

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

"Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2024. május 22. szerda, 14:00 – 15:40
- Helyszín:** Online, ZOOM rendszeren keresztül
- Szervezők:** EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
- Téma:** **A minőségügy magunkkal cipelt zavarai, különös tekintettel a félrecsúszott minőség és a megfelelés értelmzésére, s az ebből fakadó további anomáliákról**
- Előadó:** **Prof. Dr. Veress Gábor** egyetemi tanár
- Korreferátor:** **Mikó György**, EOQ MNB alelnök
- Moderátor:** **Dr. Topár József** c. egyetemi docens

A beszélgetés moderátora, Topár József bemutatta az előadót és a korreferátort és átadta a szót az előadónak.

Veress Gábor az előadásában kifejtette, hogy a minőségügy hatékonysága csak akkor növelhető, ha felhasználjuk a minőségügy ismeretanyagát. Ebből a célból minden érintett szakember összefogására szükség van. A minőségügy fogalmán értjük a minőséget és a minőséggel kapcsolatos dolgok összességét, pl. megfelelés, szabványosítás, mérésügy, tanúsítás, akkreditálás stb. Az angol nyelvben nincs ilyen fogalom, helyette a quality vagy a quality system kifejezést használják. A minőségügy tárgya a közösségi tevékenységek, vagyis a javak előállítása és azok fogyasztása, illetve ezek közösségi szabályozása. A termelő és a fogyasztó a kapitalista szabadpiacon találkozik, ott kötnek üzletet. A szabadpiac ma már az államok fölötti hatalmak, a politikai befolyások, a multik stb. miatt sérül. A korszerű minőségügy kérdéseivel sok hazai és külföldi szerző értékes munkája foglalkozik (pl. Shewhart, Juran, Balogh Albert, Varga Lajos). A minőségügyi értelmezése: adott termék ellátási láncából és a termékek életpályáiból álló kapitalista piaci igény kielégítési hálózat minősége, az igény kielégítési hálózatban érdekelték értékrendjén alapuló értékítélete arra vonatkozóan, hogy az ellátási lánc és a termékek életpályája mennyire elégíti ki az érdekelték igényeit, azaz az érdekelték mennyire elégedettek, vagyis az igényeik kielégítése által mennyi értéket kapnak. A minőség tehát a folyamatok során az érdekeltéknek átadott érték. Nagyon sok minőségügyi irodalom hangsúlyozza az értékteremtő folyamatot (value added process).

A minőség mellett értelmezzük az objektumok (termékek, folyamatok, személyek, rendszerek stb.) adott követelményrendszerre vonatkozó megfelelését (conformity, conformance). Azt mondjuk, hogy egy objektum egy adott követelményrendszer szempontjából megfelelő. A megfelelés megállapítása (conformity assessment) történhet vizsgálat (termék), átvizsgálás (folyamat, minőségügyi rendszer) vagy vizsgáztatás (személy) segítségével. A minőség szabályozása két szinten történik: állami szinten (makro minőségügy) és vállalati/intézményi szinten (mikro minőségügy).

A minőségügy belső zavarait a minőség sokféle értelmezése és azok keveredése okozza. Gyakori például a minőség és a megfelelés összekeverése, vagy ha a minőséget csak a vevő elégedettségével azonosítják. Zavart okozhat továbbá a minőség helyett a kiválóság használata is. Sokan keverik a minőség filozófiai, köznyelvi és szakmai értelmezését. A gyárakban és más intézményekben több helyen a megfelelést tekintik minőségnek, pedig a megfelelésből nem következik a minőség! Nem egyértelmű a minőségügyi fogalmak értelmezése és fordítása sem. Például a quality management helyes fordítása minőségmenedzsment, nem minőségirányítás. Sokszor összekeveredik a közvetlen vevő (customer) és a végfogyasztó (consumer) fogalma is. A hazai minőségügyben nem egyértelmű az érdekelt elnevezés. Magát a vevői elégedettséget nem lehet minőségnek tekinteni, mert a vevő csak egy, bár a legfontosabb érdekelt. A szolgáltatást igénybe vevő személy nem vevő, neki ugyanis aktívan részt kell vennie a folyamatban. A szolgáltatásra nem alkalmas az ISO 9001 minőségmenedzsment rendszerszabvány (MMR).

Az EU a CE (Conformité Européenne)(európai megfelelés) rendszert alkalmazza a fogyasztók megelőző védelmére, az USA a szigorú termékfelelősséggel csak a bekövetkezett sérelmeket bünteti. A CE rendszer alkalmazása azonban hatalmas, nagyon költséges bürokráciát okoz, így kérdéses a tényleges haszna.

A korreferátor és a hozzászólók arra hívták fel a figyelmet, hogy a minőség és a minőségügy egy munkakultúra, amit a vevő, mint igény kielégítést érzékel (a termék jósága). A termékminőség nem működhet logisztika nélkül. A minőség maga a működés, maga a társadalomformáló értékteremtő rendszer. Ennek megerősítéséhez mindenki összefogására és együtt gondolkodására van szükség, ezért az előadók további írásbeli észrevételeket várnak a résztvevőktől.

Budapest, 2024. május 24.

Összeállította: *Várkonyi Gábor*