

55th EOQ Congress
World Quality Congress
 Budapest, Hungary - June 20-23, 2011

"Navigating Global Quality in a New Era"



Az EOQ 55. Kongresszusa Budapesten

Dr. MOLNÁR PÁL egyetemi tanár
az EOQ MNB elnöke

Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) több mint félévszázados történetében immár harmadszor jutott az a megtisztelő feladat Magyarországnak, hogy 2011. június 20-23. között Budapesten rendezhette meg a szervezet éves kongresszusát. Ez egyben a magyar tagszervezet, az EOQ MNB tevékenységének nemzetközi szinten történő elismerését is jelenti. A kongresszus egyúttal Minőségügyi Világkongresszus is volt, amely 3 évente felváltva az Egyesült Államokban, Európában és Japánban kap helyszínt. Mivel ugyanebben az időszakban Magyarország töltötte be az Európai Unió Tanácsának elnöki tisztét, az ez évi Minőségügyi Világkongresszus jelentőségét emelte, hogy annak hivatalos rendezvény-naptárában is helyet kapott. A rendezvénysorozat jelentőségét tovább növelte, hogy annak keretében a világ minőségügyi szervezeteinek képviselői találkozót tartottak, és a kongresszust követő napon került sor a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia tisztújító közgyűlésére is.

1. A rendezvénysorozat általános ismertetése

A 3 elő-kongresszusi szimpóziumot, 5 workshopot, 27 szekciót és számos bizottsági ülést magában foglaló Minőségügyi Világkongresszus iránt már a kezdetektől fogva igen nagy érdeklődés mutatkozott. Elismert minőségügyi szakemberek összesen közel 300 előadási javaslatot küldtek be, s ez kiemelkedően nagy szám az EOQ kongresszusok történetében. Végül is az összesen 44 országból elfogadott 149 előadásból 146 előadás hangzott el az elő-kongresszusi szimpóziumokon, a nyitó ünnepi, plenáris és a záró plenáris üléseken, valamint a 24 párhuzamos szekcióban (1. táblázat). 32 magyar előadás mutatta be a hazai minőségügy eredményeit, de a szimpózium- és a szekcióelnökök kö-

zött is számos magyarországi szakember működött közre.

Ami a résztvevők számát illeti: 61 országból csaknem 620 fő regisztrált és tisztelte meg jelenlétével a rendezvénysorozatot (2. táblázat). A budapesti EOQ Kongresszuson helyreállt a korábbi évek nemzetközi jellege: a külföldi résztvevők aránya megközelítette az 50%-ot. Sokan jöttek Kínából, Oroszországból, Németországból, Japánból és Norvégiából. A Kongresszuson valamennyi földrész képviseltette magát.

A kongresszusi rendezvénysorozat sokrétű témái a következők szerint csoportosíthatók:

- Az innováció és a minőség kapcsolata.
- A minőség oktatása – az oktatás minősége.
- A minőség új szerepe a gyártói gyakorlatban.
- Minőségmenedzsment és a menedzsment minősége.
- Vállalatok társadalmi felelősségvállalása és a fenntarthatóság.
- Minőségjavító módszerek, Hat Sigma és Lean.
- Munkatársak bevonása és motiválása.
- A minőség helyzete az egyes szakágazatokban (agrárgazdaság, egészségügy, közigazgatás, gyógyszeripar, autógyártás, építőipar, szolgáltatás, turizmus).

Az agrárgazdaság, az egészségügy és a közigazgatás elő-kongresszusi szimpóziumok formájában 2011. június 20-án kerültek lebonyolításra az 5 workshop-pal együtt. A kongresszusi szekcióülésekre 2011. június 21-22-én került sor.

A Kongresszus szakmai programját a nyitó fogadás (2011. június 20.), a kulturális program és a gálavacsora (2011. június 21.) egészítette ki. A nyitó ünnepi ülést követően Szenthelyi Miklós Kosuth-díjas hegedűművész és Faludi Judit Liszt-díjas csellóművész adott rövid koncertprogramot, amit a résztvevők nagy tetszéssel fogadtak. A Gödöllő melletti Lázár Lovasparkban megtartott, kis-

sé rendhagyó gálavacsorát megelőzően pedig lo-
vasparádé, majd a vacsora alatt cigányzenekar szó-

rakoztatta a közönséget, ami szintén nagyon ked-
vező fogadtatásban részesült.

1. táblázat:

Az elő-kongresszusi és kongresszusi előadások száma országonként

Ország	Előkong- resszus	Kong- resszus	Össze- sen	Ország	Előkong- resszus	Kong- resszus	Össze- sen
Argentína	0	1	1	Koszovói Köztársaság	0	1	1
Ausztrália	0	1	1	Magyarország	10	22	32
Ausztria	0	3	3	Marokkó	0	1	1
Belgium	2	3	5	Németország	4	6	10
Bosznia- Hercegovina	0	1	1	Norvégia	0	3	3
Brazília	0	1	1	Olaszország	1	0	1
Ciprus	0	1	1	Oroszország	1	6	7
Csehország	0	4	4	Portugália	0	4	4
Dél-Afrikai Köztársaság	0	1	1	Románia	0	1	1
Egyesült Királyság	2	3	5	Spanyolország	0	1	1
Egyiptom	1	0	1	Svájc	1	2	3
Finnország	0	3	3	Svédország	1	4	5
Franciaország	0	1	1	Szaúd-Arábia	1	0	1
Fülöp-szigetek	3	2	5	Szerbia	0	2	2
Görögország	0	1	1	Szingapúr	0	1	1
Hollandia	1	2	3	Szlovákia	0	1	1
Horvátország	0	3	3	Thaiföld	0	1	1
India	1	3	4	Törökország	0	1	1
Irán	0	1	1	Új-Zéland	0	1	1
Izrael	0	3	3	Ukrajna	0	2	2
Japán	5	4	9	USA	5	5	10
Kína	0	2	2	Összesen	40	109	149
Kazahsztán	1	0	1				

2. táblázat:

Az elő-kongresszusi és kongresszusi résztvevők száma országonként

Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen	Ország	Előkongresszus	Kongresszus	Összesen
Albánia	2	1	3	Kína	2	30	32
Angola	0	1	1	Kosзовói Köztársaság	0	1	1
Argentína	0	2	2	Lettország	2	3	5
Ausztrália	3	2	5	Liechtenstein	0	2	2
Ausztria	1	3	4	Líbia	2	1	3
Belgium	2	12	14	Luxemburg	0	1	1
Bosznia-Hercegovina	0	1	1	Málta	0	2	2
Brazília	2	3	5	Moldova	1	1	2
Comore-szigetek	0	4	4	Marokkó	0	1	1
Ciprus	1	1	2	Magyarország	212	330	542
Cseh Köztársaság	2	4	6	Németország	7	18	25
Dánia	0	1	1	Norvégia	4	13	17
Dél-Afrikai Köztársaság	2	1	3	Olaszország	1	1	2
Dél-Korea	4	2	6	Oroszország	3	29	32
Egyesült Királyság	4	8	12	Portugália	0	9	9
Egyiptom	2	1	3	Románia	2	3	5
Észtország	2	3	5	Spanyolország	1	2	3
Finnország	1	7	8	Svájc	2	7	9
Franciaország	2	3	5	Svédország	2	11	13
Fülöp-szigetek	6	6	12	Szaúd-Arábia	1	1	2
Görögország	0	1	1	Szerbia	1	5	6
Grúzia	0	1	1	Szingapúr	0	1	1
Hollandia	4	5	9	Szlovákia	0	2	2
Hong Kong	0	1	1	Szlovénia	6	5	11
Horvátország	1	7	8	Thaiföld	3	3	6
India	6	7	13	Törökország	0	7	7
Irán	0	1	1	Ukrajna	0	3	3
Izrael	0	4	4	USA	7	11	18
Japán	8	13	21	Új-Zéland	0	1	1
Kanada	0	1	1	Vietnam	1	1	2
Kazahsztán	3	2	5	Összesen	318	614	932

A táblázatban az elő-kongresszusi és kongresszusi résztvevők külön-külön vannak feltüntetve; így a résztvevők egy jelentős része kétszer szerepel, ami főként a magyar résztvevők virtuális létszámát növelte meg. Ezt is figyelembe véve megjegyzendő, hogy a rendezvények rendkívül kedvező belvárosi helyszíne is igen sok résztvevőt más irányú időtöltésre „csábított”, ami által a szekcióülések résztvevőinek számában igen nagy volt a szóródás.

Együttműködve a VSL Tanácsadó és Szolgáltató Kft.-vel, széles körű résztvevői elégedettségi felmérésre is sor került. Említést és elismerést érdemel, hogy az egyes rendezvényeken a résztvevők 30-60%-a töltötte ki az értékelő lapokat, ami által a kapott értékelések szinte kivétel nélkül reprezentatívnak tekinthetők.

A rendezvénysorozat általános megítélését jelző értékeket a 3. táblázat tartalmazza.

3. táblázat:

A Kongresszus általános értékelése

Értékelési szempontok	Átlag
55. EOQ Kongresszus globális indexe	4,34
Kongresszusi helyszín	4,47
Kulturális és szociális programok	4,41
Szolgáltatás (regisztráció, ebéd, kávé stb.)	4,40
Kongresszusi előkészületek (információ, kapcsolattartás)	4,34
A kongresszus lebonyolítása	4,31
Szakmai program színvonala	4,29

Az előadók, szekcióelnökök és a résztvevők visszajelzése, valamint a nagyszámú helyszíni és utólagos gratulációk alapján megállapítható, hogy az 55. EOQ Kongresszus, mint Minőségügyi Világkongresszus rendkívül sikeres volt. Az elhangzott előadások túlnyomó része magas színvonalon adott számot a minőségügy adott területeinek jelenlegi helyzetéről a világon. Talán a kritikus értékelés volt a kelleténél kissé halványabb. A Nemzetközi Minőség Akadémia Közgyűlése a budapesti rendezvénysorozatot az elmúlt 10 év legsikeresebb minőségügyi rendezvényének minősítette.

A rendezvénysorozat kedvező megítélését segítette az összesen 11 kiállító, valamint a Herendi Porcelánmanufaktúránál, a Grundfos Hungary Gyártó Kft.-nél és a Dreher Sörgyárban tett szép számú résztvevővel lebonyolított üzemlátogatás.

2. Elő-kongresszusi szimpóziumok

Az elő-kongresszusi szimpóziumokon közel 320 fő vett részt (túlnyomórészt magyarországi résztvevők). A panelbeszélgetéseken nagy érdeklődéssel kísért, élénk viták alakultak ki. A megértést az elő-kongresszusi szimpóziumokon angol-magyar tolmácsok segítették. A tervek szerint mindhárom elő-kongresszusi rendezvényről külön cikk jelenik meg.

4. táblázat:

Elő-kongresszusi szemináriumok értékelése

Elő-kongresszusi szemináriumok	Átlag
"Agrifood" szeminárium	4,28
Minőség a közigazgatásban	4,15
Minőség az egészségügyben	4,14

2.1. Agrifood szimpózium

Az elnökségi prioritás részét képező minőségcsomaghoz kapcsolódóan adott helyet a Vidékfejlesztési Minisztérium az Agrifood Szemináriumának, ahol az Európai Bizottság, a tagállamok és a magyar elnökség képviselői, szakértői adtak tájékoztatást a nemzetközi konferencia résztvevőinek az európai minőségi és innovációs politika eddigi eredményeiről és további feladatairól. Az agrár- és élelmiszergazdasági szemináriumon **Kálmán Zoltán** főosztályvezető (EU Koordinációs Főosztály) ünnepélyes megnyitóját követően elsőként az Európai Bizottság részéről **Francis Fay** tartott előadást az ún. „minőségcsomagról”, amelyet éppen az előadás napján tárgyalt az Európai Parlament Mezőgazdasági Bizottsága. Öt követte **Németh Tamás**, az MTA főtitkára a XXI. század élelmiszer-biztonsági kihívásairól. Az innováció témaköre is részletesen terítékre került: az FP6 keretprogram elért eredményeinek bemutatására **Sebők András** magyar előadó vállalkozott, majd bepillantást kaphattunk az európai innovációs fejlesztéspolitikába a német **Dietrich Knorr**, illetve a következő FP7 keretprogram részleteibe **Dirk Pottier** (Európai Bizottság) részéről. A minőségirányítás jelenlegi és jövőbeni szerepét körvonalazta **Juhász Anikó** (AKI) és **Hans Buser** (Svájc). A legfontosabb és legújabb minőségfejlesztési irányokat ismertették: nyomon követés (**Fekete Balázs**; **Surányi József**); „Hat Szigma” az élelmiszeriparban és kockázatmenedzsment (**Detert Brinkmann**); érzékszervi

kiválóság (**Eija Piispa**, Finnország; **Milflora M. Gatchalian**, Fülöp-szigetek).

A szimpózium levezető elnöke **Kálmán Zoltán** főosztályvezető (VM), társelnöke **Pallóné Kisér-di Imola**, az EOQ MNB Hagyományos Élelmiszer munkacsoport vezetője volt.

A rendezvény szakmai kiállítói: az Agro-Legato Kft., valamint a Magyar Pékek Fejedelmi Rendje és MOSZI Szikvízkészítő Ipartestület, ez utóbbiak termékbemutatót és kóstolót tartottak az előadások szüneteiben.

Az Agrifood szimpózium legjobb előadója **Francis Fay** (COM DG AGRI) lett.

2.2. Minőség az egészségügyben

Az elő-kongresszusi rendezvény jelentőségének méltatásánál, amelyet **Szócska Miklós**, a Nemzeti Erőforrás Minisztérium egészségügyért felelős államtitkára külön levélben köszöntött, és amelyet **Molnár Jeannette**, a szimpózium társelnöke olvasott fel, külön ki kell emelni, hogy az egészségügy egy olyan közszolgáltatói ágazat, amely az elsők között kezdte meg az ipari gyakorlatban alkalmazott minőségszemlélet és minőségmenedzsment elveinek és követelményeinek fokozatos átvételét. Ezzel kapcsolatosan több országban már jelentős eredményekről is számot tudnak adni. A szimpóziumon összesen 12 előadás hangzott el.

A rendezvényen a nemzetközileg is ismert és elismert **Sister Mary Jean Ryan**, az USA egyik legnagyobb és legjobb egészségügyi intézményének (SSMHC – St. Louis) első számú vezetője elnökölt. Bevezető saját előadásában arról adott tájékoztatást, hogy a Malcolm Baldrige National Quality Award elnyerése hogyan formálta át a 20 kórházból álló egészségügyi holding teljes tevékenységét.

Paula Friedman (USA), az SSMHC alelnöke, aki az egészségügyi szimpózium legjobb előadója lett, arról számolt be, hogy a fenti folyamatban az SSMHC hogyan alakította saját küldetését stratégiává és konkrét tettekké, hogyan lett a káoszról konzisztens teljesítménykultúra a folyamatos minőségfejlesztés eredményeként. Ennek során kiemelt hangsúlyt kapott a kórházakban meghatározott folyamatok definiálása, racionalizálása, valamint folyamatos ellenőrzése, monitorozása.

Ryoko Shimono (Japán) kifejtette, hogy a kórházak személyzetének kiválasztása kiemelt jelentőséggel bír az egészségügyi szolgáltatás minőségét illetően. Bemutatták az általuk kidolgozott

modellt, amely a kórházi személyzet kiválasztásának stratégiáját és módszerét tartalmazza.

Török Krisztina (Egészségügyi Minőségfejlesztési és Kórháztechnikai Intézet – EMKI főigazgatója) arról tájékoztatót, hogy az EMKI kezdeményezte a Nemzeti Egészségügyi Minőségfejlesztési és Betegbiztonsági Stratégia kimunkálását. Ennek célja egy összehangolt, reális és menedzselhető program kidolgozása.

Kállai Tamás előadásában a B. Braun Avitum Hungary kiválóságához vezető útjára világított rá. Az EFQM Modell alkalmazásával határozták meg a prioritásokat, ezen belül kiemelt figyelmet fordítottak a rendelkezésre álló lehetőségek és a stratégiai kihívások összehangoltságára. Különösen fontosnak tartották a szervezet eredményeinek elemzését a rendszeres és szisztematikus önértékelés keretén belül.

Does, Ronald J.M.M. (Hollandia) előadásában az egészségügy folyamatainak javításával kapcsolatos tapasztalatait és elképzeléseit mutatta be. Rámutatott, hogy az egészségügy fejlődésének két kiemelt eleme van: az orvostudomány fejlődése, valamint az egészségügy menedzselése. Megállapítása szerint az előbbiben kimagaslóan nagy a fejlődés, míg az utóbbi aspektusban gyengébb teljesítményt figyelhetünk meg.

Iizuka Yoshinori (Japán) az egészségügy szocio-technológiai koncepcióját ismertette. Kormányzati megbízás alapján végzett kutatásuk szerint az egészségügy azáltal tekintendő szocio-technológiai rendszernek, hogy folyamatosan reprodukálható módszert alkalmaz céljai elérésére, s ennek eredményeit az egész társadalom javára kell hasznosítani.

Nashat Nafouri (Szaúd-Arábia) ismertette a szaúd-arábiai egészségügy minőségének javítása céljából hozott kormányzati intézkedéseket, különös tekintettel az állami és a privát egészségügyi ellátás kapcsolatára, a privát szféra megerősítésére.

Fentieken kívül a még elhangzott 4 előadás a minőséggel kapcsolatos ismeretek terjesztésével, s a QMS rendszerek az orvoscépzésbe való bevonásával és a kórházakban való alkalmazásával foglalkozott.

2.3. Minőség a közigazgatásban

Ennek az elő-kongresszusi rendezvénynek levezető elnöki tisztét **Horváth Viktor**, a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium főosztályveze-

tője töltötte be, amelyen a következő előadások hangzottak el:

Tito Conti (Olaszország) és **Wolfgang Kaerkes** (Németország) előadása az elméleti és gyakorlati akadályok leküzdésével foglalkozott a közigazgatás minőségirányítása vonatkozásában, valamint nagyon sok adatot, információt és gyakorlati tapasztalatot tartalmazott elsősorban a helyi közigazgatás területéről.

Jan Björinge és **Johan Gammelyard** a svéd Umea (mely város 2014-ben Európa Kulturális Fővárosa lesz) minőségfejlesztési eredményeit, valamint videofilmen a város fejlődését és célkitűzéseit mutatta be. **Maria Koroleva**, az oroszországi közigazgatásban alkalmazott tanúsítási gyakorlatot, **Azat Abdrakhmanov** pedig a kazahsztáni közigazgatási minőségirányítás fejlesztését exponálta.

Czibere Károly a hazai közigazgatási kihívásokkal és fejlesztésekkel foglalkozott, és röviden ismertette az AD ASTRA modellt. **Bartók Mónika** a Nemzeti Fejlesztési Szolgálat 2002-ben útjára indított partnerközpontú minőségmenedzsment fejlesztését, a CAF önértékelések eredményeit mutatta beszámszerű adatokkal alátámasztva.

Max Moullin (Egyesült Királyság) a közigazgatás minőségmenedzsmentjének és teljesítménymérésének integrált módszerét (Public Sector Scorecard - PSS) ismertette. **Nilimesh Baruah** – szemléletes képekkel illusztrálva – az indiai adóhatóság által elért eredményekről számolt be a minőség szempontjából, aki a közigazgatási előkongresszusi szimpózium legjobb előadója lett.

3. Elő-kongresszusi workshopok

Az 5 színvonalas elő-kongresszusi workshop-on mintegy 100 (elsősorban magyar) szakember vett részt, akik mindegyiket rendkívül magasra értékelték.

5. táblázat: Workshopok értékelése

Workshopok	Átlag
Minőségbiztosítás a gyógyszeriparban	4,30
A statisztika a proaktív minőségirányítás érdekében	4,82
Munkahelyi együttműködés a minőség javításához	4,82
Globális teamek indító értekezletének lebonyolítása	4,29
A „Minőség kihívása” angol projektbemutató	4,27

3.1. Minőségbiztosítás a gyógyszeriparban (Charles Aubrey, USA)

Az előadó az egész napos workshop bevezetőjében annak a véleményének adott hangot, miszerint a minőségbiztosítás területén a Lean Six Sigma uralkodó módszer lett a világon, tekintet nélkül a cégek tevékenységére vagy méretére. A gyógyszeripar területén ez a módszertan és filozófia nagy léptekkel halad előre, de egyes vállalatok még nem ismerték fel jelentőségét és nem alkalmazzák elég széles körűen. Ez azért is tűnik hibának, mert megfelelő alkalmazást választva ez a megközelítés a gyógyszerek minőségének és hatósági megfelelésének jelentős emelkedését vonja maga után, valamint ezzel együtt kockázat- és költségcsökkentéshez, kapacitás-növeléshez, az üzemi nyereség-hányad, az eladások és az ügyfélkör bővüléséhez vezet.

Az előadó feltette, majd sok hallgatói kérdés közepette pozitív irányba válaszolta meg a következő kérdéseket: „Hogyan lehet a Lean és Six Sigma módszert hatékonyan alkalmazni és a gyógyszeripari rendszerekbe a maximális eredmények elérése érdekében integrálni? Hogyan vezetheti be egy GMP-nek megfelelően működő cég a Lean Six Sigma stratégiát, hogy alig több mint egy év múlva mérhető eredményeket érjen el?”

A hatékony vezetői hozzáállás, az alkalmazottak széles körű képzése és különleges feladatokkal, felelőségekkel való ellátása alapvető része a folyamatnak. Mindenkinek szerepe van abban, hogy a hatósági és törzskönyvezési követelményeket is szem előtt tartva keresse az újításokat, a veszteségek csökkentésének lehetőségeit és megszüntesse annak kiváltó okait a jobb minőség biztosítása érdekében.

Az előadó saját cége, az amerikai Anderson Pharmaceutical Packaging példáján keresztül esettanulmányokat mutatott be, hogy bizonyítsa a bevezetett módszertan hatékonyságát és sikerét a hatósági felügyelet vonatkozásában is. Több évre szóló stratégia és éves tervek kidolgozásával lehetővé válik a minőségbiztosítási követelmények teljesítését célzó folyamat zökkenőmentes és hatékony végrehajtása.

Feketeövesek, Zöldövesek, a folyamatmenedzsment és a Kaizen-csoportok feladata a fejlesztések, illetve az egész szervezeten belül előforduló kulcseredmények mérése és figyelemmel kísérése, amit a pénzügyi és informatikai részlegek

támogatnak. A Lean Six Sigma megközelítés költségmegtakarítása és a kapacitás-növelésből eredő eredménye alig több mint egy év után több mint 2,5 millió \$-t tett ki. A bevezetés óta eltelt 6 év során az FDA nem állapított meg semmilyen „483-as” vagy egyéb nagy hiányosságot.

3.2. Statisztika a proaktív minőségirányítás-hoz (Miflora M. Gatchalian, Fülöp-szigetek)

Az előadó félnapos workshop-ot tartott, bevonva a hallgatóságot, kérdezett az egyes cégek gyakorlatáról, véleményt cserélt a résztvevőkkel.

A Workshopon szó esett a TQM-ről, a minőség fejlesztéséről, a produktivitás növeléséről, a költségek csökkentéséről. A lényeg: a folyamat van a fókuszban!

Az 5 modul, ami köré az előadó a mondani-valóját fűzte:

- statisztikai módszerek, a folyamat pontossága, képessége, stabilitása, normális eloszlás;
- statisztikai folyamatszabályozás, SPC, ellenőrző kártyák;
- mintavételezés, mintanagyság, mi az optimális;
- problémamegoldó módszerek és technikák;
- kísérlettervezés, DOE.

Kiemelt fontosságúnak kezelte az előadó a vevői elvárások megértését, a vevők és a folyamatok „hangját”, amelyeket statisztikai módszerek segítségével kell hatékonyan kezelni.

3.3. Munkahelyi együttműködés a minőség javításhoz (Jose Gatchalian, Fülöp-szigetek)

Az előadó sok példát hozott fel széles körben szerzett gyakorlatából és tapasztalataiból. A példák pozitív és negatív eseteket dolgoztak fel a munkatársak bevonása, felhatalmazása és motiválása témakörében. Ugyanazt a gondolatmenetet a vezető és a dolgozó szemszögéből nézve világította meg, értelmezte és magyarázta a reakciókat.

Kitért a cég eredményességére is, azaz hogy a humán erőforrás minősége mit tud hozzátenni (az előadó szerint nagyon sokat) a cég felemelkedéséhez, illetve a másik oldalon mekkorát tud rombolni azon, ha az nem megfelelő vagy azt nem megfelelően kezelik.

3.4. A „Minőség kihívása” projekt (Michael Kaye és Marilyn Dyason, Egyesült Királyság)

Michael Kaye először a minőségi kihívást elemezte, hogy mi is az, hogyan válaszolnak (jól,

rosszul, gyorsan, lassan) a vállalkozások a kihívásra.

Ezután Marilyn Dysonnal együtt egy „mélyelemző” esettanulmányt mutattak be, amelyek után a következő megállapításokat szűrték le a vállalkozások számára követendő példaként:

- magasabb szintű innováció;
- magasabb szintű együttműködés és partnerség;
- vevőorientáltság;
- kapcsolatok erősítése;
- a tehetség és tudás jobb menedzselése.

3.5. Globális Teamek indító értekezletének lebonyolítása (Margery Mayer, USA)

Margery Mayer a teamek indító értekezletének tartalmát elemezte, hogy mit is jelent az, valamint, hogy miért kell azt másként tartani, ha több kultúra is képviselve van azon. Ezután 4 csoportra osztotta a hallgatókat, mindegyik csoport egy tetszés szerinti nemzetközi (cross-culture) projektet nevezett meg, majd annak kihívásait önkéntes szövegükön keresztül adták elő. Ezután a második csoportmunka kezdődött az „információk áttekintése” és „az asztali számítógépek alkalmazása a nemzetközi szinten” címmel.

4. A Kongresszus nyitó ünnepi és plenáris ülése

4.1. Nyitó Ünnepi ülés

Az ünnepélyes megnyitón és a nyitó plenáris ülésen Molnár Pál, egyetemi tanár, az EOQ MNB elnöke elnökölt. Kiemelte, hogy Magyarország – 1978 és 2000 után – harmadik alkalommal rendezi az EOQ Kongresszusát. Hangsúlyozta, hogy mind az üzleti életben, mind a társadalomban elsősorban a minőség, a minőségi munka segítheti elő a kibontakozást a válságból.

A megnyitást követően Viktor Seitschek, az EOQ elnöke köszöntötte a Kongresszus résztvevőit, és hangsúlyozta, hogy az EOQ missziója az európai társadalom jobbítása a minőség ügyének elősegítése révén. Kiemelte, hogy a Kongresszus a magyar EU elnökség programjának fontos eleme. Ezt követően rövid köszöntőt tartott Gregory H. Watson (Finnország), a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) elnöke, E. David Spong (USA), az Amerikai Minőség Társaság (ASQ) Igazgatótanácsának elnöke és Hitoshi Kamikubo, a Japán Tudós- és Mérnökegyesület (JUSE) társelnöke.

A magyar kormány részéről **Hidvéghi Balázs**, a Nemzetgazdasági Minisztérium helyettes államtitkára előadásában az „EU 2020 Stratégia” ismertetése során elmondta, hogy Magyarország előzetes Nemzeti Intézkedési Terve elsősorban arra törekszik, hogy bemutassa az „Európa 2020 Stratégia” uniós szintű kiemelt célkitűzéseihez hozzájáruló magyar nemzeti vállalatokat, valamint az ezek eléréséhez a magyar kormány által tervezett intézkedéseket. Előadása végén jelezte, hogy a magyar kormány köszönettel veszi a világ minden részéről érkezett minőségügyi szakemberek ajánlásait, javaslatait a Világkongresszuson elhangzottak összegzése, értékelése eredményeképpen.

Bilalis Zacharias (Belgium), az EU Bizottságának képviselője ismertette az Európai Minőségügyi Keretprogramot. Rámutatott, hogy ebben a Bizottság nem kíván központi beavatkozó szerepet vállalni, inkább a katalizátor szerepét tervezi betölteni.

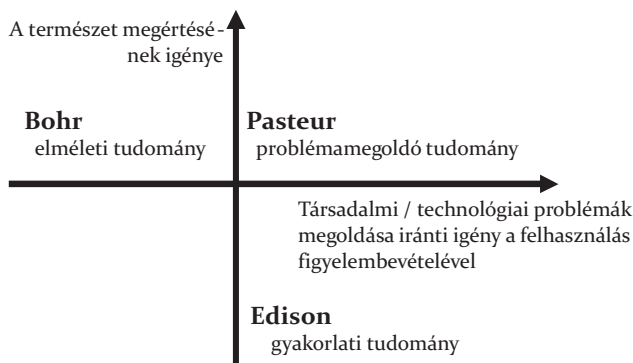
Che Wenyi, a Kínai Népköztársaság Akkreditációs és Tanúsítási Szervezetének (CNCA) helyettes vezetője ismertette a CNCA szervezeti felépítését, amely – a nemzeti és a területi egységeket figyelembe véve – mintegy 60 ezer főt foglalkoztat. Munkájuk is hozzájárul ahhoz, hogy Kínában komoly előrehaladás tapasztalható a minőség területén.

4.2. Nyitó Plenáris Ülés

Gregory H. Watson (Finnország), a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia elnöke „Visszatérés a gyökerekhez” című előadásában történelmi áttekintést adott a minőség fogalmának kialakulásáról, a kezdeti lépésektől a minőségmenedzsment-rendszereken át a kiválóság, mint mérőfogalom megjelenéséig. Maga a minőség összetett fogalom: tartalmát az átadott javak és szolgáltatások tulajdonságai képezik, de az átadás folyamatának is megvannak a saját minőségi jellemzői. A tervezési rés (Design Gap) a fogyasztó elvárásai és a fogyasztók felé tett ígéretek között áll fenn; ha azonban a gyakorlati megvalósítás során az ügyfél nem azt kapja, amit elvár, akkor már megfeleléségi résről (Conformity Gap) beszélünk, amit a minőségirányítás képes kiküszöbölni. A Hat Szigma projektek, valamint az állandó önértékelés és a benchmarking biztosítja az ISO 9000 szabvány szerint kiépített minőségirányítási rendszerek folyamatos továbbfejlesztését az üzleti kiválóság felé.

Charles Aubrey (USA), a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) alelnöke és az Anderson Pharma Packaging alelnöke előadásában a szervezeti kultúra szerepét elemezte. A kultúra támogatása nélkül ugyanis a folyamatos fejlesztést (Kaizen) szolgáló legnemesebb erőfeszítések is bukásra vannak ítélve. Az Anderson cég elvégezte saját szervezeti kultúrájának felmérését, amelyben közel 400 munkatárs vett részt (ez egyben elégedettségi felmérés is volt). A legfelső vezetés először meghatározta a szervezeti kultúra hét legfontosabb értékmérőjét: az információkra és a mérésekre alapozott irányítás, a munkatársak felhatalmazása, a team-munka, a tiszteletteljes és etikus magatartás, fejlesztés és innováció, oktatás és továbbképzés, továbbá az ügyfelek elvárásainak túlteljesítése. A részletes felmérés során sikerült azonosítani az Anderson gyenge pontjait (pl. hiányos kommunikáció, a személyes karrierépítés nehézségei, a munkafolyamatok javításának nem kellő anyagi elismerése), melyek kiküszöbölésére – és a szervezeti kultúra továbbfejlesztésére – a karcsúsított Hat Szigma (Lean Six Sigma) módszert alkalmazták. A munka azonban soha sem ér véget: a bevezetett megoldások szervezeti kultúrára gyakorolt hatásának felmérése további vizsgálatokat és intézkedéseket igényel.

„Innováció és minőség” címmel tartott előadást Szabó Gábor, a Magyar Innovációs Szövetség elnöke és a Szegedi Tudományegyetem rektora. A technológiai innováció kapcsán bemutatta **Donald Stokes** amerikai szakembernek az 1990-es évek második felében publikált kétdimenziós innovációs modelljét:



Ebben a kétdimenziós síkban egy projektet úgy lehet elhelyezni, hogy megnézzük: a tengelyeken feltüntetett igények közül melyikből mennyi van benne. *Bohrt* a technológiai problémák nem érdekelték, ő a természetet akarta megérteni. *Edisont*

viszont csak a mérnöki és a technikai problémák foglalkoztatták. Mindezekkel szemben *Pasteur* tisztán gyakorlati problémákból indult ki, amelyek megoldása viszont nem nélkülözhetette a mikrobiológiai alapkutatásokat. Az ábrán ez egy roppant értékes negyed, ahova egyre több modern projekt (géntérképezés, informatika) tartozik, ezek támogatása egy kellő hatásfokú innovációs rendszernek lényeges elemét képezi. A továbbiakban az előadó a termék életciklus függvényében mutatta be a változások számának és azok költségének alakulását a kutatásoktól kiindulva a termékfejlesztés során egészen a piacra-vitelig.

A Kongresszus nyitó ünnepi és plenáris ülésének megelégedettségi indexe 4,17.

5. A Világkongresszus szekcióülései

5.1. A minőség oktatása – Az oktatás minősége

A 3 szekció-ülésen összesen 12 előadás hangzott el, amelyen a megnyitó előadást **Pokorni Zoltán**, az Országgyűlés Oktatási Bizottságának elnöke, korábbi oktatási miniszter tartotta. Kitért arra, hogy az egymást követő kormányok Magyarországon szabályozott oktatási rendszert hoztak létre. Az oktatás minőségét az akkreditáció és a minőségügyi rendszerek kiépítésével kell javítani. A Comenius minőségfejlesztési program kezdeti sikereit a 2000-es évek során megtorpanás követte, mivel folytatását rendeletekkel tették kötelezővé.

Eric Janssen (Belgium) előadásában az EOQ szakember tanúsítási rendszerének legújabb fejlesztési irányait mutatta be. Kitért az egyes kategóriák (minőségügyi rendszermenedzser, auditor) kompetencia-követelményeire. Hangsúlyozta az élethosszig tartó tanulás szükségességét. Az EOQ szakember-tanúsítás célját abban jelölte meg, hogy a felnőttképzést a munkaerő minőségügyi képzettségének javítása érdekében tovább kell fejleszteni. Sikeresnek minősítette a junior képzés eddigi eredményeit.

Thomas Votsmeier (Németország) az EOQ harmonizált rendszere keretében végzett németországi szakemberképzés eredményeiről és tapasztalatairól számolt be. Fontos eredménynek tekintette az élethosszig tartó tanulás megvalósítását, a fiatal minőségügyi szakemberek képzését és az egyetemekkel kialakított eredményes kapcsolatot. Az EOQ szakember-tanúsítások száma az utóbbi időben csökkenést mutatott, ezért a közeli

jövőben a szakember-tanúsítási rendszerek integrálását irányozzák elő.

Hutyra, Milan (Csehország) az Osztravai Egyetem EFQM modell alapján végzett önértékelésének módszereit és eredményeit ismertette. Az Osztravai Egyetem Gépészmérnöki Kara 2007-ben elnyerte a Nemzeti Minőségdíjat, ami az egyetem számára rendkívül nagy elismerést jelentett.

A többi előadás részben a minőségirányítási oktatás tematikájával, módszereivel, részben a szak kifejezések értelmezésével és a szakképzettség alkalmazási területeivel foglalkozott, amelyekről a tervek szerint külön közlemény készül.

A 3 Oktatási Szekció átlagos megelégedettségi indexe 4,20.

5.2. Innováció és minőség

Kostas N. Dervitsiotis (Görögország) az „Innováció a nagyobb versenyképesség és a magasabb életszínvonalért” című előadásában megállapította, hogy a múlt század utolsó évtizedeiben a globalizáció új fázisba került, melynek kulcstényezői a növekvő komplexitás és bizonytalanság, valamint a vevői preferenciák folyamatos változása. Ebben a környezetben a termékek és szolgáltatások minősége csak belépőjegy a piacokra; a sikeres innováció a versenyképesség kulcstényezője. A jelenleg megfigyelhető innovációs trend-elmozdulások: a technológia-vezérelt helyett a piac-vezérelt a jellemző („technology-pushed” to „market-pull”), másodsorban az innováció központja a Nyugat országából áttevődik a feltörekvő nagy gazdaságokba (BRIC csoport: Brazil, Russia, India and China). A globális versenyben az innováció menedzsmentje kiemelt fontosságúvá vált, mivel nem csak egy vállalkozás versenyképességének fokozásában, hanem az ország életszínvonalának javításában is jelentős szerepet játszik.

David Hutchins (Egyesült Királyság) „Hoshin Kanri – A folyamatos fejlesztés egy stratégiai megközelítése” témájú előadásában egy olyan menedzsment-filozófiát mutatott be, mely hasznosítja az emberi erőforrásokat a keleti és a nyugati kultúrák döbbenetes fúziójában. Az utóbbi évtized trendje a rendszerekre és a felügyeletre fókuszál, a minőség maga egyfajta rendfenntartási aktivitássá vált, mely a szabványokra fókuszál. Amennyiben az emberek csak a szabályoknak megfelelően dolgoznak, az nem elegendő. Az a kiindulópont, hogy minden ember legyen innovatív

saját munkájában; hasznosítani kell az emberek kreativitását, találékonyságát, tudását. A funkcionális menedzsment helyett alkalmazzuk a Hoshin menedzsmentet, ha valami nem jól működik, akkor innovatív megoldásokkal a problémákat és ne a munkatársakat „támadjuk”. A Hoshin tervezés egy vevőorientált innovatív irányítási rendszer, melyhez a minőségügyi módszerek (eszközök) széles köre (pl. a QFD és a benchmarking) tartozik.

Galina Ivanova (Oroszország) tartotta meg „A minőségre ható gazdaság, mint a minőség és innováció menedzselésének tudományos alapja” című előadást **Vladimir Okrepilov** helyett. A minőség a gazdaság azon része, mely a tárgyak és jelenségek minőségi jellemzői és a gazdasági indikátorok közötti kapcsolatot vizsgálja. A minőségre ható gazdaság alapvető célja a tudományhoz hasonlóan, olyan modellek kifejlesztése, melyek kiemelik a minőség szerepét a működő gazdasági rendszerek természeti, műszaki, társadalmi és jogi mechanizmusában. A kifejlesztett módszertani megközelítések lehetőséget adnak a gazdasági, műszaki, szervezeti és humán erőforrás minőségügyi indikátorainak kialakítására, becslésére.

Zigmund Bluvband (Izrael) „Minőségi tyúk vagy innovációs tojás?” témájú előadásában az innováció és a minőség témakörével foglalkozott. A „minőség vagy innováció” dilemmát azonosította a „tyúk vagy a tojás” dilemmával. Bemutatásra került a QIQI (Quality-Innovation-Quality-Innovation) ciklus. Ez a minőség azon megközelítéséből indul ki, mely a felépített termék három jellemzőjét tartalmazza: egységesség, megbízhatóság, piaci alkalmasság. Ahhoz, hogy egy szervezet egyesíteni tudja a magas vevői igények kielégítését és képességét az igények gyors változásának figyelésével, rugalmas és nagyon jól működő minőségirányítást kell kialakítania. Ez a következő három fő folyamatból áll, melyek összefüggnek a QIQI ciklussal, termék-változás menedzsment; folyamat-változás menedzsment; technológia-változás menedzsment. A „tyúk vagy a tojás” kérdésre a válasz a következő: A minőség az első, de ezt a változás-menedzsment minősége határozza meg!

Deventer Malhotra (India) „Innováció és minőség a jobb vállalati versenyképességért” című előadásában arról értekezett, hogy mi különbözteti meg a kiváló vállalatot egy másik nagyvállalattól? A sok lehetséges válasz közül az innováció az egyik legfontosabb. Az innováció három pillére a követ-

kező: emberek, folyamatok, technológia. Az emberi innovációval kapcsolatban a hangsúly a tudás-menedzsmenten van; a folyamatok innovációjában az üzleti folyamatok átalakítása a kulcselem. A legtöbb sikeres innováció technológiai áttöréseken alapul. Az innováció és az üzleti kiválóság jelenti a változást a szervezetek életében, a változás-menedzsment pedig annak lehetőségét, hogy ezek a változások irányítottak és elfogadottak legyenek. Az innováció folyamatához szabadságra van szükség, és egy bizonyos fokú rendezetlenségre. Az innováció folyamata jellemzően felülről lefelé irányított, miközben finom egyensúlyt alakít ki a folyamat és az entrópia között.

Helmut Hlobil (Ausztria) előadása szerint az acéliparban a stabil és megbízható folyamatok három részre oszthatók: folyamat- és termékfejlesztés, folyamat- és termék-monitoring, valamint a laboratóriumi termék-vizsgálat. Ez utóbbi időigényes, és az eredmények csak később állnak rendelkezésre. Cél ezen tesztek minimálisra csökkentése és on-line módszerek alkalmazása. Az előadó példákat mutatott be mindhárom variációra. A hőkezelőszimulátor lehetőséget nyújt a hőkezelési folyamat ellenőrzésére, a termelési folyamat optimalizálására és a megbízható minőség elérésére. Az optimális folyamat kialakítása után következik az on-line vizsgálat, majd a speciális laboratóriumi tesztek.

Rewati R. Srivastava (India) a „Vasérc és köszén minőségmenedzsmentje a Tata Steel nyersanyag divíziójánál” címmel tartott előadást. A Tata Steel a világ 8. legnagyobb acéltermelő válla-lata, a világ 5 kontinensén van jelen. 2008-ban Deming díjat nyert. A vasérc és a köszén minőségének bármilyen romlása negatívan befolyásolja a nyersvas minőségét, s növeli az előállítás árát. Az előadó a Tata Steel nyersanyag divíziójánál kialakított minőségbiztosítási (QA) rendszert mutatta be. Az egyik legnagyobb kihívás, hogy a heterogén inputból egy homogén – kívánt összetételű – kimenet képződjön. Ennek lépései között szerepel a bányák rétegvizsgálata, a bányák tervezése, az ütemezés, maga a kibányászás és a szállítás. Egy másik fontos QA lépés a bányák folyamatos kontrollja a lehetőség szerint állandó minőségű nyersanyag kitermelése érdekében. Ehhez több minőségtechnikát (SPC, PFMEA, SOPs stb.) adaptáltak és kipróbáltak, majd sikerrel alkalmazták.

Robin Mann (Új-Zéland) „Mennyire fontos az üzleti kiválóság és a benchmarking a fenntartható versenyképességben?” című előadásának anyaga két kutatási projekten alapul, az egyiket az Asian Productivity Organisation végezte, célja az üzleti kiválóságot befolyásoló tényezők azonosítása. A másikat a Global Benchmarking Network, témája a benchmarking szerepe ma és a jövőben. Mára világossá vált, hogy az üzleti kiválósági modellek alapvető eleme a benchmarking, amely az utóbbi évek kutatásai alapján az első öt eszköz között található. A vállalkozások sokszor eltérően gondolkodnak a benchmarkingról, és nem tudják, hogyan használják azt. Sokan még ma is elsősorban az összehasonlítást látják benne és nem az egymástól való tanulást. Az előadás arra is választ keresett, hogyan fog változni a benchmarking az elkövetkező 20 évben.

A 2. szekció megelégedettségi indexe 3,81.

5.3. A minőség fogalmának új szerepbe helyezése a gyártói gyakorlatban

Willfried Heist (Németország) előadásában rámutatott, hogy a Knorr Bremse cégnél a minőség és a termékbiztonság, kritikus sikertényezőként az egyéni felelősséghez kapcsolódik, ami a dolgozók részéről erős elkötelezettséget feltételez és a nulla-hiba szint elérését várja el. Bemutatta az ehhez szükséges eszközök és módszerek tárházát (folyamatos képzés; FMEA; PDP projektek; projekt-auditok; beszállítói kiválóság és más kockázatsökkentő intézkedések).

Michael Kaye (Egyesült Királyság) a minőségmenedzsmentről és a stratégia-alkotás fontosságáról beszélt, kiemelve a változás iránti nyitottságot. Mindebben fontos szerepet játszik az ún. „házonbeli” kereszt-funkcionális probléma-megoldás, a termékfejlesztés, az innováció, valamint a saját folyamatok minőségképességének pontos ismerete és nyomon követése. Ezek összessége határozza meg azután a vállalat valódi versenyképességét.

Henrik Glöckner (Németország) többszerzős előadásában a vállalkozói minőségirányítási filozófia elemzése és a megvalósítás követelményei álltak a középpontban. Bemutatta az „Aacheni Minőségirányítási Modell”-t, amely minőségorientált vállalatirányítási struktúrát, valamint annak megfelelő horizontális és vertikális irányítási szinteket foglal magában. A modell a szükséges egyszerűsítésekkel a KKV-kra is sikerrel alkalmazható.

Yury Nikolayevich Samoylov (Oroszország) arról számolt be, hogy az orosz területen szinte forradalmi sebességgel zajlik annak felismerése, hogy át kell szervezni a termelési folyamatokat a hatékonyság és versenyképesség érdekében. Ennek elősegítésére létrehozták az oroszországi „Üzleti Kiválóság” elnevezésű Benchmarking Klubot. Az ismertetett program magában foglalja azt a 20 kulcstényezőt, amelyekkel mérhető a vállalatok „érettsége” az átalakulás és a versenyképesség növelése terén.

Jürgen Varwig (Németország) „Minőségirányítás: egy költségtényező vagy a versenyképesség hajtómotorja” témájú előadásában a költségtényezőket elemezte a versenyképesség tükrében. A DGQ felmérésére hivatkozva megállapította, hogy az összefüggések általános elismerése ellenére a vállalatok csak kvalitatív módszereket alkalmaznak, és nem számszerűsítik a pénzügyi hatásokat. A nemzetközi ország-rangsorok és összehasonlítások alapján rámutatott a vezető német iparágak (gépipar, autógyártás, gyógyszeripar és vegyipar) erőteljes minőségorientáltságára, ami vezető pozíciójuk biztosítója.

Sanna Rosendal és Ása Danielsson (Svédország) közös előadást tartott a minőségügyi vezető szerepéről, a sikertényezőkről és a problémákról. Összesen 550 svédországi minőségügyi vezető kérdeztek meg, akik közül 66% válaszolt. Több más általános érvényű trend felismerése mellett a túlnyomó többség abban látja a fő problémát, hogy munkaidejük csak mintegy 33%-át tudják a vevőkre fordítani, és minőségfejlesztésre még kevesebbet, azaz csak 25%-ot. Kapacitásuk nagyobb részét a rutinszerű inspekció köti le.

Hofbauer Éva előadásában a RÁBA Futómű Kft. új gyakorlatára mutatott rá, amely szerint a minőség csak a teljes beszállítói láncon keresztül valósítható meg. A kialakított koncepció vonatkozik mind a termék-, mind a folyamatminőségre. A „termékközösségre” épülő új megközelítés a vevő által elvárt minőség magasabb szintjén kívül kedvező hatást gyakorol a minőségköltségekre is.

Jose Pedro Teixeira Dominques (Portugália) a „Menedzsmentrendszer integrációja: Újra kell-e definiálni a minőséget” című előadásában a hagyományos minőség-definíciókból indult ki. Országok közötti összehasonlításokat végzett és rangsorokat állított fel, valamint érdekes következtetéseket vont le az ISO 14001/ISO 9001 arányszá-

maiból. A rendszerek integrációjának további előrehaladása kikényszerítheti a minőség még átfo-
góbb definícióját.

A 2 szekció megelégedettségi indexe 4,20.

5.4. Minőségmenedzsment vagy a menedzsment minősége

Asbjorn Anue (Norvégia) „A minőség vezetése és menedzsmentje” című előadásában a következő területeket érintette:

- döntés és infrastruktúra;
- a gondolkodásmód megváltoztatása;
- napi rutinmunkák;
- keresztfunkcionális management;
- a csúcavezető értékelése.

Margary Mayer (USA) előadását a következő címmel tartotta meg: „Stratégiai gondolkodás, tervezés és végrehajtás”, amelyben a SWOT analízist helyezte a középpontba. Először a problémás területeken kell feltenni a kérdéseket: mi okozta, mi a hatása a szervezetre, majd mi a gyökere a problémának. Ezután elemezhetők a belső tényezők (erősségek, gyengeségek), majd a külső tényezők (lehetőségek, veszélyek). Végezetül feltétlenül meg kell határozni és be kell azonosítani a cég sikeres működésének kritériumait.

Knut Lylum (Norvégia) a „Teljesítményértékelő rendszerek a műszaki területeken, hatásuk és kihívások” címmel tartotta meg előadását, amelyben a teljesítmény-értékelés részleteivel a következők szerint foglalkozott:

- stratégiai menedzsment;
- kommunikáció;
- fejlesztés;
- prioritások;
- kritikus sikertényezők;
- költségcsökkentés;
- befolyásoló magatartás.

Lars Sörquist (Svédország) előadását a „Miért a folyamatmenedzsmentet alkalmazzuk?” címmel indította, majd megfogalmazta a folyamatok 3 típusát:

- főfolyamat;
- támogató folyamat;
- irányító folyamat.

Ezután elemezte a folyamatfejlesztés lépéseit: beazonosítás (helyzetkép a lehetséges megoldási lehetőségekről), probléma-megoldás, innováció, végrehajtás, munkatársak képzése a Hat Sigma alapján, ellenőrzés.

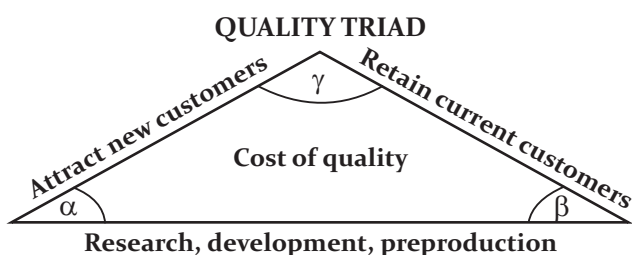
Yuri P. Adler (Oroszország) „Új idők, új dalok” című előadásában a menedzsment nagyjait, s közülük elsőként Peter Druckertől azt idézte, hogy „sok minden, amit menedzsmentnek neveznek, azért találták ki, hogy az emberek munkáját gátolják”. Ezután a menedzsment-tudásnak főbb jellemzőit gyűjtötte össze Kortentől Demingig. A XXI. század menedzsmentjének emberirányultnak, rendszerirányultnak és statisztikai jellegűnek kellene lennie, amit Demingre célszerű visszavezetni.

Mico Jancev (Bosznia-Hercegovina) előadásában vázolta, hogy mindig a vezetés a felelős az eredményekért. A menedzsereknek meg kell találni az utat a projektekben való aktív részvételre. Fontos lenne a vezetők által az ISO 9000-es szabvány és a vezetési filozófia közötti összhangot megtalálni. Az ISO 9000 segítségével sok probléma megoldható, amit követően már lehet lépni – a főként a csúcavezetéstől függő – kiválóság irányába.

Alexander Lincényi (Szlovákia) előadását a minőségügyi rendszer felépítésének lépéseivel kezdte. Majd a minőség főbb aspektusait vette sorra:

- műszaki;
- kommunikációs;
- gazdasági.

Ezután a minőség háromszögét vázolta fel:



α – product attributes; β – market share; γ – return on quality

Legvégül a minőség általi „megtérülést” elemezte, amelyre képletet állított fel.

N. Ravichandran (India) a Lucas-TVS Auto Electrical cég esettanulmányán keresztül mutatta be a generátorgyártás irányítási és minőségügyi problémáit, a Shainin elemző módszert alkalmazva. Majd hangsúlyozta, hogy minden meglepetés-szerű esetet a „clue generating” eszközzel fel lehet tárni, de az előírásoknak való megfelelés még nem jelent hibamentességet. Következtetésként azt a közismert összefüggést erősítette meg, hogy a szervezet és a termék minősége nagymértékben függ a vezetők személyes hozzáállásától, a vezetés minőségétől.

A 2 szekció megelégedettségi indexe 3,72.

5.5. Irányítási rendszerek tanúsítása és az auditálás

Petr Koteň (Cseh Köztársaság) előadásában rámutatott, hogy az irányítási rendszerek tanúsítása kapcsán minőségi és hitelességi problémák merültek fel. A Cseh Köztársaság nemzeti minőségpolitikájának végrehajtása során megpróbálták növelni az irányítási rendszerek tanúsításának hitelességét. Az egyik kezdeményezés a Cseh Nemzeti Tanúsítási Fórum (CNCF) megalakítása volt, melynek küldetése az akkreditált tanúsítás támogatása és a tanúsítás presztízsének növelése a valós hozzáadott értéken keresztül.

Henry Ilpo Antero (Finnország) előadásában elmondta, hogy a Finn Légierő a „High Performance Organization” (HPO) előírásainak megfelelően dolgozta ki irányítási rendszerét. A szervezet 2004-ben részt vett a Finn Nemzeti Minőségi Díj elnyeréséért meghirdetett pályázaton és megközelítőleg 500 pontot ért el. Az önértékelés eredményeképpen a gyengeségek és erősségek felszínre kerültek. A finn pilóták rátermettségét és tehetségét számtalan díj igazolja; oktatási programjukat a Lloyd tanúsította.

Gideon Roth (Izrael) rámutatott, hogy kezdetben a repülőgyártók saját előírásaikat követték. Később létrehozták az Aeronautical Inspection Directorate (AID) szervezetet, mely ellenőrizte a gyártókat. Az egyre nagyobb számú megbízás miatt a szervezet akkreditálás bevezetésével oldja meg a feladatokat. Az ISO 9000 szabvány követelményeit kibővítették, melynek alapján létrejött az AS 9100 specifikus szabványsorozat. Az egységes beszállítói auditálás felügyeletére létrehoztak még egy külön szervezetet.

Alois Peter (Lou) Magritzer (Ausztrália) előadásában a repülési biztonság néhány alapvető pillérjével foglalkozott, így a kockázatirányítás, a repülés biztonsága, a minőség, a szabványosítás és a folyamatos fejlesztés kérdéseivel. Ezenél jelentős szerepet játszik a Six Sigma, a DMAIC metodika és projektről projektre történő problémamegoldás, a minőségköltségek és a szórás nagyságának csökkentése. Ehhez megfelelő mérőberendezéseket alkalmaznak, kiegészítve a folyamatok hatékony auditálási és tanúsítási rendszerével, beleértve a szükséges tréningeket is.

A szekció megelégedettségi indexe 3,88.

5.6. Minőségfejlesztés és mérési módszerek

Hitoshi Kamikubo (Japán) a „Minőségirányítás 7 eszköze” című előadásában a minőség fejlődésének ismertetése után a minőségtechnikák egész arzenálját mutatta be, figyelembe véve az időrendiséget. Az előadás az eszközökkel szembeni követelmények ismertetését is magában foglalta. Kérésre válaszolva felhívta a figyelmet arra, hogy a „Quality Companion” szoftver több mint 100 minőségtechnikát tartalmaz, azok leírása és használati útmutatója a demo szoftver lejárta után is az érdeklődők rendelkezésére áll.

Haizhe Jin (Japán) előadásában arra tért ki, hogy a minőségtechnikák között a hibamentes megoldás (Error-Proofing) jelentős szerepet játszik. Az általános elvekből kiindulva ismertette a hibamegelőzésre tett intézkedések kidolgozásának menetét. Majd egy egészségügyi példán keresztül mutatta be a hibamentes megoldás lehetőségét, mivel a kórházi gyakorlatban különösen fontos a gyógyszerek pontos és helyes adagolása.

Shogo Kato (Japán) előadásának célja az volt, hogy ismertessen egy standard metodikát a hosszú távú egészség-megőrzési programra. Az előadó egy speciális eszközsört felvonultató modellt ajánl az idős emberek gondozására, és ismertette az ehhez kapcsolódó szabványok kidolgozásának és alkalmazásának kritériumait.

Acacio Costa (Portugália) előadásában kifejtett véleménye szerint az interneten keresztül lebonyolított üzleti tevékenységek megbízhatóságát, hitelességét növeli – több más mellett – a QWEB tanúsítás. Az előadó a QWEB specifikációk javításának lehetőségeire mutatott rá, felhasználva az ez irányú felmérések eredményeit.

Aszekció megelégedettségi indexe 4,09.

5.7. Vállalatok társadalmi felelősségvállalása és a fenntartható fejlődés

Nyikos Györgyi (Magyarország) előadásában a gazdasági fejlődés és a fenntarthatóság kapcsolatairól, valamint az EU kohéziós politikájáról tájékoztatta a hallgatóságot. Megkísérelt pontos definíciót adni fenntartható fejlődésről, amely magában foglalja a gazdasági fejlődést, a környezet iránti felelősséget és a szociális előrehaladást. Az előadó álláspontja szerint ezáltal maradhat bolygónk hosszú távon élhető.

Török László (Magyarország) a Grundfos bemutatását követően a cég társadalmi felelősségvállalását ismertette.

lalásáról és innovációs tevékenységéről számolt be. Termékeikkel elsősorban az energia-megtakarításhoz járulnak hozzá mind az építkezések, mind az ipari tevékenység különböző területein. Hozzájárulásuk a fenntartható fejlődéshez a vízgazdálkodás terén is érzékelhető eredményekkel jár.

Budavári Zoltán (Magyarország) Matolcsy Károlyt képviselve mutatta be az ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft. tanúsítási tevékenységét, valamint a társadalmi kihívásokra adott válaszait az építőipar területén. Fejlesztéseik, valamint vizsgálati és mérési eljárásaik egyre inkább figyelembe veszik a fenntarthatóság követelményeit és a környezetvédelem elvárásait.

Joal Teitelbaum (Brazília) előadásában azt vázolta fel, hogyan járulhat hozzá az építőipar a fenntartható fejlődéshez. Az eddig felhasznált építőanyagok áttekintését követően az ezen a területen megvalósított innováció hozzájárulását ismertette a fenntarthatósághoz. Kifejtette, hogy az építőipari termékek minősége hosszú távon meghatározó tényezője lehet a fenntarthatóságnak.

Marcos Bertin (Argentína) és Gregory H. Watson (Finnország) a multinacionális vállalatok irányítási rendszerének értékelésére kidolgozott módszert mutatták be. Az általuk kidolgozott és az előadásban ismertett módszertant az OECD a vállalatirányítás egyik alapelveként fogadta el, amelyet a „jó kormányzás” minőségi kritériumának is tekinthetjük.

Alexandros Antonaras (Ciprus) az üzleti etikai kiválóság mérését, és a 2007 óta elért eredményeket vázolta. Megállapította, hogy a közelmúltban lezajlott pénzügyi válság a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának hiányát tükrözi. Ismertette az Üzleti Etika Kiválóság Modelljét, amely 10 kritériumot tartalmaz. Kiemelte a tervezett és szabályozott belső audit jelentőségét az üzleti etika megvalósulása érdekében.

Szegedi Erzsébet (Magyarország) előadásában a vállalatok társadalmi felelősségvállalását (CSR) és a minőségügy kapcsolatát, illetve a CSR stratégiai megközelítésének fontosságát hangsúlyozta. Külön kitért az integrált jelentéstétel elemeire. Utalt a környezetvédelem, a szociális előrehaladás és a kormányzati teljesítmény mérésének szükségességre és esetleges megoldási módokra.

Katarina Gazi-Pavelic (Horvátország) a fenntarthatóságot és a vállalatok társadalmi fele-

lősségvállalásának ideális állapotát körvonalazta. Majd arra mutatott példákat, hogy saját élelmiszeripari nagyvállalata a „Podravka” hogyan integrálta üzleti folyamataiba a fenntarthatóságot. Véleménye szerint az optimális megoldás akkor közelíthető meg lépésről-lépésre, ha a vállalatok fenntartható stratégiát dolgoznak ki és fogadnak el, amelyben társadalmi felelősségvállalásuk is helyet kap.

A szekció megelégedettségi indexe 4,24.

5.8. Akkreditáció és fenntarthatóság

Ring Rózsa (Magyarország) előadásában az Európai Akkreditálás infrastruktúráját és a kölcsönös elismerés rendszerét ismertette. Részletezte a különböző megfelelés-értékelési testületek akkreditálásnak menetét és az alapszabványokat. Részletezte az EA MLA stratégiáját a kölcsönös elismerés területén. Az Európai Akkreditálás Multilaterális Egyezményét 25 ország tagtestülete írta alá.

Elsmulai Tarek (Egyesült Királyság) előadásában kifejtette, hogy a fejlődő országok többségében nincs akkreditáló testület; ezért például Líbiában a német akkreditáló testület látja el a funkciót. Ugyanakkor Kínában már eredményesen működik az akkreditálás. Líbiában végzett ezzel kapcsolatos kutatásai arra mutatnak rá, hogy az ágazatokban működő akkreditáló testületekre célszerű keretmodelleket kidolgozni. Különösen a fejlődő országokban van erre nagy szükség.

Paulo Sampaio (Portugália) az irányítási rendszerek tanúsításának fenntarthatóságára vonatkozóan statisztikával mutatta ki, hogy az ISO 9001 és ISO 14001 szerinti tanúsítások számának növekedése a fejlődő országokban a legnagyobb arányú. Ugyanakkor a fejlett országok, bár arányosan a legtöbb tanúsítással rendelkeznek, növekedési rátája alacsony. Rámutatott a tanúsítások különböző színvonalára és kölcsönös elismerésük jelentőségére.

Viktor Jagodzinskyi (Ukrajna) előadásában a fenntartható fejlődés modelljeit tárgyalta. A fenntartható fejlődést a fenntartható siker és az önértékeléssel elért fejlesztés összegzéseként határozta meg. Piramisának alapját az ISO 9001 és ISO 14001 képezi, erre épülnek a kiválóság modellek és a társadalmi felelősségvállalás (ISO 26000); a csúson a fenntartható siker elérésének útját leíró ISO 9004-es szabvány szerepel.

A szekció megelégedettségi indexe 4,32.

5.9. Szabványosítás és az új ISO 9004

Juhani Antilla (Finnország) előadásában egy paradoxonból indult ki: Az irányítási rendszerekre léteznek szabványok, de az irányítási rendszereket nem lehet valójában szabványosítani, mivel mindegyik különbözik egymástól. A vállalatoknak nem különböző irányítási rendszerei vannak (pl. minőségi, környezeti), hanem mindegyiknek lényegében egy van, melynek kialakításánál többé-kevésbé figyelembe veszik a különböző szabványokat. A szabványkövetelmények megvalósulása az integrációtól, a reakció- és megújuló képességtől, valamint az együttműködéstől függ.

Efstratios Petrellis (Németország) előadásában kifejtette, hogy az újszerű, számítógéppel segített önértékelő módszer (SAB) a felső vezetés számára különösen hasznos a vállalat tevékenységének teljes áttekintéséhez és értékeléséhez. A SAB garantálja a szervezet gyors, hatékony és átfogó elemzését. Segítségével az erősségek és a fejlesztésre váró területek, valamint a kommunikációs és információs rések szemléletesen bemutathatók. A forrás optimalizáló módszer lehetővé teszi, hogy a ráfordításokat a fejlesztések megvalósítására összpontosítsák.

Vilya Versan (Oroszország) „A nanotechnológiára irányuló irányítási rendszerek szabványosítása” című előadásában arra mutatott rá, hogy az ISO szabványokat alapul véve, de azokat kiegészítve, orosz szabványokat dolgoztak ki a nanotechnológiára a minőség, a környezet és a biztonság területén. Az előadó felsorolta a kritikus területeket, ahol további követelményeket kellett előírni kiegészítve az ISO sorozat előírásait, különös tekintettel az ISO 9004-es szabványra.

Mesut Duru (Törökország) **Ezgi Avci** helyett tartotta meg a „Hat Sigma az új ISO 9004 által szabványt kapott” című előadást. Tartalma azoknak a Six Sigma technikáknak az azonosítása volt, melyek hasznosak a fejlett minőségirányítási rendszerek létrehozásához és működtetéséhez, figyelembe véve az új ISO 9004 szabványt.

A szekció elégedettségi indexe 3,83.

5.10. Hat Sigma és Lean Menedzsment

Thong Ngee Goh (Szingapúr) előadásának címe: „Hat Sigma, mint a minőségirányítás változásmenedzser”. Az előadó kivetített képek nélkül is érdekes előadást tartott az ezen a területen gyűjtött tapasztalatairól. Különösen néhány alapelv

megkérdőjelezésével hívta fel a résztvevők figyelmét, mint pl. hibánélküli (zero defect) tevékenység, a minőség mindenki ügye, elsősorban jó terméket létrehozni stb.

Lars Sörqvist (Svédország) szerint a Six Sigma és a Lean integrálása szinergikus hatást eredményezhet, ahol a két irányzat használata jobb eredményre vezet, mintha külön használnánk azokat. Az előadás összevettette a két minőségi irányzatot, megemlítve az erősségeket és gyengeségeket, valamint az integrálás stratégiáját. Lényegében két megoldás lehet: vagy a Lean eszközöket integráljuk a Six Sigma-ban, létrehozva a Lean Six Sigma integrálást, vagy a Six Sigma eszközöket integráljuk a Lean-be, eredményezve a Six Sigma Lean irányzatot. A Lean egy folyamat teljes egészével foglalkozik, a Six Sigma a folyamat egyes részelemeit képes jelentősen javítani.

Németh Balázs (Magyarország) előadásában megállapította, hogy a Six Sigma jobban összpontosít a folyamat egyes területeire, és a Lean az egész rendszer javítását, a kultúra megváltoztatását veszi célba. Az alapvető Lean módszereket bárki használhatja egyszerű problémák megoldásához. A Six Sigma módszert képzett szakértők alkalmazzák komplikált problémák megoldásához, mivel azok alapos megbízhatósági és statisztikai tudást igényelnek. Az előadó véleménye szerint a Six Sigma és Lean egymást kiegészítő módszer az üzleti teljesítmény javítására és fejlesztésére, melyeknek vannak közös elvei és elemei.

Rachavarn Kanjanapanyakom (Thaiföld) előadása szerint, bár a Six Sigma terjed a vállalatok között, mégis sok projekt megreked különböző okok miatt, pl. az elkötelezettség hiánya, a projekt célja nem esik egybe a vállalat üzleti céljaival, a csoportmunka hiányosságai. Ekkor felmerül a kérdés: melyek a sikertényezők egy Six Sigma projektben? Az előadó egy elektronikai vállalatnál végzett felmérést mutatott be, levonva a tanulságokat és megnevezve a sikertényezőket.

Aszekció elégedettségi indexe 4,25.

5.11. Minőség az autógyártásban

Robert E. Cole (USA) a Toyotánál zajló eseményekről tájékoztatta a hallgatóságot, mivel az utóbbi években több millió autó visszahívására került sor. A Toyota felismerte, hogy nagyon sokba kerül számára az, ha nem összpontosít az eddigieknél még jobban a minőségre, mert ellenkező

esetben sokat veszíthet jelenlegi presztízséből és a kiváló minőséget megtestesítő hírnevéből.

Jan Hnatek (Cseh Köztársaság) az elmúlt 2 év-tized autóiipari fejlesztéseit, a Volkswagen kiválóság modelljét, a beszállítói lánc jelenlegi helyzetét és az iparág jövőbeni kihívásait foglalta össze, utalva a 105 éves Skoda gépkocsigyártásra. Mindezt a tapasztalt auditor szemszögéből ismertette és értékelte.

Aleksander Abramenko (Oroszország) oroszul tartotta meg előadását, amelyben a KAMAZ 1969 óta zajló fejlesztését, a vevők szegmentálását és az elosztói hálózatot mutatta be. Kifejtette, hogy a vevői igények nagyon pontos ismerete és maradéktalan teljesítése nélkül ma már az orosz piacon sem lehet talpon maradni.

Heinold László (Magyarország) és **Brad Swarbrick (Norvégia)** előadása az előző csúszása miatt nem hangzott el teljes terjedelmében. Arra történt utalás, hogy a gépkocsigyártásban és -fejlesztésben egyre inkább különböző statisztikai módszerek dominálnak. Ennek során bemutatták az általuk javasolt új módszer csomagot.

A szekció elégedettségi indexe 4,19.

5.12. Minőségmenedzsment az átalakuló és feltörekvő gazdaságokban

Petro Kalyta (Ukrajna) a kelet-európai minőségügyi fejlesztéseket foglalta össze orosz nyelven. Előadásában a szovjet utódállamok a minőségügy terén elért eredményeit hasonlította össze a fejlett európai országokéval.

Edmond Hajrizi (Kosovói Köztársaság) azt a kérdéskört elemezte, vajon lehetséges-e a fejlődő országokban a nemzetközi szabványoknak megfelelő minőségügyi rendszereket kialakítani és működtetni.

Walid Zaramdini (Marokkó) a casablancai telekommunikációs cégnél alkalmazott SERVQUAL módszert mutatta be. A vevői elvárások és az észlelt minőség közötti eltérés kezelését helyezte előadása fókuszába 520 ügyfél elégedettségének felmérése alapján.

Szigeti Tamás (Magyarország) a panelbeszélgetést követően tartotta meg előadását, melynek témája különösen izgalmas volt: „Melyek a fenn tartható fejlődés termodinamikai korlátai?”. Megemlékezett számos magyar feltalálóról, majd az energiatakarékossági, illetve az entrópia növekedésére vonatkozó törvényt ismertette, illetve egyes megállapításait vitatta.

A szekció elégedettségi indexe 4,10.

5.13. A minőség jövője és a kockázatmenedzsment

Paul Borawsky (USA) a jövőkép felvázolásával kezdte előadását, amelyben jelezte, hogy semmilyen jövőkép nem lehet pontos, semmit nem lehet 100%-os biztonsággal előre megjósolni. Nagy számú nemzetközi minőségügyi szakértő gárda megkérdezésén alapuló tanulmányra hivatkozva ismertette a minőség jövőképét befolyásoló erőket:

- globális felelősségvállalás;
- vevői (vásárlói) tudatosság;
- globalizáció;
- változó környezet;
- a jövő munkaerő-potenciálja;
- idősödő társadalom;
- a 21. századi minőség;
- innováció.

Olav F. Finsnes (Norvégia) „A kockázatmenedzsment jövője” című előadásában először a kockázat természetét elemezte, majd pozitív és negatív aspektusaira tért ki. Miután a jövő „Risk Management” modelljét felvázolta, ismertette a „Quality and Risk Manager” funkció lényegét és fontosságát az egyes szektorokban. Rámutatott, hogy egy átfogó tanulmány szerint a közép- és nagyvállalatok vezetőinek 70%-a igen fontosnak ítélte a kockázatmenedzsment intézményét, de csupán 30%-a tett is valamit érte. Szerinte ez a különbség hamarosan jelentősen csökkenni fog.

A Szekcióban csak ez a 2 előadás hangzott el, amit élénk vita követett.

5.14. Minőség a gyógyszeriparban

Morvai Magdolna (Magyarország) „Kockázatmenedzsment a gyógyszeriparban”, előadásában hangsúlyozta, hogy a gyógyszer-gyártók az előállítás minden területén szigorú inspekciónak vannak kénytelenek alávetni a legcsekélyebb eltérést vagy az esetleges szennyeződést. A minőségnek szoros kapcsolatban kell lennie a veszély érzékelésével és értékelésével, a kockázat becslésével és az ellenőrzéssel. Előadásában kitért az ADE (Acceptable Daily Exposure) tényezőre. Végezetül a kockázatértékelő team létrehozásának jelentőségét emelte ki.

Eize Boer (Svájc) előadásában bemutatta a világ gyógyszeripari térképét, majd elemezte a gyógyszeripar helyzetét a világban. Az utóbbi években a gyógyszeripar hatalmas fejlődést mutatott. Az előadó kitért a GMP (Good Manufacturing

Practice) jelentőségére, majd megállapította, hogy a kifogástalan gyógyszerkészítmények 3 fő biztosítója a gyógyszeripar, az állami szabályzók és a tanúsító szervezetek összehangolt működése.

Sipos Júlia (Magyarország) előadásában röviden tájékoztatást adott a közismert 8 minőségirányítási alapelvről, majd ismertette a gyógyszeripari jogalkotás új megközelítését és a Magyar Iztóp Intézet minőségirányítási rendszerét. Végkövetkeztetése: lépésről lépésre át kell térni a minőség menedzsmentjéről a menedzsment minőségére a gyógyszeripari vállalatoknál is.

Ljiljana Tasić (Szerbia) előadásában arra a kérdésre kísérelt meg választ adni, hogy hol és mikor kell integrált menedzsmentrendszert kialakítani. Válasz: a tőke-projekt állapotban. Ezután vázolta a tőke-projekt menedzsmentet, majd kitért az egyes szabványok közös pontjaira, hasonlóságára. Körvonalazta a PDCA gyógyszeripari vonatkozásait, majd elemezte a menedzsment felelősségét. Ezután ismertette a mérés-elemzés-fejlesztés alapelveit a gyógyszeriparban.

A szekció megelégedettségi indexe 4,20.

5.15. Munkatársak bevonása és motiválása

Jose C. Gatchalian (Fülöp-szigetek) az országában létrehozott Munkaerő-gazdálkodási Tanácsok (LMCS) működéséről és a 2000 óta elért eredményekről tájékoztatta a résztvevőket. Esettanulmányok eredményei alapján rámutatott a kommunikáció és az aktív részvétel jelentőségére a termelékenység és hatékonyság növeléséhez.

Olga Stajdohar-Paden (Horvátország) a munkakör gazdagításáról, a munkavégzés céljáról, a motiváló erőkről és a felhatalmazásról tartott előadást. Részletesen elemezte, hogy az új generációknak milyen elvárásai vannak a munkahellyel szemben. A teljes bevonásra irányuló erőfeszítések növelik a munkatársi elégedettséget, és más irányú motiváló hatásuk is felfedezhető.

Yan Bello Méndez (Spanyolország) a minőségügyi kihívásokat feszegette: vajon a minőség menedzseléséről vagy a menedzserek minőségéről kell-e elgondolkodnunk? A bemutatott „People CMM” modell a vezetők és a munkatársak képességét, felkészültségét és érettségét képes megállapítani. A modell segítségével kapott eredmények hasznosítása elősegíti a fenntartható szervezeti sikerességet.

Csáth Magdolna (Magyarország) azt vázolta fel, hogy mi a különbség az egyes országok minőség-értelmezésében, hogyan hat a minőségre a kultúra. Megállapította, hogy a TQM 90%-ban viselkedéskultúra, és arra is rámutatott, hogy a TQM Magyarországon miért nem általános vezetési gyakorlat.

Vadim Lapidus (Oroszország) előadásában a szabadság és a felelősség kapcsolatát elemezte. Rámutatott, hogy a felelősség különböző formái fontos részét alkotják az irányítási rendszernek. A „felelősség” orosz és angol nyelven eltérően értelmezhető, aminek gyakorlati kihatása van a minőségirányítási rendszerek működőképességére és hatékonyságára.

Xiaofen Tang (Kína) kínaiul tartotta követő tolmácsolással érthetővé tett előadását az idősek és mozgássérültek helyzetéről Kínában. Az ISO 26000-es szabványra támaszkodva sikerült jelentős kormányzati támogatást szerezni ezen emberek életminőségének javításához. A Shanghai-ban gyűjtött adatok és felmérések jól hasznosítható tanulságokkal szolgálnak az ilyen jellegű szolgáltatások minőségének fejlesztéséhez más régiókban és országokban is.

Szügyi György (Magyarország) előadásában a humán erőforrás minőségével foglalkozott. Beszámolt egy átfogó dél-magyarországi felmérés eredményeiről a vállalkozók és vezetők életminőségével kapcsolatosan. A munka motiváltsága mellett hangsúlyozta a hatékony testi, lelki és szellemi regenerálódás fontosságát.

Anni Koubek (Ausztria) arra mutatott be példákat, hogy a közösségi oldalak, a Facebook, az internet hogyan változtatja meg életünket, mi a szerepe ebben a vállalatok vezetőinek, hogyan hasznosíthatják a különböző hálózatokat, melyek ezen hálózatok minőségmenedzsmentjének meghatározó elemei. Összefoglalta annak 5 kulcselemét is.

A 2 szekció megelégedettségi indexe 4,31.

5.16. A minőség fogalmának újraértelmezése a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatások minőségének növelése érdekében

Roland K. Jahnke (Németország) a „Globális Kihívások: Fenntarthatóság a globális logisztikában” című előadásában abból a feltételezésből indul ki, hogy a globális logisztikai vállalatok jövőbeli sikere olyan mértékű lesz, amilyen helyet kap

egy felelős vállalat vezetésében a hosszú távú fenntarthatóság. Az elmúlt 20 évben a DHL sikeresen átalakult az állami vállalati formából egy nyereséges globális vállalattá. Időközben a fenntarthatóság kulcstényezővé vált a csoporton belül. A DHL egyre fontosabbá váló mottója: „Gondolkodj globálisan – cselekedj lokálisan.”

Roy Ramphal (Dél-Afrikai Köztársaság) a „Szolgáltatások minőségmodellje a köz- szolgáltatási környezetben” témájú előadásában arra utalt, hogy egy állandó elégedetlenség észlelhető a közszolgáltatások minősége terén. Ennek egyik oka a szolgáltatási modellek hiánya. Az előadás egy ilyen modell kidolgozásáról szólt, amelyben 8 szervezeti kulcs-változót azonosítottak. A kiterjesztett szolgáltatásminőség-modellt ajánlatos tovább tesztelni, majd ennek eredményeképpen továbbfejleszteni.

Ivone Lopes (Portugália) „A minőség új korszaka a repülőtereken – A tanúsítás mint a siker kulcstényezője – A portugál repülőtéri gyakorlat” címmel tartott előadást. A repülőterek fő célja az utasok biztonságos mozgásának biztosítása a bejáratától a beszállásig. Az előadás bemutatta a Portugál Repülőtéri Hatóság (ANA) általános gyakorlatát. 2009-ben az ANA irányítási rendszereit (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 és SA 8000) sikeresen tanúsította, és első európai repülőtérként ASQ tanúsítványt szerzett. 2010-ben pedig megkapta az EFQM C2E elismerését.

Diana Plantic Tadic (Horvátország) szerint a reklamációk értékelhető információk a modern üzleti életben, különösen, ha úgy tekintjük, mint a vevő elégedetlenségének azonosított kifejezése. Az adatgyűjtő és értékelő rendszer hatékonyságának kiértékeléséhez szükséges a bemutatott módszer folyamatos és változatlan alkalmazása. A vizsgálatokat 2004 és 2009 között végezték Zágráb repülőtérén. Az eredmények alapján korrelációt találtak a panaszok száma, az utasszám és a beruházások nagyságrendje között. Az egyik leghasznosabb eszköz a vevői elégedettség mérésére az ún. „Compliment Monitoring” rendszer. A panaszok mellett az elismerések száma is fontos paraméter.

Marosi Tibor (Magyarország) „Az egészségturizmus, mint magyar stratégiai ágazat értékelése” című előadásában rámutatott, hogy az egészségturizmus esetén kevés a természetes adottság vagy a jó hírnév. Ezen a turisztikai területen elengedhetetlen néhány speciális szolgáltatás nyújtása magas színvonalon. Kérdőíves felmérés készült,

hogy ezek a szállodák alkalmaznak-e minőségirányítási rendszereket, illetve mennyire jelenik meg a minőségügyi szemlélet működésükben. A magyarországi egészségturizmus szervezeti egységeinek minősítésére olyan speciális értékelő rendszert kell kialakítani, amely figyelembe veszi a nemzetközileg elfogadott irányelveket, az orvosi ellátás sokoldalúságát és színvonalát, valamint a környezeti infrastruktúrát is.

A szekció megelégedettségi indexe: 4,51 (legmagasabbaszekciók között).

5.17. Minőség a turizmusban

Dániel Makay (Belgium) „Minőség a turizmusban” című előadásában bemutatta a HOTREC-et és annak tevékenységét. Fő feladatai az EU fejlesztések vendéglátásra vonatkozó lehetséges hatásainak monitorozása, a tagok nézőpontjainak koordinálása, a legjobb gyakorlatok kicserélése, valamint az európai vendéglátóipar képviselte. Az Európai Bizottság új kezdeményezése az „Európai Turizmus Minőségi Címke”. Egy ernyő-típusú címkéről van szó, melynek alapkonceptiója jelenleg kidolgozás alatt áll.

Mezey Tamás (Magyarország) „Kulcs a sikerhez: Egyszerűség és hatásosság – Minőségmenedzsment módszerek és eszközök a turizmusban” címmel tartotta meg előadását. A minőség a turizmusban az érdekeltek (vendégek, munkavállalók szerződött partnerek) elégedettsége. A minőség felértékelődött, mivel a vendégek döntése az ár és minőség viszonya szerint alakul ki. Megvalósításához szükséges a legjobb gyakorlatok megismerése, valamint egyszerű és hatékony módszerek alkalmazása, melyek közül kiemelendő a TQM, a benchmarking, a PDCA és a GAP modell; a BPR és BSC (megvalósítás alatt); az EFQM és a Lean (előkészítés alatt); az ISO és Hat Sigma (megfontolás alatt).

Franziska Buser (Svájc) előadásában kifejtette, hogy a turizmus a harmadik legnagyobb svájci export-ágazat, kb. 5%-os export-bevétellel. Ismertette a turisztikai szolgáltatások közismert 5 fő jellemzőjét. A szolgáltatás javításának egyik eleme a belső javaslattevési rendszer saját intranet alkalmazásával. Ezen túlmenően a piaci direkt visszacsatolás adhat választ az üzleti ciklus eredményességére. Egyik jellemző kulcs-indikátor a szerződésekre vonatkoztatott panaszok százalékos aránya az adott hónapban.

Oscar L. Evangelista (Fülöp-szigetek) „Ménőség a turizmusban a kultúrtörténelem alakulásán keresztül: A Palawan Filippin Modell” témakörben tartott előadást. Az előadásban ismertette a Palawan tartomány turizmusát és azt, hogy mit tud megosztani kulturális és történelmi téren a világgal. Bemutatásra kerültek a környezet, az ott élő emberek, a történelem és kultúra meghatározó periódusai. A jelenlegi trend egy kulturális egység felé mutat, melyben közel kerül egymáshoz a hagyomány, az új művészetek és a kulturális programok.

A Szekció megelégedettségi indexe 4,31.

6. A Kongresszus záró plenáris ülése

A záró plenáris ülésen a következő előadások hangzottak el:

David Spong (USA), a Boeing Aerospace Support nyugalmazott elnöke az „Utazás a kiválóság felé” című előadásában élete két jelentős állomását emelte ki: 1998-ban és 2003-ban 2 nagyvállalattal (Boeing Airlift & Tanker és Boeing Aerospace Support) elnyerte a Malcolm Baldrige Díjat. Rámutatott, hogy az eredményességben mindig fontos szerepet játszottak az ügyfelek elégedettsége megnyeréséért tett különböző jellegű erőfeszítések, amelyek két fontos összetevőből álltak: nevezetesen a teljesítésből (minőség + ár + határidő), valamint az ügyfelekkel kialakított kapcsolat minőségéből. Mindeközben biztosítani kellett az üzletmenet folytonosságát és a kapacitás egyenletes növelését is. Kiemelt jelentőségű a munkatársak bevonása ezekbe a folyamatokba.

Lepsényi István (Magyarország), a Knorr Bremse Fékrendszerek Kft. vezérigazgatója az általa irányított cég eredményeit és munkamódszereit ismertette az „innováció minősége és a minőség innovációja” megközelítést alkalmazva. A Knorr Bremse több mint 100 éves múltra tekint vissza, és világviszonylatban vezető helyet foglal el a közúti és a vasúti közlekedési eszközök fékrendszereinek gyártásában. A cég eredményességét elsősorban annak köszönheti, hogy folyamatosan törekszik gyártmányaik és szolgáltatásaik minőségének fejlesztésére; minőségirányítási rendszerét állandóan korszerűsíti, és vevőcentrikus gyakorlatot folytat.

Alan Bryden (Franciaország), a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO) leköszönő főtitkára

előadásában azt mutatta be, hogy a menedzsment ún. „arany háromszögének” (versenyképesség, nyereségesség, fenntarthatóság) megtartásában a szabványok milyen segítséget tudnak nyújtani. Ismertette a nemzetközi szabványok funkcióit: világméretű konszenzussal elfogadott szilárd bázisai a követelmények összehangolásának, eszközei az ismereteknek és az innovációnak, valamint a világpiacra történő kijutásnak, elősegítői a környezetvédelemre és az energiahatékonyságra irányuló megoldásoknak, fő forrásai a különféle szabványosított irányítási rendszereknek.

Shoji Shiba (Japán) Sarita Nagpal (India) és Narayanaswami Ravichandran (India) közreműködésével ismertette, hogy a *Breakthrough Management* alkalmazása milyen látványos eredményekhez vezetett az Indiai Köztársaság gazdaságának fejlődésében. *Shoji Shiba* először röviden emlékeztette hallgatóságát az ismert „3 szem” megközelítésre, miszerint az innováció három forrásból táplálkozik: szintentartás, folyamatos vagy lépcsőzetes fejlesztés, illetve a legfontosabb az áttöréses (breakthrough) menedzsment vagy frontáttörés. Az új korszak (New Era) drámai változásai tehát új típusú, látnoki képességekkel rendelkező vezetőket kívánnak.

A Kongresszus záró plenáris ülésének megelégedettségi indexe: 4,19.

A továbbiakban díjak és más elismerések átadására került sor, amiről e füzetben külön közleményben számolunk be.

A kongresszusi szekcióülések legjobb előadója **Anni Koubek (Ausztria)** lett a „Minőség szerepe a tudásmenedzselésben” című előadásával (megelégedettségi index: 4,88). Második helyet **Paulo Sampaio (Portugália)**, „Irányítási rendszerek: út a szervezeti fenntarthatósághoz” című előadásával (megelégedettségi index: 4,83) szerezte meg. Míg a harmadik helyre **Mezey Tamás (Magyarország)** került „Kulcs a sikerhez: Egyszerűség és hatásosság – Minőségmenedzsment módszerek és eszközök a turizmusban” című előadásával (megelégedettségi index: 4,82).

A Kongresszus helyszínén, a Kempinski Hotelben a következő kiállítók tették színessé a programot:

- AIB Vincotte Hungary Kft.
- B. Braun Avitum Hungary Zrt.
- Grundfos Magyarország Gyártó Kft.
- GS1 Magyarország Kiemelkedően Közhasznú

Nonprofit Zrt.

- Óbudai Egyetem
- SGS Hungária Kft.
- TÜV Rheinland InterCert Kft.
- Wessling Magyarország Kft.

Az EOQ soron következő, 56. kongresszusát a németországi Frankfurtban 2012. június 14-15-én a DGQ rendezésében tartják.

7. A kongresszusi rendezvénysorozat fő üzenetei, következtetések és ajánlások

A valóban sikeres 55. EOQ Kongresszus mint Minőségügyi Világgongresszus rendkívül gazdag anyaga még hosszabb értékelési periódust vesz igénybe, de a fő üzenetek megfogalmazására már most kísérletet lehetett tenni, mivel a rendezvénysorozat szinte minden részletében a jövőt célozta meg. A csaknem valamennyi előadást tartalmazó CD kiadványon megjelentetett anyagok részletes elemzése a jelenleg megfogalmazható ajánlásokat és az azokból levezethető feladatokat még szintén jelentősen bővíteni fogja.

A Kongresszuson elhangzottakat a nemzetközi és nemzeti minőségügyi szervezetek különböző formában napirendre fogják tűzni, mint ahogy a Nemzetközi Minőségügyi Akadémia már tisztújító Közgyűlésén közvetlenül a Kongresszust követően megtette azt. Miután a Világgongresszust az elmúlt 10 év legjobb minőségügyi rendezvényének minősítette, annak a meggyőződésének adott hangot, hogy a legfontosabb következtetések egyre inkább visszhangra fognak találni, és bizonyára valamilyen mértékben hozzá is fognak járulni korunk gazdasági és szociális problémáinak megoldásához. Rámutatott, hogy a gazdasági vállalkozások, az intézmények és valamennyi más szervezet tevékenységében a fenntarthatóságnak és a társadalmi felelősségnek döntő szerepet kell kapnia, és a minőséget is ezekből az aspektusokból kell a jövőben kezelni.

Bár a Világgongresszuson nem nyilatkoztatták ki, az előadások jelentős része azt sugallta, hogy csak a társadalom erősödő minőségi szemlélete és gondolkodása, valamint az ENSZ, a regionális szervezetek és a kormányok minőségorientált tevékenysége fogja remélhetően kedvező módon megoldani a jövő sokasodó problémáit: a gyorsuló globalizációból, valamint a növekvő népességszámból, az élelmezési válságból, a szűkülő nyersanyag-

forrásokból, a növekvő vízhiányból, a klímaváltozásból stb. adódó feladatokat. A pénzügyi válságot csak hatékony intézkedésekkel lehet leküzdeni, azután a jövőben megelőzni, amihez a korszerű minőségtechnikák figyelembevétele elengedhetetlennek látszik. Mindebben az alapos minőségügyi ismeretekkel rendelkező vezetők és a felkészült minőségügyi szakemberek várhatóan meghatározó szerepet fognak betölteni.

A Világgongresszuson még inkább nyilvánvalóvá vált, hogy a minőség fogalma egyre tágabban értelmezendő, mivel a társadalom, a gazdaság és a kulturális szféra minden szervezetének működését, de az emberek mindennapi életét is a termékek és szolgáltatások minősége alapvetően befolyásolja. Ez a hatás kölcsönös, mivel a másik oldalról a vevői (vásárlói) tudatosság, ami az internetes ismeretszerzés általánossá válása következtében csak erősödni fog, a minőség jövőképét jelentős mértékben meg fogja határozni. Ugyanis az egyre tudatosabb vevő/vásárló/fogyasztó a feltartóztatlanul globalizálódó világban a legkedvezőbb ár/minőség arányú termékeket, szolgáltatásokat, kulturális és turisztikai kínálatokat fogja választani, illetve előnyben részesíteni.

Több előadásban kifejezésre jutott az is, hogy a minőség elsősorban nem költségtenyező, hanem a

- takarékoság (elsőre jól, elsőre hibamentesen, a lehető legcsekélyebb veszteséggel, hulladékkal stb.), valamint a
- vállalatok és szervezetek, de az országok, sőt régiók versenyképességének

kiemelten fontos tényezője. Ez utóbbi azt jelenti, hogy csak a jó minőségű, a vevői/felhasználói igényeket kedvező áron kielégítő termékeknek és szolgáltatásoknak lesz piaca, illetve azok előállítói számíthatnak növekvő piaci részesedésre. Az első tényező kiteljesülését elsősorban a pontos hiba- és veszteségmentes munka, a másodikát az innováció, a jövőbe látó stratégia, a minőségorientált menedzsment és tulajdonosi kör, valamint a jogi és gazdasági szabályozók milyensége határozza meg. Mindezek döntően meghatározzák az országok és régiók pozícióját a nemzetközi versenyben, s ezáltal nagymértékben befolyásolják a lakosság jólétét, életszínvonalát, az élet minőségét.

Megemlítendő az is, hogy az egészségügy és a hozzá szorosan köthető gyógyszeripar minőségi kérdéseivel foglalkozó előadások nem csak egy önálló szimpóziumot töltöttek ki, hanem az utóbbi

egy egész napos workshop-ként is bekerült a programba. Ugyanakkor a területtel összefüggő több ilyen témájú előadás más szekcióban is elhangzott. Ez összefügghet az idősödő lakosság egészségügyi és szociális problémáival, az orvostudomány és a technikai feltételek hihetetlenül gyors fejlődésével és az ezzel kapcsolatos költségek gyors növekedésével, valamint az emberek az egészségügy minőségére növekvő mértékben összpontosuló figyelmével. Nagyon sajnálatos, hogy a világhírű előadók sem váltották ki a magyar egészségügyi és gyógyszeripari szakemberek kellő érdeklődését és ennek következtében elvárható számú részvételét ezeken a rendezvényeken.

Megfigyelhető volt a Kongresszuson az is, hogy az ázsiai országok (Japán, Kína, India) a korábbiakhoz hasonlóan jelentős számú részvétellel tűntek ki, de a korábbiaknál sokkal több magas színvonalú előadással is szerepeltek mind az elő-kongresszusi szimpóziumokon, mind a kongresszusi szekcióüléseken. Bár előadásaik tartalmában nem annyira az új módszerek és technikák domináltak, hanem sokkal inkább az alkalmazás széleskörűsége, szakmaspecifikussága és nagyfokú fegyelmezettsége tűnt ki. A szépszámú amerikai előadás szintén ilyen irányú tendenciáról és a kiválóságra való törekvésről tett tanúbizonyságot.

Az előzőekben körvonalazott általános érvényű mondanivalókon és üzeneteken túlmenően több következtetés is levonható a rendezvénysorozat megvalósított programja alapján.

A Kongresszus első következtetéseként az vonható le, hogy a színvonalas előadások többsége világviszonylatban reális helyzetképet adott a minőségügy helyzetéről és a minőségirányítás jelenlegi állapotáról az adott szakágazatban vagy annak egyes területein. Sok esetben jól megfogalmazódtak vagy levezethetők a közeli vagy távolabbi jövő operatív és stratégiai feladatai. Közzétételük a magyar minőségügyi szakfolyóiratokban is jelentős közérdeklődésre számíthat, ezért a leközlésükhöz szükséges fordítások pénzügyi forrását meg kell teremteni.

A Kongresszus második következtetéseként az vonható le, hogy a feltörekvő országok közül India és Kína hatalmas erőfeszítéseket tesz a minőség fejlesztése terén. India esetében Shoji Shiba oktatói közreműködése széles vezető szakember-csoportok minőségügyi ismereteinek bővülését jelenti, ami erőteljes kormányzati támoga-

tást élvez. Kínában a kormány már hosszabb idő óta központi kérdésként kezeli a minőséget, de az erős kormányhivatalok mellett támogatja a civil minőségügyi szervezetek tevékenységét, valamint az egyetemeken és főiskolákon folyó minőségügyi képzést is. Ez a világ „minőség-térképének” átrajzolódását vetíti előre.

A Kongresszus harmadik következtetéseként az az általános felismerés fogalmazható meg, hogy a minőség ma már valóban nem csak a gazdasági életben a versenyképesség egyik legfontosabb eleme, hanem a társadalom egészét érinti. Erre többek között az utal, hogy az előadások nagyobb hányada az egészségügyet, az oktatást, a közigazgatást, a szolgáltatást, a turisztikát, valamint kiemelten a fenntartható fejlődést és a vállalatok társadalmi felelősségvállalását érintette. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagyni, hogy a fejlett minőségtechnikákat továbbra is legelterjedtebben az iparban alkalmazzák, s onnan kerülnek át lépésről lépésre az említett területekre, amit célszerű elősegíteni.

A Kongresszus negyedik következtetéseként eldőlni látszik a régóta vitatott kérdés, hogy a minőség menedzsmentje vagy a menedzsment minősége a meghatározó. Mivel a szervezeteknek valójában mindig csak egyféle irányítási rendszere van (amely kedvező esetben integrált rendszerként működik), annak minősége határozza meg a szervezet működését, teljesítményét és pozícióját az egyre jobban globalizálódó nemzetközi versenyben. A kongresszusi előadások nem kis hányada azt igazolta, hogy az a kedvező helyzet, ha a szervezet irányítási rendszerén belül a minőségirányítás kiemelt helyet foglal el. Ebből az is következik, hogy tovább kell haladni a minőségmenedzsmenttől a menedzsment minősége irányába, azaz a minőségirányítás alapelveit egyre inkább az átfogó irányítási rendszer alkotóelemeivé kell tenni.

A Kongresszus ötödik következtetéseként az fogalmazható meg, hogy a humán erőforrás képzettségi szintje, képességei, kompetenciája és elkötelezettsége a legfőbb differenciáló tényező a vállalatok és szervezetek teljesítménye és versenyképessége között. Az oktatás és képzés fontosságának hangsúlyozása mellett a munkatársak bevonása és motiválása szinergikus hatást vált ki, amit nem szabad figyelmen kívül hagyni. Ezzel összefüggésben néhány előadásban utalás volt a vállalkozók, a vezetők és a vezető munkatársak túlter-

heltségére a fokozódó minőségi versenyben, ami növekvő mértékben munkaképességüket, egészségüket és életminőségüket is veszélyezteti, és aminek ellensúlyozására a kiválóságra való törekvés fenntartásával átgondolt intézkedések szükségesek.

A teljeskörűségre való törekvés nélkül a kongresszusi üzenetekből és következtetésekből levonható ajánlások jelenleg a következők szerint fogalmazhatók meg:

- A Kongresszuson elhangzottakból levezethető megállapításokat nemzetközi és nemzeti keretek között egyaránt hasznosítani kell a minőség ügyének további népszerűsítése érdekében.
- Felül kell vizsgálni az Európai Bizottság és az egyes tagországok kormányainak álláspontját a minőségügy vonatkozásában, hogy az foglalja magában a minőség szerepének erősítését a fejlesztési stratégiákban a versenyképesség tényezői között, beleértve a szervezeti kiválóság elismerésének újszerű megközelítését is.
- Az EOQ éves kongresszusai legyenek a jövőben még inkább mind szakmai tartalomban, mind a résztvevők számát tekintve Európa meghatározó minőségügyi rendezvényei, a szakmai tapasztalatcserék közkedvelt fórumai.
- Az EOQ kongresszusokon kapjanak megfelelő helyet az általános minőségügyi és módszertani témakörökön kívül a szakágazatok minőségügyi kérdései is, amihez meg kell erősíteni a szaktanácsadói munkát, illetve az együttműködést az illetékes szakmai szervezetekkel mind nemzetközi, mind nemzeti szinten.
- Az EOQ nemzeti tagszervezeteinek egyéni és jogi tagjai különféle intézkedések eredményeképpen tekintsék egyre inkább magukat az Európai Minőségügyi Szervezet tagjainak, és ennek megfelelően érezzék az eddigieknél jobban sajátjuknak az EOQ éves kongresszusait is.

- Budapesten sikerült leltárt készíteni a Minőségügyi Világszövetség (WAQ, azaz World Alliance for Quality) elmúlt 3 évben elért eredményeiről és a világon jelenleg betöltött szerepéről. Ezek az eredmények további fejlesztésre szorúlnak, ha a WAQ a következő években küldetését be kívánja tölteni.
- Az 55. EOQ Kongresszuson a korábbiakhoz képest még egyértelműben megmutatkozott a minőséggel kapcsolatos szakterületek tudományos fejlődése. Megállapítható, hogy a minőségstudomány szintetizáló tudomány, amelyben a főbb tudományágak közül elsősorban a műszaki, a gazdasági és a vezetési tudományok a meghatározók, de valamilyen szinten több más tudományág is képviselve van. Ezt a tudományos irányzatú fejlődést kell a minőségügyi szervezeteknek figyelemmel kísérni, lehetőségeik szerint abban aktívan részt venni és a minőségstudomány új eredményeit mindennapos munkájuk során hasznosítani.
- Az 55. EOQ Kongresszuson nagy teret kapott a minőség és a szolgáltatások kapcsolata, valamint a turisztika minőségi kérdései. Az ilyen témájú előadásokat a résztvevők nagy többsége igen pozitívan értékelte. Ezért törekedni kell ezek hasznosítására az EOQ MNB jövőbeni tevékenységében.
- Mivel a kongresszusi rendezvénysorozat valamennyi részén senki sem tudott részt venni, célszerűnek látszik egy nemzeti kongresszusi utórendezvényen az érdeklődők számára az elhangzottakat, a fő üzeneteket, a következtetéseket és az ajánlásokat közkinccsé tenni.

Befejezésül köszönet illeti mindazokat, akik támogatták, segítették a Kongresszus előkészítését, és közreműködtek a sikeres lebonyolításban. Külön köszönet a magyar szekcióelnököknek, társelnököknek és a közreműködőknek, akik beszámolóikkal lehetővé tették az elemzés és e cikk összeállítását.