

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL "Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2022. március 23., szerda, 14:00 – 15:45
Helyszín: Online, ZOOM rendszeren keresztül
Szervezők: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
Téma: **Minőségügy a minőség értelmezése nélkül?**
Közös ügyünk a minőségügyi szakemberek társadalmi felelőssége
Előadó: **Prof. Dr. Veress Gábor**, egyetemi tanár, EOQ MNB szakbizottsági elnök

Kell-e a minőség? – tette fel a kérdést előljáróban az előadó. Emlékeztetett rá, hogy 1960 és 1970 között az amerikai guruk annak a véleményüknek adtak hangot, miszerint "Erköles nélkül nincs minőség". Jelenleg gátlástalan harc folyik a piacokért, és hülyítő reklámokra épül a fogyasztói társadalom. A fenntarthatóság helyett innováció örületnek lehetünk tanúi akkor is, ha az sürgősen. Az általános bizalomvesztés miatt mindenre tanúsítást kérünk, például az ISO 9001 szabvány szerint. Mindezek ellenére – vagy talán éppen ezek miatt – kell a minőség, mert nagy szükség van rá. Az általunk megismert "minőségügy" az ipari forradalom eredményeként a 20. század elején Amerikában és Angliában a kapitalista gazdasági rendszerben kibontakozott ipari tömegtermelés szabályozását szolgáló szemlélet és módszertan, ezért azt kapitalista szabadpiaci minőségnek nevezzük. Ennek lényege a kapitalista szabadpiac, ahol a termelő átadja a termékét a fogyasztónak. Nem a terméknek, hanem adott termék **termelési és fogyasztási folyamatának** értelmezzük a minőségét oly módon, hogy meghatározzuk a folyamatok érdekeltjeit. A minőség az érdekelték igényeinek a kielégítése által átadott érték, amelyet az érdekelték elégedettsége jellemez. Itt egy értékteremtő folyamatról (value added process) van szó. A vevői elégedettség csak az érdekelték egy részének az elégedettségét fejezi ki.

Az igény kielégítési hálózat nem más, mint az adott termék igénykielégítési folyamata, kiegészítve a termék életpályával és az ellátási láncsal. Az ellátási láncot a végfogyasztók tartják fenn. Az igény kielégítési hálózat alapján elemeznünk kell, hogy az általunk termelt termék előállítását milyen módon befolyásolja az a tény, hogy az életünket ma meghatározzák a nagyhatalmaktól és a kulcs szükségleti anyagokat (kőolaj, földgáz) birtoklóktól való függés, illetve ezek egymástól való kölcsönös függése (szankciók, embargó).

A kapitalista szabadpiac mára már erősen eltorzult az állami beavatkozások, illetve a monopóliumok, a kartellek és a személyi összefonódások miatt.

A felsőoktatás képzési hálózatban betöltött szerepét vizsgálva felmerül a "tyúktojás" probléma. A pedagógusképzés meghatározó szerepet játszik a felsőoktatásban: a végzett pedagógus a közoktatáson keresztül neveli az ifjúságot, aki majd a felsőoktatás hallgatója, és többek között pedagógus lesz. Itt a társadalmi igények figyelembe vétele a legfontosabb szempont.

A minőségügy ismert eljárásai, modelljei nem alkalmazhatók bármely termelési és fogyasztási rendszer esetén. Adott termék termelési és fogyasztási folyamata lehet független, összekapcsolt és összefüggő.

A minőségügy ismert eljárásai feltétel nélkül csak az olyan független termelési és fogyasztási folyamatok esetén alkalmazhatók, amelyek ismételhetők és megfelelő bemeneteket használnak.

A gyógyítás folyamatában – hasonlóan a gyógypedagógiához vagy a büntetés végrehajtáshoz – a meg nem felelő bemenetből kell létrehozni egy kevésbé meg nem felelő, illetve megfelelő terméket. Ilyenkor nem beszélhetünk "normális" minőségmenedzsmentről.

Mindezek miatt például a szolgáltatások (összefüggő folyamatok), vagy a projektek (csak részben ismételhetők), a betegellátás, a gyógypedagógia (megnem felelő bemenetek) esetén mérlegelni kell az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatóságát. Tragikus, hogy ezt sokan figyelmen kívül hagyják, és félrevezető módon alkalmazzák például a betegellátásban az ISO 9001 szabványt.

Feladataink

- Vegyük figyelembe a minőségügyi eljárások alkalmazásának feltételeit!
- Egyértelmű fogalmakat és elnevezéseket használjunk!
- Törekedjünk a használt elnevezések pontos értelmezésére!
- Alapfogalmak egységes elnevezése és értelmezése!
- Különböztessük meg a közvetlen fogyasztót (customer) a végfogyasztótól (consumer)!
- Megfelelő minőségszemlélet kialakítása a jogszabályok, a matematikai statisztika (kísérlettervezés, folyamatszabályozás, mintavételes tételátvétel) és a megfelelőség figyelembe vételével!

A fentiekén túlmenően a minőségügy területén harcoljunk továbbá:

- az erkölcsi rend helyreállításáért;
- a szabadpiac torzulásai ellen;
- a fogyasztói társadalmat építő hülyítő média és reklámok ellen;
- a bizalom erősítéséért, csökkentve a tanúsítás és az akkreditálás térhódítását;
- az ISO 9001 szabvány fetiszizálása ellen;
- az ISO 9004:2001 tartalmú szabvány hatályba helyezéséért és az annak alapján történő tanúsítás bevezetéséért.

A "szemet szemért, fogat fogért" elv nem megoldás, mert a gyűlölet csak gyűlöletet szül. A közösségekben csak a megbocsátó, felemelő szeretet ad külső és belső békét.

A hozzászólások közül a minőség és a biztonság viszonya, illetve az ISO 9001 szerepe emelhető ki.

Összeállította: *Várkonyi Gábor*