

# Minőségügy az Információs Társadalomban

## Beszámoló a XVI. Magyar Minőség Hét konferenciáról

Az évenkénti Minőség Hét hagyományos célja, hogy áttekintse a szakma aktuális problémáit, várható fejlődési irányait és a minőségügy társadalmi szerepét. Az immár 16. alkalommal rendezett szakmai fórum tematikájának kialakításakor a múlt évinél még határozottabban szembesültünk azzal a ténnyel, hogy a hagyományos „minőségügy” területén ma már alig lehet az újdonság erejével ható, széleskörű érdeklődést keltő ismereteket kínálni.

Nem csökkent, hanem inkább erősödött viszont annak szükségessége, hogy a minőségrendszerek és általában a minőségügyben eddig kifejlesztett módszerek és technikák szolgálják a sikeres működést, a versenyképességet, mint a gazdaság, sőt a társadalom egyik fő követelményét.

Az információ-feldolgozás az adatokon alapuló gyors döntés ma már minden gazdasági tevékenység fontos, nélkülözhetetlen eszköze. Az informatika új technológiát adott a felhasználók kezébe, amely nélkül már nem lehet tartósan a piacon maradni, ezért a Magyar Minőség Társaság a hagyományos éves rendezvényének fő irányát az információ-technológia és a minőségügy kapcsolatának, összefüggéseinek szentelte, hogy tájékoztassa a résztvevőket az elérhető eszközökről, lehetőségekről, és nem utolsósorban megismertesse őket az IT-professzionális vállalkozókkal.

A rendezvény jelentős újszerűsége, hogy a világhálón on-line volt követhető és ezáltal a megjelenteknél jóval több szakember számára volt hozzáférhető.

### Nyitó plenáris ülés

A rendezvény alaphangját a levezető elnök, Pónyai György bevezetője adta meg, azt hangsúlyozva, hogy a társadalmi fejlődés központi kérdése az életminőség javítása, s ez megkívánja a fenntartható fejlődés megvalósítását is. Ez nemcsak a gazdaságra, hanem az egész társadalomra érvényes, és felöleli a környezeti- és a munkakörülmények folyamatos javítását, miközben a gazdaságban a fő törekvés természetesen az üzleti siker.

A célok elérését jelentősen segíti az információ-technológia, amely igen sokrétűen felhasználható a termelési és társadalmi munkafolyamatok fejlesztésére, minőségének javítására. Ezt a megállapítást támasztotta alá dr. Dudás Ferenc szak-

államtitkár, aki bemutatta, hogy az EU és hazánk közigazgatásában milyen nagy az IT jelentősége és társadalmi hasznossága.

A minőség-szakma módszerei segítik az APEH munkáját is – amint azt dr. Juhász István, a KAIG igazgatója kifejtette –, pl. azzal, hogy az ellenőrizendő ügyfeleket a kockázat-menedzsment módszereivel választják ki.

Wittich Tamás, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság főigazgatója, az állami szerepvállalás és a civil szervezetek fogyasztói magatartásának erősítésének szükségességét hangsúlyozta.

A résztvevők – Horváth Viktor az NFÜ Közigazgatási Operatív Programok Irányító Hatóság osztályvezető-helyettese előadásából – átfogó képet kaptak arról, hogy az állam milyen pályázatok révén nyújt széleskörű anyagi támogatást az IT bevezetéséhez.

A *Menedzserek Fóruma* első részében a vállalati gyakorlatból merített, működő informatikai megoldásokat és lehetőségeket, második részében pedig a tanácsadói és tanúsítói gyakorlatban alkalmazott és ajánlott, informatikai háttérrel működő megoldásokat mutattak be.

Az informatikai megoldások ismertetése során képet kaphattunk a *MOL-csoport Petrolkémia Divíziójánál* az üzleti működést támogató komplex, integrált rendszerről, amelyben az egyes alkalmazások (vállalati és vezetői információs rendszer stb.) szervesen kapcsolódnak egymáshoz. Az *Alcoanál* egy felhasználói fókuszú, több országban működő rendszert alkalmaznak. A klasszikus dokumentum-menedzsment rendszert, amelyet a minőségirányítási rendszer támogatására vezettek be, továbbfejlesztették az egyéb területek (pl. pénzügy) igényei alapján. A *STI Petőfi Nyomda Kft.* a raktárirányítási rendszerének támogatására alkalmazott informatikai megoldást mutatta be. Az alkalmazás minőségirányítási vetületei: a hibás raklapok tárolása miatti reklamáció és az adminisztrációs hibalehetőségek csökkentése, valamint rugalmasság a vevővel szemben a valós idejű adatregisztráció segítségével. Az *EGI Energiagazdálkodási Zrt.* fő folyamatainak irányítását a cégcsoport-szinten bevezetett SAP vállalatirányítási rendszer végzi. A tulajdonos és az Igazgatóság részére fontos információ a minőségköltségek alakulása, amelyeket szín-

tén az SAP-ban tartanak nyilván. A FŐGÁZ előadása rámutatott az informatikai megoldásokat előhívó igényekre, majd számba vette azon, általában már „dobozos termékként” rendelkezésre álló informatikai eszközöket és megoldásokat, amelyek támogatni képesek az üzleti folyamatokat.

Az újszerű tanúsítói törekvések bemutatása során megtudtuk, hogy a PROGRESS ISO 9001, az SGS új módszere és eszköze abból indult ki, hogy az ügyfelek egy része már nem elégszik meg a hagyományos tanúsítással, keresi a hozzáadott értéket az audit eredményében, arra is választ keres, hogy az mennyire támogatja az üzletmenetet s ezt hogyan lehetne mérni. A mérés eredménye támogathatja a folyamatos fejlődést, és ezáltal biztosítja a hozzáadott értéket. A *HyperTeam* előadása abból indult ki, hogy a termékminőség biztosítása mindenkinek feladata ugyan, mégis a minőségügyi szervezet igazi vevője a vezetés és az ún. üzleti területek. Az ő igényeiket kell megértenünk, ezekre kell fókuszálnunk, hogy eladjuk a szolgáltatásainkat. A minőségügy ugyanis belső szolgáltató funkció, hasonlóan a kontrollinghoz vagy HR-hez. A TÜV Star programja a vállalati teljesítményértékelés komplex módszertanát mutatta be, amely felleleli a jogszabályi megfelelést, a működési kockázatokat, a környezetvédelmet, a biztonságtechnikát, az emberi jogok és a fenntartható fejlődés követelményeit, a vonatkozó ajánlások, irányelvek, szabványok figyelembevételét. Az értékelés támogatja a fejlesztendő területek meghatározását.

A folyamatszabályozás és a kapcsolódó lépésről-lépésre történő fejlesztés helyett eredményesebb lehet áttöréssel technikával indítani a fejlesztést. A stratégia kialakítása során látnok-típusú vezetőkre van szükség, akik hosszú távra, a működési kockázatok, az erősségek-gyengeségek, a belső és külső környezetdiagnosztika elemzésére építve hoznak döntéseket. A *Qualimed csoport* által bemutatott, FMEA-alapú módszertant saját fejlesztésű támogató szoftver bemutatása egészítette ki.

## Információ-technológia

A vállalatok és magánszemélyek is egyre több olyan információval – értelemmel bíró adattal – rendelkeznek, amelynek megvédése fontos. A védendő információk körét megfelelő körültekintéssel és gondossággal kell kezelni. Nem elegendő az információk tárolására és továbbítására használt eszközök hardveres és szoftveres védelmét biztosítani, hanem figyelembe kell venni a kapcsolódó jogszabályokat, a humánpolitikai kérdé-

seket (social engineering), a fizikai, illetve a környezeti biztonsági kérdéseket stb. is.

Az elmúlt időszakban, hazánkban is sűrűn jelentek meg a kérdéskörrel foglalkozó jogszabályok, ajánlások, és nemzetközi szabványok. Például az ISO/IEC 27000-es szabványcsalád, valamint a nemrégiben megjelent ISO/IEC 20000-es szabvány. Ma már több akkreditált tanúsító testület is működik hazánkban, amelyek ISO/IEC 27001:2006 szerinti tanúsítvány kibocsátására jogosultak.

## Szoftverminőség

A szoftverminőség nem „egy és egyetlen”, nem határozható meg egységesen még egyetlen szoftver esetében sem. Különböző felhasználóknak különböző jellemzők lehetnek fontosak (pl. a szoftver legyen olcsó, készüljön el időben, legyen a nap 24 órájában elérhető, legyen felhasználóbarát, illeszkedjék egy adott technológiával készült rendszerhez stb.). Ezen jellemzők alapján az adott szoftverekhez helyzetfüggő minőségi profilt kell kialakítani, amely az akkor és ott fontos minőségi jellemzőket írja le. A minőségi profilban a szoftverfejlesztés alapvető objektumait lehet figyelembe venni (termék, a terméket előállító folyamat, a folyamatban részt vevő erőforrás). Ezen objektumok minőségét különböző szabványok, megközelítések támogatják, amelyek közül 4 megközelítésről, valamint alkalmazásuk tapasztalatairól hallhattunk az előadóktól. A szekció előadásaiából azt láthattuk, hogy a Magyarországon alkalmazott szoftverminőség-megközelítések követik a nemzetközi trendeket, és mind a folyamat alapú, mind a termék alapú megközelítések alkalmazásában jelentős tapasztalattal rendelkező szakértői gárdánk van.

## A változásmenedzselés gyakorlata

Az előző években kialakult gyakorlat szerint az ISO 9000 FÓRUM is részt vett a Magyar Minőség Hét konferencia lebonyolításában. A szekció igyekezett szervesen illeszkedni a Konferencia alap gondolatához, mondanivalójához és abból a feltevésekből indult ki, hogy napjainkban csak egyvalami biztos: a folyamatos változás.

A változás-menedzsment tekintetében az a nézet vált uralkodóvá, hogy akkor kell változtatni, amikor a vállalatnak jól megy, mivel:

- akkor a legkönnyebb valamit változtatni, ha befolyásolni tudjuk a változást,
- a változtatás kockázatát könnyebb elviselni, még ha az eredménye negatív is,
- van idő a változatok tesztelésére, kipróbálására.

A cégvezetők sok esetben félnek a változtatások elindításától, mert hiányoznak az irányadó normák és a számszerű információk, félnek a felelősségvállalástól, a konfliktustól, a beláthatatlan következményektől. Igen határozott vélemény, hogy egy vállalat átszervezését a menedzsernek önmagával kell kezdenie.

A termelékenységgel foglalkozó szakemberek jelentős része állítja, hogy a XXI. század vállalkozásai csak átfogó rendszerek alkalmazásával lehetnek minden területen versenyképesek. Ezek közül kiemelkedő jelentőségű a Hat Sigma és a Lean.

A változásmenedzselés jelentős módszere az „erőtér-elemzés”, vagyis a változást támogató (felhajtó) erő, és a fékező erő számbavétele. Ezek eredményeit ki kell egészíteni a versenykörnyezet-elemzéssel (SWOT és STEP) és ezt követően kell dönteni. A siker kulcsa a „nagykoalíciós konszenzus”, vagyis az érdekelt felek közös nevezőre jutása.

A szervezeteknek igazodniuk kell a környezetben végbemenő változásokhoz, és ezeket tudatosan kell kezelni és menedzselni. Ezzel összhangban nem csökkent, hanem inkább erősödött annak szükségessége, hogy a minőségügyben eddig alkalmazott módszerek és technikák támogassák a változások lebonyolítását, szolgálják a vállalatok versenyképességét.

## Terminológiai és Metrológiai Szakmai Fórum

Az EOQ-MNB által szervezett Fórumon egyrészt megvitatták az új statisztikai terminológia változásait, másrészt az új nemzetközi metrológiai értelmező szótár (VIM) harmadik kiadása tervezetének érdekességeit. Felvázolták a minőségirányítási, a statisztikai és a metrológiai terminológiai rendszerek, szótárak fejlődését, azok ellentmondásait és problémáit. A NAT vezető minősítője a laboratórium-akkreditálás adatai összehasonlíthatóságának, a referenciaértékek meghatározásának, a transzfer-mérőeszközök stabilitásának komoly matematikai-statisztikai apparátust igénylő elméleti és gyakorlati problematikáját ismertette, a mérő és kalibráló laboratóriumok számára hasznos ajánlásokat is megfogalmazva.

A szekcióülés legnagyobb érdeklődést és éles vitákat kiváltó előadása az utcai parkolási szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók és a parkoló ügyfelek (autósok) egyre élesedő jogi és megfeleltetésértékelési vitáit tárgyalta, gyakorlati tapasztalatokra alapozva. Főbb megállapítása szerint érvényes állami/mérésügyi előírások hiányában a mérőeszközök tulajdonosának vagy üzemeltető-

jének feladata és egyben felelőssége is a megfeleltetés követelményeinek meghatározása és teljesülésük igazolása.

Az elhangzott előadások több területen megvilágították a szakma homályos részleteit, egyrészt a terminológiai tisztánlátás, másrészt a közvetlen gyakorlati alkalmazhatóság vonatkozásában. Az alapos metrológiai ismeretek alkalmazásának jelentősége túlnőtte a laboratóriumi akkreditációk, illetve az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány méréssel kapcsolatos problematikáját. A minőségirányítás nyolc alapelvében szereplő „Tényeken alapuló döntéshozatal” eddig is megkövetelte a döntés-előkészítőktől a metrológiai ismerteket. Az ide vonatkozó elvárások további szigorodása várható az ISO 9004 szabványnak az ISO TC 176 keretében folyó alapos átdolgozása eredményeként. A várhatóan 2009-ben érvénybe lépő, „A fenntarthatóság irányítása – Egy minőségirányítási megközelítés” című új szabvány nyolc fő fejezete között ugyanis külön fejezetként jelenik meg a „Mérés és elemzés” feladatkör, hangsúlyozva a téma terület növekvő fontosságát.

## Magyar Termék Nagydíj

A szekció célja az volt, hogy a pályázat hasznosságáról, a Nagydíj „értékéről” cseréljenek eszmét. Az előadók hasznosnak ítélték a pályázatot, már csak azért is, mert a siker érdekében végzett igényes felkészülés, a pályázati anyag prezentációja emelte a termék piaci értékét.

A Nagydíj hasznosulása, PR és marketing értéke eltérő a fogyasztási cikkek illetve az ipari termékek piacán. Alapvetően a fogadó fél, a természetes személy (fogyasztó), illetve a programot vásárló, felhasználó cégek tájékozottsága, minőség-érzékenysége tér el egymástól. A fogyasztók ma Magyarországon túlzottan (de indokoltan) ár-érzékenyek, kicsiny a valóban magas minőségű, épp ezért nem olcsó termékek iránti kereslet. Az ipari, céges vevőknél is fontos az ár, azonban a referenciák – a Nagydíj is – még a nemzetközi piacon is számottevő tényező, hozzáadott érték.

## Hon- és Rendvédelem

A folyamatos szervezeti átalakítások egyre nehezebb helyzetbe hozzák mindkét szervezet minőségügyét. A rendőrség és a határőrség integrációja az eddig elért minőségirányítási eredményeik megőrzését helyezi a belső viták és a figyelem középpontjába.

A hon- és rendvédelem egyaránt közszolgáltatás. Megfeleltetése így nehezebben értelmezhető, mint egy termelési tevékenység esetében. A meg-

felelőség, amely másutt objektív, mérhető és egyértelműen megállapítható, ezen a területen kevésbé kezelhető, a minőségmenedzsment helyzete tehát ebből a szempontból is összetettebb.

Mindkét terület minőségügye a makrominőségügy kategóriájába tartozik. Ez megkívánná a nemzeti minőségügy és a makro minőségügy kérdéseinek behatóbb vizsgálatát, amivel a minőség szakirodalmá is csak érintőlegesen foglalkozik.

A terület fejlődésének kijelölésekor számos kérdés vár válaszra:

Kellő mértékű-e ma a vezetők minőség iránti elkötelezettsége, figyelme? Szükség van-e a már kiépített – meglehetősen sokszínű – minőségirányítási rendszerek egységesítésére? Eljutnak-e az ezekkel kapcsolatos felvetések a döntéshozókhoz? A szakmai érvek, szempontok szerepet fognak játszani a tényleges döntésekben?

A válaszok ma még hiányoznak vagy kitérőlenek.

### Következtetések

Az elhangzott előadások meggyőzően igazolták, hogy a minőségügy valóban abban az irányban fejlődik, amelyet a korábbi Minőség Hetek vázoltak: a folyamattá szerveződő munkaelemek, a létrejött technikák, módszerek és rendszerek a szervezetek sikeres működését és versenyképességét szolgálják. Ehhez az információ-feldolgozás új lehetőségeket nyújt és ma már nélkülözhetetlen a termelés és a szolgáltatás minden ágazatában.

Ezt az elvet szolgálta már az is, hogy maga a

Minőség Hét rendezvény on-line követhető volt a világhálón.

Az állam IT-irányú erőfeszítései elsősorban a közigazgatásban és az oktatásban követhetők nyomon, továbbá abban is, hogy milyen sokoldalú támogatást nyújt a szervezetek IT-fejlesztéséhez.

A Menedzserek Fórumán és az ISO 9000 Forum szekcióülésén elhangzottak bemutatták, hogy a gazdálkodó szervezetek milyen sokrétűen és eredményesen ötvözik a minőségmódszerek és az informatika eszközeit.

A Konferencián elhangzottak érintették a minőség-szakmát évek óta foglalkoztató kérdést, nevezetesen a rendszer-tanúsítványok értékének devalválódását. Megerősítést nyert az a vélemény, hogy a MIR bevezetése és tanúsítása annyit ér, amennyit hozzáad a szervezet értékteremtő képességéhez és ezzel versenyképességének növeléséhez. A Progress ISO 9001 módszer már nem elégszik meg a hagyományos tanúsítással, keresi a hozzáadott értéket az audit eredményében és arra is választ keres, hogy mennyire támogatja az üzletmenetet s ezt hogyan lehetne mérni. A TÜV Star program is keresi a vállalati teljesítményértékelés komplex módszereit, különösen a fejlesztendő területek meghatározását.

Feltételezhető, hogy azok a törekvések, amelyekről a nagy tanúsító szervezetek beszámoltak, további fejlődést fognak előidézni a minőségrendszerek kialakításában és az üzleti sikerekhez való hozzájárulásukban.

*Dr. Róth András*

## Egy konferencia margójára

2007. december 6-án a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen, az Iparfejlesztési Közalapítvány Magyar Minőségfejlesztési Központ (MIK) szervezésében, hagyományteremtő céllal tartották a „Mikulás is benchmarkingol” elnevezésű konferenciát.

Szódi Sándor a Minőségfejlesztési Központ ügyvezető igazgatója üdvözlő beszédében megköszönte, hogy a résztvevők „a munka dandárjának közepette” is időt szakítottak arra, hogy megismerjék mások jó módszereit. Kifejezte azon reményét, hogy a rendezvény eléri célját: remek előadóktól jó prezentációkat kapunk, s új, gyakorlatban is hasznosítható ismeretek birtokosai leszünk. Be-

mutatta dr. Bárdos Krisztinát, aki 2008. január elsejétől az Iparfejlesztési Közalapítvány általános ügyvezető igazgatója lesz.

Dr. Bárdos Krisztina köszöntötte a konferencia résztvevőit, s kifejtette, hogy a 2007-es év számos változást hozott, nem csak az Alapítvány vezetőségében, hanem az egyes szervezeti egységeket illetően is. A MIK vezetését 2007-től Sugár Karolina helyett Szódi Sándor látja el, tele friss ötletekkel, innovatív gondolatokkal. Hogy mennyire piacképes és aktuális a konferencia, arra a legnagyobb tanúbizonyság a hallgatóság nagyszámú jelenléte, hiszen a december eleje nem uborkaszezon egyetlen cég életében sem.

A benchmarking mint módszer és eszköz más szakmák, szakterületek életében is fontos. Logisztikai szakemberként szinte naponta szembesülünk azzal a vállalati szándékkal, hogy szeretnének egymástól tanulni, a teljesítményüket mérhetővé és összehasonlíthatóvá tenni. Nincs ez másképp a minőségügy terén sem, ahogy azt a konferencia résztvevői a felkészült előadóktól hallhatják, mondta az ügyvezető igazgató asszony.

*Berey Zita* az Ad Sidera Vezetési Tanácsadó és Továbbképző Kft. tanácsadója „Benchmarking a hazai tréning piacon” címmel tartott érdekes előadást. A Kft. kínálatában egyre inkább markánssá válik a benchmarking tevékenységre való felkészítés. Hallhattunk a Tréning Kerekasztal munkájáról, de saját és licencpartnereik felméréseibe is bepillanthattunk.

*Cselényi Krisztina* az Anest Kereskedőház Zrt. vezérigazgatója előadásának a „Benchmarking egy kereskedőház gyakorlatában” címet választotta. Közérthető formában, rendkívül szemléletes módon mesélte el a benchmarkinggal való megismerkedésük történetét és alkalmazott módszerük hasznosságát. Bebizonyosodott, hogy a cég komolyan elkötelezett az egymástól való tanulásban és nagyon sokat tett a szakmán belüli együttműködésért.

*Dr. Németh Balázs* a Kvalikon Kft. ügyvezető igazgatója nagy sikert aratott „Benchmarking és a legjobb gyakorlatok keresése – hazai példák” előadásával. Különös figyelem kísérte a Best Practice benchmarking működéséről és a Folyamat benchmarking fázisairól szóló szavait, illetve diáit. Ráadásként a Lean menedzsment építőelemeiről, a Lean modulokról és a Lean bevezetésének feltételeiről is hallhattunk.

*Frankóné Alpár Andrea* a Magyar Nemzeti Bank vezető szervezési szakértője előadásának a „Hatékonyságjavítás a Magyar Nemzeti Bankban a benchmarking segítségével” címet adta. Sok fontos és tanulságos részletet ismerhettünk meg sajátos helyzetben lévő pénzintézményünk és a svéd jegybank sikeres együttműködéséről. Megtudhattuk, hogy miért vált a benchmarking a jegybank minőség- és hatékonyságjavításának nélkülözhetetlen módszerévé.

*Bernáth Lajos* a Qualimed csoport vezérigazgatója több okból számíthatott megkülönböztetett figyelemre. A debreceni központú szervezet végezte eddig a legtöbb Nemzeti Minőségi Díjas szervezet fel-

készítését. Nemrégiben jelent meg az előadó „Gyakorlati útmutató a szervezeti kiválósághoz” könyve, s a Magyar Minőség Háza 2007 pályázaton „A minőségi díj pályázatra való felkészítés” munkájukra a Qualimed-IL Fejlesztőiroda Kft. díjat kapott. A nagy szakmai alaposággal készült prezentáció jól láttatta, a „Benchmarking szerepe a kiválóság elérésében” címmel tárgyalt téma jelentőségét.

*Galambos Sándor* a Nyírségvíz Zrt. minőségügyi vezetője már előadása címével jó hírt közölt a résztvevőkkel: „Megbarátkoztunk a benchmarkinggal”. A lelkes előadásból is kitűnt, hogy a tavaly elnyert Nemzeti Minőségi Díjban a kollektíva kimagasló szakmai és minőségügyi tevékenysége mellett a vezetés példaadása és elkötelezettsége tetten érhető. TQM eszköztárunkban a benchmarkingnak egyre inkább meghatározó szerepe van.

*Rózsa András* az ISO 9000 FÓRUM elnöke ezúttal, mint a Nemzeti Minőségi Díj egyik legtapasztaltabb értékelője világított rá, hogy miért a „Benchmarking az EFQM modell alapszere”. Mondandójának hitelességét nagyban erősítette, hogy az ISO 9000 FÓRUM az idén C2E elismerésben részesült. A közönség tapsa kísérte azon bejelentést, hogy Rózsa András a magyar minőségügyi közélet meghatározó személyiségeként Bajnai Gordon minisztertől a Miniszterelnöki Hivatal elismerő oklevelét vehette át kiváló társadalmi munkájáért. Most sem csalódtunk: az előadó lelkesedésével, elkötelezettségével ezúttal is magával ragadta hallgatóságát.

*Szabó Kálmán* a Szövetség a Kiválóságért Közhatalmú Egyesület ügyvezető igazgatója a 2007. novemberében a Nemzeti Minőség Klub tagjai körében tartott felmérés eredményeit ismertette. A jelen állapot bemutatása mellett a tendenciákkal és a jövő alternatíváival foglalkozó előadás jól szemléltette a címben megfogalmazottakat, vagyis nem biztos, hogy „A híd túl messze van?”. Az előadásban hallhattunk többek között a célzott felmérésekről, benchmarking adattár kialakításáról, működtetéséről, specifikus, rendszeresen frissíthető BM Indexek alkalmazásáról.

A konferencia a megjelentek és az előadók közötti konzultációval fejeződött be, de remélhetőleg 2008-ban folytatása következik!

A konferencia előadásai az IFKA Magyar Minőségfejlesztési Központ honlapján ([www.mik.hu](http://www.mik.hu)) megtalálhatóak.

*Szódi Sándor*

# A Gazdasági és Szociális Tanács ajánlása a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban

Európában elsőként hazánkban, a gazdasági és társadalmi élet, a civil társadalom, a munkaadói és munkavállalói érdekképviselések, valamint a tudomány képviselőiből álló Gazdasági és Szociális Tanács részletes ajánlásokat fogadott el a magyar gazdaság szereplőit, a vállalatokat, a civil szférát, az állami és önkormányzatokat, valamint a médiát számára. Az ajánlások célja, hogy az Európai Unió prioritásaival összhangban elősegítse a társadalmi felelősségvállalás (CSR) elveinek és gyakorlatának minél szélesebb körű elterjedését Magyarországon.

A Gazdasági és Szociális Tanács a köztudatos társadalom és gazdaság megteremtése, a felelős üzleti magatartás és verseny érdekében megfogalmazta, hogy a vállalatok, az állam, a civil szféra, valamint a média milyen elvek, gyakorlatok, eszközök alkalmazásával tehet a köztudatosság, a vállalati társadalmi felelősségvállalás elveinek és gyakorlatának elősegítéséért. Az ajánlásban – nemzetközi tapasztalatok, módszerek és elvek figyelembevételével a GSZT CSR munkabizottsága a Braun & Partners CSR tanácsadó vállalat segítségével – megfogalmazta azokat a területeket, lehetséges cselekvéseket, amelyeket a döntéshozók figyelembe vehetnek felelősségvállalási stratégiájuk kialakításához.

Az ajánlások segítséget nyújtanak abban, hogy a vállalatok eszközöket kapjanak a társadalmi, gazdasági és környezeti kihívásaik hatékony kezeléséhez, e szempontokat üzleti stratégiájukba építsék, az érintetteket bevonják a döntési folyamatokba, valamint egységes elvek és standardok alapján tájékoztassák a körülöttük élőket felelősségvállalási tevékenységükről. Minden ajánlás azonos szerkezetben kerül bemutatásra, az érintetti bevonás, az irányítás, a stratégia, a teljesítménymenedzsment, a közzététel, valamint a hitelesítés szempontjai alá sorolva az egyes ajánlott cselekvéseket.

A GSZT CSR Munkabizottságának tagjai:

- Fekete István, a Joint Venture Szövetség elnöke,

- Palkovics Imre, a Munkástanácsok elnöke (munkavállalói oldal)
- Dr. Rudnay János, a Nemzetközi Vállalatok Magyarországi Társasága elnöke (munkaadói oldal)
- Lukács András, a Levegő Munkacsoport elnöke (civil oldal)
- Később csatlakozott: Kapusy Pál, a Követ-Inem Hungária ügyvezetője (civil oldal)
- Szakmai tanácsadó és koordinátor: Braun & Partners Kft.
  - o (Braun Róbert egyetemi docens, ügyvezető tanácsadó; Géring Zsuzsanna, tanácsadó)

## Háttér:

Kutatások azt mutatják, hogy a legnagyobb hazai cégek vezetőinek többsége felismerte a társadalmi felelősségvállalás fontosságát és hosszú távú üzleti hasznosságát, közel kétharmaduk biztos abban, hogy azok a vállalatok, amelyek nagyobb hangsúlyt helyeznek a társadalmi felelősségvállalásra, hosszabb távon jobb pénzügyi eredményeket érnek el, mint azok a vállalatok, amelyek nem így cselekednek. A vállalati társadalmi felelősségvállalás egyik alappillére az érintettekkel való aktív párbeszéd, az érintetti csoportok bevonása. Annak vizsgálata, hogy Magyarországon a vállalatvezetők mely csoportokat tartják a legfontosabbnak érintettjeik közül, azt mutatta, hogy a három legfontosabbnak tekintett érintetti csoport az *alkalmazottak, a fogyasztók és a részvényesek*. A vállalati társadalmi felelősség másik alappillére az érintetti bevonás mellett az elszámoltathatóság. Az elszámoltathatóság magját a vállalati tevékenységről, az irányítási folyamatokról, stratégiai döntéshozatalról, eredményekről és célokról szóló nyilvánosan megjelentetett információk (jelentések, honlapok, kiadványok stb.) adják.

További információ: GSZT CSR munkabizottság Fekete István elnök; [fekete@jointventure.hu](mailto:fekete@jointventure.hu)  
GSZT Halm Tamás, főtitkár;

[halm.tamas@office.mta.hu](mailto:halm.tamas@office.mta.hu)

Braun & Partners Network Braun Róbert;  
[robert.braun@braunpartners.hu](mailto:robert.braun@braunpartners.hu)