

# A minőség sokrétűsége

A *Minőség és Megbízhatóság* szakfolyóirat törekszik egy-egy számában egy meghatározott témára koncentrálni és azt szerkesztőségi előszóval bevezetni. Jelen lapszámunk a minőség aktuális kérdéseinek széles skáláját fogja át, ezért most az egyes cikkek tartalmát foglaljuk össze és adjuk közre.

„A folyamatteljesítmény és a folyamatképeség statisztikai mutatói” című cikkünk a statisztikai folyamatszabályozás (SPC, Statistical Process Control) és az ezzel szorosan összefüggő folyamatképeséglelméletet tárgyalja. Ez a minőségirányítás területén alkalmazott statisztikai módszerek egyik legkedveltebb eljárása, ami azzal magyarázható, hogy nagyon jól alkalmazható mind a tömeggyártás, mind pedig a szolgáltatások minőségképességének vizsgálata során. Másrészt nem bonyolult módszer, nem követel meg komolyabb statisztikai előismereteket. A közlemény célja az, hogy bemutassa az ISO TR 21747:2006-ben (Műszaki Jelentésben) tárgyalt új szemléletű értékelési módszert, és azt összehasonlítsa a hagyományosan alkalmazott értékelési eljárással.

Egy másik tanulmány a vevőközpontúság problémakörét vizsgálja. A vevőközpontúságot az jellemzi, hogy milyen viselkedést tanúsít az egész szervezet vevői kapcsolatrendszerében. Ezen nem csak a közvetlen találkozásokat kell érteni, hanem azt, hogy az egész üzletmenet megszervezése és optimalizálása mennyire felel meg a vevők igényeinek. Egy vállalat ma már nem érhet el sikereket csupán a működési kiválóság vagy a vevőkkel fenntartott bensőséges kapcsolatok révén, ezen felül meg kell ismernie saját vevőinek látens igényeit és kívánságait is, amelyekre kreatív és viszonylag gyors választ kell adnia, mivel csak így számíthat sikerre a konkurenciával szemben. A megoldás egy olyan környezet és munkakultúra kialakítása, ahol a szervezet dolgozói maguk is úgy érzik, hogy törődnek velük, és érteiknek megfelelően kezelik őket.

A technológiai és az üzleti portfólió, valamint az innováció kapcsolatát elemzi a következő közlemény. Megvilágítja a technológiai stratégiai tervezés erejét, és bemutatja a technológiai úttérképezés (technology roadmapping) általános jellemzőit. A technológiai úttérképezés egy fontos – bár nem kizárólagos – eszköz a technológiai menedzsment kezében. Funkciója sokrétű. Egyrészt tervezési eszköz, segítségével és célirányos alkalmazásával a komplex üzleti stratégiákat racionálisan kiszolgáló, a minőség szempontjait figyelembe vevő technológiai portfólió alakítható ki. Másrészt a technológiai stratégiai tervek alakulása is nyomon követhető és dokumentálható a technológiai úttérképeken, ezzel a vezetői beavatkozás szükségességére és jellegére is útmutatást ad.

Egy további cikk az Európai Unió legfontosabb alapelveinek, az áruk, a szolgáltatások, a személyek és a tőke szabad áramlásának egyik fontos elemével, a megfelelőség jelölésének kérdésével foglalkozik a szerkezeti acélok ún. CE-jelölésének példáján keresztül. Az egységes európai piacot a kereskedelem technikai és szervezési nehézségeinek elhárítása érdekében hozták létre, alapját az egységes jogrend, a közös biztonsági direktívák (irányelvek) és az egységes vizsgálati, illetve minősítési rendszer jelenti. A szerkezeti acélokra is vonatkozó Építési Termék Irányelv (CPD: 89/106/EEC) célja megalapozni az építési termékek egységes európai piacának kialakulását, ezzel együtt megszüntetni azt a nagyszámú, a kereskedelmet gátló technikai akadályt, amelyek eddig szabályozták és esetenként hátráltatták az építési piac működését. A cikk többek között bemutatja, hogy a CE-jelölés azt szimbolizálja, hogy a termék a kötelező követelményeket kielégíti, vagyis megfelel a termékkörre megfogalmazott irányelv előírásainak, és a szükséges megfelelőségi eljárást elvégezték a gyártás során. A CE-jel feltüntetése az építési termékeken és az ahhoz kapcsolódó bizonylatokon csak megfelelőség-igazolási eljárás lefolytatása után lehetséges.

A mai vállalatok előtt álló egyik legnagyobb kihívást, a globális piacon való helytállást vizsgálja egy másik cikkünk az emelkedő költségek, ezen belül a minőséggel kapcsolatos kiadások tükrében. A szerző szerint a minőségköltségek jelentősek, amelyek a vállalat egész működésében éreztetik hatásukat.

Tömör összefoglaló beszámoló ismerteti a 2009 júniusában Budapesten rendezett, nagyon sikeres és nemzetközi jelentőséggel bíró XIX. Élelmiszer- és Agrárgazdasági Világforum és Tudományos Szimpózium eseményeit. Ugyancsak egy riportból kaphatunk összefoglaló képet az egészségügy és a minőség kérdéseit, összefüggéseit tárgyaló DEMIN IX Konferenciáról.

Olvasóink megismerhetik még a folyóiratunk olvasói elégedettségével kapcsolatos felmérés eredményeit és az azokból levonható következtetéseket. Ezúton is köszönjük az aktív részvételt mindazon olvasóinknak, akik megküldték véleményüket és javaslatukat.

