

A Magyar Nemzeti Minőségi Díjas és IIASA-Shiba Díjas cégek képviselőit, a Nemzeti Minőség Klub tagjait októberben Nyíregyházán a Nyírségvíz Zrt. látta vendégül.

A Nyírségvíz Zrt. az 1990-es évek második felétől indult el a minőség útján, amelynek egyik eredményeképpen 2006-ban átvehették a Magyar Nemzeti Minőségi Díjat. A cég nem állt meg a fejlődés útján, hanem dinamikusabban tovább halad, az európai kiválóság felé, hiszen következő lépésként 2008-ban pályáznak az EFQM Kiválóság Díjra.

A Minőség Klub programja rendhagyó volt: a Nyírségvízes kollégák sokat gondolkodtak azon, hogy inkább a vállalatot mutassák be személyes látogatás keretében, vagy esetleg előadásokon keresztül adják át mindazt a szakmai tudást, tapasztalatot, gyakorlati ismereteket, amelyeket az évek során szereztek. Végül választásuk az előadásorozatra esett, amely a résztvevők visszajelzései alapján kiváló döntésnek bizonyult: komoly szakmai előadások várták a vendégeket, amelyek kifejezetten gyakorlatiasak voltak, nagyon sok területet megismerhettünk a cég életéből, az egyes területeken dolgozó munkatársak előadásában.



Sugár Karolina, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület elnöke köszöntötte a résztvevőket, és a nap elején rövid, aktuális összefoglalót nyújtott az EFQM Kiválóság Díj 2007. évi eredményeiről, a Klub történetéről, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesületről, végül előre felhívta a figyelmet a következő, jubileumi Nemzeti Minőségi Klub ülésre.

Ezt követően **Mikó Dániel**, Nyíregyháza Város Tanácsnoka köszöntötte a szakembereket a város nevében, amely több minőségdíjas szervezettel is büszkélkedhet, sőt, maga a város is már számos elismerésben részesült fejlesztéseiért. Bátorította a résztvevőket, ha idejük engedi, nézzék meg a várost, amelynek szépségeit, értékeit a mai napig sokan nem ismerik igazán.

Móricz István, a Nyírségvíz vezérigazgatója is köszöntötte a vendégeket és a szakmai napot megnyitotta. A köszöntő után a szakmai program első előadója **Vadnay Ákos**, műszaki vezérigazgató-helyettes volt, aki röviden bemutatta Szabolcs-Szatmár-Bereg megye legnagyobb vízi közművét, a Nyírségvíz Zrt.-t. „Minőségi munkát csak minőségi környezetben lehet végezni” mottójuknak köszönhetően nem csak a cég eredményei, hanem maguk a telephelyek is külön elismerésben részesültek: a központ „A város legszebb közintézménye, parkja” címet, míg a szennyvíztisztító telep a Lampl Hugó díjat („Legszebb és legkorszerűbb technikát alkalmazó”) nyerték el.

Móricz István vezérigazgató előadásában meghallgathattuk a Nyírségvíz Zrt. minőség-útját. A 90-es évek második felében indultak el, először a BPR-módszert alkalmazva átvizsgálták és újraszervezték a folyamatokat. Következésként növekedett a munkafegyelem, a hatékonyság és javult az ügyfélszolgálat is. A sok audit, új bevezetés és szigorú rendszer miatt három év után azonban jelentkeztek a fáradás jelei: az innovációs készség csökkent, a dolgozók „ellustultak” a leszabályozott környezetben. Ekkor, a legjobbkor, jelent meg az ISO, így a folyamatmenedzsment után a minőségirányítási rendszer került a középpontba. Kialakították a minőségcélt, a célebontás rendszerét, minden munkatársat elláttak tiszta célokkal. De mi biztosítja a megvalósítást? Erre a versenyt látták – és az is bizonyult - a legjobb megoldásnak. Ezt követően a stratégia megfogalmazásának szenteltek figyelmet, amelyet összefoglaltak a BSC (Balanced Scorecard) módszeren alapuló stratégiai térképen. A top down, felülről lefelé irányuló ISO rendszer után fokozatosan előtérbe került a TQM alapfilozófia: a vezetés partnerséget, közös érdekeket és közös célokat jelentett. A fogyasztói, vevői, a működési és a tulajdonosi, értékteremtő folyamatok mellé beépült a tanulás, a humán erőforrás fejlesztés, az adat- és információmenedzsment rendszer. Móricz vezérigazgató elmondta, hogy a program összeállításánál végül is úgy döntöttek, azt mutatják be, ami a gazdaság hasznára van: egy innovatív minőségirányítási és menedzsment rendszert, amely segíti a szervezeteket a nemzetközi porondra jutni.





Dobrosi Tamás humánpolitikai referens és **Szógyéni Gábor** munkaügyi megbízott bemutatta a cég Humánerőforrás Menedzsment (HEM) rendszerét, a kialakításkor felmerült kérdéseket és megoldásokat, amelyek végül sikeresnek bizonyultak, és a társaságon belüli verseny fejlesztő hatását. Az új irányvonal felvetette a kérdést, hogyan lehet versenyképes piaci szereplő egy közszolgáltató, egy eddig nem versenyszférában működött cég? A válasz: a folyamatos fejlesztés és képzés – tanulás által, kihasználva a cég egyik erősségét, hogy míg 1999-ben 37, addig 2006-ban már 75 a diplomások száma, a többszakmás munkavállalók aránya pedig 30%-ról 50%-ra növekedett. A stratégiai térképet lebontva elkészítették a HEM keretrendszerét, amely az erőforrás tervezés, beilleszkedés, tudásmegosztás, készség- és képességfejlesztés, teljesítményértékelés, motiváció-ösztönzés, önmegvalósítás-karriertervezés, elismerés és összetartozás területekre oszlik. Ennek

segítségével, valamint a PDCA elv alkalmazásával, az EFQM modell segítségével és további módszerekkel, a világos teljesítménykövetelményekkel, minőségcélokkal és a hozzárendelt elismerésekkel elérték, hogy a munkatársak aktívan részt vesznek a folyamatos fejlesztésben, az elégedettségük indexe folyamatosan 90% felett van, innovatívak és motiváltak.

Az első blokk záróelőadása egy igen érdekes és hasznos rendszert mutatott be, amelynek segítségével a Nyírségvíz Zrt. a papírmentes iroda koncepciót szeretné megvalósítani. **Kósa István** a műszaki iroda vezetője és **Zsoldos Krisztián** informatikus-rendszergazda mutatták be az Adat és Információs Menedzsment rendszert. Ez a rendszer a beruházás, karbantartás, munkalap, térinformatika, termelés-folyamatirányítás, energia, labor, jelentéskészítés folyamatokat és feladatokat fed le. Kiemelkedő az oktatási tevékenységük, hogy mindenki tájékozott felhasználó lehessen, valamint az Intranet portáljuk, amely szintén folyamatos információval és tananyaggal látja el a dolgozókat. A folyamatos fejlesztés itt is napirenden van, amelyet team munkával valósítanak meg.

A találkozásokban gazdag szünet után **Molnár József** minőségirányítási mérnök és **Gyuris Teodóra** minőségirányítási munkatárs előadásában újra beleláthattunk a minőségirányítási történetünkbe a „Klasszikus ISO-tól a TQM-ig”, és megismerhettük a minőségirányítás elektronikus támogatását. Láthattuk, ahogyan a statikus rendszer egyre inkább dinamikussá válik, és kialakul az Integrált Irányítás Rendszer. Az INTERDOX rendszer az ISO-ra épül, területei a dokumentumtár, környezetirányítás, emberi erőforrás menedzsment, vevői elégedettség, minőségcélok, belső audit, vezetőségi átvizsgálás, reklamáció kezelése, beszállítók, alvállalkozók értékelése, képzés, mérőeszköz nyilvántartása. A rendszer természetesen követi a Nyírségvíz TQM alapelveit, amelyek a vevő- és fogyasztóközpontúság, folyamatközpontúság és folyamatos fejlesztés, emberi erőforrás fejlesztés és motiválás, hatáskör átruházás és vezetői elkötelezettség. A rendszer kifejlesztése mellett a TQM népszerűsítése természetesen képernyőkímélő módon, személyes kommunikációval, értekezleten, belső és külső képzéseken is folyik. Számos team-et működtetnek, jelenleg 48 TQM technikát alkalmazó team van, munkájukat módszertani szakértők segítik.

Már eddig is megtapasztalhattuk a munkatársak lelkesedését, szakértelmét, ötletgazdagságát, és a cég szép eredményeit is. A következő előadásban azonban **Móricz István** vezérigazgatótól és **Galambos Sándor** minőségirányítási és környezetirányítási vezetőtől még több adalékot, ismeretet kaptunk, elsősorban a Minőség és Teljesítmény Menedzsment Rendszer ismertetése által. Az előadás bemutatta, hogy az egyén tudása, a partnerség milyen eredményeket hozhat, és melyek a fejlesztő hatások. A cég mottója: Az egyén tudása a jövő záloga. Móricz István elmondta, hogy a tartalékok az egyének összességében rejlenek, ennek kinyerésére pedig módszerek kellene, szakirodalom és elemzések segítségével. A munkatársakban megvan az alkotóképesség, ha ezt a társaság szolgálatába állítják, akkor tudnak csak továbbfejlődni. A korábbi menedzsment módszerek nem voltak megfelelőek a közös célok – közös érdekek elv érvényesítésére, ezért a társasági szintű minőségi célokat lebontották egyéni célokkra. Minden elvárást minőségcélban fogalmaznak meg. Segítségül hívták az informatikai rendszert, így bár megduplázódott az adatok mennyisége, egy helyen



kerülnek be az adatok. A munkatársak és a felelősök folyamatosan követni tudják a rendszert és közbe tudnak lépni szükség esetén. Miután tiszta volt, hogy mit vár el a társaság, motiváltak a munkatársak az alkotó módon történő gondolkodásra (katalizátor a Minőségcél pályázati rendszer - verseny), képzésük egyre tudatosabb lett, már csak az elcsontosodott szervezetet kellett felülvizsgálni: ebben segített az EFQM modell, és a hasznosság tudata: Amit vállaltál, csináld meg! Vállalj olyat, amiből a vállalatnak haszna van! Legyen minél több fejlesztési ötleted! Ezek a gondolatok minden döntés alapja.



A Minőség és Teljesítmény Menedzsment Rendszer 3 éves alkalmazásának tapasztalatai azt mutatják, hogy a munkatársak alkotókészsége, kreativitása és személyisége kiteljesedett. A vezérigazgató szerint egy magyar és egy német vagy francia vízmű esetében a hardverben, technológiában nincs már igazán különbség, csak a dolgozók mentális képességei térnek el. A nemzetközi versenyképességet az egyéni és szervezeti célok összehangolásával, a kreativitás ösztönzésével lehet növelni. Ezt követően két team munkafolyamatát és konkrét eredményeit, módszereit ismerhettük meg. **Szabó Istvánné** és **Kurtyánné** bemutatta a Hibamentes értékesítési folyamat és ügyfélszolgálati tevékenység fejlesztését. **Gyimesi Ernő** és **Dobrosi Tamás** pedig a

Piacon működő egység háttér támogatásának proaktív technikával (KANO) történő fejlesztését.

A délután során a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület is szót kapott: **Szabó Kálmán** ügyvezető igazgató felhívta a figyelmet a IIASA-Shiba Díj pályázatra, amelynek beadási határideje 2007. november hó. Ismertette a Regionális Minőségi Díjak meghirdetését és ütemezését, valamint az Elkötelezettség a Kiválóságért elismerésre történő pályázás lehetőségét: a program októberben indul, regionális szinten lehet pályázni, tanácsadói és díjas cégek segítségével. Végül beszámolt két újdonságról, az Egyesület első külföldi tanulmányútjáról (Nizzai Kereskedelmi és Iparkamara, kamarák és oktatási intézmény részvételével), valamint az elégedettségi felmérésre az Egyesület által kidolgozott online WebSurvey megoldásról. **Sugár Karolina** elnök beszámolt az EFQM Kiválóság Díj 2007. évi eredményeiről, az athéni díjátadásról. Szavazásra bocsátotta a Klub alapítók javaslatát a Klub következő elnökére. A klubtagok következő elnöknek Paizer Andort, a General Motors Powertrain-Magyarország Kft. vezérigazgatóját egyhangúan megszavazták. Végül pedig meghívta a jelenlévőket a novemberi, 10 éves jubileumi Klub ülésre Szentgotthárdra, a General Motors Powertrain-Magyarország Kft.-hez.

A nap nem csak szakmai tudásunkat gyarapította, hanem a szervezők egy olyan meglepetésről is gondoskodtak, amely szellemünket – lelkünket építette, mindenkit mélyen megérintett, meghatott: „A minőség másként” program csodálatos zenei élményt nyújtott. **Szabó Dénes**, a Cantemus kórusok vezetője érkezett a helyi Kodály Zoltán Általános Iskola diákjaival, a **Cantemus Gyermekkórus**al. Balázs Árpád, Kodály Zoltán, Bartók Béla és Palestrina műveivel, a minőségi énekhanggal elvarázsolták a konferencia résztvevőit, és buzdítottak mindenkit arra, hogy vissza-visszatérjen a tiszta forráshoz.

Szakonyi Andrea

Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület