

Az ISO 9000 Fórum 2006. évi Konferenciája

A Magyarországi Tanúsított Cégek XIII. Nemzeti Konferenciáját 2006. szeptember 14-15-én Balatonfüreden rendezték. A konferencia mottójául a „Versenyképesség – Versenystratégiák” jelmondat szolgált.

Az Európai Unióhoz való tartozásunk eddigi tapasztalatai és az új EU-s költségvetési ciklus kihívásai még egyértelműbbé tették, hogy hazánk csak a versenyképesség állandó növelésével és ütőképes versenystratégiák birtokában képes a felemelkedésre és a világpiaci érvényesülésre. A XIII. Nemzeti Konferencia programja ennek a gondolatnak a jegyében került összeállításra.

A konferencia programjának kialakításakor az is fontos szempont volt, hogy – mint az utóbbi években minden alkalommal – az egyes ágazatok (ipar, egészségügyi és szociális ellátás, közoktatás) saját specifikus kérdéseiket is megvitathassák a résztvevők.

Az előadók között megtaláltuk a minőségfejlesztésben sikereket elért szakembereken kívül a tanúsító szervezetek képviselőit is. A 47 előadást vagy azok kivonatát, a 260 oldalas konferenciakiadványt mind a 350 résztvevő kézhezkapta. A szakmai program mellett kulturális- és sporteseményekre is sor került. A vacsora mellől nem hiányozhatott a tavaly már nagy sikert aratott tombola sem.

1. Ipari és Szolgáltató Ágazat

Rózsa András, az ISO 9000 Fórum elnöke köszöntője után **Matolcsy János**, a KPMG EU és Kormányzati Csoport Igazgatója a „Stratégiai tervezés és megközelítés fontossága az EU-s pénz- források felhasználásában” című előadásában rávilágított a stratégia jelentőségére. A stratégia a „tábornokok terve”, azaz felülről lefelé történő tervezést jelent. Ebből adódóan a stratégiai tervezés a közigazgatás megújításának fontos eszköze. A 2007-2013 közötti operatív programok – a tervek szerint – az eddigieknél sokkal inkább stratégiai jellegűek lesznek. Az előadó nemzetközi kitekintésként megemlítette az 1997-es ír tervezési törvényt, amely a miniszterek felelősségévé teszi a stratégia meghatározását (Guidelines for Ministers, Guidelines for Secretariats). A Miniszterelnöki Hivatal 2005-ben elkészítette a kormányzati stratégiaalkotás követelményrendszerét, amely lehetővé teszi a koráb-

bi, eltérő mélységű és nehezen összehasonlítható stratégiák helyett az egységes jelleget mutató stratégiák kidolgozását. A stratégia szerkezete a helyzetelemzéstől kezdve a SWOT elemzésen, jövőképen, alternatívák kidolgozásán át a konkrét célkitűzéseken, a szükséges eszközök meghatározásán, a pénzügyi terveken és a megvalósítás monitorozásán keresztül az előzetes, a közbeni és az utólagos értékelést is tartalmazza.

A továbbiakban **Rajnai Gábor**, az Országos Területfejlesztési Civil Egyeztető Fórum elnöke tartott előadást a „Térségi versenyképesség és ennek partnerségi aspektusai” címmel, majd **Szügyi György**, az EUROMENEDZSER vezérigazgatója „A fejlesztési pólusok versenystratégiáinak szerepe ma és holnap” című előadásában a tőle megszokott sokoldalúsággal és videofilmekkel kötötte le a hallgatóság figyelmét.

Zrupkó János a Tanúsítók Szakmai Klubjának képviselőjében (DNV, ÉMI-TÜV Bayern, SGS, TÜV InterCert) beszámolt a TASZK új tanúsítási stratégiájáról. 2006. június 1 után ingyenes TASZK tanúsítványt is kiadnak az ISO 9001:2000 tanúsításokhoz, és ugyanezt tervezik az ISO 14001-re, ill. az OHSAS-ra is.

Ezután **Rózsa András** számolt be a minőségirányítási vezetők körében végzett felmérés tapasztalatairól, valamint az ISO 9000 Fórum új stratégiájáról. (A felmérésről részletes beszámoló jelenik meg az MM egy későbbi számában.)

Az első nap délelőtti előadásai és komoly szakmai megbeszélései után váratlan, ünnepélyes keretek között zajló eseményre került sor. **Rózsa András** elérzékenyülve tájékoztatta a jelenlévő nagyszámú hallgatóságot, hogy lelkes, áldozatkész évek munkája után **Dr. Tar József**, az ISO 9000 Fórum titkára nyugdíjba vonul 2007. január 1-től. Zenés, fényképekkel illusztrált beszámolót láthattunk arról, hogy a mindenki által tisztelt Dr. Tar József az elmúlt 13 év során milyen tevékenységeket végzett, milyen kiemelkedő sikereket ért el. Közvetlen munkatársai meleg szavakkal, virágcsokrokkal köszönték meg munkáját. Az EOQ MNB Vezetősége és tagjai, valamint a minőségügyben dolgozók nagy családja nevében mi is kívánunk e remek embernek, kitűnő munkatársnak megérdemelt alkotó

pihenést, sok szép évet családjá, gyermekei, unokái körében!

A Konferencia első napjának ebéd utáni része jól sikerült szakmai műhely volt. A délutáni vitafórumon arról váltottunk gondolatokat **Kormány Tamás** moderálásával, hogy „Mit tehetünk a minőség méltó rangjának helyreállításáért?” Ilyen kötetlen megbeszélésekre, a tapasztalatok megosztására, a vélemények ütköztetésére a továbbiakban is nagy szükség lenne. Világossá vált, hogy formálni kell a „felhasználói tábor” szemléletét, de ehhez a szakmabelieknek is számos szemléletbeli kérdést kell pontosítaniuk a kialakult gazdasági körülményeknek megfelelő alkalmazkodás függvényében.

2. Kulturális program

Az immár hagyományos tekebajnokságot és a tihanyi orgonahangversenyt nagy érdeklődés kísérte. (Érdekességképpen: az orgonaművész örömmel hallotta, hogy „ISO-soknak” tart koncertet, mert náluk is éppen most vezetik be a minőségirányítási rendszert). A vacsorát tombola, majd tánc követte.

3. Ipari és Szolgáltató Ágazat „A” és „B” szekció

A párhuzamosan zajló szekciókban részben a folyamatok mérése, a folyamatmenedzsment, és a vevőközpontúan szervezett folyamatok témakörben, részben az önértékelések, kiválóság-modellek alkalmazásával kapcsolatos nemzetközi és hazai tapasztalatok témakörben hallhattunk előadásokat (amelyekből az MM későbbi számaiban megjelentetünk néhányat).

A „B” szekcióban az önértékelés és a kiválóság összefüggéseinek a legújabb tapasztalatai kerültek megvilágításra. Jelentős új, „elsőkézből kapott” információk hangzottak el arról, hogy az EFQM Kiválóság Modell szerinti önértékelések alapján milyen díjak érhetőek el a különböző szinteken, valamint az újabb értékelési szempontokról, a „Kiválóság” megközelítéséről. **Sugár Karolina** előadása mellett érdekes szakmai fejtegetést hallhattunk **Paul Gemoets** úrtól az EFQM képviseletében. Részletes információkat kaptunk a nyáron megalakult „Szövetség a Kiválóságért” közhasznú egyesületről és a működési, együttműködési elképzelésekről is.

4. VIII. Egészségügyi és Szociális Ágazati Konferencia

A versenyképesség az egészségügyi és szociális szolgáltatásban is egyre erőteljesebben jelenik meg

(a nagy érdeklődést az is mutatta, hogy pótszéket kellett bevinni a terembe). **Szy Ildikó** osztályvezető (Egészségügyi Minisztérium) beszámolt a szakmai irányelvek, protokollok készítésének eljárásrendjéről – 23/2006. (V.18.) EüM rendelet –, amely az Egészségügyi Közlöny 2006. évi 10. számában közzétételre került. 2005-2006. években összesen 264 szakmai irányelv, protokoll készült el és jelent meg az Egészségügyi Közlöny CD mellékletében.

A továbbiakban a kompetenciafejlesztés fontosságáról, az ápolási munka új elemeiről, a múltokban végzett benchmarkingról, az egyéni fejlesztés speciális eszközeiről, a csoportmunkáról hallhattunk előadásokat. Délután került sor a benchmarking mini-tréningre, amelyen **Mikó György** moderálásával a Jósa András Kórház, a Kenézy Gyula Kórház, a Szent Imre Kórház, a Zala Megyei Kórház, a Humánsegítő és Szociális Szolgálat (Mezőberény) kórlap-revizíójával kapcsolatos eredményeket hasonlították össze. A „Pilot projekt” jelentős sikert ért el, és javaslatai, valamint a vita során megfogalmazott észrevételek, újabb információk igazolták, hogy ezek a módszerek az egészségügyben jól használhatók, növeli a team-építés lehetőségét, közös szemléletet eredményez és biztosíthatja a folyamatos fejlődést.

5. VI. Minőségfejlesztés a Közoktatásban Konferencia

A teljesítménymenedzsment, az önértékelés, az intézményfejlesztés, a kulcsindikátorok alkalmazása a közoktatásban is meghatározó fontosságú. Az élenjáró szervezetek képviselői többek között beszámoltak arról, hogy hogyan hatott az intézményi önértékelés az intézmény pedagógiai fejlesztő munkájára.

Összefoglaló értékelés

Gratulálunk a szervezőknek a színvonalas, emlékezetes rendezvényhez. A konferencia rendkívül sok új információt, hasznos ismeretet nyújtott még azok számára is, akik évek óta foglalkoznak minőségügyi kérdésekkel, vagy tanúsított szervezetekben dolgoznak. Ugyanakkor kívánatos lenne a résztvevők körének bővítése úgy, hogy az eddiginél nagyobb mértékben jelen legyenek a tanúsítást még nem szerzett kis- és középvállalkozások képviselői, valamint (akár tanúsított, akár nem tanúsított) nagyvállalatok elsőszámú vezetői is.

Szegedi Erzsébet

Nyíregyházán ülésezett a Nemzeti Minőség Klub

Szeptember 5-én a nyíregyházi Lugas Szállodában, a Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft. vendégeként tartotta meg idei harmadik ülését a Nemzeti Minőség Klub.

Schleiffer Ervin, a klub elnöke az összejövetelt az őszi minőségügyi rendezvények nyitányának nevezte és megköszönte a vendéglátók alapos előkészítő munkáját.

Gerda István, a Nyírtávhő Kft. ügyvezető igazgatója bevezetőjében hangsúlyozta, hogy a klub-ülés időzítése nem véletlen, hiszen ezidőtájt ünnepli a város a távhőszolgáltatás 40. évfordulóját. Ezért is öröm számára a megjelentek magas létszáma.

A cég első számú vezetője bevezető előadásában ismertette a szervezet legfontosabb paramétereit. Megtudtuk, hogy mintegy 16 ezer lakásban élvezhetik az általuk nyújtott szolgáltatást. Közületi fogyasztók száma 950. Fűtött légtérfigatuk 3.745 lm³. 2005-ben a 152 fős kollektíva 2.840 Mft árbevételt produkált.

A szervezeti felépítés bemutatását a többéves hagyományra épülő stratégiai tervezés folyamatának ismertetése követte.

A klubtagok megismerték a szervezet kulcsfolyamatait (marketing, műszaki fejlesztés, pénzügyi megvalósítás, humán erőforrás fejlesztés) és legfontosabb jellemzőit. Ezeket az ügyvezető ekként summázta: minőség, hatékonyság, vevőközpontúság.

Az emberi erőforrás fejlesztés négy fő területe a Nyírtávhő Kft.-ben: kompetencia-alapú képzés, bevonás-felhatalmazás, kommunikáció, ösztönzés.

A cég valamennyi munkatársa büszke a 2003-ban szolgáltatói kategóriában elnyert Nemzeti Minőségi Díjra, a 2004-ben kapott Recognised for Excellence eredményre, illetve arra, hogy az idén az Európai Kiválóság Díj döntőjébe jutottak.

Kérdésre válaszolva Gerda István elmondta, hogy a tulajdonossal való együttműködésük kiváló, s mindent megtesznek azért, hogy monopolhelyzetük ellenére a fogyasztók is korrekt partnernek tekintsék a Nyírtávhő Kft.-t.

Tóth Illés műszaki igazgató a szervezet legfontosabb erősségeit mutatta be a pályázati visszajelzések alapján. Tíz éve kezdtek el TQM eszközöket alkalmazni, s az önértékelést, mint módszert 2001-től használják.

A csapat büszke arra, hogy minőségirányítási és környezetközpontú irányítási rendszerüket integrált formában és igen eredményesen működtetik.

Jól strukturáltan, összehasonlításos módszerrel ismerkedtünk meg a 2003. évi NMD, az egy évvel későbbi R4E és az idei EFQM döntős pályázat visszajelzéseivel. Több olyan pozitív példát láthattunk, amikor a NMD fejlesztendő területként megjelölt tevékenységeit sikerült kijavítani, és az már erősségként jelenhetett meg az idei EFQM-es visszajelzésben. A cég vezetése különösen büszke arra, hogy munkatársaik minden szinten magasan motiváltak és elkötelezettek a Nyírtávhő Kft. iránt.

A programnak megfelelően **Schleiffer Ervin** elnök a Nemzeti Minőségi Díj Nagyköveteinek megválasztását kezdeményezte. Ismertette az eddigi 12 nagykövet előzetesen egyeztetett álláspontját, majd felkérte **Sugár Karolínát** az idei hat jelölt rövid bemutatására. Az ülés rövid szünettel és a szavazással folytatódott.

Dr. Pájer Jánosné minőségügyi vezető előadásában a „Nyírtávhős” jó gyakorlatok közül ismertetett néhányat. Kiemelte a vezetés szerepét a vállalati kultúra alakításában, majd a fogyasztóközpontúságról és a folyamatos fejlesztésről beszélt. A dolgozókkal kapcsolatban igen jó gyakorlatnak bizonyult a javaslatkérési rendszer működtetése. Az EFQM értékelő szakemberei igen elismerően szóltak a társaságon belüli és az azon kívüli kommunikációról.

Hovánszki Józsefné, a partnerkapcsolatok osztályvezetője az ügyfélkapcsolatok fejlődését helyezte mondandója középpontjába. Megemlítt néhány különlegességet, amely a nyíregyháziak tevékenységét egyedivé teszi (pl. fogyasztói hő-

központok kiépítése, NYITÁS projekt, melegvíz-mérők hitelesítése, gázmotoros erőművek fejlesztése). A NYITÁS program környezetvédelmi eredményeit elsősorban a füstgáz- és szénmonoxid kibocsátás csökkentése fémjelzi. Az osztályvezető a cégnél folyó benchmarking kiterjesztését az önértékelési tevékenység fontos hozadékának nevezte.

Megyeri József a szavazatszedő bizottság vezetője bejelentette, hogy a Nemzeti Minőségi Díj Nagykövete voksolás eredményes volt. Mindenki érvényesen szavazott. Nagykövetté választásuk alkalmával gratulált **Szódi Sándornak** és **Gerda Istvánnak**.

Sugár Karolina aktuális tájékoztatójában arra kérte a klubtagokat, hogy az idei év végéig ünnepeljünk együtt és komolyan.

A klub szakmai programfelelőse tájékoztatót arról, hogy az idén 4 új kategóriában lebonyolított Nemzeti Minőségi Díj értékelési befejeződtek, s folyik a díjbizottsági anyag összeállítása. Díjátadás november 7-én, az Európai Kiválóság

Díjak átadásával egyidőben lesz a Vasúttörténeti Parkban.

Örömmel tájékoztatót arról, hogy megalakult a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület. A szövetség az EFQM Nemzeti Partner Szervezete, amelyben a 12 alapító tag mellé várjuk további jelentkezését.

November 6-án a Parlamentben lesz a Nemzeti Minőségi Díj alapítása 10 éves évfordulójának és Shiba professzor magyarországi 20 éves tevékenységének az ünneplése, valamint az EFQM budapesti Fórumára érkező vendégek köszöntése. A november 7-i nap programjából a délutáni EFQM döntősök köszöntését, az esti Gála-vacsorát, valamint a magyar és európai díjazottak ünneplését emelte ki. Shiba professzor nagy érdeklődéssel várt beszéde november 8-án délelőtt hangzik el.

Dr. Tar József, az ISO 9000 Fórum titkára szervezte XIII. Nemzeti Konferenciájára hívta fel a figyelmet, amelynek idejeligéje: „versenyképesség – versenysztratégiák”.

Szódi Sándor

Bemutatjuk a 2006. évi Nemzeti Minőségi Díj Nagyköveteit

Szódi Sándor

Iparfejlesztési Közalapítvány Magyar Minőségfejlesztési Központ, minőségszakértő

- Aktívan dolgozik a Nemzeti Minőség Klub munkájának előkészítésében, a tevékenység dokumentálásában és népszerűsítésében. Egyik kezdeményezője volt a június végén megalapított Nemzeti Regionális Minőség Klubnak.
- Társadalmi tevékenységéért a Magyar Minőség Társaság emlékérmét kapta.
- 2001 óta a Magyar Minőség és a Minőség és Megbízhatóság szerkesztőbizottsági tagja. A két lapban rendszeresen népszerűsíti az önértékelést és a minőségi díjakat.
- 10 éves ISO 9000 Fórum tagsága alatt az országos konferenciák visszatérő előadója, a két minőségügyi szervezet együttműködésének elkötelezett híve.
- A Magyar Minőségfejlesztési Központ tagjaként „munkaköri tevékenységet meghaladó módon”

végzi a Nemzeti Minőségi Díj népszerűsítését. Nagy szerepe van abban, hogy az önértékelés non-profit szervezetek (egészségügy, rendőrség) körében is egyre jobban terjed. Kezdeményezője és egyik előadója az egészségügyi szervezetek részére kifejlesztett önértékelési trainingnek. Értékel regionális minőség díjas, IIASA-Shiba Díjas és Nemzeti Minőségi Díjas pályázatokat.

Gerda István

Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft. ügyvezető igazgató

- Közreműködésével a Távhőszolgáltatók között elsőként alakították ki minőségirányítási rendszerüket.
- Meghatározó érdeme volt a Nyírtávhő Kft.-n belüli önértékelési munka megkezdésében, s a 2003. évi Nemzeti Minőségi Díj győztes pályázat elkészítésében.

- A társaság ügyvezető igazgatójaként aktívan bekapcsolódott a Recognised for Excellence pályázat elkészítésébe. 2004. évi magyar nyelvű pályázatukkal Recognised for Excellence elismerést szereztek.
- A Nyírtávhő Kft. 2006-ban az Európai Kiválóság Díj döntőjébe jutott.
- Előadások tartásával nagyban hozzájárult a Kiválóság Kultúra cégen belüli és azon kívüli terjesztéséhez. A Debreceni Országos Minőségügyi Konferenciák aktív és rendszeres résztvevője, előadója.

Sződi Sándor

XV. Magyar Minőség Hét

2006. november 27–29. – Hotel Mercure Buda

A minőség szerepe az „Új Magyarország” programjában

A Minőség Hetek hagyományos szerepe, hogy áttekinti a szakma aktuális problémáit és várható fejlődési irányait. Az immár 15. alkalommal, ismét a minőségügyi társszervezetekkel közösen rendezett szakmai fórum tematikájának kialakítása-kor kétfajta tendenciával szembesültünk. Az egyik az, hogy a hagyományos „minőségügy” területén ma már alig lehet az újdonság erejével ható, széleskörű érdeklődést keltő ismereteket kínálni.

A másik változás viszont nagyon lényeges: az ország gazdasági-társadalmi politikája forduloponthoz érkezett, az Új Magyarország fejlesztési tervben meghirdetett reformok más preferenciákat tűznek ki, megvalósításukra más szervezetek létesülnek és más módszereket is alkalmaznak.

Mindez kihat a minőségpolitikára, a minőség-szervezetek működésére, valamint azoknak a szakembereknek munkájára is, akik a végrehajtásban létrehozzák az eredményeket.

A konferencia programjának összeállításakor tehát arra törekedtünk, hogy a résztvevők megismerjék a kormányzat reformtörekvéseit és bennük a versenyképesség erősítésére, az ügyfelek jobb kiszolgálására, elégedettségük növelésére irányuló szándékot (egészségügy, oktatás, közigaz-

gatás, védelmi szervezetek), valamint az ezek szolgáltatába állítandó tevékenységeket a közigazgatás, az intézmények, a gazdaság, a civil szféra stb. részéről. Erre nézve bőséges muníció áll rendelkezésre, amit pl. a Kiválósági napon elhangzó, az EFQM budapesti európai konferenciájának eredményeit is tükröző beszámolók bizonyítják.

A programról bővebben a Magyar Minőség Társaság portálján tájékozódhatnak – www.quality-mmt.hu

Hagyományainknak megfelelően a Minőség Héten – a konferenciával párhuzamosan – kiállításon mutatjuk be a Magyar Minőség Háza pályázat kiemelkedő termékeit és szolgáltatásait.

Az ezévi pályázataink, „Az Év Irányítási Rendszermenedzsere 2006.”, „Magyar Minőség Portál Díj 2006.”, „Magyar Minőség e-oktatás Díj 2006.” eredményének kihirdetésére és a díjak átadására az EFQM Forum záró ceremóniáját követően, 2006. november 8-án – a Minőségügyi Világnapon –, a Művészetek Palotájában kerül sor.

Magyar Minőség Társaság