biztosításán túl aktívabb részesei a döntéseknek. A Standard egyik legfontosabb hatása, hogy javítja a vezetés és a beosztottak közötti kommunikációt.

Vélemény	Vélemény aránya	
	„Investor in people” szervezetekben	más szervezetekben
Szereti a munkáját	94%	37%
Biztosítva látja a munkahelyét	82%	42%
Jól kijön a kollégáival	92%	37%
Rendszeresen kap képzéseket	97%	51%
Előrelépést tapasztalt	55%	39%
Úgy érzi, hogy bevonják a döntésekbe	57%	3%
Ajánlás másnak is a vállalatot	79%	38%

A munkatársak véleménye:

Összefoglalva: a felmérések szerint az Investors in People alábbi kedvező hatásai mutathatók ki:

- Az Investors in People Standard javítja a vezetés és a beosztottak közötti kommunikációt, keretet ad a stratégia és a feladatok meghatározásához és szervezeti lebontásához, így biztosítva, hogy minden munkatárs tudja, hogy a szervezet mit vár tőle. A szervezeti célok ismeretében a munkatársak jobban értik, hogy mi a feladatuk az adott munkakörben, és motiváltabbak teljesítményük javításában.
- A munkatársak fokozott bevonásával, személyes fejlődésük biztosításával és elismerésükkel motivációjuk nő. Úgy érzik, hogy aktívabb ré-

szesei a döntéseknek. Egészségesebb, biztonságosabb munkahelyekről számolnak be, és rendszeres visszajelzéseket kapnak munkájukról. Az eredmény: javuló munkamorál, alacsonyabb fluktuáció, csökkenő távollét, a változások elfogadása, azonosulás a szervezettel.

- Az „Investor in People” szervezetekre jellemző a „jó gazda” szemlélete: a felkészült és motivált munkatársak figyelnek arra, hogy munkájukkal folyamatosan hozzájáruljanak a költségek és a veszteségek csökkenéséhez, illetve az ügyfelek elégedettségéhez. A szervezet hatékonysága és profitabilitása észrevehetően javul, és kimutatható piaci előnyre tesz szert versenytársaival szemben.
- A munkatársakba történő befektetés határozottan javítja a minőségfejlesztési programok – ISO 9000, EFQM Excellence Model, Work-Life Balance Model és más rendszerek – eredményességét, értékét.
- Az Investors in People Standard egy elismert, nemzetközi benchmarkhoz hasonlítva kínál lehetőséget a mindenkori gyakorlat felülvizsgálatára. Több telephellyel rendelkező, illetve nemzetközi szervezetekben hozzájárul a helyi HR-feladatok ésszerűsítéséhez és összehangolásához.
- Az Investors in People Standard rendszert biztosít a képzési és fejlesztési tevékenység tudatosabb és célzottabb tervezéséhez, közvetlen hatásainak erősítéséhez.
- Egy „Investor in People” szervezet szigorú feltételeknek felel meg, a cím elnyerése figyelemre méltó eredmény. Az „Investor in People” szervezet a legjobb munkatársakat csábítja, és a legigényesebb ügyfeleket vonzza.

Milyen szerepet játszhat az Investors in People az EU-tag Magyarországon?

Magyarországnak, friss EU-tagként, kiemelt hangsúlyt kell fektetnie az emberi erőforrások fejlesztésére. Az Investors in People az Európai Unió által is elismert munkaerő-fejlesztési és minőségi standard. Az Investors in People Nagy-Britannián kívül számos országban nemzeti programként működik, köztük olyan országokban is (pl. Csehország, Lengyelország, Szlovénia), amelyek 2004-től tagjai az Európai Uniónak.

Az Unió új tagjai számára a Standard az alábbi területeken lehet előnyös:

- Az „Investor in People” szervezetek vállalják a nemzetközi megmértetést. Így a Standard szerinti működés hozzájárul a képességek folyamatos fejlődéséhez, és csökkenti az új tagor-

szágok emberi erőforrásainak regionális és globális mércékhez képest mért lemaradását. Ez különösen azokban az országokban kritikus, ahol a versenyelőnyt szinte kizárólag az olcsó munkaerő jelenti.

- Sok helyen a humán erőforrás-fejlesztési gyakorlat az adminisztratív funkciókra (bérszámfejtés, munkaidő-nyilvántartás stb.) korlátozódik. Az Investors in People Standard megnöveli a HR-szolgáltatások értékét és javítja a HR elismertségét.
- Azokban az országokban, ahol a munkavállalók fejlesztése hagyományosan nem volt része a munka világának, ösztönözni kell a munkavállalási kedvet. A munkaadóknak meg kell mutatniuk, hogy megbecsülik dolgozóikat, és segítik személyes fejlődésüket. Az Investors in People Standard támogató és nyitott kultúrát teremt, amelyben az üzleti eredmények, a munkakörülmények és a személyes képességek együtt javulnak.
- Az Investors in People egy nemzetközi minőségi védjegy. Amennyiben egy szervezet megfelel a Standard ajánlásainak, vonzó lesz a külvilág számára és versenyképesebb a globális piacon. Ehhez hasonlóan: ha egy országban Investors in People program fut, megnövekedik az ország vonzereje a befektetők számára.

Nagy-Britanniában a kormányzati intézmények 97%-a elismert „Investor in People” szervezet. A közszolgáltatások igénybevétele során az állampolgárok ma már ugyanazt a színvonalat várják el – tegyük hozzá: joggal –, mint amit piaci körülmények között tapasztalnak. Éppen ezért, illetve az ország versenyképessége szempontjából fontos, hogy a csökkenő méretű állam egyre hatékonyabban működjön. Az Investors in People jól átgondolt keretrendszert biztosít az ehhez szükséges változásokhoz és fejlesztésekhez. A motiváltabb és képzetesebb munkatársak, a költséghatékonyabb működés előbb-utóbb meghozza gyümölcsét: az intézmények szolgáltatásai színvonalasabbak lesznek, megítélésük javul, hatékonysági és minőségi mutatóik a versenyszférával lesznek összemérhetőek.

FELHASZNÁLT SZAKIRODALOM:

- Unlock Your Organisation's Potential – An Overview of the Standard Framework
- Switching on Your Performance – An Introduction to Investors in People
- Moving Your Organisation Further – The Investors in People Standard

(mindhárom kiadvány: Investors in People UK, 2004)

Weblapok:

www.investorsinpeople.co.uk

www.iip.hu www.tqmi.hu

Az Investors in People Standard bevezetése a Pannon GSM Távközlési Zrt.-nél

Előzmények és hatások

2004. febr. 11-én az egyik hírműsorban helyszíni tudósítást láthattak a televízió nézők Nagy-Britannia budapesti Nagykövetségéről. A Pannon GSM Távközlési Rt. vehette át a brit alapítású Investor in People (IIP)-díjat elsőként a kelet-közép-európai régióban. A díj, amelyet a Pannon vezérigazgatója vett át, az emberi erőforrások fejlesztésének legkiemelkedőbb nemzetközi elismerése.

Mi volt az az eredmény, ami joggal tarthatott számot szélesebb hazai érdeklődésre? Mi áll egy ilyen rangos elismerés hátterében? Milyen jelentősége volt és van a Pannon életében annak, hogy bekerülhetett a világ azon szervezetei közé, amelyek bizonyítottan kiemelkedő figyelmet fordítanak a munkatársak értéktéremtő fejlődésére?

Még inkább érdekessé teszi ezeket a kérdéseket az a közismert tény, hogy a második legnagyobb mobilszolgáltató februárban megújította a Pannon márkát, mind külső megjelenését, mind belső tartalmát tekintve. Hogyan kapcsolható ehhez a megújuláshoz az IIP díjjal elismert humán erőforrás-fejlesztés rendszere?

Maga az ünnepélyes alkalom természetesen csak utolsó felvonása a rangos elismeréshez vezető hosszú folyamatnak. A Pannon GSM Távközlési Zrt., mint 1000 főnél is több munkatársat foglalkoztató cég, korán felismerte, hogy az emberi erőforrások fejlesztése megtérülő befektetés, és ennek megfelelően széleskörű lehetőségeket biztosított a munkatársak képzése, fejlesztése terén. Mind az újonnan belépők, mind a meglévő munkatársak szakmai, készségfejlesztő és egyéb tréningeken, tanfolyamokon vehettek részt. Vagyis elmondható, hogy jól kialakított folyamatok álltak rendelkezésre, azonban ezek nem mindig alkalmazkodtak egyértelműen a szervezet céljaihoz,

illetve nem mindig követték a szervezet egészét érintő változásokat.

2004-ben, a díj elnyerésekor éppen 10 éve működött a cég, ami azt is jelenti, hogy kiforrott szervezeti kultúrával rendelkezett, ezen belül feladatok széles skáláját ellátó HR egységgel. Ezen HR feladatok között is kiemelkedő fontosságúnak tekinthető az oktatás és képzés, hiszen a rendkívül gyorsan fejlődő telekommunikációs szektorban a technikai újítások mellett jól képzett és tanulásra kész munkatársak foglalkoztatásával maradhat versenyben az adott szolgáltató.

Vállalati és HR stratégia

A mobilszolgáltatásban a '90-es évek végéig jellemző folyamatos előfizetői létszámnövekedés az utóbbi években lelassult, ezzel együtt a harmadikként piacra lépő szolgáltató is erőteljesebb piaci aktivitást mutatott. A mobilpiac megújuló telítődése, a szolgáltatók élesedő versenye új üzleti kihívások elé állította a Pannont az ezredfordulót követő években. Az új üzleti kihívások új vállalati stratégia megfogalmazását tették szükségessé, a menedzsment határozottan körvonalazható változásokat tervezett a Pannon imázsát, marketing-stratégiáját, belső folyamatait és a humán erőforrásokat tekintve. A HR stratégiát természetesen ebből „bontottuk” le, és alkalmaztuk a HR tevékenységek különböző szintjein. Megfogalmaztuk, hogy melyek azok a stratégiai HR területek, amelyeknek jelentős szerep jut a vállalati célok megvalósításában. A Pannon HR igazgatóságának fontos feladata volt, hogy az 5 stratégiai terület (a munkatársak képzése és fejlesztése; bér- és juttatási rendszer; belső kommunikáció; szervezeti kultúra; szervezetfejlesztés) folyamatai milyen mértékben felelnek meg az új kívánalmaknak, sőt egyáltalán

mi jellemzi azt a HR egységet, amelyre szüksége van a szervezetnek a változások időszakában. Nevezhető ez akár a HR „önvizsgálatának”, hiszen a fejlődéshez vezető út első lépése mindig az önismeret, és ez igaz nem csak az egyes ember, hanem az egész szervezet életében is.

A diagnózis módszerei

Humán Értékteremtő Kérdőív

Milyen módszerei lehetnek az „önvizsgálatnak”? A Pannon szerencsés abban a tekintetben, hogy partnere, a Telenor révén olyan támogatót tudhat maga mellett, amely a mintaszerű emberi erőforrás-gazdálkodásáról és fejlett képzési kultúrájáról ismert skandináv modell példáját nyújtja. A Telenorral való együttműködés azt jelenti a Pannon számára, hogy módjában áll jó működő, kipróbált eszközök átvételére, integrációjára (ami természetesen mindkét irányban működik). Szervezeti diagnózis készítéséhez kitűnő eszközt kapunk kézhez a Research International által kialakított „Belső értékteremtés” program révén (a továbbiakban IVC a program angol nevéből – Internal Value Creation). A belső értékteremtés folyamatának első lépése egy ún. Humán Értékteremtő Kérdőív kitöltése, ami 5 fő területet vizsgál a szervezetben (humán tőke; folyamat tőke; innovációs tőke; vezetői képességek; célok). A felmérés sajátossága az, hogy a szervezet hatékony működését nem független szakértőkből álló tanácsadók mérik fel külső kritériumok alapján, hanem maguk a munkatársak olyan szempontok alapján, amelyek szorosan kapcsolhatók részben a mindennapi munkájukhoz, részben pedig a vállalat céljaihoz. A felmérési folyamatban való részvétellel az alkalmazottak lehetőséget kapnak, hogy ténylegesen beleszólhassanak a szervezet változásaiba és fejlődésébe. Hiszen az értékteremtő felmérés eredményei alapján cselekvéstervek („akciótervek”) készíthetők a Telenor által megfogalmazott célok érdekében. A Telenor célja pedig nem más, mint „vonzó, innovatív, hatékony és partnerorientált munkahelyek megteremtése, ahol az alkalmazottaknak kitűnő lehetőségeik vannak szakértelmük és személyiségük fejlesztésére. Az IVC kérdőívet első ízben 2002-ben töltötték ki a Pannon munkatársai, és az eredmények sajnálatos módon elmaradtak a várakozásoktól. A kérdőív feldolgozása után kapott ún. IVC-index alapján egy adott szervezet a következő négy kategória valamelyikébe sorolható be:

problémás, jó úton jár, erős, kiváló. A 2002-es felmérés eredményeképpen a Pannon a problémás határértéken belül végzett (igaz, csak néhány ponttal elmaradva az eggyel magasabb kategóriától). Természetesen az eredményt befolyásolta, hogy az az új szemlélet, amelyet a kérdőív közvetített, némiképpen szokatlan volt. Újszerű volt a forma, és a munkatársak egy része dolgozói elégedettségmérésként tekintette a kérdőívet, amely természetesen tartalmazott ilyen elemeket is, de nagyobb részben objektíven értékelhető tényekre kérdezett rá. A nem túl hízelgő eredmény azonban mégis elsősorban a szervezet felkészületlenségének volt köszönhető, valamint azoknak a hiányosságoknak, amelyek kiküszöbölése sürgős beavatkozást igényelt. Már maga az IVC is tekinthető nemcsak a hiányosságok feltárására alkalmas eszköznek, hanem egyben a megoldáshoz vezető útnak is, hiszen a kérdőív tanulságai számos további cselekvést aktiváltak.

Minden szervezeti egység a saját eredményeit workshopok során dolgozta fel, ahol meghatározták az adott egység erősségeit és fejlesztendő területeit.

A fejlesztendő területek közül a három leggyakrabban említett egyedi akciókat dolgoztak ki a workshop-ok résztvevői, és az év folyamán nyomon követték az akciótervek megvalósulását. Az öt fő területet bemutató modell képezi lényegében az alapját a Pannonban folyó munkának, és ha a modell által leírt összefüggéseket vizsgáljuk, ki kell emelnünk egy olyan tényezőt, amely kimondva-leírva nem jelenik meg, viszont a modell minden összetevőjére hat: a képzési-fejlesztési tevékenységet.

Ha az említett „önvizsgálat” szükséges a szervezet fejlődéséhez, ugyanez igaz magára a képzési fejlesztési tevékenységre is. A legnagyobb körültekintéssel és jó szándékkal kialakított képzési-fejlesztési folyamatok életképességét is igazolnia kell a gyakorlatnak. Az oktatással foglalkozó szakemberek által kigondolt mutatós képzési tervek sem hozzák meg a várt eredményt, ha nem felelnek meg a fejleszteni kívánt munkatársak igényeinek. A tréningekre áldozott sokszor jelentős összegek megtérülése is kérdéses, ha az adott képzési forma nem segíti a vállalat céljainak megvalósulását.

Investors in People Standard

Milyen módon mérhető le a képzési-fejlesztési tevékenység hatékonysága? Milyen módon mér-

hető az, hogy egyáltalán megfelelő eszközöket és folyamatokat használ-e a képzésért felelős szervezeti egység, leggyakrabban a HR?

A kérdésekre talán megnyugtató választ kaphattunk volna valamelyik széles körben ismert minőségbiztosítási rendszer alkalmazásával, azonban a célunk az volt, hogy a vizsgálódás kereszt-tüztében ne maguk a képzési folyamatok álljanak, hanem azok eredményei. Erre a célra pedig az Investors in People Standard azért tűnt kiváló megoldásnak, mert a Standard kizárólag a HR tevékenységek hatásait, eredményeit kutatja. A Standard a HR-t „fekete dobozként” kezeli, ahogy a Standard magyarországi bevezetésében közreműködő szakemberek fogalmazznak. Az IIP Standard nem ad előírásokat a HR feladatokra, folyamatokra, hiszen ezek szervezetről szervezetre, kultúráról kultúrára változnak. Amit a Standard vizsgál, az az, hogy mindezekből mi válik a munkatársak által megélt hétköznapi részévé, mi megy át érzékelhetően a gyakorlatba, mi válik rutinná, azaz mi a haszna, értelme a HR működésének. A Standard tehát nem a folyamatokat rögzíti, hanem a működési kultúrát támogatja – így mutatta be a rendszert a Magyarországi Tanúsított Cégek XII. Nemzeti Konferenciáján Csóti Gábor, Investors in People tanácsadó.

Az „Investor in People” cím elnyeréséhez a következő lépések szükségesek:

- A Standard és a szervezetre gyakorolt stratégiai hatásainak megértése;
- A Standard szerinti értékelés, a jelenlegi gyakorlat hiányosságainak azonosítása;
- A Standardnak megfelelő gyakorlat bevezetése melletti elköteleződés, és ennek kommunikációja a szervezet minden tagja felé;
- Tervezés, és a szükséges változások bevezetése;
- A Standard szerinti működésre vonatkozó bizonyítékok összegyűjtése és értékelése;
- Az „Investor in People” cím elnyerése.

A Standard alapján a felmérést a Pannon GSM-nél 2003-ban végeztük, az akkor érvényben lévő IIP Standard kritériumai szerint (2004-ben az IIP Standardot korszerűsítették, ami a kritériumok kismértékű változását vonta maga után, a korszerűsített változatot 2006. január 1. óta alkalmazzák Magyarországon). A Standard korábbi változata négy alapelvet rögzít, amelyek teljesítése 12 mutatón keresztül jeleníthető meg. Ezen mutatókon keresztül az alapelvek érvényesülésére különböző bizonyítékokat (szám szerint 33-at) kell a szervezetnek szolgáltatnia. A négy alapelv: elkötelezettség, tervezés, megvalósítás és értékelés. A

Standard jól körülírható elvárásokat fogalmaz meg a szervezet és a munkatársak számára egyaránt. A szervezet részéről elsősorban azt, hogy rendelkezzen egyértelmű stratégiával, aminek a megvalósítását a munkatársak fejlesztésével kívánja elérni, és kövesse is nyomon, hogy ez milyen sikerrel jár. A munkatárs részéről pedig azt, hogy értesse, hogy a stratégia megvalósításához mit kell tennie, és hogy milyen képességekkel kell rendelkeznie feladatainak ellátásához. Nagyon fontos, hogy a munkatársak képzése a feladataikhoz igazodjon. Az Investors in People Standard további előnye, hogy miközben diagnózist állít fel a szervezetről, egyben lehetőséget is kínál a fejlődésre, és megoldásokat javasol az esetleges hiányosságok orvoslására [1].

A diagnózis eredményei

A diagnózis alapjául szolgáló 2003 márciusában lezajlott interjúkon résztvevő munkatársak elmondták, hogy szerintük milyen mértékben bizonyíthatók a 12 mutatóban megjelenített alapelvek érvényesülése. A felmérés eredményeképpen az elvárt 33 bizonyítékból 23-at tudott felsorakoztatni a cég. Szívesen idézném az interjúkból azokat a véleményeket és megállapításokat, amelyek bizonyítékokként szolgáltak a mutatók teljesülésére, azonban az IIP Standard alkalmazásának hatásai jobban vizsgálhatók a hiányzó bizonyítékokon, illetve azok következményein keresztül. Minden felderített hiányosság esetében akcióterv kidolgozására került sor.

1. Visszajelzés és teljesítményértékelés

A munkatársak véleménye alapján kiderült, hogy nincsenek megelégedve a munkájukkal kapcsolatos visszajelzések rendszerével, gyakoriságával, mikéntjével.

Ennek oka az volt, hogy bár minden területnek megvolt a maga értékelő rendszere, ez nem volt egységes a szervezeten belül, ezen kívül nem volt kapcsolható a szervezet céljaihoz, valamint maga a folyamat nem kapott hangsúlyt a vezetők részéről.

Minden dolgozót érintő és a fejlődésüket előmozdító értékelőrendszer bevezetésére 2003 nyarán került sor Pannon Standard Annual Review (AR) néven. A rendszeres éves értékelés célja, hogy tudatosítsa a stratégiai vállalati célokat és azt, hogy a dolgozó miképpen járulhat hozzá azok

eléréséhez; segít áttekinteni az előző időszakban nyújtott teljesítményt; meghatározza a következő időszakra szóló egyéni fejlesztési tervet. Az értékelt munkatárs és vezetője közösen megállapítja, hogy milyen kompetenciák szükségesek az adott munkakör ellátásához, ezekkel milyen mértékben rendelkezik a munkatárs, majd megtervezik, hogy a szükséges fejlesztések milyen formában valósuljanak meg, például külső-belső tréning, coaching, rotáció, munkakörbővítés stb.

2. Célok

Bár a megkérdezett munkatársak közül a legtöbben ismerték a szervezet főbb célkitűzéseit, jóval kevesebben értették, hogy saját szervezeti egységük, illetve ők maguk hogyan tudnak hozzájárulni a célok megvalósulásához.

Az AR ebben az esetben is megfelelő eszközként működik, hiszen az értékelő beszélgetés során külön hangsúlyt fektetnek arra, hogy milyen módon jelennek meg a célok a mindennapi munka során. A megvalósulás alapelveihez kapcsolódóan a megkérdezett vezetők egyértelműen hiányosnak tartották a vezetői képességek fejlesztését, bár a szakmai képzésekkel elégedettek voltak. Mivel a interjúk idején már folyamatban volt többek között a középvezetők képzési programja, az MMDP (Middle Management Development Program), a bizonyítékok hiánya azt jelzi, hogy a program elején járva még csak a vezetők egy része ismerhette azt. A középvezetők számára kialakított átfogó képzés több modulból állt: vezetői képességek, pénzügyi, technológiai és projektmenedzsment modul. A Standard eredményeit figyelembe véve a tematika kiegészült „a vezető szerepe a munkatársak fejlesztésében” témakörrel.

3. A fejlesztés hatása a teljesítményre

Nem elég azonban hatékony és személyre szabott fejlesztési terveket készíteni, tudatosítani kell a munkatársakban, hogy a fejlesztések milyen célokat szolgálnak, illetve tudatosítani kell, hogy ezek a fejlesztések milyen hatással vannak a munkatársak teljesítményére, a közvetlen szervezeti egység működésére, ezáltal az egész szervezet működésére.

Ebben a kérdéskörben sem találtak mindezen esetben az eredmények a Standard ajánlásával, így itt is további lépések váltak szükségesek. A kapcsolódó akcióterv tartalmazta a HR stratégia fejlesztési vonatkozású részeinek megvalósítását, az új képzési, fejlesztési rendszer

hatékony kommunikációját (erre a célra a legjobb csatornának a Pannon belső intranetes kommunikációs felülete bizonyult), és nem utolsósorban az IIP Standard bevezetése és annak folyamányaként megvalósított változtatások hatékony kommunikációját.

A fenti, részletesebben bemutatott példák részét képezik annak a fejlesztési csomagnak, ami magában foglalja a menedzsment-fejlesztés, a csoportfejlesztés, a kommunikáció és az üzleti és képzési tervek témaköreit. Ahhoz, hogy a szervezet teljes mértékben megfeleljen a Standard ajánlásainak, a következő fejlesztésekről született megegyezés:

Menedzsmentfejlesztés: Ahhoz, hogy megfeleljen a Standardnak, a Pannonnak biztosítania kellett, hogy a vezetők megértsék szerepüket az emberek fejlesztésében, valamint rendelkezzenek az ehhez szükséges tudással és képességgel. Az ennek tudatosítását célzó képzéseket be kellett építeni a vezetőfejlesztési programokba.

Csoportfejlesztés: A Pannon átstrukturálását követően kiemelt cél volt a „Pannon csapat” minőségi, eredményességi, hatékonysági és kompetencia-kritériumainak meghatározása, illetve ennek a vezetők és munkatársak felé történő kommunikálása.

Kommunikáció: A Pannon hatékonyan közvetíti a szervezet alapvető célkitűzéseit a munkatársak felé, de pontosabban kellett kommunikálnia, hogy mit kell tenni az egyes szervezeti egységeknek és egyéneknek, hogy teljesüljenek is azok. A stratégia és a tervek mindenki számára világossá váltak, a csoportszintű és egyéni szintű feladatokat ezekhez kellett illeszteni.

Üzleti és képzési tervek: A szervezetnek hatékony kapcsolatot kell biztosítania az üzleti terv célkitűzései és a képzési terv között. Erre akkor kell különös hangsúlyt fektetni, amikor a vállalati stratégia kihirdetésre kerül a vezetők és munkatársak felé.

A záróértékelés

A fejlesztési szakaszt követően a Pannon 2003 decemberében vállalkozott a megmérettetésre. Az eredmény: a fejlesztések nyomán a szervezet a Standard összes ajánlásának teljes mértékben, mind a 33 bizonyíték szerint megfelelt. A Pannon-

ról mint szervezetről, pozitívan fogalmazott az Investors in People Standard záróértékelését végző tanácsadó a jelentésében:

„A Pannon GSM egy nagyon előrelátó szervezet, amely magasan képzett, eredményes, hatékony alkalmazottakat foglalkoztat, akik büszkék munkájukra, és képesek elvégezni feladataikat. A szervezet valóban befektet a munkatársakba, és nagyon erős, pozitív csapatszellem érezhető az alkalmazottak között, akik támogatják egymást, és megosztják egymással tapasztalataikat”[2].

Investors in People Standard hatása a szervezetben

Az Investors in People Standard bevezetésének hatásai már a kezdeti lépésektől érzékelhetőek voltak. Hiszen maga a diagnózis felállítása nyereség, amennyiben segít feltárni az erősségeket-gyengeségeket a szervezetben, illetve a HR tevékenységben, a hiányosságok orvoslására kidolgozott akciók pedig egységes rendszerbe foglalják az egyébként is szükséges fejlesztéseket.

Látványos eredményként könyvelhető el, hogy az egyik kiindulópontnak tekintett Humán Értéktérítő Kérdőív eredményei alapján számolt IVC index már 2003-ban az „Erős” kategóriába emelte a Pannont, és ezt az eredményt a következő években is megtartotta. Azóta lezárult a 2005-ös év értékelése is, és az IVC index a 2004-esnél is magasabb értéket mutatott.

Ezt szemlélteti az alábbi táblázat, amely az egyes mutatók 100-as skálán mért értékeinek emelkedő irányú változását mutatja be.

		2004	2005
1	Motiváció	58	67
2	Befolyás és felhatalmazottság (a munkavállaló részéről a saját munkájára nézve)	67	76
3	Kompetencia	76	78
4	Szervezeti hatékonyság	69	89
5	Tanulás és információ-megosztás a szervezetben	66	75
6	Hatékony döntéshozatal	68	79
7	Együtműködés (saját szervezeti egységen belül, ill. a különböző szervezeti egységek között)	62	70

További haszonként jelentkezett, hogy sikerült tudatosítani a munkatársakban saját képzésük

fontosságát, megértették, hogy milyen módon kapcsolódik saját fejlesztésük a vállalat céljaihoz.

Külön siker, hogy a vállalat számos osztályáról elmondható, hogy kialakult az önfejlesztés igénye. Példaként a telefonos ügyfélszolgálat belső szakmai oktatássorozata emelhető ki. A telefonos ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak úgy érezték, hogy további célzott oktatásokra van szükségük, hogy lépést tartsanak a viharos gyorsasággal fejlődő mobiltechnológiákkal, éppen ezért kiválasztották azokat a munkatársakat, akik valamelyik szolgáltatást vagy terméket a többiekénél magasabb szinten ismerték, és belső képzések formájában továbbadták tudásukat azoknak a munkatársaknak, akik az adott témakörben ennek szükségét érezték. Ebben az önszerveződő oktatásban a HR csak annyi segítséget nyújtott, amennyit a szervezők igényeltek.

Az éves áttekintéshez kapcsolódó előnyöket már láthattuk az idézett példákban, röviden összefoglalva legnagyobb jelentősége abban rejlik, hogy biztosítja a szervezet célkitűzéseinek megismerését, a visszajelzések segítségével a dolgozók motiváltságát, elkötelezettségét, valamint mással nem helyettesíthető információforrásként működik a munkatársak tényleges fejlesztési igényei felméréséhez, a fejlesztési tervek kialakításához.

A bevezetőben már említett, a teljes Pannon márkát érintő megújulás a szervezetek életében történő változások szokásos kezelésén túl speciális feladatokat is jelent egy Investor in People szervezet számára. Különös hangsúlyt kell fektetni arra, hogy a munkatársak megértsék a megújulás lényegét, tisztában legyenek a vállalat új céljaival, és képesek legyenek azonosulni a mind külső megjelenésében, mind megfogalmazott értékeiben megújult Pannonnal.

Eppen ezért a megszokott képzések esetében több időt és nagyobb figyelmet fordítunk a fenti kérdésekre, jó példával szolgálhat erre a Pannon orientációs képzése, amelynek célja, hogy minden újonnan belépő munkatárs megismerkedhesen a vállalat szervezeti felépítésével, piaci helyzetével, belső folyamataival és termékeivel (függetlenül attól, hogy milyen területre nyert felvételt). A február óta szervezett orientációs training már tartalmazta a megújulással kapcsolatos elemeket, és arányaiban is jelentősebb szerepet kapott a megújult jövőkép és értékek bemutatása.

A közeljövőben dolgozzuk ki a teljes képzési rendszer átalakítását, hogy az összhangba kerül-

jön a megfogalmazott új értékekkel és az új értékelő rendszerrel. A megújult változatot, amely egységes keretet kínál a Telenor csoporthoz tartozó összes vállalat teljesítményértékelése számára, idén még csak a vezetői körben alkalmazzuk és az alkalmazottak esetében az itt bemutatott változat szerint történik az értékelés, de a jövő évtől kezdve minden munkatárs a megújult rendszer alapján vesz részt a értékelési folyamatban.

A fenti példa a kimagasló HR tevékenységet elismerő díj további előnyére mutat rá: a Telenor csoporton belül a Pannon HR szervezete olyan szakértelemről tesz tanúbizonyságot, amely lehetővé tette számára, hogy úttörő szerepet vállaljon különböző globális HR projekteken. Ilyen az előbbi példában szereplő teljesítményértékelő rendszer, valamint az a HR Global projekt, aminek „pilótaszervezete” a Pannon.

Természetesen a tulajdonosok bizalmának megszerzésén túl a munkaerőpiac is nagyobb bizalmat szavaz egy olyan cégnek, amelyik kiemelt

fontosságot tulajdonít az emberi erőforrások fejlesztésének.

Egy Investors in People szervezet szigorú feltételeknek felel meg, a cím elnyerése figyelemreméltó eredmény.

„A díj elnevezéséből is érthető, hogy azok a szervezetek kapják, amelyek kivételesen sokat fektetnek be az emberi erőforrásokba. Mi most egy nemzetközileg elismert szakmai nívót képviselő, exkluzív klub alapítói vagyunk Magyarországon. Remélhetőleg egyre több vállalat és intézmény szeretne csatlakozni ehhez a klubhoz, hogy profitálhasson a Standard által nyújtott előnyökből. Ez egyfajta mutatója is lesz a magyarországi HR-kultúra fejlődésének.” [3]

HIVATKOZÁSOK:

- [1] TQMI Hungary: Az „Investors in People Standard” (www.iip.hu)
- [2] Investors in People Assessment Report for Pannon GSM, Hungary, 30 March 2003.
- [3] Végh József (a Pannon GSM Zrt. HR igazgatója) beszédéből, 2004. február 14.

Ref: AIB H2006/001



„Minősített tanácsadót keresünk!”

Ha egy potenciális ügyfél így hirdet, Ön megfelel a követelménynek?

A Minősített Tanácsadó státusz előnyei:

- hatékony szakmai kommunikációt tesz lehetővé
- kiközvetítési lehetőséget nyújt tanácsadót kereső ügyfeleink számára
- szakmai felkészültséget igazoló VINCOTTE tanúsítványt ad
- megjelenést biztosít a Vincotte internetes felületein
- ingyenes

Legyen büszke szakmai tudására!

A minősítés folyamatáról, a jelentkezés feltételeiről kérje tájékoztatónkat!
Hívja a 06/1 321 4965-ös telefonszámot!

www.vincotte.hu

vincotte@vincotte.hu

Tel: 06/1 321 4965 Fax: 06/1 413 6048

A most nyolcvanas éveiben járó, cseh származású szerző hosszú élete és szakmai karrierje során azt a legfőbb tanulságot szűrte le, hogy a minőség mindig megtérül. Nem csupán az elvégzett munka, valamint a termékek és a szolgáltatások minőségéről van itt szó, hanem az emberi kapcsolatok, mindennek előtt a gyártó és az ügyfél kapcsolatainak minőségéről is. Az ötvenes és a hatvanas években, amikor osztályvezetőként rádiós-televíziós és mikrohullámú légvezetékeket adott el többnyire az állami postához tartozó ügyfelek részére, rájött arra, hogy jó és tartós kapcsolatok kizárólag a becsületesség és a kölcsönös tisztelet alapján építhetők ki. Mindig őszintén elmondta az ügyfeleknek azt is, ha a termék valamelyik jellemzője nem felelt meg az elvárások-

nak, ilyenkor közösen keresték az elfogadható megoldást. Később, mint a TESLA nagyvállalat minőségügyi részlegének vezetője, következetesen visszautasította a hibás termékek elfogadását még akkor is, ha csak rejtett hibáról volt szó. Ezzel persze kiváltotta a termelési részlegek igazgatójának nehezítését, aki azonban később – miután az ügyfelek részéről számos kedvező reakciót tapasztalt és rájött arra, hogy mindig van lehetőség a minőségi elvárások kielégítésére, még ha az nem is nagyon könnyű dolog – belátta ezen „politika” egyedüli helyes voltát. A szerző 1989-ben a Cseh Minőségügyi Szervezet egyik alapító tagja volt.

(Heinz Frank: Quality attitudes. Quality Progress, December 2005, p. 81) **VG**

ISO 19011 – Irányelvek a minőségügyi és a környezetközpontú irányítási rendszerek auditálásához



„Ha minden marad változatlan, az előbb-utóbb sokba fog kerülni” – tartja a mondás, nem is alaptalanul: így van ez általában, de különösen az auditorok esetében. Szerencsére még 2004-ben megjelent az ASQ (Amerikai Minőségügyi Szervezet) Auditálási Kézikönyvének harmadik kiadása, amely magában foglalja az ISO 19011 rendszeraudit útmutató szabvány Egyesült Államokban érvényes változatát. Ez az új kiadás nemcsak egyszerű frissítést jelent, mivel tartalmazza az auditori szakma területén az utóbbi időben bekövetkezett változásokat, valamint a rendszer- és a folyamatauditok ügyfelei által elvárt követelményeket is. Néhány újdonság a 2004. évi kiadásból, ami különösen hasznos lehet az ASQ által tanúsított minőségügyi auditorok számára:

- Minden auditálási technika számos közös elemmel rendelkezik, amelyek többé-kevésbé változatlanok maradnak. Az új kézikönyv tehát nagy segítséget nyújt a minőségügyi és a környezetközpontú irányítási rendszerek, illetve a biztonsági rendszerek auditjához egyaránt, tekintet nélkül arra, hogy folyamat- vagy rendszerauditról van-e szó.
- Az ISO 9001 szabvány a folyamatszempontú és a PDCA ciklust helyezi előtérbe, ezért az auditoroknak az egyes elemek külön-külön történő vizsgálata helyett nagy áttekinthetőségre van szükségük. Meg kell tudniuk magyarázni továbbá az érintettek számára olyan fogalmak jelentését, mint például a folyamatirányítás, az állandó javítás és fejlesztés szükségessége, a hatékonyság és a hatásosság közötti különbség, a folyamatábrák és a diagramok jelentősége, valamint a nem teljesítés és a nem megfelelés közötti kapcsolat.
- Az auditoroknak tevékenyen közre kell működniük a korrekciós lépések megtervezésében is, hogy meg-

előzzék a negatívumok ismétlődését a jövőben, és elkerülhessék az átmeneti és tüneti kezelések alkalmazását. A vezető auditoroknak külön ismeretekre van szükségük az audit-team összeállításához és munkájának irányításához is.

- A ma auditorának sokféle szerep jut: a szorosabb értelemben vett auditáláson kívül konzultációs tevékenységet is folytat és szaktanácsot ad az általa auditált szervezet, illetve annak vezetői részére. Fontos szempont azonban az érdek-összeűtközések és más konfliktusok elkerülése, továbbá az auditálási folyamat integritásának megőrzése. Ma már az auditálás egyre fontosabb menedzsmenteszközzé válik a vezetők kezében. Az auditoroknak is – amikor csak lehet – össze kell kapcsolniuk az auditálás eredményeit az adott szervezet céljaival és hozamrafordítás viszonyaival, elsősorban a költségcsökkentés szempontjából.

Sajnos, az ISO 19011 szabvány elsősorban a harmadik fél által végzett auditálásokra vonatkozik, de számos hasznos megállapítást tartalmaz minden auditprogramra nézve. Egy teljesen új megközelítés szerint az etikai kódex által előírt kötelezettségeket az auditorokra is ki kell terjeszteni. Az etikus magatartás ösztönzése és folyamatos megfigyelése az auditprogrammenedzserek feladatát képezné. A szabvány új amerikai változata az auditprogram teljesülésében az alábbi elemeket különbözteti meg: az előírt program maradéktalan végrehajtása, az auditor által nyújtott teljesítmény, a nyomon követés hatékonysága, valamint az auditorok és az auditprogram-menedzserek által biztosított etikai vezetés.

(J. P. Russell: Help has arrived. Quality Progress, December 2005, p. 83–85) **VG**



www.emi-tuv.hu



Notified Body
1417

Szakértelem
Biztonság
Minőség

Az ÉMI-TÜV Bayern csapata

műszaki szolgáltatásaival sikerré kovácsolja munkáját a minőségügy és a biztonságtechnika területén.

Vizsgálat, tanúsítás és szakértői tevékenység az alábbi területeken:

- Felvonók, mozgólépcsők, színpadtechnikai berendezések
- Építő-, emelő- és anyagmozgatógépek
- Nyomástartó berendezések, kazánok, gáziparancsok
- Hegesztési technológiák, hegesztők, hegesztőüzemek
- Magas- és mélyépítőipari létesítmények tartószerkezei, épület- és szakipari szerkezetek
- Szórakoztatóipari és szabadidőberendezések
- Játszóterei eszközök
- Megfelelőség értékelés és CE jel
- Terveződélyezés
- Minőségirányítási, Környezetközpontú Irányítási Rendszerek TÜV CERT, TÜV MS és MRTI tanúsítása (TGA és NAT akkreditáció alapján) Körhízi ellátási standardok (KES) Munka Egészségügyi és Biztonságtechnikai Rendszerek (MEBIR) Élelmiszerbiztonság (HACCP) Integrált vállalati rendszerek

ÉMI-TÜV Bayern Kft. TÜV SÜD Csoport • H-2000 Szentendre, Dózsa György. út 26.
Tel.: (+36) 26 501-120 Fax: (+36) 26 501-150 • E-mail: igazgatóság@emi-tuv.hu

DR. BEZEGH ANDRÁS

kandidátus, okl. vegyészmérnök

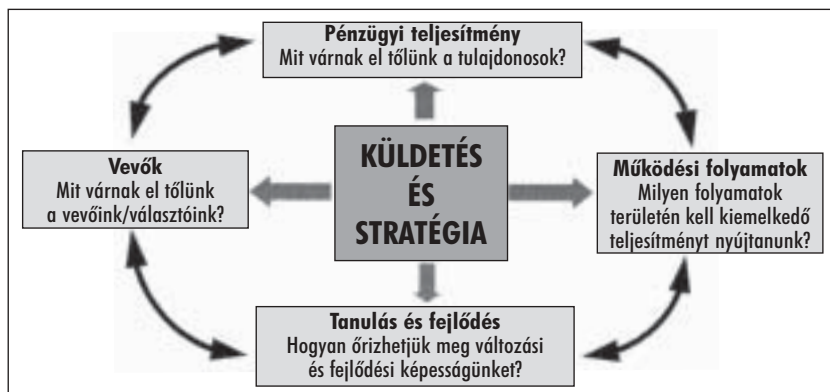
Budapesti Corvinus Egyetem, Gazdálkodástudományi Kar,

Környezetgazdaságtani és Technológiai Tanszék

Vállalati menedzsmentrendszerek integrálása. II. rész

Integrált irányítási rendszerek

A legátfogóbb meghatározás szerint a rendszerintegráció a vállalkozás anyagi, információs, döntési és ellenőrzési folyamatainak olyan átfogó kialakításából áll, amelyik összekapcsolja a funkciókat az információval, az erőforrásokkal, az alkalmazásokkal és az emberekkel, a vállalkozáson belül fejleszti a kommunikációt és az együttműködést annak érdekében, hogy a vállalat egyetlen egészként viselkedjen a vállalati stratégiának megfelelően [18].



1. ÁBRA Balanced Scorecard [18]

Amennyiben az integrációt a szabványos rendszerek összehangolásaként, egyesítéseként értelmezzük, az integráció célját a következőkben lehet megadni:

- Hatékonyság
- Biztonság
- Rugalmasság
- Innováció
- Stratégiai következetesség
- Egységes profil

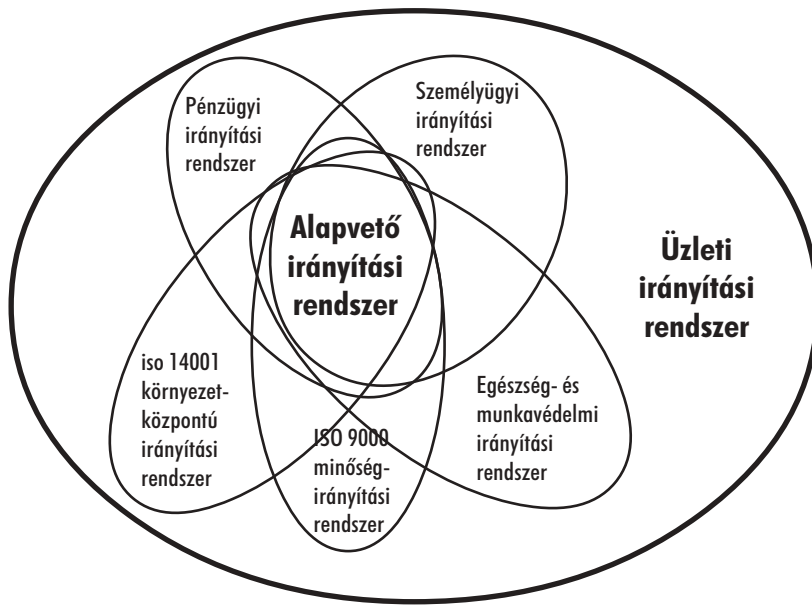
Az irányítási rendszerek integrálásának egyik kulcskérdése az erőforrások hatékony felhasználása.

lásának biztosítása. Igen fontos kérdés az, hogy holisztikusan, vagyis ne önálló menedzsmentrendszerekben gondolkodjunk, amelyek az összes többitől függetlenül működnek, hanem egyesítsük a rendszereket, ahol csak lehet. Az integrált rendszer innovatív módja a szabványok, auditok és rendszerek összekapcsolásának, általa időt lehet nyerni, és a költségek csökkenthetők.

Hagyományosan a gazdálkodó szervezeteknél létezik pénzügyi rendszer, gazdasági rendszer, humán erőforrás menedzsment, újabban minőségirányítási rendszer. Egyre inkább természetessé válik, hogy létezik környezetközpontú irányítási rendszer, továbbá munkaegészségügyi és biztonsági irányítási rendszer. E rendszereknek sajátos funkciói és közös elemei vannak (2. ábra). Érdemes megvizsgálni, milyen módon lehet a közös elemeket hatékonyabban alkalmazni.

Az integrált irányítási rendszer (IMS) tehát egy olyan irányítási rendszer, amely a vállalat minden részét, összetevőjét egységes összefüggő egészszé, egyetlen rendszerbe integrálja, amellyel feladatait és küldetését megvalósíthatja. Minden részleg, amelynek hatása van az üzleti eredményekre az irányítási rendszer része kell legyen. Az IMS integrálja az egyes parciális irányítási területeket, és középpontjában a minőség, a munkahelyi egészség és biztonság, a környezetvédelem, a pénzügy stb. áll. Ez maga után vonja, hogy az egyes rendszereket leíró dokumentumok és folyamatok egyúttal mind integrálttá váljanak.

Jelenleg nem léteznek nemzetközi, nemzeti vagy ágazati szabványok az integrált minőségirányításra.



2. ÁBRA Üzleti irányítási rendszerek átfedése

nyítási rendszerek kialakítására. De akkor hogyan integráljunk rendszereket?

Integrálási modellek kiválasztása

Shegezzi kutatási eredményei[4] azt mutatják, hogy a szervezetek alapvetően három módszert alkalmaznak rendszereik integrálására:

- hozzáadás (addition),
- egyesítés (merger),
- beillesztés (integration).

Ahhoz, hogy egy szervezet képességeihez, adottságaihoz mérten a legjobb módszert válassza, az integrálás folyamatát megelőzően célszerű néhány megfontolást tenni:

- Az új rendszerfejlesztéseket érdemes összhangba hozni az eddig megkezdett projektekkel, szervezeti stratégiával, újonnan bevezetett szabványokkal.
- A részrendszerek integrálása során célszerű az egyszerűbb megoldásokat keresni.
- Az integráció során vegyük figyelembe a szervezet méretét, a termékek jellegét, a részrendszerek közötti átjárhatóságot.
- Érdemes egyéb modellek alkalmazását is mérlegelni, mint az EFQM modell, Balanced Scorecard, Hat Sigma stb.

Az International Quality Organisation integrált rendszer megközelítése annak vizsgálatán alapszik, hogy a szervezet az integrálás előtt milyen felépítésű, fejlettségű rendszerrel rendelkezik. [19] Ennek függvényében három kategóriát állít fel:

- átalakítás,

- rendszerek egyesítése és
- a systems engineering megközelítés.

Átalakítás

Ha egy szervezet rendelkezik tanúsított minőségirányítási rendszerrel, akkor arra alapozva hozzáillesztheti a munkaegészségügyi, biztonsági, környezetvédelmi folyamatokat és az irányítási rendszerek egyéb követelményeit.

Minden rendszernek tartalmaznia kell az alábbi folyamatokat:

- fejlesztés és ellenőrzés dokumentálása;
- oktatás;

- belső audit;
- vezetőségi átvizsgálás;
- javító tevékenység;
- megelőző tevékenység.

Az integrálás az új gyakorlatoknak a már meglévő folyamatokhoz való hozzáadásával valósul meg, és ezáltal módosítja a dokumentációt. A továbbiakban ez tartalmazza az összes területre vonatkozó dokumentumot.

A megközelítés gyengesége, hogy az eredmény minősége nagymértékben függ attól, hogy milyen módon vezette be a szervezet az eredeti minőségirányítási rendszert.

Rendszerek egyesítése

Amennyiben egy vállalatnak több mint egy formális rendszere és szervezete is van, pl. MIR és KIR, egyesíthetik a két rendszert, és a továbbiakban integrálhatják az újabb rendszereket azok kialakítása során. Ezzel a módszerrel a szervezet egyesítheti a dokumentációt, ahol az azonos folyamatokat szolgál, ugyanakkor megmarad a két szervezet.

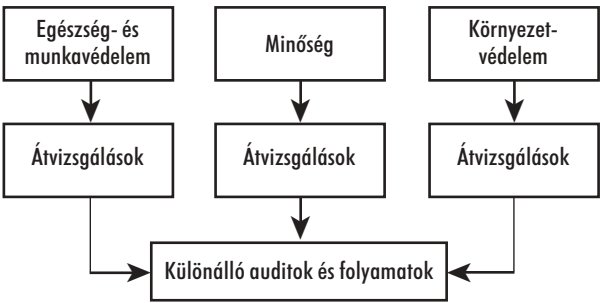
A rendszermérnöki megközelítés

Függetlenül attól, hogy van-e a szervezetnek formális rendszere vagy nincs, irányítási rendszerének fejlesztéséhez alkalmazhatja a rendszermérnöki (systems engineering) módszert. Előnye,

hogy összefüggő rendszer alakítható ki, amely független a szabványoktól, és alapvetően a szervezet igényeinek megfelelően alakítható. E megközelítés szerint a szabványok a feladatok és folyamatok azonosítására használatosak. A szervezetet egészében kell nézni, célját, misszióját és a kulcsfolyamatokat kell meghatározni, amelyek a cél megvalósításához szükségesek.

Kirkby[20] nézetei az IMS kialakítására a következők. Integrált irányítási rendszer kidolgozásához az egyes irányítási rendszerszabványokra kell kialakítani egy közös szerkezetet. Így a vállalat céljainak megfelelően használhatja a szabványokat együtt vagy külön-külön.

Az ISO 9001: 2000, az ISO 14001 és az OHSAS 18001 szabványoknál a kompatibilitás biztosítható a Deming féle irányítási modellel (PDCA-modellel). Fontos megjegyezni, hogy az érintettek tekintetében



3. ÁBRA Különálló irányítási rendszerek működése

nagy a különbség a szabványok között. Amíg az ISO 9001-nél a vevő a fő érintett, addig az ISO 14001-nél és az OHSAS 18001 modellnél ennél szélesebb az érintettek köre, maga a társadalom.

ISO/CASCO TC 176 vitái során alakult ki az a gondolat, amely szerint nem az irányítási rendszerszabványok integrálásáról, hanem inkább azok kompatibilitásáról érdemes beszélni. Az elképzelés három lehetséges modellt vázol fel: különálló, egymás mellé felsorakoztatott és integrált irányítási modell.

Különálló irányítási rendszerek (3. ábra) mindegyike a saját különálló követelménykészletének tesz eleget. A három fő szabvány az irányítás különböző területeit érinti, ezért a vállalatnak lehetősége van a három rendszer egymás melletti működtetésére. Első ránézésre ennek a megközelítésnek hátránya a feladatok ismételt végrehajtása.

Az egymás mellé felsorakoztatott irányítási modellek (4. ábra) a szabványok közös területeit hasznosítják. Ezek a közös területek:



4. ÁBRA Az egymás mellé felsorakoztatott irányítási modellek

- belső auditok;
- vezetőségi átvizsgálás;
- helyesbítő és megelőző intézkedések;
- oktatás;
- szervezet és felelősség;
- irányítási politika.

Ezáltal lehetővé válik egy felső szintű rendszer létrehozása, amely az előbb említett közös elemeket tartalmazza, és egy második szint, amelyben a három különböző szabvány alrészekként működnek. A módszer előnye, hogy bizonyos mértékig szabadon funkcionálnak az irányítási rendszerek, de a közös elemek egyetlen rendszer keretében működnek. Így a közös (azonos) problémák, illetve trendek azonosíthatók, és könnyebben megoldhatók a feladatok.

Az integrált irányítási rendszerek magukban foglalják a három irányítási rendszert, és egyetlen közös irányítási rendszert alakítanak ki. Egy ilyen rendszer (5. ábra) előnyei: a vállalati fejlesztések ösztönzése mind a folyamatok működtetése, mind az irányítási rendszerek területén, ismétlések kiiktatása, kockázatsökkenés, részlegek és funkciók közötti falak ledöntése. Mindez a vállalat versenytársaival szembeni előnyét is növelheti. A rendszer



5. ÁBRA Az integrált megközelítés

hátránya, hogy a specializáció csökkenésével a szakértők tudása inkább általánossá válik.

Az elméletet összegezve elmondható, hogy bármely IMS típusnál elengedhetetlen a szabványokban alkalmazott PDCA modell figyelembevétele és az, hogy ennek megfelelően az irányítási rendszerek, mint szeparált, egymás mellett felsorakoztatott vagy integrált rendszerként működjenek. A vállalatoknak nem szabad előírni, hogy milyen módon integrálják irányítási rendszereiket, hanem olyan eszközt kell a vállalatok kezébe adni, amellyel kialakítható a megfelelő irányítási rendszer az adott vállalat üzleti szokásainak, terveinek és továbbfejlődésének megfelelően.

Ashen és Funck[21] azt vizsgálták, hogy miért és hogyan vezettek be IMS-t a megfigyelt vállalatoknál. Szerintük jelentős számbeli növekedést mutat a minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerek integrálása. Kutatásuk során különböző integrálási modelleket vizsgáltak. Az eredmények szerint az ISO 9001 és az ISO 14001 szabványok mellett sokan alkalmaznak egyéb szabványosított eszközt, így pl. az EFQM kiválóság modelljét. Az EFQM modell együttesen tartalmazza a minőségre és a környezetvédelemre vonatkozó követelményeket.

A vizsgálat tárgya, hogy a különböző modellek mennyire felelnek meg annak a kritériumnak, hogy egy IMS rendszer alapjául szolgáljanak. Az értékelés a következő szempontok szerint történt:

- Integráció szintje: a döntések során milyen mértékben érvényesülnek a minőségi, illetve környezeti célkitűzések?
- Átláthatóság: a modell milyen mértékig elemzi a minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerek közötti kapcsolatot, pl. a környezetvédelem és a piaci szempontok lehetséges konfliktusát?
- Környezetvédelmi orientáció: milyen mértékben járul hozzá a modell a hatékony és rendszeres mérésekkel a környezetvédelmi fejlesztésekhez?
- Integrációval járó ráfordítások: milyen nagy anyagi és egyéb ráfordítással jár az integrált rendszer bevezetése?

A vizsgálat eredményeit a kritériumok függvényében a 2. táblázat foglalja össze. Szükséges megjegyezni, hogy az IMS kialakításának, működésének sikerességét nagymértékben meghatározza, hogy a vállalat hogyan tervezte meg és vezette be irányítási rendszereit.

Az EFQM modellel szemben megfogalmazott legjelentősebb hiányosság, hogy a környezeti kér-

2. TÁBLÁZAT Az integrációs kritériumok

IMS	EFQM modell	ISO 9001 (alap) és ISO 14001	ISO 14001 (alap) és ISO 9001
Integráció szintje	Közepes	Magas	Magas
Átláthatóság	Közepes	Magas	Magas
Környezeti orientáció	Kicsi/ Közepes	Magas	Magas
Ráfordítások	Alacsony	Magas	Magas

dések nem szerepelnek elég nagy hangsúllyal a rendszerben. Az ISO szabványok alapján történő integrálás hátránya, hogy általában sokkal összetettebb a folyamat, mivel az integráció jelentősen több folyamatot igényel, mint az EFQM modell esetében. Ugyanakkor ez, mint előny is értékelhető: a környezetvédelmi és a minőséggel kapcsolatos tervezési és ellenőrző folyamatok integrálása minden részletre kiterjed. Ezáltal az átláthatóság biztosított, az új/módosított folyamatok és termékek tervezését megelőzően a környezeti hatások is kivizsgálásra kerülnek.

Integrálás előtt azonban több kiemelkedően fontos területet kell megvizsgálni. Ezek: a szervezet felépítése és a felelősségek, a minőségi, környezeti, egészségi és biztonsági kockázatok azonosítási, mérési és kezelési módja, továbbá a vállalatnak fontos érdekelt felek ismerete.

A szervezeti felépítés jellege befolyással van az integráció kialakítására, nagyon gyakran integráció címén a rendszer „papírmunkával” (kézikönyv, dokumentált eljárások stb.) kapcsolatos részéről esik szó. Az integrált rendszer leírása, jellemzése is nagy jelentőségű, de fontos, hogy a környezetvédelmi, minőségirányítási, egészség- és munkavédelmi/biztonsági szervezet vezetői megfelelően kommunikáljanak egymással. További tapasztalatok azt bizonyítják, hogy integrált rendszer bevezetésének az esélye sokkal nagyobb, ha az integrációért felelős személyek a felső vezetéshez – lehetőség szerint közvetlenül a legfelső vezető alá – tartoznak.

A minőségi, környezeti, egészségi és biztonsági kockázatok azonosítási, mérési, és kezelési módjának alaposnak és megbízhatónak kell lennie, részben azért, hogy a harmadik fél által végzett auditok során megfeleljen a követelményeknek, de ami ennél fontosabb, hogy az érintettek felé igazolva legyen a kellő alapossággal végzett munka, az adatok logikus kezelése és feldolgozása, és az ebből következő megfelelő döntések meghozatala.

A fontos érdekelt felek csoportja függ a kockázatok típusától. A környezetirányítás érintettjei a hatóságok, és maga a környezet, míg a minőség területén a „vevő a király”. Egészségi és biztonsági irányítási területeknek az alkalmazottak, a vállalat tevékenysége által érintett személyek, illetve a hatóság a legfőbb érintettjei. Egy jelentős célja lehetne az IMS-nek, hogy szorgalmazza a jobb kapcsolatrendszer, a növekvő bizalom kialakítását a fontosabb érdekelt felekkel oly módon, hogy a szervezet dolgozóit, hírnevét és a vállalkozás sikerességét káros hatások ne ériék.

Egyéb rendszerintegrálási lehetőségek

A széndioxid-kibocsátás az energiatermelés és -felhasználás egyik nemkívánatos velejárója, amit célszerű a környezetvédelmi tevékenységekkel együtt kezelni. Abból a megfigyelésből kiindulva, hogy a vállalkozások általában nem fordítanak kellő figyelmet energiagazdálkodásukra, különösen nem az azzal kapcsolatos környezetvédelmi szempontokra, a norvég adatok alapján megsejlelhetők az energiagazdálkodási rendszer és a környezeti menedzsmentrendszerek integrálásából származó előnyök [22]. Ezek megegyeznek a már korábban tárgyaltakkal. A hátrányok között a túl nagy és bonyolult rendszer mellett megemlítik, hogy az ennyire különböző szakértelmet igénylő területeken a tanácsadók általában járatlanok, és emiatt több tanácsadót kell alkalmazni, ami viszont növeli a költségeket.

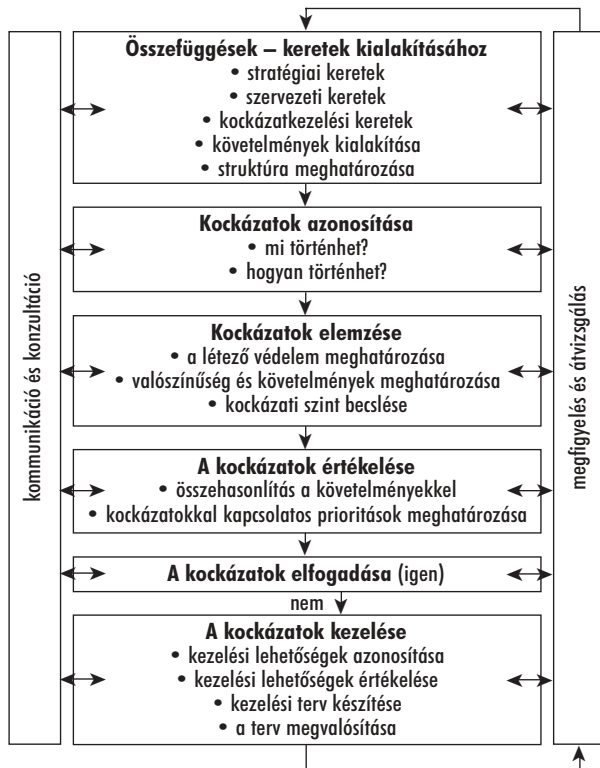
A szerző következtetései között szerepel néhány, közvetlenül az energiagazdálkodás területén érvényes megállapítás:

- A kis- és középvállalatok nem vizsgálják a lehetséges energiamegtakarítások és a megújuló energiahasználat lehetőségeit.
- A kis- és középvállalatok vezetői nem ismerik az energia és az energiagazdálkodás szempontrendszerét.
- Az iparnak és a (kormányzatnak) hatóságoknak közösen kellene fellépni olyan programokkal, amelyek az integrált energia- és környezeti menedzsmentre vonatkozó információt és támogatást nyújtanának a kis- és középvállalatok számára.

Kockázatmenedzsment rendszer

Egyelőre kevés alkalmazási példa vált ismertté a nemrégiben megújított AS/NZ 4630:2004 jelű ausztrál kockázatmenedzsment szabvány alkalmazásáról.

A kockázatmenedzsment rendszer célja általános keretet szolgáltatni a legkülönbözőbb káros hatások ellen, amelyek kiterjedhetnek a terrortámadástól az informatikai rendszerekbe történő behatolási kísérletekig. A 6. ábrán bemutatott modell alapján is látható módon a rendszer alkalmas arra, hogy ismert szabványos rendszerekkel integrálják, méginkább arra, hogy esernyőként szolgáljon más menedzsmentrendszerek egy rendszerbe történő integrálásához. Elvégre csak újrafogalmazás kérdése: a minőségügyi rendszer védelmet biztosít a vevői kifogások, mint kockázatok ellen; a környezetmenedzsment rendszer védelmet biztosít az érdekelt feleknek a szervezet környezeti teljesítményével kapcsolatos kritikái ellen. A MEBIR esetében már ez az átfogalmazás sem szükséges, a rendszer explicite foglalkozik dolgozókat érő kockázatokkal és azok csökkentésével.



6. ÁBRA A szabványos kockázat menedzsment modellje az AU/NZ 4360 szerint

További lehetőségek a vállalati rendszerek fejlesztésére

Integrált irányítási rendszerszabvány nem létezik, de létezik olyan ún. „elismerés” (recognition), amely szorgalmazza az integrált rendszer

bevezetését. Ilyen például az Ausztrál NATA (National Association of Testing Authorities, Australia) által kiadott IMS Elismerés (IMS Recognition).[23]

Mivel az egymástól függetlenül működő irányítási rendszerek az esetek nagy részében nem felelnek meg a vállalatok által támasztott igényeknek, fenntartásuk költséges. Az ausztrál elismerés arra ösztönzi a vállalatokat, hogy vizsgálják meg teljes irányítási rendszerüket, hogy megbizonyosodjanak arról, hogy a vállalat által kitűzött céloknak, előirányzatoknak megfelelően működnek-e.

Az IMS Recognition alapvetően a minőségirányítási rendszer, környezetközpontú irányítási rendszer, munkabiztonsági és élelmiszerbiztonsági rendszer szabványaival foglalkozik, de támogatja egyéb rendszerek felvételét is, mint pl. az emberi erőforrás és a pénzügyi irányítás rendszerei.

Az IMS Recognition az NCSI (NATA Certification Systems International) által kiadott elismerés arra vonatkozóan, hogy a vállalat irányítási rendszereinek integrálása az általuk elismert szabványokból kiinduló követelményrendszer szerint történt meg.

Az NCSI által elismert szabványok, amelyekből kialakítható az integrált rendszer: ISO 9001 és ISO 9002 minőségbiztosítási szabványok, az ISO 14001 szabvány, AS / NZS 4801 (tervezet) Munkahelyi egészség- és munkavédelmi irányítási rendszerszabvány, további irányítási rendszerszabványok, a HACCP – mindazok, amelyeket elfogad, és integráláshoz megfelelőnek talál az NCS International.

Az elismerés elnyeréséhez meghatározott követelményrendszernek kell megfelelni, amely kiter a politikára, a célokra, a rendszer vezetői átvizsgálására és fejlesztésére, továbbá a termék/ szolgáltatás megvalósítására.

Amennyiben a jelentkező vállalat megfelel, megkapja a szervezet által kiadott tanúsítványt. A NATA a tanúsítvány kiadását követően is támogatja a vállalatot irányítási rendszerének fenntartásában és fejlesztésében. Auditprogram keretében vizsgálja, hogy megfelel-e a követelményeknek. A program félévenkénti felülvizsgálati auditot, és háromévente ismételt tanúsító auditot hajt végre, ami a rendszerszabványokra és az IMS Recognition követelményeire is kiterjed.

Összefoglalás és következtetések

Egyre több hazai vállalatnál működik szabványos minőségmenedzsment rendszer és környezetköz-

pontú irányítási rendszer. Legújabbban a biztonságmenedzsment területén kezdenek hasonló rendszereket működtetni. Mindezek bevezetése és fenntartása jelentős terhet ró a cégekre, sokszor meghaladja különösen a kis- és középvállalatok rendelkezésére álló erőforrásokat. Egy vállalat életében a „második” rendszer bevezetésekor már szinte magától adódó kérdés, működtethetők-e a különböző szabványos rendszerek valamilyen közös platformon. A minőségmenedzsment és környezetközpontú irányítás nemzetközi szabványainak felújításakor már figyelembe vették a rendszerek integrációja iránti igényeket, továbbá kidolgozták az integrált minőségügyi és környezeti menedzsmentrendszerek auditálásának szabványát.

Nem lehet általános sémával szolgálni arra, hogy hogyan lehet, illetve kell különböző normákon alapuló irányítási rendszereket integrálni, mert az a szervezet, vállalat sajátosságainak függvénye. Mégis, létezik két meghatározó tényező ebben a tekintetben: a struktúra és a cél. A menedzsmentrendszerek mára kialakult közös struktúrája, amely a Deming-féle P-D-C-A sémára épül, lehetőséget biztosít az eredményes integrációra, és szinte akármelyik nemzetközileg szabványosított rendszert tekinthetjük alapszernek. Kétségtelen az is, hogy a menedzsmentrendszer szabványokban legfőbb közös célkitűzésként megtalálható – ha nem is explicit módon – a vezetésbe vetett bizalom erősítése. A vállalkozás, a szervezet legfőbb értékteremtő tevékenységének alapja az érdekelt felek (a dolgozók, a hatóság, valamint a működéshez tőkét biztosító egyének és szervezetek) bizalma azíránt, hogy teljesítik a tulajdonosok elvárásait. Ez az említett közös alap elégséges a rendszerek integrációjához, az irányítás hatékonyságának növeléséhez.

IRODALOM

- [18] Ortiz, A., Lario, F., Ros, L.: *Computers in Industry* 40 (1999) 155–171.
- [19] (www.iqa.org/information/d2-6.shtml) IQA factsheet
- [20] Kirkby, A.: *The one-stop shop*, Quality World, 2002 January
- [21] Ahsen, A., Funck, D.: „*Integrated Management Systems and Environmental Protection*”, *Corporate Environmental Strategy*, Vol. 8, No. 2 (2001).
- [22] A. Amundesen: *J. Cleaner Prod.* 8(2000) 483–494.
- [23] NATA Certification Systems International honlapja (www.ncsi.com.au)

Átadták a 2006. évi Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat

Az FVM 2005 őszén hirdette meg első alkalommal a pályázatot a Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj elnyerésére.

A pályázat célja azon hazai agrárgazdasági szervezetek (vetőmagtermelők, növénytermesztők, állattenyésztők, takarmány- és élelmiszer-előállítók, erdő- és vadgazdálkodási vállalkozások) országos szintű elismerése és díjazása, amelyek tevékenységük során bizonyíthatóan elköteleztettek a minőség ügye iránt és kiemelt fontosságot tulajdonítanak a minőségi munkavégzésnek, valamint az egyenletesen jó minőségű termékek előállításának.

A pályázat célja továbbá olyan modell kialakítása, bevezetése és hatékony működtetése a díjazott szervezetek által, amely példa értékű és segíti az agrárgazdaság többi szereplőinek folyamatos fejlődését.

A preferált kritériumok között szerepel többek között:

- az agrárkörnyezetvédelem,
- a bio-diverzitás védelme,
- az állatvédelem érvényesülése,
- a fenntarthatóság követelményeinek teljesítése,
- a nyomonkövethetőség magas szintű teljesítése.

A kiírás szerinti határidő (2005. december 15.) előtt összesen **17 pályamű** érkezett, amelyek mindegyike megfelelt a pályázati feltételeknek.

A pályázatokat egyénileg 3-3 szakértő pontozta a pályázati kiírásban szereplő modell alapján, amely az Európai Minőség Díj agrárgazdaságra kismértékben módosított változata.

A szakértői csoport konszenzus alapján meghatározta a pontszám-tartományokat és javaslatot tett a helyszíni szemlére azon pályázók esetében, amelyek legalább 400 pontot értek el. Ennek eredményeképpen **8 pályázónál került sor helyszíni szemlére**. Az EOQ MNB szakértőin kívül a területileg illetékes vagy a szomszédos Megyei Állategészségügyi és Élelmiszer Ellenőrző Állomás egy-egy szakembere is közreműködött. Meghívott kaptak a területi Agrárkamara munkatársai is.

A helyszíni szemlék szinte kivétel nélkül igazolták a pályázat előzetes értékelésének megállapításait és pontszámait is. Az egyéni és konszenzusos szakértői értékelés, valamint a helyszíni szemle alapján a Díjbizottság javaslata alapján **2006. március 13-án a Magyar Agrárgazdasági Minőség Díjat a következő szervezetek képviselői vehették át a földművelésügyi és vidékfejlesztési minisztertől:**

1. ABO MIX Takarmányipari Rt. (Nyíregyháza)
2. Gallicoop Pulykafeldolgozó Rt. (Szarvas)
3. Kasz-Coop Kereskedelmi és Mezőgazdasági Műszaki Szolgáltató Kft. (Derecske)
4. MÓRAKERT Zöldség-gyümölcs Termelői Értekesítő Szövetkezet (Mórahalom)

Ezúton is gratulálunk a győzteseknek!

Dr. Molnár Pál

Nemzetközi szinten (el)ismert minőségirányítási- és menedzsment tanácsadó cég magyarországi cégvezetőt keres

A jelölt feladatai:

- a cégcsoporton belül profiltisztítás,
- a nemzetközi termékek Magyarországon történő bevezetése és önálló termékek továbbfejlesztése, valamint
- a termékek értékesítése.

A jelölttel szembeni elvárások:

- vezetői tapasztalat,
- német - és lehetőség szerint - angol nyelv ismerete,
- kiváló kommunikációs készség,
- auditor végzettség, és
- az autópárizi tapasztalat előnyt jelent.

A pozíció elsősorban eredményorientált, a cégen belüli tulajdonrész szerzése lehetséges.

Az állásajánlattal kapcsolatban érdeklődni lehet
Tóth Ádám Ferencnél
toth.adam@memok-kozgazdasz.hu, Tel.: +36 (1) 306-0290



Gazdasági és
Közlekedési
Minisztérium

PÁLYÁZATI FELHÍVÁS

A gazdasági és közlekedési miniszter
pályázatot hirdet

a **2006. évi Nemzeti Minőségi Díj elnyerésére**



A pályázat célja

A pályázat célja – a miniszterelnök 3/1996. (VI.19.) ME rendelete alapján – a minőségügyben kiemelkedő eredményt felmutató gazdálkodó szervezetek tevékenységének elismerése.

Pályázati feltételek

Pályázatot nyújthatnak be azok a belföldi székhelyű gazdálkodó szervezetek, amelyek termelő, szolgáltató, illetve közszolgáltatói tevékenységet végeznek és megfelelnek a részletes pályázati feltételekben rögzített követelményeknek.

Nem pályázhatnak azon gazdálkodó szervezetek, illetve azon szervezetek jogutód szervezetei, amelyek az elmúlt öt évben Nemzeti Minőségi Díjat nyertek, valamint a tanácsadási tevékenységet végző szervezetek.

A pályázat benyújtása

A pályázat elkészítéséhez és benyújtásához szükséges jelentkezési lap és a részletes, valamennyi szükséges információt tartalmazó pályázati útmutató beszerezhető az

IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központból
(1063 Budapest, Munkácsy Mihály u. 16.;
telefon/fax: 1 332 0362, 1 331 7549,
e-mail: info@mik.hu), illetve letölthető a
www.mik.hu honlapról.

A pályázat önértékelésen alapul, amelynek elkészítése érdekében az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ előzetes jelentkezés alapján egynapos költségtérítéses, konzultációval egybekötött felkészítést biztosít a pályázók számára **április 5-én, 27-én és május 17-én.**

A pályázati szándékot **2006. június 12-én 15 óráig jelezni kell** az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központnak. A pályázati anyagot **legkésőbb 2006. június 30-án 14 óráig** kell benyújtani a pályázati útmutatóban meghatározottak szerint az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központba. A pályázat benyújtásával egyidejűleg az Iparfejlesztési Közalapítvány 10201006-50031230 számú számlájára „Nemzeti Minőségi Díj” megjelöléssel be kell fizetni a pályázat eljárási díját, amely

250 főnél kevesebb dolgozói létszámú, ill. közszolgáltatói szervezet esetén	250 000 Ft + ÁFA
250 és 500 fő közötti dolgozói létszámú szervezet esetén	450 000 Ft + ÁFA
500 és 1.000 fő közötti dolgozói létszámú szervezet esetén	550 000 Ft + ÁFA
1000 és 2000 fő közötti dolgozói létszámú szervezet esetén	750 000 Ft + ÁFA
2000 főnél nagyobb dolgozói létszámú szervezet esetén	950 000 Ft + ÁFA

A pályázatok elbírálásának rendje

A beérkezett pályázatokat a Nemzeti Minőségi Díj Bizottság bírálja el, szakértők bevonásával. A Bizottság javaslatát a gazdasági és közlekedési miniszter terjeszti döntésre a miniszterelnök elé. Összesen **négy díj** ítélhető oda termelő és szolgáltató területen kis- és közepes méretű, nagyméretű, valamint nagyméretű szervezet üzleti egysége és a közszolgáltatói kategóriákban. A pályázatok értékelése és a döntési folyamat során nyert üzleti információkat a közreműködők bizalmasan kezelik.

A nyertesek oklevelet és névre szóló képzőművészeti kisplasztikát kapnak teljesítményük elismeréseként, amelyeket a miniszterelnök ünnepélyes keretek között **2006. november 7-én, az EFQM FORUM keretében** nyújt át. A nyertesek jogosultak ezt a tényt üzleti dokumentumaikon, reklámanyagaikon feltüntetni.

A díjazottak névsora megjelenik a Magyar Közlönyben.

Beszámoló az ISO 9000 Fórum 16. taggyűléséről

Impozáns eredmények, megalapozott stratégia

Március 30-án a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen rendezték az ISO 9000 Fórum 16. taggyűlését.

Kormány Tamás a Fórum alelnöke köszöntötte a megjelenteket, majd a XII. Nemzeti Konferencia legjobb előadóinak prezentációja következett.

Dr. Szemelyácz János (Pécsi Drogambulancia) az *Addiktológiai kliensek integrált ellátásának lehetőségeit*, **Csikai Sándorné** (Jósa András Kórház, Nyíregyháza) az *Irányítási rendszerek holisztikus megközelítését* helyezte mondandója középpontjába.

Rózsa András elnök rendhagyó módon számolt be a Fórum 2005. évi munkájáról. Az eseményeket, rendezvényeket fotók segítségével illusztrálva summázta a gazdag repertoárt.

A Fórum taglétszáma a 2002. évi 410 főről 339-re csökkent. A 2005. évi bevétel mintegy 16 millió forint volt.

A még hatékonyabb és eredményesebb munka érdekében *alapszabály módosításra* is sor került (saját portál létrehozását tervezik, a még

intenzívebb tájékoztatás és kapcsolattartás érdekében).

A 2006. évi munkaterv vezérgondolata az innovációs áttörést támogatja. A vezetőség szeretne a tagsági díjért több értéket adni.

Kovács Ibolya a Felügyelő Bizottság elnöke igen elégedett és optimista véleményt tárt a hallgatóság elé.

Hozzászólásra válaszolva a vezetőség ígéretet tett arra, hogy a tagsággal konzultálva megváltoztatja a Fórum elnevezését.

A taggyűlés befejezéseként az elmúlt évi konferencia legjobb előadói mellett köszönő okleveleket adott át a vezetőség.

Örökös tagságban részesültek a nyugdíjba vonuló **Kékesi István** (Sanatmetal Kft.) és **Mucsikai György** (EGI Rt.). „Akik sokat tettek a Fórumért” elismerésben részesült **Krizsán Kata** (ISO 9000 Fórum) és **Szódi Sándor** (IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ). **Zupkó János** DNV Magyarországi Kft. vezetője „Kiváló támogató” elismerésben részesült.

Szódi Sándor

EFQM Forum 2006 Nemzetközi szakmai konferencia és díjkiosztó gála Budapesten

2006. november 6–8. – kiemelkedő dátum a hazai minőségügy és szervezetfejlesztés életében: ekkor rendezzük meg az **EFQM Forumot**, Európa egyik exkluzív üzleti és minőségügyi konferenciáját. Az esemény különlegessége, hogy a nyugat-európai helyszínnek után most először középkelet-európai ország, Magyarország ad otthont az eseménynek, így nem csak a magyar, hanem a közép-kelet-európai szervezetek és szakemberek számára is elérhetőbbé válik a rendezvény. Az EFQM Forum 2006 Budapest szervezője, az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ mindezt aktív marketing és tájékoztató tevékenységében is hangsúlyozza, hiszen ezzel a döntéssel az EFQM célja nem utolsósorban Közép-Kelet Európa szervezeteinek erőteljesebb bevonása.

A rendezvény küldetése a vezetők szemléletmódjának formálása, az új versenyképességi kihívások áttekintése, megoldások keresése és a bevált modellek saját tapasztalatokon keresztül történő bemutatása. Alkalmat nyújt arra, hogy az EFQM bátorítsa a cégeket a kiválóságra való törekvésre, azokat a cégeket pedig, amelyek elérték a legjobb eredményeket, elismerje, egyben lehetőséget biztosítva arra, hogy a többi szervezet megismerhesse őket, tanulhasson tőlük.

Kikkel találkozhat a rendezvényen? Az EFQM Forum résztvevői az üzleti élet jeles képviselői és tisztségviselői, felsővezetők és szakmai vezetők. A résztvevői létszám átlagosan 700 fő, a gálavacsorán 1200-1400 fő van jelen.

Miről szól az EFQM Forum 2006 Budapest?

Elsősorban az európai gazdaság, üzleti élet lelassulásának problémáját vizsgálják az előadók, de nemcsak feltérképezik a fenyegetéseket, hanem megoldásokat is keresnek arra, milyen stratégia, szervezeti modell, munkaerő, együttműködő partnerek, és mindenek előtt szemléletmód az, amely sikerre vezet a globális versenyben – Ázsia, az USA és más dinamikus piacokkal szemben. „**AZ EURÓPAI VERSENYKÉPESSÉG GLOBÁLIS KIHÍVÁSAI**” cím égisze alatt a gazdaság felgyorsításához, az összefogáshoz, a tudásalapú gazdaság versenyképessé tételéhez szükséges módszereket, eszközöket vitatják meg guru-szakemberek és cégek, akik az önértékelés alappilléreire építve jutottak el a kiválóságra. Budapesten azon gondolkodhatunk el, hogy hogyan aknázzák ki Európa adottságait és értékeit. Ilyen az innováció, a kreativitás, a tudás, a tehetség és a hagyományok, valamint az aktivitás, az intenzitás és az agilitás eljáratításának képessége.

A verseny kihívásairól, kritikus pontjairól és a sikertényezőiről szólnak a **plenáris előadások** híres menedzsment-szakértői: első előadónk a svéd Prof. Dr. Jonas Ridderstråle lesz, akit bizonyára már sokan ismernek a hazánkban is nagy sikert aratott Funky Business könyv révén, amelynek társszerzője. Ridderstråle az új generáció ígéretes menedzsment guruja, elismert akadémiai szakember. Prof. Stephane Garelli a svájci Lausanne-i egyetem és az „International Institute for Management Development (IMD)” intézmény professzora, a „The World Competitiveness Yearbook” versenyképességi évkönyv igazgatója.

A plenáris előadások további részeként egy európai vezérigazgató előadására, valamint két kerekasztal-beszélgetésre kerül sor. Az első napi panel résztvevői nagy multinacionális vállalatok vezető képviselői és az EFQM igazgatója, akik az EFQM modell és az új kihívások illeszkedési lehetőségeiről, valamint a következő lépésekről vitáznak. A második napon a világ „másik végeiből”, Ausztráliából, Indiából, az Egyesült Államokból és Brazíliából érkező top menedzserek mondják el, hogy szerintük mit kellene Európának változtatnia, milyen stratégiát adaptálva állhatják továbbra is – vagy még erőteljesebben – a versenyt.

A **szekciók** során izgalmas vállalati esettanulmányokba, legjobb gyakorlatokba láthatnak bele a Forum résztvevői, és az interaktív jelleg következtében kérdezz-felelek formájában mindenki felteheti kérdését, elmondhatja saját problémáját illetve véleményét az elhangzott előadásokhoz, té-

mákhoz kapcsolódva. Előadóink sikeres vállalatok vezetői, a szekciók témái pedig a rendezvény kulcsszavait követik. Egyik különleges szekciónk az ún. **Piactér**, amely az EFQM Forumok történetében is újdonságnak számít. 4-6 interaktív sarkot kialakítva lehetőséget teremtünk a szokásosnál is dinamikusabb, intenzívebb tapasztalatcsere – az 1. napon az EFQM által korábban elismert, a 2. napon pedig a 2006-ban döntős illetve nyertes vállalatokkal. A szekciók előadói Bojár Gábor, a Graphisoft Rt. elnöke (Magyarország); Amerigo Fernandez, General Director, DHL Portugal (Portugália); Dr. Lővey Imre, szervezetfejlesztő („Az örömteli szervezet” szerzője, Magyarország); Prof. Danica Purg, PhD, az IEDC-Bled Menedzsment Központ dékánja és alapítója (Szlovénia); Sáfár Miklós, BEST Manager, General Motors Powertrain Hungary (Magyarország); Ahmet Hamdi Dogan, Főtitkár, Kocaeli Kereskedelmi és Iparkamara (Törökország); Oscar Moracho, Chief Executive, Zummaraga Hospital (Spanyolország); Paul Efmorfidis, General Manager, Coco Mat (Görögország). További felkért vállalatok: Robert Bosch, Philips, Solvay, Unilever, Alcoa Hungary. Szekcióelnökök: Sugár András, az EFQM Forum 2006 elnöke, Faragó László, a Nokia Hungary HR igazgatója, Dr. Borbély Gábor, az Ad Sidera tanácsadasi igazgatója, valamint Hervé Legenvre és Lydia Nagel, az EFQM menedzserei.

Az előadói kör folyamatosan alakul, bővül, azonban már a jelenlegi kör is színvonalas konferenciát, élénk vitákat, beszélgetéseket ígér.

Miért érdemes eljönnie az EFQM Forum 2006 budapesti rendezvényére?

A szakma egyik kiemelkedően exkluzív rendezvénye idejön Magyarországra. Nem kell külföldre utazni ahhoz, hogy ilyen színvonalas nemzetközi előadói gárdát hallgassunk meg. A Díjkiosztó Gálaestre olyan személyiségek hivatalosak, mint José Manuel Barroso, az EB elnöke és Jacques Delors, az EB korábbi elnöke. Egy helyen megtalálhatók a híres menedzsment guruk: a Funky Business és a Karaoke Capitalism szerzője, Dr. Jonas Ridderstråle; a globális verseny szakértője Prof. Stephane Garelli; „Az örömteli szervezet” szerzője Dr. Lővey Imre. A legjobb gyakorlatról lesznek tájékoztatások kis és nagyvállalatok képviselőitől, szinte minden szektorból és számos országból globális képet nyújtva a kiválóságról. Esettanulmányok hangoznak el az EFQM modell elindításáról, a szervezet fejlesztéséről: hogyan érjenek el növekedést az üzleti eredményekben, hogyan függ össze a minőség, a kiválóság, az üzleti siker. Megoldásokat és javaslatokat

adnak át vezetők a világ más részeiből: Ausztráliából, Brazíliából, Indiából és az Egyesült Államokból. A Forum továbbá kivételes alkalmat nyújt a nemzetközi kapcsolatépítésre a legjobbakkal olyan exkluzív rendezvényhelyszíneken, mint a Parlament, az új Művészetek Palotája, a régi Vasúttörténeti Múzeum és az eredeti Orient Express (ami a Nyugat-Kelet kooperáció szimbóluma).

A Forum elnöke Sugár András, partnereink az ALCOA Európai Keréktermék Szolgáltató és Kereskedelmi Kft., Dunapack Rt. Hullámtermékgyár, Electrolux Lehel Kft., FerrInfo Rt., General Motors Powertrain – Magyarország Kft., Generali-Providencia Biztosító Rt., Herendi Porcelánmanufaktúra Rt., Hödlmayr Hungária Logistics Kft., HUNGERIT Baromfifeldolgozó és Élelmiszeripari

Rt., Iparfejlesztési Közalapítvány, Imerys Tűzállóanyaggyártó Kft., Knorr Bremse Fékrendszerek Kft., Knorr-Bremse Vasúti Jármű Rendszerek Hungária Kft., Magyar Turizmus Rt., MOL Rt., M-real Petőfi Nyomda Kft., Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal, T-Mobile.

Jöjjön el és ünnepelje együtt velünk a magyar Nemzeti Minőségi Díj 10 éves jubileumát, az EFQM Európai Kiválóság Díj 15 éves jubileumát és azt, hogy Magyarországon 20 éve Shiba professzor jóvoltából nagy lendületet vett a TQM eszközök és módszerek alkalmazása.

Szakonyi Andrea

IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ

A **Digart Hungary Kft.** gratulál a **Digart International Ltd.** által
2006. február-1-jétől április20-ig tanúsított magyarországi
szervezeteknek:



**MSZ EN ISO 9001:2001
szabvány szerint:**

AdWare Research Kft.
Veszprém

Annober Bt.
Pásztó

Bankonzult Kft. Budapest
Transzformátor Üzem
Nyíregyháza

Conus Fém bútór és
Alkatrészgyártó Kft.
Órbottyán

Cyclolab Kft.
Budapest

Csonka és Fiai Kft.
Sopron

Diaber Int. Kft.
Sopron

Eger „kas” Kft.
Eger

Euroszabtam-Bau Kft.
Budapest

Extreme-Park Kft.
Tatabánya

Ferro-Line Zala Kft.
Zalaegerszeg

Gepard-1 Team Bt.
Győr

Isor 2000 Bt.
Szolnok

Margit Kórház Pásztó
Pásztó

Mikola és Társa Bt.
Solymár

Pencom Technika Kft.
Szombathely

Schnell-Tel Kft.
Sopron

SEWS Komponens
Európa M.o. Kft.
Mór

Tiszalift Kft.
Szolnok

Unikorn-Épker Kft.
Bölcske

Z-Rox Nyugat Kft.
Szombathely

Zion Vámügynökség
Kft.
Székesfehérvár

**MSZ EN ISO/TS 16949:2002
szabvány szerint:**

Defko Hungária Kft.
Sopron

**MSZ EN ISO 14001:2005
szabvány szerint:**

Bankonzult Kft. Bp. Tr. Ü.
Nyíregyháza

Ferro-Line Zala Kft.
Zalaegerszeg

Grafika Press Rt.
Budapest

Margit Kórház Pásztó
Pásztó

Pátria Nyomda Rt.
Budapest

A **Digart Hungary Kft.** elérhetősége: 1113 Budapest, Diószegi út 37., postacím: 1519 Bp., Pf. 340
Telefon: 279 1771, fax: 279 1772, E-mail: digart@mail.emma.hu, honlap: www.digart.hu

**EQQ MNB**Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti Bizottság**EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY**

1026 Budapest, Nagyajtai utca 2/b.

☎ 2128803,

Fax: 2127638

http://eqq.hu, E-mail: info@eqq.hu

Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottság, Közhasznú Társadalmi Szervezet, Alapítva: 1972

EU konferencia az élelmiszerekről Debrecen, 2006. március 30–31.

Debrecen adott otthont „Az Európai Modell megvalósítása a védett földrajzi árujelzésű és eredet-megjelölésű, valamint speciális tulajdonságú (hagományos) élelmiszerekre” témakörben rendezett konferenciának, amelyre az Európai Bizottság Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Főigazgatósága támogatásával az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottsága szervezésében került sor.

Az EU tagállamok 1993 óta, sőt ma már a harmadik országok is EU-szinten regisztrálthatják termékmegnevezéseiket a Közös Európai Regiszter szerint. Ez a rendszer kizárólagosságot élvez abban a tekintetben, hogy a tagállamok nem tarthatnak fenn párhuzamos nemzeti védelmi rendszereket az EU jogszabályok által lefedett termékekre.

EU szinten a következő háromféle elnevezés különböztethető meg:

- Védett eredet-megjelölés – PDO
- Védett földrajzi jelzés – PGI
- Garantált hagyományos különlegesség – TGS

2005 végén az EU regiszterben 705 PDO és PGI terméknév szerepelt. A PDO elnevezések legtöbbször a sajtok kategóriájába esik (142 terméknév). Ezzel szemben a PGI megnevezések többségét a zöldség- és gyümölcsnevek, valamint a friss húsok teszik ki (87, illetve 78 terméknév).

A bevezető előadást **Katerina Strossová**, az Európai Bizottság illetékes Főigazgatóságának Agrártermékek Minőségpolitikai Osztályának munkatársa tartotta az európai szabályozásról és az eddigi tapasztalatokról. **Anna Soeiro**, a Portugál Vidékfejlesztési Intézet és **Valerie Keller**, a Francia Eredet-megjelölési Intézet munkatársa a portugál, illetve francia tapasztalatokról számolt be.

A védett földrajzi árujelzésű élelmiszerekre vonatkozó szabályozás magyarországi végrehajtásáról a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium, valamint a Miniszterelnöki Hivatal Európai Ügyek Hivatalának munkatársai adtak

számot. Jelenleg 11 átmeneti nemzeti oltalom alatt álló termék van, amelyek közül a résztvevők aktuális tájékoztatást kaptak a PICK szalámiról és a makói hagymáról.

Az Európai Unióban 1993-ban – francia kezdeményezésre – indították el az „Euroterroirs” (Európa Vidékei) elnevezésű programot, amelynek eredményeképpen az Európai Gyűjtemény 4000 hagyományos és tájjelegű terméket tartalmaz. A leggazdagabb Franciaország gyűjteménye 890 termékkel.

Jelentős eredményeket ért el Magyarország is a hagyományos élelmiszerek összegyűjtése, feldolgozása és hasznosítása terén. Az ún. HÍR gyűjtemény 300 magyarországi hagyományos és tájjelegű termékek szakmai-történeti leírását tartalmazza. Nem ezekhez a termékekhez sorolandók, de érdekes színfoltot jelentenek a magyar gasztronómia különlegességei is, amelyek a Konferencián szintén bemutatásra kerültek.

Mindezek a lehetőségek nagyon fontos eszközei a vidékfejlesztésnek, és hozzájárulnak a vidék kulturális örökségeinek fenntartásához. Ezáltal lehetővé válik a mezőgazdasági termelés diverzifikálása, a hátrányos helyzetű régiók speciális termékeinek népszerűsítése, a termelők jövedelmének növelése, a környezet megőrzése, valamint a fogyasztók elvárásainak figyelembevétele, akik a mennyiséggel szemben egyre inkább előnyben részesítik a minőséget.

A Községi Konferencián elhangzott 20 előadást magyar és angol nyelven, szimultán tolmácsolás segítségével követhette a több mint 200 résztvevő, közöttük többen a környező országokból. A konferencia mintegy 215 oldalas kiadványa a legtöbb előadás kéziratát magyar és angol nyelven tartalmazza és segíti a témakör későbbi tanulmányozását, elemzését.

A rendezvényt termékkiállítás egészítette ki és tette színessé.

Dr. Monlár Pál

XV. Élelmiszer Minőségellenőrzési Tudományos Konferencia

Az utóbbi években, de különösen Magyarország 2004. évi EU-taggá válását követően egyre inkább előtérbe kerül a fogyasztóvédelem, és ezzel összefüggésben az élelmiszerek minősége és biztonsága. A témát állandóan napirenden tartják, és rendkívüli érdeklődést kölcsönöznek neki a sorozatosan előforduló és szűnni nem akaró élelmiszerbotrányok, amelyek sokszor a média által felerősítve, többnyire jogosan borzolják a fogyasztók idegeit. Ezért az utóbbi időben felértékelődik a hatósági élelmiszerellenőrzés, valamint a civil szervezetek fogyasztóvédelmi szerepének jelentősége.

Hosszabb szünet után került sor a XV. Élelmiszer Minőségellenőrzési Tudományos Konferenciára, amely plenáris ülésének napirendjén az illetékes államigazgatási szervek szabályozási és a különböző hatósági ellenőrző szervek tevékenysége szerepelt. A konferencián többek között a következő fő témák kerültek terítékre: az ellenőrző hatóságok 2005. évi tapasztalatai, az élelmiszer-előállítás és -forgalmazás szabályozása, a Magyarországon még mindig eléggé szétforgácsolt élelmiszerellenőrzés koordinálásának aktuális feladatai, valamint a legújabb táplálkozástudományi megállapítások hatása az élelmiszer-előállítókra és a fogyasztókra.

A nyitó plenáris előadást **Pásztohy András**, az FVM politikai államtitkára tartotta, és a másik 3 érdekelt minisztérium vezető szintű előadásai is elhangzottak. Előadást tartott **Dr. Süth Miklós** országos főállatorvos, **Dr. Ócsai Lajos**, az Országos Tisztifőorvosi Hivatal főosztályvezetője, **Dr. Szeitzné dr. Szabó Mária**, a Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal főigazgatója, valamint **Dr. Geri István**, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség főigazgatója, továbbá az Élelmiszerfeldolgozók Országos Szövetségének, az Országos Kereskedelmi Szövetségnek, az Országos Élelmiszervizsgáló Intézetnek, valamint az Országos Élelmiszer-bizton-

sági és Táplálkozástudományi Intézetnek a vezető tisztségviselői. A plenáris ülés záróakkordjaként felolvasták a Konferencia ajánlásait, amelyekhez a résztvevők hozzászólási lehetőséget kaptak.

A plenáris ülést követő szekcióülések témakörei a következők voltak:

- Élelmiszer-minőség és -biztonság
- Az élelmiszerlánc és a hatósági ellenőrzés megállapításai
- Élelmiszeralitika
- Minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági rendszerek és eszközök
- Élelmiszer-mikrobiológia

A fentiekén túlmenően egy külön szekcióülésen sikeres működésükről adtak számot az első alkalommal 2006. március 15. alkalmából átadott Magyar Agrárgazdasági Minőség Díj pályázat nyertes cégeinek vezető képviselői.

A XV. Konferencia fő védnökei **Gráf József** földművelésügyi és vidékfejlesztési miniszter, **Dr. Rácz Jenő** egészségügyi miniszter, **Dr. Kóka János** gazdasági és közlekedési miniszter, **Dr. Göncz Kinga** ifjúsági, szociális, családügyi és esélyegyenlőségi miniszter, valamint **Dr. Juhászné Lévai Katalin**, a Hajdú-Bihar megyei Közgyűlés elnöke voltak.

A rendezvényeket az Európai Minőségügyi Szervezet Magyar Nemzeti Bizottsága (EOQ MNB), a Hajdú-Bihar Megyei Állategészségügyi és Élelmiszer Ellenőrző Allomás, a Debreceni Egyetem, valamint a Magyar Élelmészeti Tudományos Egyesület (MÉTÉ) szervezték.

A rendezvény szponzora a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal, valamint 15 magyarországi gazdálkodó szervezet volt. A szakmai programot, amelyen összesen közel 100 előadás és mintegy 30 poszter szerepelt, 12 kiállító gazdagította.

A rendezvénysorozaton mintegy 400 szakember vett részt.

Dr. Molnár Pál

A tanúsítások terén vezetnek a szolgáltatások

A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet legutóbbi felméréséből kitűnik, hogy 2004 végén a minőségügyi, továbbá a környezetközpontú irányítási rendszerekről szóló ISO 9001, illetve ISO 14001 szabványok legfőbb felhasználói a szolgáltatási ágazatok. A felmérés időpontjának megválasztása nem véletlen, mivel az ISO 9001:2000-re való áttérés hároméves türelmi időszaka után 2004. volt az első teljes esztendő. Ekkorra már az egész világon összesen több mint 670 ezer ISO 9001 szerinti tanúsítványt adtak ki, ami az előző évhez képest 35, 2000-hez (az átmeneti időszak kezdetéhez) képest pedig 64%-os növekedést jelent. Összesen 154 országban adtak ki tanúsítványokat (2003. végén még csak 149-ben).



Gyors ütemben növekszik a környezetközpontú irányítási rendszerek népszerűsége is: 2004 végéig összesen 90,569 ISO 14001 szerinti tanúsítványt adtak ki, ami az előző évhez viszonyítva 37%-os növekedést jelent, ez a legnagyobb arányú növekedés, amit valaha is (az utóbbi 10 évben) feljegyeztek ezzel a szabvánnyal kapcsolatban. Összesen 127 országban adtak ki tanúsítványt az ISO 14001 szerint. Ugyancsak világszerte növekedett a szektorspecifikus szabványok szerinti tanúsítások száma.

(Service sector now tops for ISO 9001 and 14001 use. Quality Progress, December 2005, p. 12) **VG**

Megalakult az EOQ MNB Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottsága

Az előzetes terveknek megfelelően az EOQ Magyar Nemzeti Bizottsága által szervezett XV. Élelmiszer Minőségellenőrzési Tudományos Konferencia és EU Közösségi Konferencia keretében, 2006. március 31-én Debrecenben tartotta alakuló ülését az EOQ MNB Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottsága.

Dr. Molnár Pál, az EOQ MNB elnöke bevezetőjében elmondta, hogy a Vezetőség korábbi határozata értelmében nem lehetséges húsznál több szakbizottság hatékony működtetése. Jelenleg 19 szakbizottságunk van, amelyek döntő többsége igen jól működik. Az új, a 20. szakbizottság létrehozása érdekében már két évvel ezelőtt is történtek lépések és javaslatok, azzal a céllal, hogy fórumot biztosítsunk az élelmiszerbiztonság és -minőség kérdéseinek megvitatására a közétkeztetés és a vendéglátás területén is, és lehetőleg kapcsoljuk mindezt össze a turizmus minőségfejlesztésével, különös tekintettel a falusi turizmusra.

Az ülésen jelen levő mintegy 25 EOQ MNB tag egyhangúlag, tartózkodás és ellenszavazat nélkül egyetértett a Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottság létrehozásával, amelyre 5 EOQ MNB tag már korábban, írásban leadta szavazatát.

Ezt követően az új Szakbizottság tisztségviselőinek megválasztására került sor, amelynek eredménye a következő:

Elnök:

Dr. Kökény Mihály, népegészségügyi kormány megbízott

Társelnökök:

Dr. Szeitzné Dr. Szabó Mária, a Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal főigazgatója

Dr. Rodler Imre, az OÉTI élelmiszer-biztonsági és módszertani igazgatója

Titkár:

Haraszty Gábor, a Lébol BT. szakmai tanácsadója

A turisztikai társelnök megválasztását az alakuló és vezetőségválasztó ülés résztvevői későbbre halasztották.

Az EOQ MNB Közétkeztetési, Vendéglátási és Turisztikai Szakbizottság főbb feladatai – a mielőbbi tagtoborzáson túlmenően – a következőkben foglalhatók össze:

1. A vonatkozó alapvető jogszabályok, előírások és irányelvek közérthető, gyakorlatilag hasznosítható formában történő összeállítása, majd terjesztése és kommunikálása.
2. Egyszerűsített és „testre szabott” HACCP rendszer bevezetésének elősegítése az élelmiszerbiztonság növelése és az ételmérgezések megelőzése érdekében a közétkeztetés és a vendéglátás területén, beleértve a falusi turizmust is.
3. Ezekben belül kiemelten kell foglalkozni az iskolai étkeztetés minőségével és biztonságával.

A körvonalazott feladatok megoldása érdekében célszerű lesz egy többéves munkaprogramot összeállítani, és az együttműködést megszervezni mind az EOQ MNB többi szakbizottságával, mind a kormányzat illetékeseivel és a szakirányú civil szervezetekkel. Első feladatként még 2006 őszén kívánatos lenne egy szakmailag magas színvonalú rendezvény megtartása a közétkeztetés, elsősorban az iskolai étkeztetés témakörében. Ez lehetne az újonnan megalakult szakbizottság bemutatkozó rendezvénye.

Várkonyi Gábor

Az EOQ MNB szakbizottságainak közös rendezvénye

A Terminológiai Szakbizottság, az Oktatási és Továbbképzési Szakbizottság, a Hat Szigma Szakbizottság, a Megbízhatósági Szakbizottság és a Statisztikai Szakbizottság közös rendezvényét 2006. február 22-én a Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Karán (1081 Budapest, Népszínház u. 8.) tartották. A rendezvényen Dr. Balogh Albert és Lakat Károly tartottak előadást „A kockázatkezelő írá-

nyítás fogalmai és a folyamatmenedzsment modellje” címmel.

Balogh Albert ismertette a kockázatmenedzsment alapfogalmait és azok összefüggéseit. Áttekintette a kockázat elemzésének, értékelésének, kiértékelésének és kezelésének területeit. A projektek kockázatkezelésénél kitért a gazdasági, a politikai, a társadalmi és a jogi környezet hatásainak fontosságára. A kockázatok elhárításánál

döntő szerepe lehet a kockázatok megosztásának az érdekelt felek között. Megemlítette, hogy a jövőben a szabványosítás figyelembe fogja venni az informatikai biztonsággal kapcsolatos tényezőket is a kockázatok mérése során.

Lakat Károly a folyamatmenedzsment modelljét a folyamatok mérőszámainak lehetséges értékelési módszereinek bemutatásával ismertette. A

számítógépes értékelés kitért a gyártási és szolgáltatási folyamatok átfutási idejének, készletelési szintjének a meghatározására, valamint ezek ismeretében a folyamatok fejlesztési lehetőségeire. Szemléletes példával illusztrálta egy távközlési szolgáltatás ügyfél-tájékoztatási idejének csökkentési lehetőségét.

Dr. Balogh Albert

Beszámoló az EOQ MNB Oktatási és Továbbképzési Szakbizottságának rendezvényéről

A Budapesti Műszaki Főiskola Bánki Donát Gépészmérnöki Főiskolai Karán 2006. február 7-én „Az EOQ által elismert Képzési Központok oktatási tapasztalatai” címmel előadás hangzott el, amelyet a képzési központok szakemberei és az EOQ MNB képviselője tartottak.

Dr. Balogh Albert, az Oktatási és Továbbképzési Szakbizottság elnöke köszöntötte a megjelenteket és ismertette az ülés témaköreit a résztvevőkkel. Felkérte az egyes képzési központok képviselőit, hogy ismertessék oktatási tapasztalataikat a minőségügyi képzésekkel kapcsolatban. Az MSZT részéről Földesi Tamás, a BME Mérnöktovábbképző Intézet részéről dr. Reuss Pál, a BMF Bánki Kar részéről Galla Jánosné számolt be a tapasztalatokról. Ezután közösen megállapodtak az alábbiakban:

- a tanfolyamokon/képzéseken résztvevő hallgatók a legkülönbözőbb szakterületekről érkeznek, ezért eltérőek az igényeik;

- nem vagy nehezen megoldható, hogy a hallgatóságot egy körből toborozzuk, továbbá ez nem is gazdaságos megoldás;
- a szakmaspecifikus képzések előnyösek, de a képzési központok erre nincsenek felkészülve;
- a szigorúan kötött tematika keretein belül a tananyagok kialakítása rugalmas, a hallgatók igényeihez igazodik;
- az új ismeretek beillesztése a tananyagokba szükséges és nélkülözhetetlen;
- a hallgatók sok és széleskörű ismeretanyagot kapnak, de szemléletmódot csak kisebb mértékben;
- a számonkérés esetenként túl szigorú, amelyen változtatni kellene.

Az előadás után szakmai vitára és beszélgetésre került sor a résztvevők között.

Dr. Balogh Albert

Új vagy meghosszabbított érvényű EOQ okleveles szakemberek jegyzéke

TQM felülvizsgáló

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Mikó Zsuzsanna IRCA vezető auditor üzletfejlesztési vezető	SGS HUNGÁRIA Kft. 1124 Budapest, Sirály u. 4.	309 3340 309 3333 20 927 2398	2008. 12.	MNB

EOQ TQM menedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Bogdán András területi felügyelő	Somogy megyei ÁÉÉÁ 7400 Kaposvár, Cseri major	82 527 170 82 312 357	2010. 12.	MNB

EQQ minőségügyi auditor

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Ács Lajos ügyvezető	BMS-Consulting Bt. 1081 Budapest, Népszínház u. 51.	20 954 1451	2008. 12.	MNB
Gőgös Jenő minőségbiztosítási vezető	POWERSTAR Kft. 1039 Budapest, Nagyváradi utca 11–17.	240 0350 240 0349 30 990 7835	2008. 12.	MNB
Horváth Imre dr. személyi titkár	Budapest XI. kerület Újbuda Önkormányzat 1113 Budapest, Bocskai út 39–41.	372 4688 466 7266 30 655 3057	2008. 12.	MNB
Horváth Zsolt dr. minőségirányítási igazgató	SIEMENS PSE Kft. 1143 Budapest, Gizella út 51–57.	471 3006 471 3009	2008. 12.	MNB
Király Zoltán IT manager	MÁV Rt. Vezérigazgatóság 1062 Budapest, Andrássy út 73–75.	30 488 8387	2008. 12.	MNB
Lampek Imréné dr. egyéni vállalkozó	Dr. Lampek Egészségügyi Bt. 7100 Szekszárd, Napfény u. 54.	74 419 263 30 235 0259	2008. 12.	MNB
Lányi Gábor dr. cégvezető	ALTISZ Bt. 1051 Budapest, József A. u. 12.	266 3026	2008. 12.	MNB
Magyar Éva (korábban Peczőliné Magyar Éva) minőségügyi szakértő	Orvos- és Kórháztechnikai Intézet 1125 Budapest, Diós árok 3.	30 348 0571	2008. 12.	MNB
Magyar Zsuzsanna csoportvezető	RICHTER GEDEON Rt. 1103 Budapest, Gyömrői út 19–21.	431 5338 431 4216	2008. 12.	MNB
Németh László Imréné egyéni vállalkozó	3794 Boldva, Kossuth út 14.	30 983 7379	2008. 12.	MNB
Pálfiné dr. Ledniczky Mária minőségbiztosító	Richter Gedeon Rt. 1103 Budapest, Gyömrői út 19–21.	432 6109 431 4216	2008. 12.	MNB
Pelc Mária minőségirányítási vezető	Sanner Hungária Kft. 1239 Budapest, Haraszti út 38/a	289 2064 289 2070	2008. 12.	MNB
Polyák Tamás minőségirányítási vezető	AXIÁL Kft. 6500 Baja, Szegedi út 147.	79 525 400 79 520 411, 30 411 3690	2008. 12.	MNB
Sibaliné Jáger Márta piacfelügyeleti munkatárs	Nemzeti Hírközlési Hatóság 1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.	468 0707 468 0619	2008. 12.	MNB
Stolmár Lajos ügyvezető	HOLD 93 Kft. 1188 Budapest, Pamut u. 10.	296 0495 296 0499	2008. 12.	MNB
Tóth Ádám Ferenc ügyvezető	European Conformity Check Vállalkozás- fejlesztési Tanácsadó Intézet Kft. 1152 Budapest, Oroszlán u. 36.	306 0290 306 0188	2008. 12.	MNB
Veress András minőségfejlesztési koordinátor	SIEMENS PSE Kft. 1143 Budapest, Gizella út 51–57.	471 3044 471 3009	2008. 12.	MNB

EQQ minőségügyi rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Ács Borbála minőségügyi vezető	Szamos Marcipán Kft. 2085 Pilisvörösvár, Szt. Erzsébet u. 109.	26 331 591 26 330 043	2011. 02.	MNB
Andó János alosztályvezető	MÁV Zrt. Pályavasúti Területi Központ, Debrecen 4024 Debrecen, Piac u. 18.	30 928 7412	2010. 12.	MNB
Bajor Róbert egyéni vállalkozó	1078 Budapest, István u. 6., II/21.	30 398 3824	2010. 12.	MNB
Balatonai Ildikó dr. minőségügyi vezető	Debreceni Egyetem, Orvos- és Egészségtudományi Centrum 4012 Debrecen, Nagyerdei krt. 98.	52 455 379 52 455 379	2011. 02.	MNB
Balogh Károly minőségirányítási mérnök	Masterfoods Magyarország Gyártó Kft. 6648 Csongrád-Bokros, I. kerület	63 479 525 63 479 489	2011. 02.	MNB
Balogh Sándor minőségirányítási vezető	ROTO ELZETT CERTA Kft. 9461 Lövő, Kossuth u. 25.	99 534 124 99 365 323	2011. 02.	MNB
Bányóczki Zoltán üzemvezető	Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.	22 541 314 22 314 252	2011. 02.	MNB

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Bósz Richárd cégvezető, minősítési igazgató	E.COM-CERT Rendszertanúsító Kft. 1061 Budapest, Paulay E. u. 46. I/2.	413 0089 413 0090 30 934 9720	2010. 12.	MNB
Czagányi Zoltán minőségügyi szakértő	Orvos- és Kórháztechnikai Intézet 1125 Budapest, Diós árok 3.	356 1522 375 7253	2010. 12.	MNB
Dürgőné Varga Tímea üzletviteli tanácsadó	egyéni vállalkozó 4130 Derecske, Árpád u. 7.	20 554 3414 54 410 004	2011. 02.	MNB
Fehér József tanácsadó	egyéni vállalkozó 7800 Siklós-Máriagyűd, Liszt F. u. 13.	72 351 912 72 351 912 30 204 6084	2011. 02.	MNB
Fehérné Kósa Márta osztályvezető	Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.	22 541 314 22 314 252	2011. 02.	MNB
Gál László János dr. kerületi élelmiszerhigiénikus hatósági állatorvos	Pest megyei Állategészségügyi és Élelmiszer Ellenőrző Állomás 2100 Gödöllő, Kotleisz S. u. 1.	30 408 7058 29 611 782	2011. 02.	MNB
Galla Zoltán művészeti menedzser	Budavári Művelődési Ház 1011 Budapest, Bem rakpart 6.	201 0324 201 1780	2011. 02.	MNB
Haraszty Gábor HACCP szaktanácsadó	Lébol Bt. 7762 Pécsvárad, Dózsa Gy. út 2.	20 460 2258	2011. 02.	MNB
Horváth Imre dr. személyi titkár	Budapest XI. kerület Újbuda Önkormányzat 1113 Budapest, Bocskai út 39–41.	372 4688 466 7266 30 655 3057	2010. 12.	MNB
Huber Detlef ECT	Siemens PSE Kft. 1143 Budapest, Gizella út 51–57.	471 3729	2010. 12.	MNB
Juhász Tiborné dr. megyei főmérnök	Hajdú-Bihar megyei Állategészségügyi és Élelmiszer Ellenőrző Állomás 4225 Debrecen, Diószegi u. 30.	30 436 0976 52 526 276	2011. 02.	MNB
Kalmár Gábor ügyvezető igazgató	METRITech Kft. 2400 Dunaújváros, Batsányi út 39.	20 926 6374	2011. 02.	MNB
Kárpáti Zoltán ápolási igazgató, MIR vezető	Jávorszky Ödön Városi Kórház 2600 Vác, Argenti Döme tér 1–3.	27 317 000 27 314 693	2010. 12.	MNB
Király Zoltán IT manager	MÁV Rt. Vezérigazgatóság 1062 Budapest, Andrássy út 73–75.	30 488 8387	2010. 12.	MNB
Kiss István minőség és környezetvédelmi vezető	OMS-HUNGARIA Kft. 2890 Tata, Bacsó Béla út 37.	34 487 869 34 487 869	2010. 12.	MNB
Klátyik Zsolt minőségügyi vezető	ALBERT WEBER HUNGÁRIA Kft. 2500 Esztergom, Tati út 28.	33 510 859 33 510 858	2010. 12.	MNB
Korcsokné Szatmári Katalin technológiai és MIR vezető	Békéscsabai Baromfifeldolgozó Kft. 5600 Békéscsaba, Orosházi út 2.	66 441 700 66 441 705	2011. 02.	MNB
Kovácsné Varga Ildikó csoportvezető	Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.	22 541 314 22 314 252	2011. 02.	MNB
Lassu Andrea ügyvezető	PLANTEX-PO Kft. 7400 Kaposvár, Kecelhegyi u. 83.	30 444 7961	2011. 02.	MNB
Lukács Gábor üzem- és munkaszervezési supervisor	ALSTOM POWER HUNGÁRIA Rt. 1138 Budapest, Váci út 152.	889 2072 320 3636 20 949 1084	2010. 12.	MNB
Makai Anita termék marketing menedzser	SCI-Network Távközlési és Hálózatintegrációs Rt. 1148 Budapest, Fogarasi út 10–14.	30 559 1151	2010. 10.	BME
Martin Andrea dr. vezető auditor	Dr. E. Wessling Kémiai Laboratórium Kft. 1047 Budapest, Fóti út 56.	272 2133 435 0100	2011. 02.	MNB
Mesztigné Kovács Irén minőségirányítási vezető	SOLVENT Kereskedőház Rt. 1097 Budapest, Gubacsi út 25–29.	215 0400 215 1289	2011. 02.	MNB
Molnár Mónika minőségügyi mérnök	Budapesti Elektromos Művek Rt. 1132 Budapest, Váci út 72–74.	238 1344 238 2957	2011. 02.	MNB
Molnárné Fürst Piroksa élelmiszerbiztonsági vezető	Szamos Marcipán Kft. 2085 Pilisvörösvár, Szt. Erzsébet u. 109.	26 331 591 26 330 043	2011. 02.	MNB
Pallóné Kisér Imola dr. osztályvezető	Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium EU Koordinációs Főosztály 1055 Budapest, Kossuth tér 11.	301 4463 301 4663	2011. 02.	MNB
Papp Sándor beszerzési szakértő	E.ON Tiszántúli Áramszolgáltató Rt. 4024 Debrecen, Kossuth út 41.	52 511 171 52 511 221	2010. 12.	MNB

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Patakiné Gyökeres Mónika minőség- és környezetirányítási vezető	Zwack Unicum Rt. 1095 Budapest, Soroksári út 26.	456 5270 215 9221 20 569 5369	2010. 12.	MNB
Pelc Mária minőségirányítási vezető	Sanner Hungária Kft. 1239 Budapest, Haraszi út 38/a	289 2064 289 2070	2010. 12.	MNB
Pellionisz Péter dr. minőségügyi vezető	KFKI Atomenergia Kutatóintézet 1121 Budapest, Konkoly Thege út 29–33.	392 2292 395 9293	2010. 12.	MNB
Polyák Ágnes minőségügyi munkatárs	Budapesti Elektromos Művek Rt. 1132 Budapest, Váci út 72–74.	238 2048 238 2957	2011. 02.	MNB
Ráduly Rozália folyamatfejlesztési mérnök	CROWN Magyarország Kft. 2750 Nagykőrös, Pótharaszti út 10.	53 554 171 53 554 169	2011. 02.	MNB
Szegediné Csalóczi Mariann minőségbiztosító	TEVA Gyógyszergyár Zrt. 4042 Debrecen, Pallagi u. 13.	52 515 100 52 515 120	2011. 02.	MNB
Szvétek Lajos József MIR felügyeleti vezető	VEGYÉPSZER Rt. 1151 Budapest, Mogyoród útja 42.	30 748 8285	2010. 12.	MNB
Tóth Ádám Ferenc ügyvezető	European Conformity Check Vállalkozás- fejlesztési Tanácsadó Intézet Kft. 1152 Budapest, Oroszlán u. 36.	306 0290 306 0188	2010. 12.	MNB
Vízkeleti János minőségügyi vezető	Autócent Kft. 6400 Kiskunhalas, Széksós u. 5.	30 998 6866	2011. 02.	MNB
Zelkó Attila távolsági üzletágvezető	VOLÁNBUSZ Közlekedési Rt. 1119 Budapest, Andor u. 31.	481 222 205 8041 20 219 2314	2010. 12.	MNB

EQQ minőségügyi szakértő

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Mikó Zsuzsanna IRCA vezető auditor	SGS HUNGÁRIA Kft. 1124 Budapest, Sirály u. 4.	309 3340 309 3333 20 927 2398	2010. 12.	MNB

EQQ környezeti auditor

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Barna Zoltán gépész előkészítő	Dunapack Rt., Nyíregyházi Papírgyár 4400 Nyíregyháza, Tünde u. 2.	42 599 212 42 599 261 30 323 3970	2008. 11.	MSZT
Nagy Lászlóné egyéni vállalkozó	9653 Répcelak, Kossuth u. 29.	30 937 1240	2008. 11.	MSZT
Takács István QM-S vezető	EPCOS Elektronikai Alkatrész Kft. 9700 Szombathely, Szent László kir. u. 6.	94 522 130 94 522 235	2008. 11.	MSZT

EQQ környezeti rendszermenedzser

Név és beosztás	A munkahely neve és címe	Telefon Fax	Az oklevél érvényessége	A vizsga helye
Barna Zoltán gépész előkészítő	Dunapack Rt., Nyíregyházi Papírgyár 4400 Nyíregyháza, Tünde u. 2.	42 599 212 42 599 261 30 323 3970	2010. 11.	MSZT
Kenyeresné Gonda Mónika laborvezető	Dunapack Rt., Nyíregyházi Papírgyár 4400 Nyíregyháza, Tünde u. 2.	42 599 290 42 599 044	2010. 11.	MSZT
Kóczián István ügyvezető	ÖKO-TRIKÓ Bt. 1133 Budapest, Hegedűs Gy. u. 73.	339 3062	2010. 11.	MSZT
Mike Rita rendszerfenntartási vezető	B + N Referencia Kft. 2193 Galgahévíz, Szabadság út 68/b	28 461 396	2010. 11.	MSZT
Nagy Lászlóné egyéni vállalkozó	9653 Répcelak, Kossuth u. 29.	30 937 1240	2010. 11.	MSZT
Takács Levente környezetirányítási vezető	RONDO Hullámkartongyártó Kft. 1239 Budapest, Ócsai út 5.	289 2300 289 2399	2010. 11.	MSZT

Érvényüket veszített EOQ oklevelek jegyzéke

Név	Okl. száma	Oklevél típusa	Lejárat időpontja
Adorjánné Dr. Magasitz Erzsébet	61	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	1	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Bocza János	287	EOQ minőségügyi auditor	2004. 04.
Bónis Lajos	359	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Dobay Klára	289	EOQ minőségügyi auditor	2004. 04.
Dombi János	404	EOQ minőségügyi auditor	2004. 12.
Fűkő László	492	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2004. 02.
	473	EOQ minőségügyi auditor	2004. 02.
Gimesiné Berencz Ildikó	68	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
Győri Csaba	478	EOQ minőségügyi auditor	2004. 12.
Hoffmann Rózsa Dr.	96	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	16	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Huber Detlef	353	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Iván Lajos	100	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 02.
Jártó Ferenc	102	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 05.
Jónás Miklós	361	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Kissné Jáger Erika	354	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Kiszler Albert	236	EOQ minőségügyi auditor	2004. 03.
Kovács László	407	EOQ minőségügyi auditor	2004. 12.
Lengyel László	356	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Litavec György	238	EOQ minőségügyi auditor	2004. 03.
	206	EOQ környezeti auditor	2004. 12.
Madarász Sándor Dr.	127	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	25	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Medvegy Tilda Dr.	131	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	28	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Ménésiné Nagy Ilona	363	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Meskóné Tóth Ágota	135	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	29	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Müllerné Vincze Judit	142	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	32	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Nagy Kázmér Tamás Dr.	293	EOQ minőségügyi auditor	2004. 04.
Páger Margit Dr.	148	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	36	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Ragályiné Hajdu Zsuzsanna	158	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	41	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Szabó Ernő János	44	EOQ minőségügyi auditor	2003. 02.
Szendrői Ágnes	474	EOQ minőségügyi auditor	2004. 04.
Takács István Dr.	243	EOQ minőségügyi auditor	2004. 03.
Takács Róbertné Juhász Judit	244	EOQ minőségügyi auditor	2004. 03.
Tapasztóné Kéki Zsuzsanna	365	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.
Tóth Valéria Etelka	129	EOQ minőségügyi rendszermenedzser	2003. 08.
	27	EOQ minőségügyi auditor	2003. 09.
Vinczéné Székely Ildikó	358	EOQ minőségügyi auditor	2004. 09.

Tisztelt Olvasóink!

A Minőség és Megbízhatóság rendszeresen közöli a rendelkezésünkre álló, külföldi vezető minőségügyi szaklapok legfrissebb számainak tartalomjegyzékét. Ennek alapján módjukban áll az Önöket különösen érdeklő cikk(ek) eredeti nyelvű másolatát megrendelni, s így a cikk teljes tartalmával megismerkedni.

Ha valamelyik cím felkeltette érdeklődésüket a cikk iránt, kérjük jelöljék be a megfelelő űrlap(oko)n megrendelésüket, és a számlázási cím megadásával küldjék meg faxon vagy postán az EQQ MNB címére.

A megrendelt cikkek másolatát a számlával (100 Ft/oldal) együtt postázzuk.

MEGRENDELŐLAP

Az X-ekkel bejelölt megrendelőlap(ok) megküldendő(k):

EQQ MNB, 1026 Budapest, Nagyajtai u. 2/B címre vagy a 212 7638-as faxszámra, a következő adatokkal:

Megrendelő: Telefon:

Postázási cím:

Számlázási cím:
(vevő, akinek a számla kiállítandó)

A számla postázási címe:
(ha eltér az előzőtől):

QUALITY WORLD

Volume 32, Issue 1 January 2005

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Man on emission <i>Nick Thorpe</i>	16–21	
Pitch perfect <i>Alejandro Tolumes</i>	23–26	
Back to basics	28–31	
War on error <i>Ian Cobbold and Gavin Lawrie</i>	32–35	
Custom built <i>Gary De Ferry and Jude Leighton</i>	36–39	
Up size down <i>Phil Harris</i>	40–43	
Scatter diagrams: part two	44–46	

Volume 32, Issue 2 February 2005

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Serving up a standard <i>David Edwards</i>	16–19	
Your call <i>Steve and Jenny Glover</i>	20–24	
Generation flex <i>Lotte Jeffs</i>	26–30	
TQM from the top <i>Alex Smith</i>	32–35	
Price of perfection <i>Mujeeb Khan</i>	36–39	
Fuelling diversity <i>Mike Alvarez</i>	40–42	

Volume 32, Issue 3 March 2005

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Post modern <i>David Warlow and Kathryn Phillips</i>	16–21	
Easy as one, two, three <i>Amy Holgate</i>	22–26	
Back to basics	28–32	
Taking account	34–36	

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
IT under scrutiny <i>Alan Calder and Steve Watkins</i>	38–43	
Control charts: part one	44–45	

QUALITY PROGRESS

Volume 39, Number 2 February 2006

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Your Customers Are Talking, But Are You Listening? <i>Russ Westcott</i>	22–27	
Manage Complaints To Enhance Loyalty <i>John Goodman</i>	28–34	
What Are Quality Reputations Worth? <i>Johannes Freiesleben</i>	35–40	
Rapid Knowledge Transfer: The Key To Success <i>Michael J. English and William H. Baker Jr.</i>	41–48	
Link Satisfaction To Market Share And Profitability <i>Derek Allen</i>	50–57	
Project Teams: How Good Are They? <i>Howard M. Guttman and Andrew Longman</i>	59–65	
Perfectionists Make Bad Machinists <i>Charles J. Ellis</i>	66–69	
Data Mining for Quality <i>Elaine Allen and Christopher A. Seaman</i>	70–72	
All About Lean <i>George Alukal</i>	74–75	
Clarifying the Intent of ISO 14001 <i>Susan L.K. Briggs</i>	76–77	

Volume 39, Number 3 March 2006

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Improve Your Audit Interviews <i>J.P. Russell</i>	20–24	
New Standard Guides Internal And Supplier Audits <i>Gary L. Johnson</i>	25–30	
Faster Turnaround Time <i>Angelo Pellicone and Maude Martocci</i>	31–36	
State Program Offers Hand To Small Business <i>Ken Manicki</i>	37–40	
A Quest For Quality <i>Rosanne Zimmerman, Rhonda Smith, Christopher M.B. Fernandes, M.D., Teresa Smith and Ayad Al darrah, M.D.</i>	41–46	

Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés
Measurement System Analysis For Attribute Measuring Processes <i>Joseph D. Conklin</i>	50–53	
Your Future In Risk Management <i>Greg Hutchins</i>	54–55	
What and When To Randomize <i>Christine Anderson-Cook</i>	59–62	
Improved Gage R&R Measurement Studies <i>Donald S. Ermer</i>	77–79	
QMSs and EMSs Support Financial Management Systems <i>Sandford Liebesman</i>	83–85	

QUALITY MANAGEMENT JOURNAL			2006
Volume 13, Issue 1			
Cím, szerző(k)	Oldalak száma	Megrendelés	
TQM Application Through Self-Assessment and Learning: Some Experiences from Two EQA Applicants <i>Francisco Balbastre Benavent</i>	7–25		
The One-Hour Design of Experiments Courts <i>Bjarne Bergquist, Thomas Olsson and Erik Lovén</i>	26–32		
Quality Planning for the Manufacturing Supply Chain <i>Robert G. Batson and Karen D. McGough</i>	33–42		
On Statistical Process Control Design <i>Richard Marcellus</i>	43–57		

A Magyar Minőség legutóbbi két számának tartalomjegyzéke

2006. március

SAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

Minőségdíjak tapasztalatai – Szódi Sándor

A Dél-alföldi Regionális Minőségi Díj tapasztalatai
– Németh Zoltán

Az EFQM-modell társadalmi jelentősége – Dr. Róth András
Total Quality Management, vagy önértékelés?
– Bernáth Lajos

A környezeti teljesítmény értékelése az EFQM Kiválósági
Modell felhasználásával – Berényi László

Teljes körű minőségmenedzsment (TQM) szakirányú
továbbképzés – már távoktatásban is – a Nyíregyházi
Főiskolán – Dr. Nádasdi József, dr. Szabó Gabriella PhD

Gondolatok a minőség jövőjéről – David K. Watkins

A MINŐSÉG JAVÍTÁSÁNAK/FEJLESZTÉSÉNEK TECHNIKÁI

A hibák számbavételének és ismétlődésük megelőzésének
módszere

BEMUTATJUK A SAKMA KIVÁLÓSÁGAIT

Utunk a Nemzeti Minőségi Díj elnyeréséig és azon túl (E.ON)

A KNORR-BREMSE Vasúti Jármű Rendszerek Hungária Kft.
az üzleti kiválóság csúcán

A 8D módszer mint problémamegoldás hatékony eszköze

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Weboldalunk tartalmából

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

Elkötelezettség a Kiválóságért

EFQM Forum 2006

2004. évi felmérés a tanúsított menedzsmentrendszerekről

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Új belépők

Bemutatkoznak új tagjaink – Minőség és Rendszerek Bt.

2006. április

SAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

A dolgozói elkötelezettség és az üzleti eredményesség
kapcsolata – Veres Rita – Malzenicky Erzsébet

A minőségirányítás jövője az egészségügyben
– Dr. Széll Erika

Kockázatkezelő irányítás

Kockázatelemzés egy egészségügyi intézményben
– Kellös Éva

Kockázatirányítási rendszer működtetése
a Richter Gedeon Rt.-ben – Barki Ilona

A QFD alkalmazása egy konzervtermék fejlesztésében
– Dr. Szabó Gabriella PhD – Hegedűs László

A MINŐSÉG JAVÍTÁSÁNAK/FEJLESZTÉSÉNEK TECHNIKÁI

A göngyölítéses ok-hatás vizsgálat módszere
– DSc Parányi György

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

Minőségszakemberek Találkozója – Beszámoló

Előzetes tájékoztatás rendezvényünkről

A Hon- és Rendvédelmi Szakbizottság vezetőségének
kiegészítése

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

Vegszerszabályozás: lobbiharc után kompromisszum
– Hargitai Miklós

Két új taggal bővült a Nemzeti Minőség Klub

Pályázat a Nemzeti Minőségi Díjra

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Új belépők

Bemutatkoznak új tagjaink

5S Tanácsadó Bt.

TNT Express Worldwide Hungary Kft. Magyarország