

A 44. EOQ-kongresszus Budapesten A kongresszus általános ismertetése

Az Európai Minőségügyi Szervezet 44. kongresszusát Budapesten, 2000. június 12. és 16. között rendezte meg, amely nemcsak Európából, hanem a világ minden tájáról számos érdeklődőt vonzott. A 2000. évi kongresszus megrendezési jogának elnyerése nemcsak Magyarország minőségügyi téren tett erőfeszítéseinek nemzetközi elismerését, hanem egyszersmind az egész kelet-közép-európai régió felértékelését is jelenti. Az elmúlt időszakban a kongresszusokat ugyanis rendre nyugat-európai városokban rendezték meg (1992: Brüsszel, 1993: Helsinki, 1994: Lisszabon, 1995: Lausanne, 1996: Berlin, 1997: Trondheim, 1998: Párizs, 1999: Madrid).

A 85 szimpóziumot, szekciót és bizottsági ülést magában foglaló 44. Európai Minőségügyi Kongresszus iránt már a kezdetektől fogva igen nagy érdeklődés mutatkozott. Kiváló, ismert minőségügyi szakemberek összesen több, mint 350 előadási javaslatot küldtek be, ami példátlanul nagy szám az EOQ-kongresszusok történetében. Végül is összesen 173 magas szintű előadás hangzott el az előkongresszusi szimpóziumokon, a nyitó és a záró plenáris üléseken, valamint a 32 párhuzamos szekciókban. Több, mint 20 magyar előadás mutatta be a hazai minőségügyi eredményeit, de a szimpózium- és a szekcióelnökök között is számos magyar szakember működött közre.

A mi a résztvevők számát illeti: 53 országból 1100 fő regisztrált és tisztelte meg jelenlétével a kongresszus rendezvényeit. A budapesti kongresszuson helyreállt a korábbi évek nemzetközi jellege: a külföldi résztvevők aránya meghaladta a 75%-ot. Sokan jöttek Finnországból, Németországból és Törökországból, de a környező államokból is, így különösen Ukrajnából. A kongresszuson valamennyi földrész képviseltette magát. A magyar résztvevők száma elérte a 250-et, s ez viszonylag kedvezőnek mondható.

A kongresszus sokrétű témái öt fő szempont körül csoportosultak:

- az új ISO 9000:2000 szabványsorozat innovatív alkalmazása, illetve hatása a világszerte több, mint 300 ezer (köztük közel 4000 magyar) tanúsított cégére;
- a szintén megújult Európai Kiválósági Modell mint az Európai Minőségi Díj alapja, illetve a szervezetek önértékelésének legfőbb eszköze;
- az európai és a nemzeti minőségfejlesztési programok ismertetése, kiemelten a finn, a portugál és az amerikai tapasztalatok alapján;
- a minőségirányítás főbb fejlődési irányai és az emberi erőforrás menedzsment;
- a minőségtechnikák alkalmazásának legújabb eredményei, melyek közül különösen a „hat szigma” módszer emelendő ki.

Külön szekciók foglalkoztak a minőség fejlődési irányjaival a gépjárműgyártásban, az építőiparban, valamint a szolgáltatások és az informatika területén. Előkongresszusi szimpóziumok foglalkoztak a minőség

oktatásával a 2000-es években, a megbízhatósággal és a statisztikai módszerekkel, a mezőgazdasági és élelmiszer-ipari termékek minőségével és biztonságával, a minőség aktuális kérdéseivel az egészségügyben, valamint az ún. tanuló szervezetekkel.

A kongresszushoz kapcsolódó nagyszabású kiállításon összesen 79 hazai és külföldi kiállító cég biztosította részvételét a közel 800 m² nettó alapterületen. Ezek az adatok mind a kiállítók számát, mind a beépített alapterület nagyságát tekintve jelentősen meghaladják az előző kongresszusi kiállítások megfelelő mutatószámait.

A kongresszust követő napon, 2000. június 16-án gyárlátogatások lebonyolítására került sor. A vendégeknek összesen tíz, kiváló minőségügyi rendszert működtető magyar cég meglátogatására nyílt lehetőségük. Ezek között szerepelt a Burton-Apta Tűzállóanyaggyártó Kft., Hódmezővásárhely, amely – a magyar vállalatok közül először – 1999-ben a kis- és középvállalati kategóriában elnyerte az Európai Minőségi Díjat. A legtöbb látogatót a Herendi Porcelánmanufaktúra Rt. vonzotta, amely integrált minőségügyi, környezetirányítási, valamint egészség- és munkavédelmi rendszert valósított meg. Néhány más, hasonló adottságokkal rendelkező üzem (pl.: Dreher Sörgyárak Rt., Ganz-David Brown Hajtóműgyár Kft., Pick Szeged Rt.) megtekintésére is mód nyílt. Az elmúlt években az EOQ-kongresszusokon nem szereztek gyárlátogatásokat, ami iránt örvendetesen nagy érdeklődés mutatkozott.

A kongresszus hivatalos programját számos kulturális esemény egészítette ki. A nyitó ünnepi ülésen a Solti György Kamarazenekar adott rövid hangversenyt, míg a záró ünnepi ülésen a Csillagszemű Gyermektáncgyűttes szórakoztatta a közönséget. A nyitó fogadáson homokshow-ra, a záró banketten pedig középkori táncok bemutatására került sor. Jelentős kulturális esemény volt június 13-én a Mátyás templomban adott orgonahangverseny, illetve a Richard Strauss Salome című operája június 14-én este a Magyar Állami Operaházban. Az előadás előtt – amelyen részt vett Mádl Ferenc megválasztott köztársasági elnök is – Bod Péter Ákos egyetemi tanár, a Herendi Porcelánmanufaktúra Rt. igazgatótanácsának tagja, röviden méltatta a magyarországi millenniumi eseményeket.

A kongresszus szponzorainak száma 55 volt, ami igen széles körű támogatást jelentett. Külön köszönet illeti a Gazdasági Minisztériumot mint kormányzati és a Herend Porcelánmanufaktúra Rt.-t mint kulturális főszponzort. Örvendetes, a főszponzorok és szponzorok túlnyomó többsége Magyarországon működő cég, miszerint a rendező ország cégei és intézményei magukénak tekintik a nemzetközi gazdasági élet e kiemelkedő eseményét.

Dr. Molnár Pál
az EOQ MNB elnöke

(Forrás: Magyar Minőség IX. évf. 9. sz. 2000. szeptember)

Folytatás a 126. oldalról

pontszámok magasságát színekkel is jelöljük. A színezésnél azonban 2-3 színnél többet használni nem érdemes.

2.2 Az eredmények feldolgozása prezentálása

A vezetőségnek rendszeresen ki kell értékelnie a mérés alapján kapott adatokat, melyet a minőségügyi szervezet foglal össze és végzi el az előértékelését, illetve a havi minőségügyi értekezleten mindezt elő is adja. A kérdések megfelelő csoportosítása segíti elő, hogy a problémás kérdéskörökkel kapcsolatosan hatékonyan lehessen javító akciókat kezdeményezni. Ahogy valamennyi minőségügyi beavatkozásnál, a vevői elégedettség értékelésénél is a megfelelő szervezeti egységhez

kell kerülnie az információknak, amely ezáltal a megfelelő következtetéseket vonhatja le, illetve a kellő lépéseket teheti meg.

A 6. és 7. ábrán példát mutatunk egyes vevői elégedettség mérésére alkalmas bemutatókra.

2.3 A beavatkozás formái, javító megelőző akciók

A vezetői értekezleten hozott döntések alapján át kell vizsgálnia az összes folyamatot, hogy ne akadályozza semmi a vevői elégedettségi célok elérését. Előzetesen kidolgozott terv szükséges az esetleges akadályok elhárítására. Ennek egyik kulcskérdése, hogy a dolgozók a vevői elégedettség elérésének meghatározott céljait értik-e, és ismerik-e a vevői elégedettségre általuk gyakorolt befolyásolás fontosságát.