

# A szolgáltatásokról

A modern technológiai megoldások és a globalizáció térhódítása, valamint a társadalmi munkamegosztás differenciálódása következtében a szolgáltatások mind nagyobb szerepet kapnak a lakosság életében. Mindennapjaink során szinte állandó kapcsolatban vagyunk a szolgáltatások külföldi formáival, ezért a szolgáltatások minősége rendkívüli fontossággal bír, hiszen az alapvetően befolyásolja mind az egyének, mind a társadalom életének minőségét.

Az Európai Unió attól a céltől vezérelve, hogy 2010-re a Közösségen belül létrejőjön a szolgáltatások valóban szabad áramlása, 2006-ban kiadta a szolgáltatásokról szóló irányelvet (*Directive 2006/123/EC*), amely azt a célt is megfogalmazza, hogy a jelzett időpontig a tagországokban növekedjen az igénybe vehető szolgáltatások mennyisége és javuljon azok minősége. Ennek érdekében a dokumentum többek között a következő fő teendőket jelöli meg:

- a szolgáltatásokhoz való hozzáférés eljárásainak egyszerűsítése;
- a szolgáltatások szabad áramlását akadályozó adminisztratív és jogi akadályok lebontása;
- a fogyasztók jogainak fokozott védelme;
- a szolgáltatások minőségének javítása, ezen belül a nem kötelező jellegű tanúsítások alkalmazásának kiszélesítése, és az adott területen egy európai viselkedési kódex kidolgozása.

Számos szolgáltatási fajta (egészségügyi, audiovizuális, szociális stb.) nem tárgya e direktívának, ezekre specifikus jellegük miatt külön szabályozás van érvényben, illetve kidolgozás alatt.

Említésre méltó a szociális szolgáltatások csoportja, amelyre az Európai Unió külön közleményt

adott ki a *COM (2006) 177 final* jelű dokumentumban. A szociális szolgáltatások fő jellemzői többek között, hogy:

- a szolidaritás elvén működnek;
- nem profitérdekelték;
- önkéntes munkavállalókkal működnek;
- erős gyökerekkel kötődnek a helyi hagyományokhoz.

Fentiekből látható, hogy a szolgáltatások és azok minőségének problematikája kinőtte a nemzeti határokat és fontos részét képezi a nemzetközi együttműködésnek is. Hazánk, mint az Európai Unió tagja részt vesz a szolgáltatások európai szintű szabályozásában, aktív részt vállal annak alakításában.

Lapunk mostani száma három cikket szentel a szolgáltatás témakörének. Az elsőnek szomorú aktualitást ad a szerző – dr. J. M. Juran – közel-múltban bekövetkezett halála. A minőség egyik legkiválóbb nemzetközi szaktekintélyének cikke rendkívül világosan, gyakorlati oldalról megközelítve elemzi a szolgáltatások minőségsszabályozásának kérdését. A szerző több mint három évtizeddel ezelőtt tett megállapítása, miszerint „a szolgáltatóipar bővelkedik a krónikus minőségügyi problémákban, ezáltal a minőségfejlesztés lehetőségeiben is” ma is ugyanúgy aktuális. Dr. Veress Gábor cikke részletesen kitér a szolgáltatások minőségével kapcsolatos aspektusokra, elemzése tartalmaz a szakirodalomban viszonylag ritkán fellelhető elméleti megközelítéseket és terminológiai újításokat. Tomkó László egy konkrét szolgáltatóvállalat példáján keresztül tárgyalja a minőség és az erkölcs kapcsolatát.

