

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL "Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2023. június 14. szerda, 14:00 – 15:45
- Helyszín:** Online, ZOOM rendszeren keresztül
- Szervezők:** EOQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Minőség-rendszerek, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
- Téma:** **A papír és ami mögötte van, avagy melyek a hazai minőségügy helyzetének neuralgikus kérdései?**
- Előadó:** **Prof. Dr. Veress Gábor**, egyetemi tanár
- Korreferátorok:** Dr. Drégelyi-Kiss Ágota, egyetemi docens
Harazin Tibor minőségfejlesztési szakértő
- Moderátor:** Mikó György, EOQ MNB alelnök

Napjainkban ismét szükségesnek találtuk, hogy a minőséggel, a minőségüggyel kapcsolatban értelmezzünk szakmai fogalmakat, eljárásokat, módszereket, de még oktatási lehetőségeket is a köznyelvben használtak és a széleskörű potenciális használók érdekében. A nagyvállalati felhasználók, valamint a KKV-k területén tapasztaltak miatt választották ki a szervezők az alábbi témákat, remélt, indító sorozat első témáiként.

Prof. Dr. Veress Gábor: A papír és ami mögötte van, avagy melyek a hazai minőségügy helyzetének neuralgikus kérdései?

Erkölc nélkül nincs minőség, de van-e még erkölcs? – tette fel a kérdést az előadó. Hiszen egy értékrombolt, erkölcstelen, életellenes, megbolondult világban élünk. Gyakran használunk felesleges, értelemzavaró, homályosító idegen szavakat, illetve különféle elnevezéseket a fogalmak értelmezése nélkül.

A minőségügy lényeges problémái:

- Nem beszélünk közös nyelven, mert a minőség, a megfelelés és a minőségügy elnevezéseket nagyon sokan nem, vagy csak pongyolán értelmezik.
- Ma már a szabadpiac, ahol a termelő és a fogyasztó találkozik, nem igazi szabadpiac, ami sok problémát okoz a minőségügyben (pl. monopóliumok, megzavart ellátási láncok).
- Tudatosítani kell, hogy a minőség szabályozása állami és vállalati szinten történik.

- Fontos lenne a vállalati minőségmenedzsment rendszer értelmezése.
- Súlyos szemléleti hiányosság, hogy a menedzsment rendszerek működésénél sokan csak a szabványokat veszik alapul, és a rendszerre vonatkozó jogszabályokat nem.
- Különbséget kell tenni a közvetlen fogyasztó (customer) és a végfogyasztó (consumer) között.
- A köztes termékek jogi szabályozása a megfelelésen (szerződésjog), a fogyasztási cikkek jogi szabályozása pedig a minőségen (termékfelelősség) alapszik.
- Fel kell ismerni, hogy a szolgáltatások és a gyártás jellemzői különböznek egymástól!
- Ki az az (őrült) tulajdonos, aki a saját nyeresége maximalizálása helyett egyedül a vevő elégedettségét tekinti célnak, ezért a vevő érdekeit képviselő ISO 9001 szabványt kívánja alkalmazni?

A minőségnek sokféle értelmezése létezik. A korszerű kapitalista piaci minőségügy értelmezése szerint adott termék termelési és fogyasztási folyamataiból, és a teljes ellátási láncából, illetve a termék teljes életpályájából álló kapitalista piaci igény kielégítési folyamat/hálózat minősége az igény kielégítési folyamatban/hálózatban érdekeltek, azaz elsősorban a fogyasztók, a termelők, a beszállítók és a társadalom értékrendjén alapuló értékítélete arra vonatkozóan, hogy az adott termék igény kielégítési hálózata mennyire elégíti ki az érdekeltek igényeit, azaz az érdekeltek mennyire elégedettek, vagyis az igényeik kielégítése által mennyi értéket kapnak. **A minőség tehát átadott érték.**

Minden szolgáltatási folyamatnál a hasznosítási folyamat (a szolgáltatást igénybe vevő [egyetemi hallgató, beteg] kezelt állapotának a hasznosítása, hasznosulása) kell(ene) legyen a cél! Szolgáltatások esetén nem használható az ISO 9001 és az ISO 9004 szabvány. A szolgáltatást igénybe vevő ugyanis nem vevő a szó eredeti értelmében, hanem a szolgáltatás igénybevételi folyamat aktív részese.

A minőségügyi módszerek az ismétlődő, vagyis a tömegtermelés esetén használhatók. A minőség nem tévesztendő össze az adott követelményrendszerre vonatkozó megfeleléssel (conformity, conformance).

Felmerülnek továbbá a "papírral" (tanúsítás, akkreditálás) összefüggő kérdések.

Dr.Drégelyi-Kiss Ágota: A minőség oktatásának helyzete

Az oktatási piramis csúcsán az egyetemi posztgraduális képzések helyezkednek el, alattuk található a tanácsadók által szervezett tréningek, valamint a cégen belüli képzések. Ez utóbbiaknál az oktatás igazolása (certification) fontosabb, mint a gyakorlatban alkalmazható tudás. A piramis csúcsán elhelyezkedő egyetemi posztgraduális képzésekre jellemző a hosszú időtartam (2-4 szemeszter), továbbá az, hogy önálló munkákat és házi feladatokat kell beadni. A képzés végén a résztvevők egy szakdolgozat megírásával igazolják a megszerzett tudásukat. A tananyagot az

akadémiai területen dolgozó személyek határozzák meg, figyelembe véve a kutatási és az ipari területek igényeit. Minden képzési szintnek megvan a maga létjogosultsága (lásd: élethosszig tartó tanulás). Mivel az egyetemi képzések általános jellegűek, szükséges kiegészíteni azt az ipari specifikációkat tartalmazó tréningekkel.

Harazin Tibor: A tapasztalatok szerint a tanúsított minőségirányítási rendszerek fenntartása és működtetése inkább teher a szervezetek és a felső vezetők számára. A minőségügyi területek irányító szerepköre az ipari vállalati környezetben egyre inkább átalakul adminisztratív, elhárító és igazoló szerepkörbe. A minőségügyi tevékenységek és a kapcsolódó problémamegoldások a tervezés helyett a sorozatgyártás időszakában valósulnak meg, miközben a termékek összetettsége és a vevői követelmények folyamatosan növekednek. Jelentős fluktuáció tapasztalható a minőségirányítási területen.

Szükség van a szemléletmód átalakítására: az emberközpontú minőségirányítás helyett előtérbe kerül a technológia alapú minőségbiztosítás. A nagymennyiségű adatbázisok és az automatizmusok elemzése digitális megoldásokat tesz szükségessé. A papír alapú műveleti utasítások és feljegyzések helyett jellemzők a digitális dokumentált információk és a nagy adatbázisok alkalmazása.

Az előadásokat **Mikó György** moderátor gondolatai zárták.

Az előadásokat követő **hozzászólások** érintették többek között a kis- és középvállalkozások speciális helyzetét, valamint a szabványok helyes értelmezésének szükségességét, illetve a minőségügy és a metrológia sajátos kapcsolatát. Megállapítást nyert, hogy az ipar és a szolgáltatás feladat orientált, de a teljes automatizálás – az ismételhetőség hiánya miatt – mégsem alkalmazható minden szolgáltatásra. A technológia csupán eszköz, ezért kiemelten kell kezelni az emberek szerepét.

Budapest, 2023. június 15.

Összeállította: **Várkonyi Gábor**