

# Továbbképzés a minőségügyi viták megelőzéséről

Kutasi Csaba

**Újabb felnőttképzést bonyolított le a Textilipari Műszaki és Tudományos Egyesület. A minőségügyi viták és az egyéb hibás teljesítések megelőzése, ill. békés úton történő rendezésének lehetőségei a textil-, textilruházati- és tisztítóiparban c. tanfolyamra 2011. szeptember 8. és október 6. között került sor. A textil- és ruhaipari termékeket beszerzők, forgalmazók, gyártók, vállalkozók, szolgáltatók (pl. tisztítók) értékesítők, műszaki- és kereskedelmi munkakörben dolgozók, minőségügyi munkatársak számára hirdette meg az egyesület a továbbképzést. A résztvevők végül főként tisztító szolgáltatás végző vállalkozásokból (Logo-Tex Kft., Nyírségi Patyolat Zrt.) kerültek ki, ezenkívül az Oto-Tex Kft. és a Rösch Mode Kft. dolgozói érdeklődtek a téma iránt.**

A tanfolyam szervezőinek az volt a célja, hogy a textil-, a ruházati és a tisztítóiparban dolgozó szakemberek egyrészt elsajátítsák a kedvező tárgyalási készségeket, a konfliktuskezelés módjait, másrészt felelevenítsék a különböző szerződések jogszerű követelményeit és a műszaki tartalommal összefüggő kritériumokat. Az ismeretek birtokában módjuk nyílik a minőségügyi viták elkerülésére, a mégis bekövetkezett reklamációk békés úton történő rendezésére. A szabályos termékforgalmazás körülményeinek felelevenítésével és az önkéntes vizsgálatok lehetőségeinek feltárással várhatóan fokozódik vevőik megelégedettsége, amely a piaconmaradás és a jövedelmezőség alappillére.

A képzés a *Vállald fel! – Konfliktuskezelési alapok önismereti elemekkel* tárgyú tréninggel indult, amelyet Nagy Nóra tanácsadó-tréner (TRENóra Bt.) tartott. A 40 %-ban workshop jellegű interaktív előadás és 60 %-ban csoportos gyakorlati feladatok megoldásából álló tréninget igen hasznosnak értékelték a képzésbe bekapcsolódott munkatársak.

A textiltermékek forgalomba hozatalával kapcsolatos tudnivalókkal (termékbiztonság, önkéntes vizsgálatok és tanúsítások fontossága), címkézési követelményekkel foglalkozott Kutasi Csaba (szakértő, TMTE), aki a szállítási és bér munka szerződések tartalmi követelményeiről is szólt. Ennek során a mérhető minőségjellemzők pontos definiálása, névleges és határértékek kikötése, határminták létesítése is előtérbe került. Végül az igazságügyi szakértő szemével

tartott ismertetőt a minőségügyi és egyéb hibás teljesítésekről.

Dr. Baranyai András szakjogász (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság) először a jellegzetes vonatkozó jogszabályokról (fogyasztóvédelem, fogyasztói tájékoztatás, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma stb.) tartott esettanulmányokkal kiegészített előadást. Később a minőségügyi viták békés úton történő rendezési lehetőségeiről ill. az elkerülhetetlen peres eljárásokkal kapcsolatos főbb tudnivalókról szólt, számos gyakorlati vonatkozás megemlítésével. Későbbi előadásában a textiltermékeket érintő szellemi tulajdon védelmi, védjegyoltalmi kérdésekkel foglalkozott.

A késztermékben előforduló, a textilgyártási fázisonként jelentkező hibák elkerülési lehetőségeivel, valamint a kelme hibák eredetével, felismerési módjaival Lázár Károly és Kutasi Csaba szakértők (TMTE) előadásaiban ismerkedhettek meg a tanfolyam résztvevői.

Szalay László osztályvezető (INNOVATEXT Zrt.) Az optimális termékminőséget támogató anyagvizsgálati lehetőségek és a szakintézeti igénybevétel tudnivalói. A szabványok alkalmazása napjainkban, érvényes textil- és ruhaipari szabványok címmel tartott előadása fontos témaköröket érintve igyekezett eloszlalni a jellegzetes félreértéseket.

A konfekcionálással összefüggő hibákkal és az elkerülési lehetőségekkel Szathmári Ildikó ruhaipari technikus, műhelyfőnök-helyettes (Elegant Design Zrt.) foglalkozott.

A textiltisztítással összefüggő gyakori hiba- és vitaokkal, a korrekt fogyasztói tájékoztatás fontosságával foglalkozott Horváth Györgyné szakértő (Szolgáltatásfejlesztő és Tanácsadó kft.) előadása.

A képzés eredményesnek bizonyult, sajnálatos, hogy a vártnál kevesebben vettek részt rajta. A minőségügyi viták elkerülésére, a mégis bekövetkezett reklamációk békés úton történő rendezése minden termelő, szolgáltató és forgalmazó vállalkozás számára rendkívül lényeges kérdés. A néha már könyörtelen versenyben a piaconmaradás meghatározója az optimális termék- és szolgáltatási minőség, a vevőkör megelégedettsége. Talán további vállalkozások érdeklődése is felkelthető, így nagyobb létszámú képzéssel rendezhető meg az újabb, aktualizált tanfolyam a későbbiekben.