

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL "Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2024. szeptember 25. szerda, 14:00 – 15:45
- Helyszín:** Online, ZOOM rendszeren keresztül
- Szervezők:** EOQ MNB Minőségrendszerek, Gyógyszeripari, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
- Téma:** **Vissza az alapokhoz, avagy a minőségügy néhány aktuális problémája a gyakorlatban**
- Előadó:** Vitányiné Dr. Morvai Magdolna, a kémiai tudományok kandidátusa, szakbizottsági elnök
Prof. Dr. Veress Gábor egyetemi tanár
- Korreferátor:** Mikó György, EOQ MNB alelnök
- Moderátor:** Dr. Dudás Ferenc szakbizottsági elnök

A moderátor köszöntötte a résztvevőket, és röviden bemutatta az előadókat. Emlékeztetett rá, hogy a 2024. május 22-i Pódiumbeszélgetés alkalmával hasonló kérdések merültek fel, ezért a mai alkalom tulajdonképpen folytatásnak tekinthető.

A problémát felvető *Vitányiné Dr. Morvai Magdolna* bevezetőben elmondta, hogy a gyógyszer bizalmi áru, mert a beteg nem ismeri a minőségi követelményeket. Jelenleg új kihívások mutatkoznak a gyógyszeriparban, például előtérbe kerül a mesterséges intelligencia (AI) és a tudás vezérelt statisztikai rendszerek, miközben a költség- és munkaerő hatékonyság, valamint a betegbiztonság iránti igény egyre fokozódik. A Lean is begyűrűzött a gyógyszergyártásba. A 21. században a cél a maximálisan hatékony, agilis, rugalmas gyógyszeripari szektor kiépítése, ami megbízhatóan magas minőségű terméket gyárt kiterjedt hatósági felügyelet nélkül. Sok esetben összemossák a Hat Sigma és a Lean fogalmát. Nagyon fontos volna visszatérni az alapokhoz és tisztázni az alapfogalmakat, továbbá jó működési modelleket bemutatni.

A problémát elemző előadó, *Dr. Veress Gábor* elsősorban a minőség és a megfelelés félrecsúszott értelmezésével, illetve az ebből fakadó anomáliákkal foglalkozott. Idézte *Zachár Jánost*, miszerint „...a nem megfelelő definíciók és a szavak rossz értelmezése ... veszteségekhez vezet.” Elmondta, hogy a termelő és a fogyasztó a kapitalista szabadpiacon találkozik, ott kötnek üzletet. A szabadpiac a politikai befolyás és egyéb tényezők miatt ma már erősen sérül. A minőségügy értelmezése szerint a minőség a folyamatok során

az érdekelteknek átadott érték, azt fejezve ki, hogy az érdekeltek mennyire elégedettek. Sokan a megfelelőséget tekintik minőségnek, pedig a megfelelőségből nem következik a minőség! De az ismételt tömeggyártás megfelelőségéből ugyanaz a fogyasztói minőség következik. A vevői elégedettséget nem lehet minőségnek tekinteni, mert a vevő csak egy, bár a legfontosabb érdekelt. A vevő elégedettsége a vállalat nyereségességének szükséges, de nem elégséges feltétele! Az egyetlen tanúsítható minőségmenedzsment rendszerszabvány (MMR), az ISO 9001 vevőelégedettséget ír elő, de a tulajdonos nyereséget akar. Az ISO 9004:2000 nyereséget szolgáló, nem tanúsítható MMR volt, de hatályon kívül helyezték. Az új módszerekhez az ismert minőségügyi alapfogalmak elnevezéseit kellene használni, sokan mégis új elnevezéseket találnak ki. A Lean filozófia két alapelve: egyrészt az ember tisztelete, másrészt a veszteségek, vagyis az értéket nem teremtő lépések eltávolítása minden folyamatból és tevékenységből. A matematikai statisztikai módszerek alkalmazásánál nagyon fontos a fogalmak (pl. korreláció, regresszió, faktoranalízis) egyértelmű használata. A Hat Szigma a folyamatos fejlesztésre és az ingadozás minimalizálására törekszik, de sokkal inkább előtérbe helyezi a mérést, a számokon alapuló elemzést, és ezt nagyon komoly matematikai statisztikai módszertannal támogatja.

A Pódiumbeszélgetések javasolt témái 2025-re:

- A vállalati kultúra, értékrend fontossága.
- Hogyan kezelhető a szabványok szökőárja?
- Elnyel minket a jogszabályok áradata!

Mikó György felkért hozzászóló arra hívta fel a figyelmet, hogy sok vállalatnál ismerethiány van: egyedül a bevételt tartják fontosnak. Ezért terjesztenünk kell az elveket, a meghatározásokat és a fogalmakat. A minőség egy munkakultúra: viselkedési, cselekvés sorozati kérdés. Az ISO 9000 szabványcsalád nem hatékony alkalmazása a rossz tanácsadókra vezethető vissza. Le kell mennünk az alkalmazási közösséghez (gemba). Itt felmerül az adatgyűjtés és feldolgozás fontossága. 2025-re javasolható a munkakultúra, a szemléletfejlesztés, és az adatgyűjtések témájának felvetése.

Bogdán András felhívta a figyelmet az oktatás fontosságára. A jogismeret jegyében a NÉBIH rendszeresen közzéteszi az új jogszabályokat, és igyekszik ránevelni a vállalatokat a rendes termelési kultúrára is. Szükséges volna a minőségügy értelmező szótárának kiegészítése, hogy az ne csak a termékminőségről szóljon. De nincs, aki ezt a feladatot végrehajtaná és finanszírozná.

Dr. Molnár Pál kiegészítése: Az Európai Minőségügyi Szervezet (EOQ) korábban nagyon intenzíven foglalkozott a minőségügyi definíciókkal. 1989 júniusában adta ki utoljára 6. kiadásban a "Glossary of Terms Used in the Management of Quality" közel 1000 oldalas könyvét. Az Európai Minőségügyi Szervezet azután egy megállapodás keretében a Nemzetközi Szabványügyi

Szervezetnek (ISO) adta át a minőségügyi definíciók gondozását. Az EOQ MNB 2 kiadványt jelentetett 1998-ban és 2003-ban "A minőségügy nemzetközi értelmező szótára" címmel, majd 2010 körül kísérletet tett a 3. kiadvány megjelentetésére. A Magyar Szabványügyi Testület elnöke azonban copyright-ra hivatkozva csak költségtérítés ellenében engedélyezte volna az időközben ISO kiadványként megjelent gyűjtemény felhasználását. Arra kérte az EOQ MNB Egyesületet, hogy az "ISO Glossary sorozaton belül az ISO 9000 Glossary" kiadványt propagáljuk (<https://www.iso.org/glossary.html>).

Mikó György kiegészítése: a vevői elégedettség egy mutató, de a vezetők a mutatókból értenek (pl. Balanced Scorecard).

A rendezvény zárásakor *Dr. Dudás Ferenc* moderátor megköszönte az igen aktív részvételt, és ígéretet tett a hasonló jellegű probléma megközelítések folytatására, ami nagyon fontos. A Pódiumbeszélgetésről hírlevél készül.

Budapest, 2024. szeptember 26.

Összeállította: ***Várkonyi Gábor***