

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2017. január 31, kedd

Helyszín: Kodolányi János Főiskola, 205-ös terem

Szervezők: EOQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Minőségrendszerek, Építésügyi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok

Téma: **Minek nevezzetek, avagy a hazai minőségügyi nevezéktan aktuális kérdései („Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat)**

Előadó: **Prof. Dr. Veress Gábor** egyetemi tanár, Pannon Egyetem

Az előadó problémásnak nevezte, hogy a magyar nyelvet nem ápoljuk: nincs közös szakmai nyelvünk, ezért a kultúra, a tudomány, a műveltség és az oktatás színvonala romlik! Rengeteg idegen kifejezést fölöslegesen vagy helytelenül használunk (pl. színvonal-összehasonlítás helyett *benchmarking*, csoport helyett *team*, de sokszor a magyar nyelvtani szabályokat is áthágjuk). A felsőoktatás legtöbb szakterületén a képzés a fogalmak meghatározása és a fogalomrendszer értelmezése nélkül történik – így például a menedzser képzés területén hiányzik a menedzsmet fogalomrendszer értelmezése, az informatikus képzésben hiányzik az ismeret, információ fogalomrendszer egyértelmű definíciója.

Ami a minőségügy magyar fogalomrendszerét és nevezéktanának kialakítását illeti, erre már több mint egy évtizede történnek figyelemre méltó kezdeményezések: ajánlásokat tesznek és különböző mozgalmak indulnak. Itt meg kell említeni az elhunyt *Balogh Albert*, *Parányi György* és *Koczor Zoltán* nevét, akik – az előadó *Veress Gábor* professzorral karöltve – sokat tettek az egységes magyar minőségügyi nyelvezet kialakulásáért.

Az ilyen és ehhez hasonló igyekezetek hiányában sokkal rosszabbul állnánk, mert a mai napig még nemzetközi szinten sem alakult ki egységes minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan. Eltérő szemléletek csapnak itt össze, nemcsak az egyes nemzetek és földrajzi régiók (Európa, Japán, Kína, Németország, USA), hanem az egyes szakmák (közgazdász, mérnök, menedzser, minőségügyi szakember) között is.

A minőségügy tragédiája, hogy a minőségügy oktatása és alkalmazása a minőség fogalmának egyértelmű értelmezése és a minőségügy fogalomrendszerének értelmezése nélkül történik.

Ha az alapfogalmak nem világosak, akkor olyan további fogalmak is bizonytalanná válnak, mint: vevő, igény, elégedettség, minőségképesség stb. A minőségügy lényege a fogalmak tisztázása nélkül nem ismerhető meg, hatékonyan nem oktatható és nem elsajátítható, így a minőségügy képviselői is felelősök azért, hogy a minőségügy lényegét sokan nem ismerik és az államigazgatás sem használja.

A helyes magyar minőségügyi szaknyelv hiányának következményei:

- Torz tudományos viták,
- Hiányos ismeretek és hibás gondolatok,
- Félreértett fogalmak.

A nyelv általános értelemben véve lelki tartalmat fejez ki, amellel a kapcsolat és a kommunikáció fő alkotóeleme. A nyelvet a közösségi tevékenység hozza létre. A tartalmi gondolat mindig a nyelvi formán alapul, ugyanis a gondolkodás függ az ember által megismert jelrendszerektől. Az ismeretközlés természetes jelrendszere az „élő”, dinamikusan változó köznyelv. Minden intelligens jelrendszer a köznyelven alapul. Gondolkodásunk attól a nyelvismerettől függ, amelyben gondolkodunk.

Az egyes tudományterületek a köznyelven alapuló sajátos szaknyelvet használnak. A tudományos ismeretek csak akkor válhatnak közkinccsé, ha azokat köznyelven fogalmazzák meg. Mivel a tudományágak sajátos ismeretei a köznyelven keresztül kapcsolódnak össze, minden speciális részeredményt ki kell tudni fejezni a mindennapi, természetes nyelven ahhoz, hogy az egyes speciális részterületek összekapcsolódhassanak.

A szaknyelvben tilos a rokon értelmű szavak és kifejezések használata!

A szaknyelv megfelelő használatát illetően jó példa a Minőség és Megbízhatóság 2016/6. száma, amelyben egy kivételével az összes közlemény könnyen érthető, minőségügyi szempontból jól megfogalmazott, magyaros címmel rendelkezik.

A 2015 októberében Budapesten megrendezett kiváló IAQ Minőségügyi Világforum sajnos mutatta a minőségügy fogalomrendszerének a kialakulatlanságát.

- Az előadók általában a minőség fogalmának pontos értelmezése nélkül beszéltek a minőségről, így bizonytalanná vált a mondanivalójuk.
- A *customer*, *consumer* és a *stakeholders* fogalmak pontos definiálása nélkül bizonytalan volt egyes előadók mondanivalója.
- A divatos kifejezések (pl. Hat Sigma, Lean) használata több esetben értelmezés nélkül történt.

A fogalmak az érzéki mozzanatoktól való elvonatkoztatás útján jönnek létre a gondolkodás alapján. Fogalomalkotás nélkül csak a tartalom nélküli szavak világába jutunk, egy valóságtól független, elképzelt és virtuális világhoz.

Ha *Teller Ede* közismert magyar atomfizikus nem *Ady Endre* nyelvén tanul gondolkodni, akkor legfeljebb csak a közepesnél jobb fizikatanár lett volna, így viszont világhírű tudós lett!

A minőségügyi fogalmak és elnevezések magyar nyelvre fordítása nem egyértelmű: ilyenkor mindig a szavak szövegkörnyezetbeli helyzetét és összefüggését kell figyelembe venni (a „control” szó például nem csupán szabályozást vagy szabályozottságot jelenthet, hanem például azt is, hogy „minden rendben van”).

A minőségügyi tevékenységek során problémát jelent, hogy a minőség definíciója nem egyértelmű: maga az ISO 9001:2015 szabvány is csak egy semmitmondó értelmezést ad a minőség fogalomra. Különbséget kell tennünk a minőség nemzeti szintű szabályozása („makró” minőségügy) és vállalati szintű szabályozása („mikro” minőségügy) között. Azt se felejtsük el, hogy mivel Európában szabadpiaci kapitalizmus van, az általunk értelmezett minőségügy kapitalista minőségügy.

Régen a köznyelv – különösen faluhelyen – nem is használta a „minőség” szót, hanem a következő elnevezéseket használta: szép, jó, igaz, szent. Az egyszerű, falusi emberek tehát – természetes erkölcsi, logikai és vallási értelmezésük alapján – ezt a négyféle tiszta érték elnevezést használta a minőség helyett. Ezek az elnevezések igazolják, hogy a minőség érték.

Javasoljuk a minőségnek a termelésben és a fogyasztásban érdekeltek elégedettségén alapuló értelmezését. Határozzuk meg a minőségügy lényegi jellemzőit, alapfogalmait és elnevezéseit! Építsük fel a minőségügy fogalomrendszerét és nevezéktanát, majd alkalmazzuk azt közösen! A tapasztalatok alapján csiszoljuk tovább a fogalmakat és az elnevezéseket!

A hozzászólók (mindössze néhány volt) felhívták a figyelmet arra, hogy egy fogalmat egyféleképpen kell elnevezni; az értelmezés szempontjából – a katonai parancsok mintájára – helyes volna a saját szavakkal történő visszamondás, hogy mindenki azonosan értelmezi-e a fogalmakat. Az egységes értelmezés és a közös gondolkodás az oktatásban kezdődik! Fontos az emberek megszólítása; mindig mindenkinek a gondolatait meg kell hallgatni. A közlés mellett tovább gondolkodásra kell biztatni az embereket. Vigyázni kell a szabványosítással, mert az nem erőltethető rá mindenre és könnyen torzulásokat okozhat a működésben.

Várkonyi Gábor