



EOQ MNB
Európai Minőségügyi Szervezet
Magyar Nemzeti Bizottság

**EUROPEAN
ORGANIZATION
FOR
QUALITY**



1026 Budapest, Nagyajtai utca 2/b
Telefon: 212-8803 • Fax: 212-7683
http://eoq.hu • E-mail: info@eoq.hu

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

Minőségügyi Világkongresszus Budapesten 2011-ben

Vezértéma: „A globális minőség irányítása egy új korszakban”

Az EOQ MNB 5 európai ország (Norvégia, Oroszország, Románia, Svájc) minőségügyi szervezete közül Magyarország számára elnyerte az 55. EOQ Minőségügyi Kongresszus rendezési jogát, amelyet 2011. június 21-23. között Budapesten tartunk meg. Ez a Kongresszus egyúttal Minőségügyi Világkongresszus lesz, amely 3 évente felváltva az Egyesült Államokban, Európában és Japánban kap helyszínt. A legutóbbi Minőségügyi Világkongresszusokra 2002-ben az Egyesült Királyságban (Harrogate), 2005-ben Japánban (Tokió) és 2008-ban az Egyesült Államokban (Houston) került sor.

Mivel ugyanebben az időszakban Magyarország tölti be első alkalommal az Európai Unió elnöki tisztét, előkészületeket tettünk annak érdekében, hogy a Minőségügyi Világkongresszus ennek keretében is hivatalosan elismert rendezvény legyen.

A Minőségügyi Világkongresszus keretében a világ minőségügyi szervezetei vezetőinek csúcstalálkozója (World Quality Summit) és a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia tisztújító Közgyűlése is helyet kap.

A Kongresszus fő témakörei

Általános témák:

- A minőség újrapozicionálása a késztermék-gyártásban
- Terméktanúsítással a fogyasztóvédelemért
- A vevőszolgálat fejlesztése a minőség újbóli előtérbe helyezésével
- A minőségügyi szempontok érvényesülése a kis- és közepes vállalatoknál
- A minőség menedzsmentje, avagy a menedzsment minősége
- Innováció és minőség a vállalatok versenyképességének növeléséhez
- A szervezetek társadalmi felelősségvállalása és a fenntartható fejlődés

Minőségfejlesztési eszközök és módszerek:

- Önértékelés és az új ISO 9004
- Hat Sigma és Karcsúsított (Lean) Menedzsment
- Vevői megelégedettség és hűség
- A munkatársak bevonása és elégedettsége
- Minőségügyi oktatás és továbbképzés
- Szabványosítás és akkreditáció
- Minőség és mérésügy (metrológia)

Ágazat-specifikus témák:

- Élelmiszer- és vízminőség
- Minőség az egészségügyben
- Minőség a közigazgatásban
- Minőség a gépjárműiparban
- Minőség az építőiparban
- Minőség a gyógyszeriparban
- Minőség a turisztikában

Fontos határidők a potenciális előadók számára:

2010. november 30.: az előadások vagy poszterek rövid összefoglalójának beküldése a Szervező Bizottsághoz (info@eoq.hu).

2011. január 31.: tájékoztatás az előadások, tartalék-előadások és poszterek elfogadásáról, illetve elutasításról.

2011. április 30.: az előadások, tartalék-előadások és poszterek teljes szövegének beküldése a Szervező Bizottsághoz (info@eoq.hu).

Az elfogadott előadások első helyen szereplő szerzői a teljes részvételi díj 50%-át fizetik.

A tartalék-előadások és a poszterek szerzői (csak az első helyen szereplő szerzők) a teljes részvételi díj 75%-át fizetik.

A Kongresszus nyelve az angol (a plenáris üléseken szimulán-tolmácsolás lesz magyarra).

A Kongresszus programja:

2011. június 21. (kedd)	2011. június 22. (szerda) Az 55. EOQ Kongresszus 1. napja	2011. június 23. (csütörtök) Az 55. EOQ Kongresszus 2. napja
Előkongresszusi szemináriumok, Nyitó fogadás	Nyitó plenáris ülés Szekcióülések Bankett	Szekcióülések Záró plenáris ülés

Kongresszus utáni szakmai program:

2011. június 24. (péntek):

- A Minőségügyi Világszövetség (WAQ) tagszervezetei delegációinak csúcstalálkozója
- A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) tisztújító Közgyűlése
- Üzemlátogatások
- Folyamatos tájékoztatás a www.eoq.hu/2011 weboldalon

Fókuszban az EOQ MNB tanfolyami képzések

Az EOQ MNB Oktatási és Továbbképzési Szakbizottsága 2010. szeptember 30-án az Óbudai Egyetem Bánki Donát Mérnöki Karán nagy érdeklődés mellett tartott szakmai kerek-asztal megbeszélést. A napirenden két téma szerepelt: „Az EOQ PRU szerinti rendszermenedzseri és auditori tanfolyamok anyagának és az előzetes hallgatói prezentációk tapasztalatai”, valamint a „Szintentartó tanfolyamok előadás és prezentációs tapasztalatai”.

A nagy érdeklődés és a számos hozzászólás, a Magyar Posta Zrt. számos munkatársának jelenléte nem meglepő, hiszen az előadó ezen az ülésen is *Mikó György*, a nagy sikerű postai tanfolyamok trénera volt.

Mikó György EOQ minőségügyi szakértőnk, rendszermenedzserünk koordinálása mellett a résztvevők számos kérdést „jártak körbe”. Ezek alapján tömören összefoglalva a következő megállapításokat tehetjük:

Intenzív minőségügyi rendszermenedzser és auditor tanfolyamok

Vizsgáltuk a 40 órás intenzív tanfolyamok részvételi feltételeit, figyelve Brüsszel, azaz az EOQ Harmonizációs irányelvei (PRU – Personnel Registration Unit) tanfolyami követelményeire, a hazai lehetőségekre és a hazai szervezetek minőségügyi elvárásaira. Az EOQ MNB vezetése úgy látta, hogy a 120-150 órás, igen hosszú képzések helyett hazánkban a felsőfokú képzettségű, 4-6 év munkatapasztalattal, már meglévő minőségügyi ismeretekkel és az ISO 9000 szabványcsalád ismeretével rendelkező szakemberek jelentkezését várjuk a 40 órás igen intenzív tanfolyamokra.

Az utóbbi évek során bevezetésre került mind a rendszermenedzser, mind az auditor tanfolyamra jelentkezők esetében, hogy egy előzetes, otthoni feladatot kaptak, melyet eddigi tapasztalataik alapján kellett kidolgozniuk, és a képzés első napján prezentálniuk.

Sajnos azt tapasztaltuk, hogy ezek nem töltik be azt a szerepet, amire az EOQ MNB eredetileg szánta, ugyanis nem tudtuk felhasználni szakmai szűrésre, valamint nem volt alkalmas arra, hogy a tanfolyamok lefutása (öt napos tanfolyamokról van szó) alatt fókuszálhassunk egy-egy területre. Ezen kívül a prezentációk az előzetes elképzelésekhez képest sok

időt vettek igénybe, főleg 12-16 fős tanfolyamok esetében. Gyakran az egész első nap fele a prezentációkkal telt el, és ez jelentős „időbeli torlódásokat” okozott.

Az EOQ PRU tematikája a hazai potenciális résztvevők részére nem látszott kellően hatékonynak a gyakorlati felhasználás vonatkozásban. Ennek első sorban az elméleti, lexikális szemlélet volt az oka. Az előadónak jelentős energiát kellett befektetniük a szemlélet és értelmezések formálása területén. De minden változtatás ellenére még mindig érezhetően hiányzik a tanfolyami anyagból a rendszermenedzseri viselkedés, a motiválás, és a vállalati kultúrákban nélkülözhetetlen felmérések gyakorlati oktatása. Ennek kiküszöbölésére az EOQ MNB saját döntése és saját erőforrás felhasználás alapján az elmúlt két évben a tanfolyamokba jelentős számú gyakorlatot építünk be. Ezek nagyon kedveltek, tanító jellegűek, de a 40 órán belül azért viszonylag rövid idő áll rendelkezésre.

A tanfolyam egyik legértékesebb és a legtöbb elismerést kapott része a rendszerépítés gyakorlati buktatóinak ismertetése.

Nagy érdeklődést váltott ki a rendszerépítés költségeinek várható bemutatása is. (Ez utóbbi két témakör a PRU anyagaiban nem is szerepel!)

Az auditor tanfolyamnál még fokozottabban előtérbe kell helyezni a gyakorlatokat, a potenciális auditorok elvárható személyes tulajdonságaival kapcsolatos képességekre való utalásokat. A nehéz auditálási helyzeteket kiscsoportokban lenne kívánatos gyakorolni, amire viszont a PRU elvárások alapján nincsen idő.

A tapasztalatok alapján a jövőben kiemelt hangsúlyt kell kapnia néhány olyan fogalom értelmezésének, mint a minőségpolitika, a stratégia, a minőségcélok, a folyamatok mérése, vagy a vezetői átvizsgálás. Ezek között is a legtöbb a mikro, a kis és közepes szervezeteket érinti.

A Szintentartó tanfolyamok tapasztalatai

Az évenként 3-4 alkalommal megrendezett Szintentartó tanfolyamoknál azt tapasztaltuk, hogy a résztvevők száma nagyon ingadozó, az utóbbi 4 évben 25 és 9 fő közötti. Ennek okát nem látjuk tisztán, további elemzések szükségesek. Az összetétel is ve-

gyes, főként minőségügyi vezetők és munkatársak, kisebb létszámban felső vezetők vesznek részt az EOQ oklevelet megújító tanfolyamokon.

A korábbi évek 70%-30 % előadás – résztvevői prezentáció arányt igyekeztünk 60%-40%-ra fordítani, a legutóbbi alkalommal pedig kevés számú rövid előadás, majd a résztvevők egyéni prezentációi és workshop jellegű közös megbeszélések, tapasztalatátadások kerültek napirendre (20%-60%-20%-os időtartam arány).

Sajnos, a résztvevők minden előzetes felszólítás (és helyszíni figyelmeztetés) ellenére nagyon eltérő tartalmú (minőségű), és időtartamú prezentációkkal jelentkeztek. Volt, aki 5-10 percben adott elő egy témát színvonalasan, és számosan voltak, akik 30-40 percben saját szervezetüket mutatták be a tapasztalatok helyett.

A prezentációk tartalma nagyon tanulságos a hazai minőségügy értékelése miatt is, mivel olyan témák domináltak, mint:

Minden szervezetnél a vevőközpontúságnak széleskörűen kiemelt jelentőséget kellene tulajdonítani.

A belső auditorok motiválása, a személyes tulajdonságok javítása, különösen a folyamat auditoknál, hiányként mutatkozik meg.

A legtöbb esetben a rendszerépítés kiemelt problémája a vezetők elkötelezettségének biztosítása, növelése. Megfogalmazódott, hogy addig nem lehet a minőségügyben áttörést elérni, amíg a vezetés nem ismeri meg közelebbről a minőségügy lényegét.

A Minőségcélok – a nagyobb szervezeteket kivéve – formálisak. A Minőségcélok mögött a Küldetés, a Jövőkép, a Stratégia alig-alig található meg. A Minőségcéloknál igen gyakran nem adják meg a ki-

indulási helyzetet (értékeket), így a konkrét célérték kitűzése mellett sem mérhető az előrelépés. Számos prezentáció mutatott rá arra a nem kívánatos gyakorlatra, hogy a minőségcél elérésének eszközét adják meg a cél helyett. Igen elterjedt és nem elfogadható, hogy a minőségcélok teljesítését nem követik (nem használnak Minőségtervet).

A működést (minőséget) fejlesztő technikák és módszerek alkalmazása a szervezetek működésében csak nagyon szerényen szerepel, kivéve talán az autóiipari beszállítókat.

A vevők szegmentációja nélkülözhetetlen, de a kérdőíves megkereséseknek csak nagyon kicsi az eredménye. A személyes kapcsolatok felértékelődtek.

Nagyon sok alkalommal érintették a prezentációk a szabványkövetelmények nem világos alkalmazását (értelmezését), főleg a mikro- kis- és közepes vállalatoknál. (Álvállalkozások, kihelyezett folyamatok, szállítók értékelése, vezetői átvizsgálások, belső felülvizsgálatok.)

A tanfolyammal való elégedettséget mérő kérdőívek az utóbbi 4 év során nagyon szép eredményeket mutatnak, minden Szintentartó tanfolyamunk 4-es érték fölötti, 4,5 körüli elégedettséget hozott. Kiemelten magas pontszámot kaptak a megválaszolt kérdések, valamint a tanfolyam szervezése.

Bízunk abban, hogy magas színvonalú szakmai képzéseinken egyre több embernek adhatjuk át azt a szemléletet, melyet az EOQ MNB képvisel:

„A minőség munkakultúra, maga a működés, a minőségirányítás maga a rendszer, és motorja a Rendszermenedzser!

Gáll Zsuzsanna

Ülésezett a Megbízhatósági Szakbizottság

Az EOQ MNB Megbízhatósági Szakbizottsága 2010 június 7-én tartotta első félévi utolsó ülését. Formabontó módon nem megbízhatósági szakkérdésekről tanácskoztak, hanem egy korábban felmerült gondolat alapján májusban meghirdettek egy új sorozatot, amelynek címe „A megbízhatóság és minőség élő klasszikusai”. A sorozat számos célt kíván szolgálni.

Régi törekvés, hogy különböző szakbizottságok közösen alakítsák ki programjaikat. Ez a téma az EOQ MNB összes szakbizottsága számára érdekes lehet, hiszen az élő klasszikusok megfelelő kiválasztásával ez biztosítható. A másik cél pedig az, hogy ne csak a már körünkől eltávozott kiváló szakemberek munkásságát és életét állítsuk mindnyájunk és elsősorban a fiatal nemzedék elé követendő példaként, hanem adjunk lehetőséget a sorainkban élő és dolgozó kiválóságoknak, hogy személyesen is bemutatkozzanak, nemcsak szakmai oldalukról, amit korábbi szerepléseik alapján, amúgy is ismerünk, hanem legyen ezenkívül lehetőség, hogy emberi karakterüket is megismerjük, sőt kérdéseket is tegyünk fel nekik, hogy például mi vezette őket erre a pályára, vagy milyen hobbi-tevékenységük van.

Ezen alkalommal dr. Lajtha György címzetes egyetemi tanár, iskolateremtő, Széchenyi és Gábor Dénes díjas, egy egész távközlési kutató gárda nevelője és dr. Balogh Albert, jelenleg is a BMGE Továbbképző Intézetében oktató, korábban a HIKI-ben és később a MEV-ben az alkatrészek megbízhatósági vizsgálatok matematikai hátterének szakértője, az EOQ alelnöke és a korábbi alkatrész-konferenciák szervezője vallottak önmagukról.

Megismertük Gyurkát, mint sportembert és lelkes nagypapát, akit ma is az foglalkoztat hogy miként épülnek be hétköznapijainkba az új technika eszközei, kell-e több önállóságot adni a gépeknek, és hogyan fog előre menni a műszaki világ. Aki ma is csak rendszerben tud gondolkodni!

Albertről megtudtuk, hogy lévén matematikus, milyen szerepet tulajdonít a véletlennek, és aki mint játékos ember sem tud elszakadni a matematikától. Lelekes bridzsjátékos. Mint a szabványok kiváló ismerője és alkalmazója végtelenül precíz, de mint ember megértő oktató és vizsgáztató.

A sorozat a második félévben folytatódik, és szeretettel várjuk az összes szakbizottság érdeklődőit.

Az MM Szerkesztősége

Beszámoló az EOQ MNB Szolgáltatási Szakbizottság rendezvényéről

Az Óbudai Egyetem Bánki Donát Mérnöki Karán 2010. szeptember 29 én „A közigazgatási szolgáltatások minőségi helyzetének aktuális kérdései” című rendezvényen az alábbi előadások hangzottak el:

1. EFQM alapú önértékelés az „önjavító” humán ellátásban
Sümegei Endre ügyvezető, Szociális Klaszter Nonprofit Kft.
2. A közigazgatás minősége a változások és a kihívások tükrében
Dr. Dudás Ferenc, KÖZIGPRESS főszerkesztő

Az előadók rendkívül érdekesítő módon szóltak a közigazgatási szolgáltatásokkal szemben támasztott társadalmi elvárásokról, valamint az önértékelés és a benchmarking lehetőségeiről. A hazai közigazgatást (106 ezer köztisztviselő és közalkalmazott) a magyar társadalom legnagyobb szervezeteként, mint egyfajta „szürke elefánt”-ot írták le, amelyet – az örökös átszervezések következtében – a „folytonos változás állandósága” jellemez. Rendszerszerű és kormányciklusokon átívelő reformokra, a feladat- és hatáskörök pontos meghatározására van szükség. Az egyre csökkenő közkiadások és az ezzel párhuzamosan növekvő feladatok mellett maguknak az egyes szervezeteknek is öndefiníciálást kell végezniük aszerint, hogy mit várnak el tőlük az emberek. Ehhez és az önértékeléshez nyújt segítséget a Szociális Klaszter által kifejlesztett **Ad-Astra** („a csillagokig”) nevű új, az Európai Közös Értékelési Keretrendszernek (CAF modell) a szociális ellátásra adaptált nemzeti változata, továbbá a Szociális Menedzser című szakfolyóirat. Az alkalmazott módszer lehetővé teszi, hogy az intézmények egyes résztevékenységeit (pl. tervezés, vezetés, emberi erőforrás gazdálkodás, folyamatok szabályozása stb.) és/vagy az intézmény egészét egyetlen összevont mutatószámmal értékeljük, amely gyakorlatilag korlátlan lehetőséget biztosít a területi, időbeli, szakmacsoportonkénti és más szempontok szerinti összehasonlításra.

Az elhangzott előadásokat élénk vita követte. A nagy érdeklődésre jellemző, hogy rekord számú, közel 40 szakember jelent meg a rendezvényen.

Várkonyi Gábor

Köszöntjük az EOQ MNB új tagjait

Dr. Abdelgawad Yaser	MTA Növényvédelmi Kutatóintézete	Budapest
Mohamed Hafez	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Ábrám Szilárd Antal	Vidékfejlesztési Minisztérium	Budapest
Acsai Antalné Dr.Kobolka Livia	Pénzügyi Szervezetek. Állami Felügyelete.	Budapest
Ágh Miklósné	Robert Bosch Elektronika Kft.	Hatvan
Ari Nikolett	CERBONA Zrt.	Székesfehérvár
Balogh Lászlóné	Fővárosi Önk. Uzsoki utcai Kórháza	Budapest
Dr. Baranyai Zsolt	POLIQUA 2000 Kft.	Budapest
Bartha Éva Zsuzsanna	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Becsei András	Nemak Győr Kft.	Győr
Bélafalvi Zsolt	CONTITECH RUBBER Industrial Kft.	Szeged
Bényi Anett	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Bertók Zoltán	Edina Nemzeti Hírközlési Hatóság	Budapest
Bodnárné Molnár	SQI Magyar Szoftvermin. T.adó Int. Kft.	Budapest
Bóka Gábor Attila	ifj. SZENZOR-Metrol. Tanácsadó Kft.	Budapest
Bölöni Péter	Bajai Hűtőipari Zrt.	Baja
Boros Zoltán	Magyar Cukor Zrt.	Kaposvár
Bráth Zoltán	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Breznánik Éva	Csepi Szárastészta Üzem	Jászberény
Cseh István	Alstom Hungária Zrt.	Budapest
Cserhádi Zoltán	Magyar Közút Nonprofit Zrt.	Szolnok
Cserna Viktória	Bakonykarszt Zrt.	Veszprém
Csuka Dóra	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Dr. Czita László	GE Hungary Kft.	Budapest
Dr. Debreczeny István	Magyar Posta Zrt.	Budaörs
Decsi Anikó	M Profood Zrt.	Budapest
Dorgainé Nagy Teréz	METRO Kereskedelmi Kft.	Pécs
Esztergomi Melinda	Libyan Petroleum Institute	Budaörs
Fábián Katalin	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Farag Ali Mohamed	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Farkas Anikó	Robert Bosch Elektronika Kft.	Hatvan
Farkas Mariann	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Fekete Piroska	GE Hungary Kft. Healthcare Divízió	Budaörs
Frickné Nagy Erzsébet Mónika	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Gerák Zoltán	HI-LEX Hungary Kft.	Rétság
Gera Miklós	Chesapeake Plastics Kft.	Peremarton
Gerhardt Ákos	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Göncz Tamás	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Guzina Mihály	Miskolc Városi Közlekedési Zrt.	Miskolc
Gyöngyösi Péterné	PPK Egyetem Vitéz János Kar	Esztergom
Hajdú József	Magyar Közút Nonprofit Zrt.	Budapest
Dr. Hambachné Kaszner Zsuzsanna	Mátrai Erőmű Zrt.	Visonta
Herczeg Zsolt	STI Petőfi Nyomda Kft.	Kecskemét
Hevér Dániel	GE HUNGARY Kft.	Budapest
Dr. Hodos Mária	Ovit Országos Villamostáv. Zrt.	Budapest
Horváth László		
Horváth Miklós		

Jakab Laura	Magyar Posta Zrt.	Budapest
János Éva	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Jelli Ildikó Ágnes	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Dr. Joó Aranka	Bp. Főv. II. ker. Önkorm. Polgárm. Hiv	Budapest
Dr. Kalmárné dr. Tóth Gabriella		Szeged
Kalocsai Katalin	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Karsai András	Országos Egészségbizt. Pénztár	Budapest
Kassai Sándor	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Kasza Gyula	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Kasza Tímea	CARRIER CR Magyarország Kft.	Jászárokszállás
Kiss Ágota	SGS Hungária Kft.	Budapest
Kiss Judit	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Klucsik Ildikó	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Dr. Ködmönné Pethő Henrietta	PANNON EGYETEM	Veszprém
Kolok Tímea	CAR-INSIDE Kft.	Jánosháza
Korbely Rita	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Kovács Endre Gábor	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Kovács Katalin	Dunapack Zrt. Hullámtermékgyár	Budapest
Kovácsné Blaskó Margit	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Kovács Zsolt	Bajai Hűtőipari Zrt.	Baja
Laincsek János	ERP Consulting Kft.	Budapest
Leszkovszki Tibor	Image fa és bútóipari vállalkozás	Pétfürdő
Lieber András		Visegrád
Lövő Csilla	Nagel Hungaria Kft.	Gyál
Ludmány Imréné	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Mach Zsófia	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Magyar Zsófia	QM System Ellenőrző és Tanúsító Kft.	Budapest
Markó Gabriella	VALEO Auto-Electric Mo. Kft.	Veszprém
Martinovics Ákos	Magyar Közút Nonprofit Zrt.	Kiskőrös
Marton Csaba	Contitech Fluid Automotive Hung. Kft.	Vác
Mazaga Zoltán	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Mezősi József	Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Budapest
Miklósik István	Magyar Agrárkamara	Budapest
Miklós Zsolt	Kanizsa Trend Kft.	Nagykanizsa
Mogyorósi Andrea	PANNON EGYETEM	Veszprém
Molnár Anita r. százados	Pest m-i Rendőr-Főkapitányság	Budapest
Molnár Attila	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Molnár-Muzslay	Kinga Baranya M-i MGSZH Vetőmagfelügy. Oszt.	Pécs
Monostoriné Ország Mária	DUNASTYR Polisztirolgyártó Zrt	Budapest
Mudri Yvette	Magyar Posta Zrt./Nemzetk. Posta Kicserélő Üzem	Budapest
Nádas Levente	Nokia Komárom Kft.	Komárom
Nagy Eszter	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal	Budapest
Nagy Éva	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Nagy Mariann	Budai Irgalmasrendi Kórház	Budapest
Nagyné Kovács Krisztina	Forever Living Products Mo. Kft.	Budapest
Nagypál Béla	Ovit Országos Villamostáv. Zrt.	Budapest
Nagy Tamás	Magyar Posta Zrt.	Sopron
Oláh Barnabás	Zala-Depo Hulladékgyűjt. és Körny. Kft.	Zalaegerszeg
Palkovics Judit	Duna Menti Region. Vízmű Zrt.	Gödöllő
Pataki Nándor	Gyógyszerip. Ellenőrző Lab.Kft.	Budapest
Pataky Gábor	DEH Dräxlmaier Hungaria Kft.	Mór

Péterné Török Andrea	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Pleskovics Krisztina	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Polgár Dániel	Prémium Filé Kft.	Vasszilvág
Polgárné Gáspár Anett	CHIO Magyarország Kft.	Zirc
Rácz Béla	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Dr. Salgó András	BME Vegyész. Kar ABÉT Tanszék	Budapest
Sánta József	Nemzeti Kutatási és Technológ. Hivatal	Budapest
Sári Géza Magyar	Posta Zrt.	Budapest
Sárközy Judit	UNITED PHARMA Kft.	Órbottyán
Schäffer Tamás	Magyar Posta Zrt.	Pécs
Sebők Henrietta	TISZA VOLÁN Zrt.	Szeged
Sipőcz Ildikó	Pápai Hús 1913 Kft.	Pápa
Sipos Gergely	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Sira Zsuzsanna	Magyar Posta Zrt.	Debrecen
Somogyi Gáborné	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Somogyi Lajos	PUHI-TÁRNOK Út- és Hídép. Kft.	Tárnok
Sós János	MVM Paksi Atomerőmű Zrt.	Paks
Stefkó Anna	Robert Bosch Elektronika Kft.	Hatvan
Szabados Ildikó	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Szabóné Virághalmi Edit	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Szatmári Csaba	SZENZOR-Metrol. Tanácsadó Kft.	Budapest
Szűsz Ádám István	METTEX Bt.	Budapest
Takács Ákos	VALEO Auto-Electric Mo. Kft.	Veszprém
Terenyi Jánosné	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Timár Imre	E.com-CERT Kft.	Budapest
Dr. Tömösközi Sándor	BME Vegyész. Kar ABÉT Tanszék	Budapest
Tonomár Mónika Mária	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Dr. Tóth Antal	BGF Külkereskedelmi Főisk. Kar	Budapest
Tóth Eszter	EUROPE MATCH Gmbh.	Szeged
Ujhelyi Zoltán	Hauni Hungária Gépgyártó Kft.	Pécs
Váradi Ernő	LAD-ALK Center Kft.	Fót
Várányi Gyula	Castrol Hungária Kft.	Budapest
Varga Diána	ABO Holding Zrt.	Nyíregyháza
Varga István	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Varga Zoltán	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Várszegi Zsuzsanna	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Vass Kálmán	Magyar Posta Zrt.	Budapest
Viniczai Ferenc	DAK Acélszerkezeti Kft.	Dunaújváros
Zaja Béla	Mátrai Erőmű Zrt.	Visonta
Zubály Béla	Magyar Posta Zrt.	Debrecen

Köszöntjük az EOQ MNB új jogi tagjait

Bajai Hűtőipari Zrt.	Baja
BME Vegyész. Kar ABÉT Tanszék	Budapest
MVM Trade Zrt.	Budapest
Prémium Filé Kft.	Vasszilvág
SPAR Magyarország Kereskedelmi Kft.	Bicske

Útmutató a Minőség és Megbízhatóság szerzői számára

A *Minőség és Megbízhatóság* a minőségügy elméleti és gyakorlati kérdéseivel kapcsolatos vélemények, tanulmányok és cikkek közzétételének fóruma, amely a szakterület legkiválóbb hazai és külföldi szaktekin-télyeinek írásaival, publikációival ismerteti meg az olvasót.

Szerkesztőség:

EOQ MNB, 1026 Budapest, Nagyajtai utca 2/b;
Postacím: 1530 Budapest, Pf: 21
Főszerkesztő: Vass Sándor, tel: 00 36 20 96 88 930;
e-mail: vass@eoq.hu
Kérjük, hogy a kézirat elkészítésénél a következőket vegyék figyelembe:

Összefoglaló

A kézirat elején szerepeljen egy maximum 1000 leü-tés hosszú összefoglaló. Ezt személytelen stílusban célszerű megírni, olyan szerkezeteket használva, mint pl. 'bemutatásra kerül...', 'a cikk elemzi a fel-tárt összefüggéseket...' A kézirat címét angolul is kérjük megadni.

Formai követelmények:

A közlésre szánt kéziratokat a szerkesztőség részére Word formátumban elektronikusan kérjük elkül-deníteni.

A kézirat terjedelme lehetőleg ne haladja meg a 20 oldalt (ez kivételes esetben túlléphető).

Betűtípus és nagyság: Times New Roman 12

Sortávolság: 1,5

Főcím

Szerző neve, munkahelye és e-mail címe

Értelmi kiemelések: félkövér (bold)

Könyvcím vagy folyóiratcím szövegen belül: kurzív (italic), nem kell magyarra lefordítani.

Hivatkozás a szövegen belül:

A szövegen belüli hivatkozásnál a cikk végén betű-rendben feltüntetett irodalomjegyzékben szereplő hivatkozás sorszámát tüntessék fel szögletes záró-jelben, pl.: [1]... [4]...stb.

Idézés:

Az idézeteket kérjük idézőjelbe tenni; a 40 szavas idézetnél nagyobb terjedelmű szöveget különítsék el a folyó szövegtől: előtte és utána egy sort ki kell hagyni.

Szöveg beszkenneleése esetén figyeljenek a felbontás nagyságára, hogy nyomtatásban is olvasható legyen a szöveg.

Hivatkozás az irodalomjegyzékben:

A hivatkozások a szerzők vezetékneve szerint, betű-rendben kövessék egymást, és az összes felhasznált mű megadása a kézirat végén szerepeljen.

Az irodalomjegyzék (**Irodalom**) csak azokat a szer-zőket tartalmazza, akikre a szövegben utalás tör-tént,, használva a következő példákban szereplő formátumot:

Könyvek:

Cabré, M. T. 1998. *Terminology. Theory, Methods and Applications*. (Terminology and Lexicog-raphy Research and Practice 1) Amster-dam/Philadelphia: John Benjamins.

Domány G. (szerk.) 2007. *A kohászat modernizáci-ója*. A XVII. SIDER Kongresszus előadásai. Budapest. 2006. április 24-26. (A SIDER Kongresszusok előadásai 3.) Vol 1-3.

Károly, K. – Fóris, Á. (Eds.) 2005. *New Trends in Translation Studies. In Honour of Kinga Kla-udy*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

Folyóiratcikkek:

Balogh A. 2008. Minősítéses mintavételi eljárások **Minőség és Megbízhatóság**. XLII (2), 99-110.

Douglas P. Mader 2008. Lean Six Sigma's Evolution *Quality Progress*. (1) 40-49.

Jegyzetek:

A tanulmány tartalmi részéhez kapcsolódó jegyzetek a szöveg után következzenek sorszámozva (szöveg-végi jegyzetek).

Lehetőleg kerüljék a lábjegyzet használatát, mert az a szöveg betördelésénél elhelyezésbeli nehézséget okozhat, illetve kizárólag abban az esetben használ-janak, ha a tanulmány címéhez kívánnak megjegy-zést fűzni.

Ábrák, táblázatok:

Az ábrákat és táblázatokat folyamatosan kérjük szá-mozni (1. ábra, 1. táblázat), és mindegyiket lássák el önálló címmel. A címet és a számot az ábra alatt, il-letve a táblázat fölött középben helyezték el.

Képek, grafikonok, diagrammok:

A cikk nem szöveges részeit jó minőségű, szkennelt vagy fotózható formában, külön oldalon (is) kérjük csatolni a tanulmányhoz, figyelembe véve, hogy a fo-lyóirat fekete-fehér nyomtatásban jelenik meg.

Minőség és Megbízhatóság

nemzeti minőségpolitikai szakfolyóirat

Az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság „Minőség és Megbízhatóság” című nemzeti minőségpolitikai szakfolyóiratát kéthavonta, évente 6 füzetben közel 3000 példányban az Iparfejlesztési Közalapítvány közreműködésével és feltüntetett jogi tagjainak támogatásával adja ki. A 43. évfolyamába lépett és 2009-től elektronikus formában is megjelenő szakfolyóirat célja, hogy nyilvánosságot biztosítson a minőségügy elméleti és gyakorlati kérdéseivel kapcsolatos nemzetközi és hazai ismereteknek, trendeknek, élenjáró tapasztalatoknak, véleményeknek, tanulmányoknak, cikkeknek.

A szakfolyóirat főbb témakörei a következők: minőségpolitika; irányítási rendszerek, módszerek és modellek; önértékelés és minőségdíjak; tanúsítás, akkreditálás; fogyasztóvédelem; szabványosítás, mérésügy; a minőségügy alapfogalmai és egyes szakágazatok minőségszabályozásának újdonságai.

A szakfolyóiratot az EOQ MNB tagsága, a minő-

ség iránt elkötelezett ipari, szolgáltató és kereskedelmi cégek, minisztériumok, önkormányzatok, egészségügyi, kutatóoktató, valamint hatósági intézmények, rendvédelmi szervek, minőségügyi tanácsadó és tanúsító szervezetek szakemberei olvassák, illetve a könyvtárak rendelik meg.

A folyóirat lehetőséget nyújt – a fenti témakörökhez kapcsolódóan – szakmai publikációk, marketing jellegű fizetett szakmai közlemények és hirdetések közzétételére. A kéziratok a főszerkesztőnek (Vass Sándor, tel: + 36 20 9688930; e-mail: vass@eoq.hu) közvetlenül vagy vele való egyeztetés után elektronikus formában küldhetők be az EOQ MNB honlapján megtalálható útmutató szerint (www.eoq.hu/mm). A hirdetési alapidjak és feltételek szintén a honlapon találhatóak meg.

A meglévő megrendelés módosítása vagy új megrendelés az alábbi formanyomtatványon lehetséges.

MEGRENDELÉS

Postázási cím:

Név : Cégnév:

Ir. szám: Város: Utca:

Elektronikus cím:@

Számlázási cím (ha eltér a postázási címtől):

Adószám:

Cégnév:

Ir. szám: Város: Utca:

Ügyintéző: Telefon: Fax: e-mail:

1. Megrendelem 2010. évtől a „Minőség és Megbízhatóság” szakfolyóirat nyomtatott és elektronikus változatát, ennek együttes ára 10 000 Ft + ÁFA + csomagolási és postai költségek (összesen: 12 320 Ft/6x1füzet/év):

füzet példányszáma ☐

2. Megrendelem 2010. évtől a „Minőség és Megbízhatóság” eddigiek szerinti nyomtatott füzetekinek postai megküldését, amelynek ára 7200 Ft + 5% ÁFA + csomagolási és postai költségek (összesen: 8820 Ft/6x1füzet/év):

füzet példányszáma ☐

3. Megrendelem 2010. évtől „Minőség és Megbízhatóság” elektronikus változatát, amelynek ára 4000 Ft + 25% ÁFA (összesen: 5000 Ft/év)

igen ☐

Megrendelésem visszavonásig érvényes; tudomásul veszem, hogy a kiadó évente számláz, és fenntartja a jogot az előfizetési díj módosítására előzetes időbeni tájékoztatás mellett.

Kelt:

(P.H.)

.....

(cégszerű) aláírás

A megrendelést a következő címre kérjük: EOQ MNB; 1530 Budapest, Pf. 21. Tel: (06 1) 212 8803; Fax: (06 1) 212 7638; E-mail: info@eoq.hu

A Magyar Minőség legutóbbi számainak tartalomjegyzéke

XIX. évfolyam 8–9. szám, 2010. augusztus–szeptember

SZAKMAI CIKKEK, ELŐADÁSOK

A minőség szabályozástól a fenntartható (tartós) sikerig -

Dr. Balogh Albert

ISO 9004:2009 – A fenntartható(tartós) siker irányítása – Dr. Balogh Albert

Az egészségügyi szolgáltatás folyamatainak fejlesztése a lean menedzsment segítségével – eszközök és eredmények - Jenei István

Az EFQM modell változásai a 2006. évi Közoktatás Minőségéért Díj modell tükrében 2. rész –

Csiszár Miklós Béla

Jók a legjobbak közül. Beszélgetés Katonai Zsolttal – Szódi Sándor

A TÁRSASÁG HÍREI ÉS PROGRAMJAI

XIX. Magyar Minőség Hét

A TÁRSASÁG ÚJ TAGJAI

Köszöntjük a Magyar Minőség Társaság új tagjait!

HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÍREK, BESZÁMOLÓK

A Mikulás is benchmarkol – 4.

Elhunyt Dr. Varga Lajos

Győztesek Benchmarking Konferenciája 2010 – Bedőcs Anikó

Pályázati felhívás: A nemzetgazdasági miniszter pályázatot hirdet a 2010. évi Nemzeti Minőségi Díj elnyerésére

Érdemes a gyakorlatban alkalmazni az ISO 9001 szabványt



Az ISO 9001 minőségirányítási rendszerszabványt alkalmazó vállalatoknak nagyobb az esélyük a fennmaradásra, és az értékesítés volumene is gyorsabban növekszik. Egyre több munkatársat foglalkoztatnak, és az éves átlagkereset is nagyobb mértékben emelkedik, mint a szabványt nem alkalmazó szervezeteknél; ugyanakkor a dolgozók számos közvetett előnyt is tapasztalnak. Mindez abból a nagyarányú tanulmányból derül ki, amelyet a Kaliforniai Egyetem és a Harvard Üzleti Főiskola munkatársai készítettek a következő címmel: „Minőségmenedzsment és a munka minősége – milyen hatást gyakorol az ISO 9001 szabvány a munkavállalókra és a munkáltatókra?”. A szerzők elsősorban azt vizsgálták, hogy a szabvány gyakorlati alkalmazása hogyan befolyásolja a munkabérek alakulását, valamint a munkahelyi balesetek gyakoriságát és súlyosságát. A tanulmány főleg a kaliforniai gyártó vállalatok közvetlen tapasztalataira támaszkodik, de a szerzők számos szakirodalmi adatot, többek között a helyi biztosító társaság kimutatásait is feldolgozták.

(Study: Companies, employees benefit directly from ISO 9001. Quality Progress, March 2010, p. 17)

VG