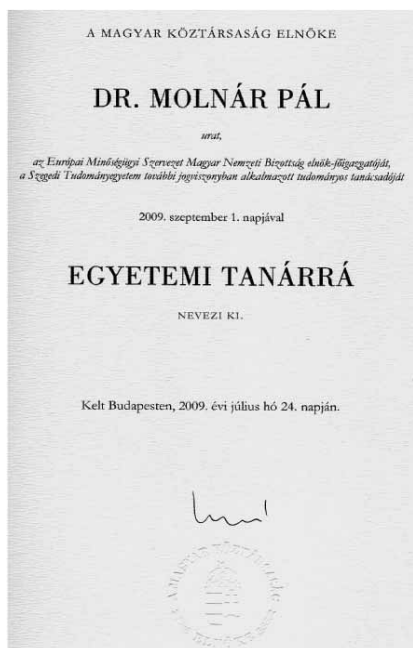




GRATULÁLUNK!

A Minőség és Megbízhatóság szerkesztősége
tájékoztatja olvasóit, hogy

A MAGYAR KÖZTÁRSASÁG ELNÖKE

DR. MOLNÁR PÁL

urat,

az Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti

Bizottság elnök-főigazgatóját,

a Szegedi Tudományegyetem további jogviszonyban
alkalmazott tudományos tanácsadóját

2009. szeptember 1. napjával

EGYETEMI TANÁRRÁ

nevezi ki.

Kelt Budapesten, 2009. évi július hó 24. napján.

A Fülöp-szigeteki Minőségügyi Szervezet XXI. Nemzetközi Minőségügyi Konferenciája

A Fülöp-szigeteki Minőségügyi Szervezet XXI. Nemzetközi Minőségügyi Konferenciáját 2009. szeptember 16-18. között Manilában, az Intercontinental Szállóban tartotta meg. A végig angol nyelven folyó rendezvénysorozaton összesen több mint 250 résztvevő jelent meg főként a rendező országból, valamint az Egyesült Királyságból, Kanadából, Malajziából, Magyarországról, Taiföldről, Vietnamból és az Egyesült Államokból volt néhány résztvevő. A színvonalas konferencia témája a következő volt:

„Linking, Innovations, Networks, Knowledge and Solutions: Responding to the Challenges of Today” („Kapcsolatok, Innovációk, Együttműködés, Tudás és Megoldások: Válasz a ma kihívásaira”).

A konferenciát megelőző egynapos szemináriumon Dr. Molnár Pál egyetemi tanár elsőként a „Minőség nemzetközi trendjeiről” tartott 3-órás workshop-ot, majd utána párhuzamosan Dr. Chuck Aubrey, USA „Lean és a 6 Sigma” és Jean-Claude Savard, Kanada a „Munkatársak mozgósítása” témakörben bonyolított le 3-3 órás rövid tanfolyamot a külön bejelentkezett szakembereknek.

A fő konferencián összesen 19 előadás és egy pódiumbeszélgetés hangzott el, valamint az

Amerikai Minőségügyi Szervezet 2009. évi Konferenciáján győztes fülöp-szigeteki „6 Sigma team” mutatkozott be. A nagyszabású kiállítást Zenaída T. Veloso, a rendező szervezet elnöke és Dr. Molnár Pál nyitotta meg. A köszöntők után a rendezvény főszponzorának, a vendéglátó ország legnagyobb gyógyszergyárának alelnöke számolt be a japán „Deming” Díjhoz vezető erőfeszítésekről és az eredményekről. A 45 perces nyitó plenáris előadást Dr. Molnár Pál, a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia alelnökeként tartotta meg az „Innováció és minőség szerepe a vállalati versenyképesség növekedésében” címmel, amelyen kívül még 3 külföldi előadás hangzott el a „Lean és a Hat Sigma” (Dr. Chuck Aubrey, USA), a „Munkatársi elégedettség és mozgósítás (Jean-Claude Savard, Kanada) és a „Fülöp-szigeteki vállalatok minőségképességének összehasonlító felmérése” (James D. Griffin, Egyesült Királyság) témakörben.

A külföldi előadásokat követően magas színvonalú hazai beszámolók hangzottak el a konferencia fő témakörének megfelelően. Ezekből a következő hasznosítható ismeretek emelhetők ki:

– A gazdasági válság a fülöp-szigeteki évenkénti 7,5% körüli GDP növekedés szintjét eddig nem

csökkentette le a negatív tartományba, de az előadó szakemberekben nagy a félelem a további visszaeséstől.

- A rendező ország vállalatai rendkívüli erőfeszítéseket tesznek a válságból való kilábalás, valamint elsősorban a kínai és vietnami szorítás elhárítása érdekében, amelynek során a minőség és az ún. „direct marketing” kiemelt szerepet kap.
- A kedvező működési költségek és a kiváló minőséget biztosító alkalmazottak magas szintű műszaki képzettségének elismeréseként a nagy multinacionális cégek gyártáshelyezése az utóbbi hónapokban látványosan emelkedett. A General Electric pl. közel 30%-kal mintegy 35 000 főre bővítette fülöp-szigeteki alkalmazottainak létszámát, akik közül közel 10 000

fő „Zöld Öves” és 500 „Fekete Öves” Hat Szigma képesítéssel rendelkezik.

- A Fülöp-szigeteken rendkívüli erőfeszítéseket tesznek az innováció felgyorsítása, a fogyasztói öntudat erősítése, a környezet védelme és az egészségügy területén tapasztalható nagyszámú műhibák csökkentése érdekében, s ezek eredményessége egyre jobban látható.
- A parlament és a kormányzat nagyon aktív a közigazgatás minőségorientált fejlesztése terén, bár a sok törvény és jogszabály, valamint program és bizottság eddig nem változtatott sem az ország versenyképességi helyezésén, sem a korrupció burjánzásán, mely utóbbi azonban a díjnyertes önkormányzatoknál független felmérések szerint is jelentősen csökkent.

Dr. Molnár Pál

Vonzó minőség: „Kano-modell”

Kivonat ismertető Noriaki Kano professzornak a Minőségmenedzserek Második Nemzetközi Fórumán tartott előadásáról

A tokiói Tudományos Kutatások Egyetemének professzora, Doktor Noriaki Kano, az Ázsiai Minőséghálózat (ANQ) tiszteletbeli elnöke, a Taskentben 2009 áprilisában rendezett fórumon előadást tartott, amelyben bemutatta az ún. Kano-féle modellt, és ezen keresztül bevezette a „vonzó minőség” fogalmát mint a minőség elérendő szintjét.

Az előadás bevezető része a minőség fogalmával és a minőségfejlesztés kialakulásával foglalkozik, és rámutat arra, hogy napjainkban már nem elegendő az alapvető követelmények kielégítése, ezen túlmenően vonzó minőségre kell törekedni. A további fejezetek a vonzó minőség életciklusát, létrehozását, a megvalósítás fő szempontjait és eljárásainak menetét tárgyalják.

A „minőség” fogalmának kialakulása

A szerző a minőség fogalmának kialakulását a kínai hieroglifák felépítésének logikájából vezeti le, abból, hogy a „minőséget” jelölő hieroglifa egyfelől a „súly” mértékegységét tartalmazó, másfelől a „kagylónak” a „pénz” jelölésére használt szimbólumból kialakított kombináció. Párhuzamot von az ebben megtestesülő logika és az európai nyelvekben alkalmazott szóképzések logikája között: rámutat arra, hogy például az általánosan elterjedt „sport” szó az angol „disport” (szórakozik) ige rövidített alakja, amely ige az ófrancia nyelv „desport” (öröm), „desporter” (szórakoztatni) alakjából származik, ez

pedig a „dis-” előtagból és a „porter” vinni igéből tevődik össze. Ez utóbbi a latin „portare” (vinni) francia változata. Így alakult ki az „elvinni”, „elkülönlíteni” jelentésének eltolódása útján, az „elkülönlően” át, a szó mai jelentése: a mindennapi munkától való elkülönlés, kikapcsolódás, szórakozás és végül a sport.

A minőség szintjei

A minőség különféle szinteket jelenthet. A *legalso szinten* van az a minőség, amely a felhasználó alapvető igényeinek kielégítését jelenti. Ez még nem jelenti azt, hogy a termék versenyképes más, ugyancsak elérhető termékekhez képest. Ennek elérése volt az 1950-es és 1960-as évek minőségszabályozásának célkitűzése. Ez csak a terméket tartotta szem előtt, függetlenül attól, hogy miképpen történt a termék előállítása, és milyen szolgáltatások jártak együtt a termékkel. Ebben az időben vagy nem voltak még egymással versenyben álló termékek, vagy ha mégis, nem számított más, mint hogy ezek egyaránt kielégítsék az alapvető vevői igényeket. Ez azért nem okozott gondot, mert a termelők mindegyike az általa ismert, meghatározott célpiacra termelt, és annak alapvető igényeit kielégítette.

A minőség *második szintje* az 1970-es években válik uralkodóvá; ezt már a minőségmenedzsment jellemzi: a gyártó már arra törekszik, hogy vevői-

nek ne csak alapvető igényeit elégítse ki, hanem vegye figyelembe sajátos, szubjektív igényeit is: ezen a szinten a gyártó már folyamatosan figyeli a vevőktől érkező visszajelzéseket.

A harmadik szint ezen is túlmegy: igyekszik kitálatni a vevők ki nem mondott, ún. „rejtett” igényeit is. Ez vezet el a „vonzó minőség” fogalmához.

A „vonzó minőség” elmélete, életciklusai

Minden termék esetében más-más jellemzők együttese határozza meg a minőséget.

Ennek elemzését a szerző elvégezte a színes televíziókészülékek 14-féle jellemzőjének vizsgálatán keresztül az 1980-as évek szempontjai alapján, valamint a villamos áramütés veszélyének mérlegelése útján. Idézi néhány filozófus (Aristoteles, Lock) és minőségügyi szakember (Shewhart) véleményét. Végül rámutat arra, hogy a televíziókészülékek távvezérlésének lehetősége régebben különös vonzerőt jelentett, de ma már nem az, tehát ami valamikor „vonzó minőség” volt, az az idők változása során alap-

vető követelménnyé válhat, így a minőség egyes elemeinek is megvan a maguk *életciklusa*.

A vonzó minőség létrehozása, gyakorlati megvalósítása

A vonzó minőség általában a műszaki fejlesztés során végzett áttöréssel jön létre. Az ilyen áttörés feltétele egy zseniális ötlet, továbbá alkotó jellegű és ihletett megközelítés alkalmazása. Gyakran a piaci szemléletből kiindulva valósul meg, a termék felhasználásának és a vevők preferenciájának elemzése alapján.

A szerző a vonzó minőség kifejlesztésének módszereit több gyakorlati példán keresztül is tanulmányozta; elemezte a Konic fényképezőgépeit, a Juki ipari varrógépeinél alkalmazott Pareto-elemzést, hivatkozik Ishikawa, Kano és Sadamoto tanulmányaira, amelyeket a szállodai iparban folytattak, valamint egy olyan cég elemzéseire, amely tűzálló anyagok gyártásával foglalkozik.

Földesi Tamás

Az ISO 9000 FÓRUM XVI. Nemzeti Konferenciája

Gondos szakmai és alapos logisztikai előkészítés után tartotta az ISO 9000 FÓRUM idei – ezúttal már XVI. – nemzeti konferenciáját Balatonvilágoson, 2009. szeptember 10-11 napokon, tegyük rögtön hozzá: nagy sikerrel. A konferencia az egyes szakterületek speciális kérdései mellett kiemelt figyelmet szentelt a globális gazdasági válság által létrehozott helyzet kezelésének a minőség, a kiválóság, a hatékonyság és a versenyképesség aspektusából vizsgálva a gazdaság egészét átható jelenségeket. Mindezekelőtt a plenáris ülésen elhangzottak irányultak e fenti szempontok kifejtésére, így Kormány Tamás elnök a gazdasági válság hasznosítható tanulságairól szólt, Dr. Papanek Gábor pedig a válságból való kiút kereséshez adott hasznos gondolatokat, mindezekelőtt kiemelve a politika felelősségét és a következmények nélküli rossz döntések romboló hatását. E rövid beszámoló még az előadások felsorolásában sem tarthat igényt a teljességre, ezért a plenáris ülésen elhangzottak közül még csak egy előadás fő mondanivalóját kívánjuk kiemelni, nevezetesen a szervezeti egészségről szólót, amely az egész szervezetben belüli egészséges légkör, a munkatársak és vezetők közötti bizalom, egyszóval a közösség sikerességét döntően befolyásoló szociálpszichológiai szempontok érvényesülésének fontosságát hangsúlyozta. Ebben hazai intézményeink, vállalatunk nem járnak élen, e szempontok még nem kaptak megfelelő elismerést hazai gyakorlatunkban.

Az „Ipar és szolgáltatás” szekcióban elhangzott előadások foglalkoztak a legjobb gyakorlatok kiválasztásának és elterjesztésének problematikájával, a gazdaságos minőségirányítás és a technológiai paradigmaváltás kapcsolatával, valamint a *break-through management* új útjának elsajátításával és alkalmazásával, továbbá napirenden szerepelt még az üzletre szabott informatika, a vevőközpontúság és még néhány fontos téma.

Az „Egészségügyi szekció” szintén foglalkozott a jó gyakorlatok elterjesztésének kérdésével, a LEAN és a Hat Szigma alkalmazásának lehetőségével, a minőség és költség kapcsolatával. Ebben a szekcióban megkülönböztetett érdeklődés kísérte Dr. Kecskés Gábor „A minőségirányítás színe és fonákja” című előadását.

Külön szekció foglalkozott a gazdasági válságnak a szervezetek humán erőforrás gazdálkodására gyakorolt hatásával. Átfogó elemzést kaptunk a XXI. század első globális válságának változásmenedzselési módszereiről és gyakorlati fogásairól, a gyógyszeriparban végbemenő paradigmaváltásról és a változás kezelésének új módszereiről, valamint a humán erőforrással kapcsolatos új követelmények alkalmazásáról.

Sikeres előadások hangzottak el a Lean, Kaizen és egyéb hatékony TQM módszerekről szóló szekcióban, így például a Kaizen, mint a versenyképes vállalati kultúra alkalmazása, a Hat Szigma és a

Lean módszerek bevezetése, az innovatív gondolkodás algoritmusai és még néhány érdekes téma váltott ki élénk érdeklődést a hallgatóság körében.

Végül de nem utolsó sorban a közoktatás minőségfejlesztési kérdéseivel foglalkozó szekcióról kell szólnunk. Ennek keretében a hallgatók a minőség-elvű közoktatás megerősödéséről hallhattak hírt, informálódhattak az európai oktatásban alkalmazott új eszközökről (EQF, ECVET, EQARF). Szó volt a minőségbiztosításnak a közoktatásban betöltött szerepéről, vagy például egy konkrét iskola tapasztalata alapján a vevőközpontúság és a partneri elégedettség növeléséről.

A szekciók üléseit általában kötetlen és élénk kerekasztal konzultáció zárta. Az első napot sikeres sportprogram, majd nívós kulturális műsorral és tombolával színesített közös vacsora zárta, amely nem kis részben a kiváló ételek és italok, valamint a szervezők odafigyelő, kedves tevékenységének eredményeként oldott hangulatban zajlott. Kiemelésre kívánczok **Rózsa András** elnök és csapata fáradságot nem ismerő, magas színvonalú szervezőmunkája.

A rendezvény sikeréhez nagyban hozzájárult a támogatók nagy száma, akiknek köszönjük hozzájárulásukat:

AdWare Q1 Fejlesztő és Tanácsadó Kft., Art'95 Szolgáltató és Kereskedelmi Bt., BKMÖ Kiskőrösi Közoktatási Intézménye, Controll Holding Tanácsadó Zrt., Dunapack Zrt. – Hullámtermékgyár, Euromenedzser Tanácsadó és Képzési Központ, Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt. ÉMI-TÜV SÜD Kft., Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, FÉG Konvektorgyártó Zrt., Gyermely Zrt. Tésztagyár, Herendi Porcelánmanufaktúra Zrt., Homo Regius Tanácsadó Iroda Kft., Hödlmayer Hungaria Logistics Kft., HUNGERIT Zrt., International Cert Hungary Kft., Iparfejlesztési Közalapítvány - Minőségfejlesztési Központ, Jóna András Oktató Kórház Nyíregyháza, KVALIKON Kft., Le Bélier Kelet-Európa Kft., L.K. Quality Bt., Mag ICS Holding Zrt., Magyar Telekom Nyrt., Magyar Villamos Művek Zrt., Nyírségvíz Zrt., OVIT Zrt., Pannon-Work Zrt., Pick Szeged Zrt., Qualimed-IL Kft., Sanatmetal Kft., STI Petőfi Nyomda Kft., Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület, Törley Pezsgőpincészet Zrt., TVK Nyrt.-Üzleti Elemzés és Működéstámogatás, Videoton Elektro-Plast Kft., VSL Tanácsadó és Szolgáltató Kft., Zwack Unicum Nyrt.

Médiapartnerek: EOQ MNB; MMT; IMCC; LeanCenter Portal.

Vass Sándor

KÖVET-tag lett a Sharp hazai fiókirodája

Budapest 2009. 06. 30. – A Sharp hazai képviselője 2009 júniusában csatlakozott a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért nevű civil szervezethez, amely kezdeményezés céljai közt szerepel a környezetkímélő és a fenntartható fejlődés szempontjából legjobb termékek, szolgáltatások piaci elterjedésének támogatása. A Sharp Electronics (Europe) GmbH Magyarországi Fióktelepe 2008-ban kezdte meg hazai működését, és a csatlakozással is igyekszik illeszkedni az anyavállalat „szuperzöld” stratégiájához.

A környezetvédelem és a környezetbarát technológiák irányában elkötelezett Sharp számára fontos a vállalati működés és a környezet harmóniája. A cég összes európai termelő egysége, illetve újabb termékei szinte kivétel nélkül megfelelnek az Európai Unió ISO 14001 szabványának. A Sharp legújabb, Japánban található gyártó egységei, a kameyamai, illetve a 2010-ben elkészülő sakai üzemek egyedülállóan környezetbarát létesítmények: károsanyag-kibocsátásuk nulla, illetve a működéshez szükséges energia nagy részét is helyben termelik meg megújuló energiaforrások kihasználásával. Ezen letétemények mind illeszkednek a Sharp „szuperzöld” környezeti stratégiájába (*Sharp Super Green Strategy*).

A Sharp komolyan gondolja, hogy a környezettudatosság, a környezeti terhelés elengedhetetlen csökkenése mellett, versenyelőnyhöz juttatja a cégeket, szervezeteket. Éppen ezért tartja fontosnak a KÖVET Egye-

sülethez való csatlakozását. A KÖVET nem nyereség-orientált, a kormányzattól és érdekcsoportoktól függetlenül működő, kiemelten közhasznú társadalmi szervezet. 1995 októberében alapította 23 vállalat, a tagok száma azóta folyamatosan nő. Létrejöttének fő célja a különböző szervezetek segítése a fenntartható fejlődés útján. Ezen belül a vállalatok és más szervezetek környezeti felelősségének erősítése, a környezettudatos vállalatirányítás gyakorlati ismereteinek és tapasztalatainak népszerűsítése, a tisztább termelés terjedésének támogatása, a társadalmilag felelős vállalati gondolkodásmód terjesztése.

A Sharp Electronics (Europe) GmbH Magyarországi Fióktelepe 2007-ben kezdte meg tevékenységét Budaörsön, Fábian István ügyvezető igazgató vezetésével. A magyar Sharp iroda a szórakoztató elektronikai eszközök és az irodatechnikai rendszerek értékesítéséért felelős. Az iroda fő tevékenysége a versenyképes irodatechnikai termékek bevezetése a magyar piacra. Az iroda a viszonteladói hálózatot erősíti a továbbfejlesztett partnerprogram segítségével, illetve támogatja a nagyvállalati és kormányzati ügyfelek megkeresésében. Emellett szervezi a cég központi marketingtevékenységét, és segíti a kategóriaváltást a közepes- és nagyteljesítményű gépek felé. A hazai képviselő erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a Sharp „szuperzöld” filozófiáját itthon is meghonosítsa.