

DR. VERESS GÁBOR, ny. egyetemi tanár, Pannon Egyetem

## Minőség és etika

A világméretben elterjedő és napjainkban önálló tudományággá formálódó minőségügy értelmezése szerint a termelés és a fogyasztás minősége az érdekeltek igényeinek a kielégítése által átadott érték, így a minőségügy lényege a fogyasztásban és a termelésben érdekeltek igényeinek a kielégítése. Az emberi kapcsolatok minőségét alapvetően az erkölcsi magatartás határozza meg, mind a termelő, mind a fogyasztó, mind a társadalom igénye az adott egyén, illetve szervezet értékrendjétől, erkölcsétől függ, így a korszerű minőségügy központi kérdése a kultúra, értékrend és erkölcs.

A minőség és az etika témaköre rendkívül nagy, hiszen magába foglalja a minőségügy és az erkölcsan mellett többek között különösen a filozófia, a közgazdaságtan, a politika és a szociológia területét is. Ugyanakkor rendkívül nehéz a minőség és az etika témakörének egyértelmű bemutatása, hiszen sem a minőségügyben, sem az etika témakörében nem alakult ki egységes fogalomrendszer és nevezéktan. Másképpen beszél a minőség fogalmáról a filozófus, az esztéta, a közgazdász, a mérnök, a minőségügyi szakember, és másképpen értelmezi a minőségügy fogalmát a filozófus, az esztéta, a politikus, a közgazdász, a mérnök, a minőségügyi szakember. Pedig filozófiai értelemben ugyanarról a fogalomról van szó.

A minőség és az etika fontossága ma elsősorban két területen jelentős. Mindennapjainkat meghatározza a gyártás és a szolgáltatás minősége. Az is nyilvánvaló, hogy a termelés és a szolgáltatás minősége elválaszthatatlan az etikától. A minőségtől, így az etikától függ az ipar teljesítőképessége, a fogyasztók elégedettsége és az életünk minősége. A minőség és az etika ma azért is alapvető kérdés, mert több szakember véleménye szerint Földünk végveszélyben van, a jelenlegi társadalmi/gazdasági/hatalmi rendszerben nem tartható fenn a mai módon az emberiség jövője. Sokunk véleménye szerint a Glóbuszon az élet fenntarthatatlanságának alapvető oka az erkölcsi rend felbomlása. A minőség és az etika tehát mind a jelenünk, mind a jövőnk lényegét meghatározó alapvető kérdés.

### A minőség és a minőségügy értelmezése

A minőségügy, a napjainkban kibontakozó minőségstudomány irodalma hatalmas, itt a hazai szerzők sok értékes munkái közül csak az összefoglaló munkáink [1 és 2] mellett Tomcsányi Pál mély, elemző munkáira [3 és 4], valamint Csath Magdolna értékes közgazdasági szemléletű könyvére [5] hivatkozunk. A minőség fogalmának világméretű elterjedése és hatalmas irodalma ellenére a minőség és a minőségügy értelmezése csak napjainkban alakul ki. A minőségügyön belül sincs ma még egységesen elfogadott értelmezése a minőség fogalmának sem. Bár mindenki elfogadja a fogyasztó (vevő) és az érdekeltek elégedettségének a jelentőségét, a különböző előírások betartásának fontosságát, a hatékony, gondos termelést, mindenki aktív részvételét és a minőség folytonos tökéletesítésének szükségességét, de ma még sincs általánosan elfogadott és egységesen értelmezett minőség fogalom.

### A kapitalista piaci minőségügy

Ahhoz, hogy a minőségügy minőség fogalmát egyértelműen értelmezzük, meg kell különböztetnünk az egyes minőségügyi fogalomrendszereket, ezért a fejlett országokban kialakult hagyományos minőségügyet lássuk el valamilyen jelzővel. A fejlett országokban kialakult ún. „hagyományos” minőségügy lényege az, hogy a termelő és a fogyasztó kapcsolata a kapitalista szabadpiacon játszódik le, ezért a hagyományos minőségügyet célszerűen *kapitalista piaci minőségügynek* nevezhetjük.

A kapitalista piaci minőségügy minőség fogalma mellett az elmúlt évtizedekben megjelentek egyéb minőség értelmezések is, elsősorban a *társadalmi minőség* és az egyén életének *életminőség* fogalma, sőt a *fenntarthatóság* is értelmezhető az ember és a környezete minőségképességéeként, igaz ezek értelmezése sem kristályosodott ki.

A *közgazdaságtanban* a pénz, mint értékfogalom nyilvánvaló. Az élettelen természet értékértelmezése meghaladja e közlemény kereteit,

de az *életlen természetben* az értékre példaként hivatkozunk a termodinamika entrópia fogalmára. A *minőségügy* terén napjainkban bontakozik ki az a fontos felismerés, hogy a minőség érték (pl. [6] és [7]). A minőségügyhöz kapcsolódva kialakult az életminőség (Quality of Life) és a társadalmi minőség (Social Quality) fogalma, amely utóbbi összekapcsolódik a szociológia érték fogalmával.

Emberi természetünkben következően *igényeink* vannak. Az igényeink *értékrendünkből* fakadnak. *Érték* számunkra az, ami az értékrendünk alapján *igényünket* kielégíti. Bonyolult tudományos és gyakorlati kérdés, hogy milyen értékrendből milyen igények következnek, illetve, hogy adott igényekből milyen értékrendre lehet következtetni. Az igények kielégítése oldalról megkülönböztetjük a *kielégítettséget* és az erkölcsi mérlegelés alapján érzett *megelégedettséget*.

A sokféle emberi igényt Dahlgaard [8] az alábbi csoportokra osztotta:

**Fizikai-biológiai igények (mint bármely élőlény)**

- élelem
- víz
- levegő
- nemi élet (biológiai szeretet)
- szállás, menedék
- ruházat
- biztonság

**Értelmi (mental) igények (mint gondolkodó lény)**

- tartozás valahova
- barátság (értelmi szeretet)
- elismerés
- rang
- önazonosság
- teljesítmény
- alkotóképesség
- fejlődés
- önmegvalósítás

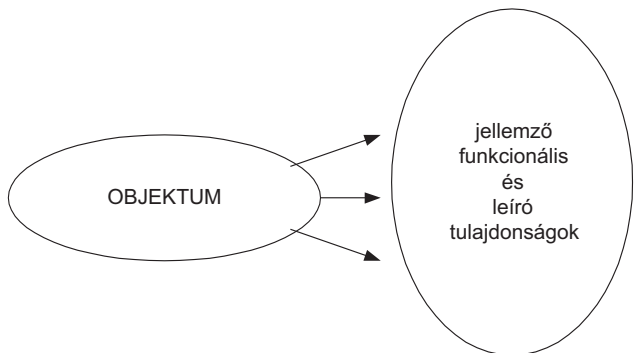
**Érzelmi (spiritual) igények, örök értékek (mint lelki lény)**

- alázatosság
- igazságosság
- őszinteség
- hűség
- becsületesség
- jószívúság
- emberszeretet (lelki szeretet)
- tisztelet
- bizalom
- irgalmasság

Az igények kétféleségét fejezi ki a *jólét* (welfare) és a *jóllét* (well-being) megkülönböztetése is. A két fogalom közötti különbség abban áll, hogy a jólét kizárólag az anyagi javakkal való ellátottságra utal, addig a jóllét a lelki, szellemi javakat is jelenti.

**A minőség értelmezése**

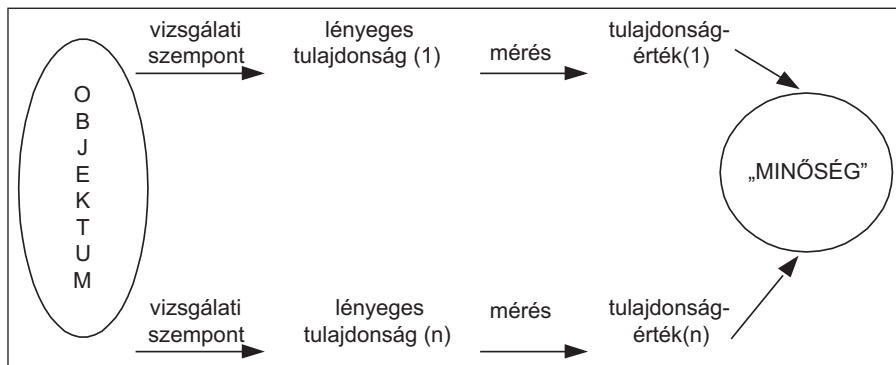
A minőség filozófiai szempontból kétféleképpen értelmezhető: általános (naturális) és érték-szemléletben. A *minőség általános* (naturális) *filozófiai* értelmezése szerint adott dolog (objektum) minősége, pontosabban „minemúsége” a dolog azon tulajdonságainak az összessége, amelyek azzá teszik az adott dolgot, ami. A minőség általános filozófiai értelmezése tehát a dolgok jellemző tulajdonságokkal történő leírását jelenti (1. ábra).



1. ábra: A minőség általános filozófiai értelmezése

A *minőség érték szemléletű filozófiai* értelmezése szerint adott dolog (objektum) minősége, pontosabban értéke, értékelt minősége a vizsgáló (minősítő) személynek az adott dologra vonatkozó, a vizsgáló személy értékrendjétől függő vizsgálati szempontjaiból következő lényeges tulajdonságainak meghatározott értékei alapján, az adott értékrend szerint súlyozott *értékítélete* (2. ábra).

A minőség érték szemléletű filozófiai értelmezése tehát személyhez kötött, értékrenden alapuló, szubjektív. A minőség érték szemléletű értelmezéséhez meg kell fogalmazni a *vizsgálati szempontokat*, ezen szempontok alapján meg kell határozni a *vizsgálandó tulajdonságokat*, metrológiai értelemben meg kell mérni (megfigyelni, megvizsgálni) a *tulajdonságok értékét*, meg kell határozni a vizsgálati szempontok közötti *értékrendet*. Majd ezen értékrend alapján meg kell adni az objektumra vonatkozó értékítéletet,



2. ábra: A minőség értékszemplétű filozófiai értelmezése

a minősítést, azaz az objektum minőségét. A filozófiai értékszemplétű minőség tehát a minősítő személy adott objektumra (folyamatra) vonatkozó – a személy értékrendjétől, erkölcsétől függő – értékítélete.

Meg kell azonban jegyezni, hogy a minősítés fentiekben vázolt folyamata inkább elvi jelentőségű, a tulajdonságok kijelölése és mérése sok esetben nem tudatosan, hanem „ösztönösen” történik meg, de – emberi természetünkből következőn – gyakran csak szubjektív módon mégis minősítünk, értékelünk.

A következőkben látni fogjuk, hogy a filozófia ezen értékszemplétű minőség fogalma az az alapfogalom, amely egyértelművé teszi a minőségügy általános minőség fogalmát, vagyis a minőségügy minőségfogalmát ennek alapján lehet értelmezni.

A minőség kifejezését a magyar köznyelv néhány évtizeddel ezelőtt még nem használta, az esztétikai minőségre a *szép*, az erkölcsi minőségre a *jó*, a logikai igazság minőségére az *igaz*, a vallási minőségre a *szent* kifejezéseket használta, vagyis a minőség elnevezés helyett a *tiszta értékek neveit* adták meg! Ez a nyelvi jelenség világosan mutatja azt, amit a közlemény a későbbiekben állít, hogy a minőség érték kategória, hiszen ezek a magyar szavak a tiszta értékeket jelentik. A magyar köznyelv elvonatkoztatta ezeket a különböző érték jelzőket és pl. *szép házasságról*, *igaz emberről* beszéltünk, beszélünk. A minőség magyar köznyelvi értelmezéséből is látható, hogy az érték és a minőség lényege azonos.

A minőség értelmezése és a minőség biztosítása emberi mivoltunk alapvető része, így a minőség története az emberiség történetével egyidős. Már a korai társadalmakban is kialakult a minőségügyi szemlélet, így például már az aszír birodalomban értelmezték a termékfelelős-

ség intézményét, az összes jelentősebb korai kultúrában kialakítottak mértékegységeket, termelői jelöléseket, a Biblia foglalkozik a hamis mérésekkel stb.

A középkorban kialakultak a céhek. Ma is példamutató minőségügyi szemléletet tükröz a céhmesterek irányításával az inasok tanítása, az inasok mestermunkája alapján történő felsza-

badításuk. Már 1802-ben találunk a diósgyőri acélra vonatkozó magyar nyelvű *tanúsítóványt* és 1815-ben hivatkozást *körvizsgálatra*.

A minőség korszerű értelmezése, a minőségügy alapjai az ipari tömegtermelés elterjedésével az 1900-as évek első felében alakult ki a fejlett ipari államokban, különösen az USA-ban és Nagy Britanniában. Jelentős lépés volt a „minőségellenőrzés” különválása a termeléstől (Taylor, F.W.) és a „statistikai folyamatszabályozás” tudományos megalapozása (Shewhart, W.A.).

A fejlett ipari országokban az 1900-as években alakult ki az újkori termékfelelőség fogalma és a fogyasztóvédelem rendszere is. A kapitalista minőségügy fejlődését segítette elő a hadiipar jelentős fejlesztése és a múlt század közepe táján alakult ki az USA-FDA gyógyszer- és élelmiszerbiztonsági rendszere. A kapitalista minőségügy a hatvanas évek táján szélesebb, mélyebb tartalommal több iparágban a termelés szerves részévé vált. Ezt a fejlődést az úrkutatás szigorú minőségi követelményei, a minőségmenedzsment-rendszer szabványok elterjedése és a minőségi díjak, az üzleti kiválóság értelmezése serkentette.

További fejlődést jelentett, hogy az eredetileg a szabadpiaci mechanizmusokra épülő, nyereség irányultságú hagyományos, a folyamatok szabályozásán és a megfelelőség-vizsgálaton („MEO-n”) alapuló minőségügyet kiterjesztették a közszolgáltatásra is.

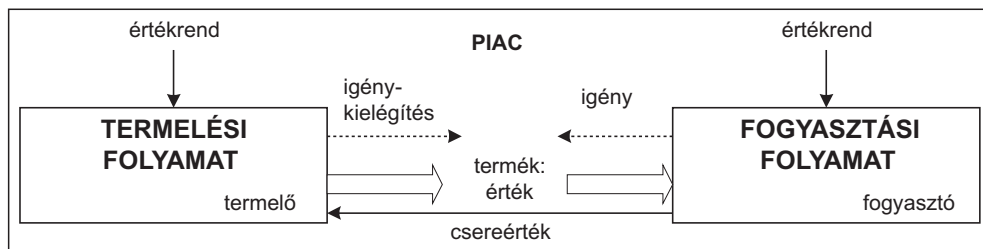
A minőségügyön belül is új irányzat bontakozik ki, a *lényegi értékekre* (Core Values) épülő teljes körű minőségmenedzsment (Total Quality Management, TQM). Dahlgaard és munkatársai [8] bevezetik a lényegi értékek lebontása (Core Value Deployment, CVD) fogalmát és felhívják a figyelmet arra, hogy az emberiségnek újabb re-

nesszánszra van szüksége ahhoz, hogy az ember biológiai, értelmi és érzelmi igényei egyensúlyba kerüljenek.

Az Egyesült Államokban eredetileg a *minőség szabályozás* (Quality Control) kifejezést használták, később elterjedt a *minőségmenedzsment* (Quality Management) elnevezés, pontos értelmezésbeli különbségtétel nélkül, bár az sejtethető, hogy a minőségmenedzsment szélesebb fogalmat takar. A *Quality Management* elnevezést jelenleg a magyar szabványok minőségirányításra fordítják, azonban ezzel több minőségügyi szakember nem ért egyet, mert az eredeti *management* értelme sokkal inkább kezelés és nem irányítás.

További vitára adhat okot a gyógyszeriparban, a felsőoktatásban és újabban a szolgáltatások területén használatos *minőségbiztosítás* (Quality Assurance) elnevezés is. Úgy tűnik, hogy több helyen a minőségbiztosítás újabban azt fejezi ki, hogy a termelés minőség szabályozása (menedzsmentje) mellett a támogató folyamatok szabályozottságával is biztosítja a minőséget. Sokan azonban ma még az adott szakterülettől függően a minőségmenedzsment és minőségbiztosítás kifejezéseket szinonimaként használják.

A *kapitalista szabadpiacon* található termelő, illetve fogyasztó *termelési*, illetve *fogyasztási folyamatainak* és a piaci kapcsolatának az együttesét **kapitalista szabadpiaci igény-kielégítési folyamatnak** nevezzük, a kapitalista minőségügynek ez az alapvető fogalma. A kapitalista piaci igény-kielégítési folyamat lényege a 3. ábrán látható.



3. ábra: A kapitalista piaci igény-kielégítési folyamat

A *termelő* – a saját értékrendjétől függően – a fogyasztó igényeit ki akarja elégíteni, ezért a *termelési folyamat* során *terméket* állít elő, amelyet a *kapitalista szabadpiacon*, mint *jószágot*, *árut* értékesít és a termékéért a termelő – általában a fogyasztótól – a piacon *csereértéket* kap. Ha a csereérték az igényeit kielégíti, akkor ez által értéket kap, számára az igény-kielégítési folyamat értékteremtő.

A *fogyasztó* – a saját értékrendjétől függően – az igényeinek a kielégítése érdekében a termelőtől a *piacon terméket* vásárol, amelyet a *fogyasztási folyamat* során használ, elhasznál, elfogyaszt. Ha a termék kielégíti a fogyasztó igényeit, akkor ez által értéket kap, a termék számára *értékhorozó*. Általában a fogyasztó, de esetleg a fogyasztó helyett a közösség vagy más támogató a termékért a piacon a termelőnek *cseréértéket* ad. A termelő és a fogyasztó közötti, a termék adás-vételére vonatkozó kapcsolat tehát a *kapitalista szabadpiac* keretei között játszódik le.

A kapitalista piaci igény-kielégítési folyamat alapvető **érdekeltjei** (stakeholders, interested parties), más elnevezéssel érintettjei, partnerei, társai, tág értelemben vett „vevői” a fogyasztási folyamatban érdekelt **fogyasztók**, a termelési folyamatban érdekelt **termelők** és a termelők beszállítói, valamint az igény-kielégítési folyamatban érdekelt helyi közösség és a **társadalom**.

A korszerű kapitalista minőségügy értelmezése szerint a termelési és a fogyasztási folyamatokból álló **kapitalista piaci igény-kielégítési folyamat minősége** a termelésben és a fogyasztásban **érdekelt** (fogyasztók, termelők, beszállítók és társadalom) értékrendjén alapuló **értékítélete** arra vonatkozóan, hogy a termelési és a fogyasztási folyamatok mennyire elégítik ki az érdekelt **igényeit**, azaz az érdekelt az igényeik **kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak. A *minőség tehát átadott érték*. A minőség más szavakkal az igény-kielégítési folyamatban ér-

dekeltek elégedettsége, azaz az igény-kielégítési folyamatra vonatkozó *értékítélete*, így a minőség a három fő érdekelt csoport – a fogyasztó, a termelő és a társadalom – értékítéleteként értelmezhető.

Megjegyezzük, hogy a fenti értelmezés mellett a minőségügy irodalmában sokféle más minőség-meghatározás is található, azonban sok meghatározás a minőség jellemzőinek csak egy részét tartalmazza, ugyanakkor a fenti megfogalmazás a minőség teljes értelmezését magába foglalja.

A kapitalista minőségügy a minőség mellett értelmezi a **megfelelőség** (conformity, conformance) fogalmát is. Egy *objektum* (anyag,

rendszer, folyamat, személy stb.) egy adott követelményrendszer szempontjából megfelelő, ha az objektum mért tulajdonságainak az értékei kielégítik az adott követelményrendszer előírt követelményeit. Ismert megfelelőség-követelményrendszerek a termék-szabványok, a Gyógyszerkönyv, az Élelmiszerkönyv, az ISO 9001 rendszerszabvány stb. Felhívjuk a figyelmet arra a tényre, hogy nagyon sok helyen a minőség és a megfelelőség fogalmát összekeverik. Korszerű értelmezésben például a Minőség Ellenőrzési Osztály (MEO) helyes elnevezése Megfelelőség Megállapítási Osztály kellene, hogy legyen.

A kapitalista piaci minőségügyben a termelési és a fogyasztási folyamatok minőséget két szinten, állami/nemzeti szinten (makró minőségügy) és vállalati/intézményi szinten (mikró minőségügy) szabályozzák. A **kapitalista piaci minőségügy** egyrészt a minőség állami/nemzeti szintű szabályozását, az ún. makró minőségügyet, másrészt a minőség vállalati/intézményi szintű szabályozását, az ún. mikró minőségügyet foglalja magába.

A kapitalista minőségügy célja tehát az, hogy a piaci igény-kielégítési folyamat során a termelési és a fogyasztási folyamatokat mind állami, mind vállalati szinten úgy szabályozza, hogy az igény-kielégítési folyamat az összes érdekelt, azaz a fogyasztó, a termelő, a beszállító és a társadalom igényeit minél inkább elégítse ki, vagyis számukra minél több értéket adjon. A minőségügy ezért *értékteremtő* és ez által válik korunk központi kérdésévé. A minőségügynek azonban nemcsak az a célja, hogy az igények kielégítése által értéket adjon, hanem az is, hogy a társadalom, a fogyasztók és a termelők értékrendjét ápolja, fejlessze és ezáltal a szegényes, hiányos értékrendű, „igénytelen” emberekben, illetve szervezetekben is kialakítsa a helyes értékrendet, hogy ezáltal „igényes” emberekké, illetve szervezetekké váljanak.

### A kapitalista piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása (makró minőségügy)

Az elmúlt évszázadban kialakult kapitalista piaci minőségügy lényege a piaci igény-kielégítési folyamat, vagyis az, hogy a termelő és a fogyasztó a kapitalista szabadpiacon találkozik. Bár eddigi nem tettünk különbséget a szabadpiaci és a közpiaci minőségügy között, itt hangsúlyozzuk azt a tényt, hogy eredetileg a kapitalista minőségügy a szabadpiaci mechanizmusokra épülve

alakult ki. Így értelmezhetjük a **szabadpiaci minőségügyet**, amelynél „természetesnek” tekintetjük azt, hogy a minőség, mint érték elsődlegesen a pénzben kifejezhető nyereség, így a csereérték is pénzben kifejezett.

Az előzőekben bemutatott kapitalista szabadpiaci minőségügy mellett értelmezzük a **közpiaci minőségügyet** is, amelynek éppen az a jelentősége, hogy felhívja a figyelmet arra, hogy a közpiacon a minőség, mint érték nem lehet a pénzben kifejezhető nyereség, hanem itt a *minőség társadalmi érték*, közjó. A csereértéket általában nem a fogyasztó fizeti, hanem az állam vagy a támogató, így a csereérték *közpénz*.

A **kapitalista piaci makró minőségügy** a piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozásával foglalkozik. Az *állami/nemzeti minőségügyi szabályozási rendszer* magába foglalja mindazon állami, kormányzati és társadalmi intézményeket, tevékenységeket és szabályozókat, amelyek a vállalatokat és a piacot a társadalmi igények kielégítése érdekében minőségügyi szempontból szabályozzák. A makró minőségügy lényegéből következik, hogy a **piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása** alapvetően meghatározza az ország versenyképességét és ez által az állampolgárok életminőségét és a társadalom minőségét.

Az állami vezetők, a politikusok súlyos felelőssége ezért, hogy milyen nemzeti (minőség) célokat jelölnek ki és hogy milyen módon építik ki és működtetik az állami/nemzeti szintű minőségszabályozási rendszert.

A piaci minőség állami szintű szabályozásának alapvető célja a piaci szereplők közösségi tevékenységének, azaz a termelésnek és a fogyasztásnak a szabályozása, biztosítva ezzel a tevékenységek minőségét és mind a fogyasztók, mind a termelők, mind a piac védelmét. És mivel a szabályozás elsősorban csak a szabadpiacra terjed ki, azt mondhatjuk, hogy az állami szabályozás lényege a szabadpiac szereplői tevékenységeinek a hatékony szabályozása.

A piaci minőségügy állami/nemzeti szintű szabályozása függ az állam/nemzet

- társadalmi/politikai rendszerétől,
- gazdasági rendszerétől,
- kultúrájától, ezen belül elsősorban az értékrendjétől, az erkölcsi rendjétől, a jogrendjétől, az állami intézményrendszerétől, a társadalmi intézményrendszerétől, az infrastruktúrájától stb.

Az **állami/nemzeti szintű minőségsszabályozási rendszer** egyrészt a minőségügyi helyzet figyelésével és elemzésével, a célok, így elsősorban a nemzeti minőségpolitika meghatározásával és a jogszabályokkal történő beavatkozással, másrészt a végrehajtás szabályozásával foglalkozik. Az állami/nemzeti szintű minőségsszabályozási rendszer magába foglalja a fogyasztói érdekek védelmét (termékfelelősség, fogyasztóvédelem stb.), a termelői érdekek védelmét (iparjogvédelem stb.), a piac védelmét (tisztességtelen piaci magatartás tilalma, szerződésjog, reklámozás stb.), továbbá a társadalom védelmét (környezetvédelem, biztonságtechnika stb.).

### A minőség vállalati/intézményi szintű szabályozása (mikró minőségügy)

A hagyományos piaci minőségügy irodalmának zöme csak a vállalati szintű minőségmenedzsmenttel foglalkozik, elenyésző azon munkák száma, amelyek a minőség állami/nemzeti szintű szabályozásával foglalkoznak. A vállalati szintű minőségmenedzsmentet azonban a *piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása, a jogi szabályozás* (regulation) alapvetően befolyásolja, ezért ez is meghatározó, fontos része a minőségügynek.

Mind nemzetgazdasági, mind vállalati/intézményi szinten rendkívül nagy jelentősége van annak, hogy a minőség nemzeti szintű szabályozása mellett a vállalatok/intézmények minőségmenedzsmentje milyen színvonalú. A magas színvonalú vállalati/intézményi minőségmenedzsment növeli a versenyképességet, így gazdasági fejlődést eredményez, és ez által közvetetten javítja az egyén életminőségét és a társadalmi minőséget is.

A vállalati tevékenységeket a vállalatirányítási (szabályozási/menedzsment) rendszer adott cél szempontjából irányítja, szabályozza. A minőségsszemléletű vállalatok esetén a vállalatirányítási rendszer részeként a **vállalati minőségmenedzsment-rendszer** a termelési (és részben a fogyasztási és a beszállítói termelő) folyamat minőségét szabályozza. A minőségmenedzsment-rendszer a minőség kezelésének, a minőséggel kapcsolatos tevékenységeknek, azaz a minőségmenedzsmentnek a *rendszerbe rendezett* egysége.

A minőségmenedzsment-rendszerek feladata a vállalati/intézményi **minőségpolitika** megvalósítása, – a jogszabályok és a belső szabályzatok figyelembevételével – minőségügyi tevékenységek által, amelyhez megfelelő minőségügyi vezető, szervezet és eljárásrend, továbbá erőforrások kellene.

A jól működő vállalati *minőségmenedzsment-rendszerek* (ISO 9004, GMP stb.) lényege, hogy a termelési folyamatok folyamatszabályozására és a megfelelőség-szabályozására alapozva biztosítja a minőség folytonos tökéletesítését és az érdekelték elégedettségét.

A vállalati minőségügyben a következő fontosabb minőségügyi modelleket különböztethetjük meg:

- **minőségügyi célmodellek:** részvényesi, érdekelti, közjó modellek;
- **működési modellek:** ISO 9001, ISO 9004 modellek;
- **felmérő modellek:** ISO 9004/A, EFQM, CAF modellek;
- **értékelő modellek:** EFQM, CAF pontozásos modellek.

### A részvényesi modell

A **részvényesi** (shareholder) / tulajdonosi **modell** szerint a szervezet (egyetlen) célja a részvényesek/tulajdonosok vagyonának/nyereségének a maximalizálása. Ez a modell természetesen bizonyos fokig magába foglalja a vevői/fogyasztói elégedettséget is, hiszen a vagyon maximalizálásának hosszútávon a vevői elégedettség a feltétele. Ez a modell közvetetten tartalmazhatja a munkatársi/alkalmazotti elégedettség biztosítását is, hiszen hosszútávon a vagyon maximalizálásának a munkatársi elégedettség is feltétele. A részvényesi modell közvetetten tartalmazhatja a beszállítók elégedettségének a biztosítását is, hiszen hosszútávon ez is feltétele a vagyon maximalizálásának. A részvényesek azonban nagyon sokszor csak rövidtávon gondolkodnak.

A részvényesi modellben nincs benne a társadalom érdeke, a közjó védelme. A részvényesi modell alapján működő vállalatok esetén a társadalmi érdekek csak jogszabályokban jelennek meg. Bár a jogszabályok betartása elvben kötelező, kérdéses, hogy a szervezet jogkövető magatartást fog-e tanúsítani. A társadalmi érdekeket veszi figyelembe az elmúlt években előtérbe

kerülő témakör, a *vállalatok társadalmi felelőssége* (Corporate Social Responsibility) [9], amely jogszabályok híján nem kötelező, figyelembe vétele – jelenleg néhány országtól eltekintve (pl. Dánia) – a legtöbb helyen „csak” erkölcsi kérdés.

### Az érdekelti modell

Az **érdekelti** (stakeholder) **modell** szerint a szervezet célja az érdekelték elégedettségének biztosítása az igényeik kielégítéséhez átadott értékkel. E modell tehát a részvényesek/tulajdonosok mellett más érdekeltet is figyelembe vesz. E modell célja tehát az érdekeltéknek átadott érték, azaz korszerű minőségügyi értelemben a minőség maximalizálása. E modell ebben a megfogalmazásban túl általános: nyitva hagyja azt a kérdést, hogy kik tekintendők érdekeltéknek, hogyan értelmezik az érdekelték az értéket, és milyen szervezeti értékrend szerint veendő figyelembe az érdekelték eltérő igényei.

Az érdekelti modellnek végtelen sok változata lehetséges. Egy közismert érdekelti modell az ISO 9004 minőségmenedzsment modell, de érdekelti modellnek tekinthető az USA-ban bevezetett Malcolm Baldrige National Quality Award logikájára és szerkezetére épülő Európai Minőségi Díj és az ezen alapuló hazai Nemzeti Minőségi Díj, vagy más néven *EFQM* (European Foundation for Quality Management) *modell*. Ez a részvényesek mellett a fogyasztókat, az alkalmazottakat és a társadalmat tekinti érdekeltéknek, és adott súlyokkal határozza meg az egyes érdekelt csoportok elégedettségének a fontosságát, azaz az értékrendet. A Nemzeti Minőségi Díj modellje erkölcsi szempontból is elfogadható érdekelti modell.

### A közjó modellje

A **közjó** (common good) **modell** szerint a szervezet nem elégedhet meg az „alapvető” javak (pl. nyereség, tőke, technológia) maximalizálásával, hanem biztosítania kell a „kiemelkedő” javak (pl. emberi haladás) maximalizálását is. Ezt a különbségtételt jelenti a *jólét* mellett a *jóllét* fogalma is. A Maslow-i piramis szemlélete szerint az alapvető javak a piramis alján állnak, a kiemelkedő javak pedig a piramis csúcsán, vagyis ez utóbbiak jelentik a lelki, szellemi (örök) értékeket. Ez az a kérdéskör tehát, amiért Dahlgard és munkatár-

sai felvetik az emberiség új reneszánszának szükségességét. [8]

Az irodalomban ma még nem kristályosodott ki az érdekelti és a közjó modell egyértelmű fogalma és e modellek viszonya. Ha az érdekelti modellben valóban az *érték* fogalmát értelmezzük, akkor e két modell erkölcsi értelemben megegyezőnek tekinthető, azonban a közjó modellben előtérbe kerülnek a közösségi/társadalmi igények.

A vállalati minőségügyi célmodellek főbb jellemzőit az 1. táblázat tartalmazza.

1. táblázat A vállalati minőségügyi célmodellek főbb jellemzői

Modell	Cél
Részvényesi/ tulajdonosi (shareholders)	A részvényes igényének a kielégítése, általában a nyereség maximalizálása ( <i>individualetika</i> )
Érdekelti (stakeholders)	Az érdekelték elégedettségének a biztosítása ( <i>keresztény társadalometika</i> )
Közjó (common goods)	A társadalom igényeinek a kielégítése és a társadalmi minőség maximalizálása (társadalmi felelősségvállalás) ( <i>fenntartható fejlődés</i> )

A konkrét működési minőségmenedzsmentrendszer modellek (pl. ISO 9001, ISO 9004, GMP) vagy minőségmenedzsment-részrendszer modellek (pl. HACCP) mellett széles körben elterjedt a *teljes körű minőségmenedzsment* (Total Quality Management, TQM) nem teljesen egyértelmű fogalma. A TQM leginkább gyűjtőfogalomként használatos, magába foglalja a korszerű minőségügy minden filozófiai elvét és gyakorláti módszerét, eszközét.

### A vállalati minőségügyi célmodellek és a működési modellek összhangja

Szinte megdöbbentő, hogy a minőségügyi szakma nem foglalkozik azzal a kérdéssel, hogy összhang van-e a szervezeti célmodell és a szervezet által választott/alkalmazott működési minőségmenedzsmentrendszer modellje között.

Az ISO 9001 szabvány, mint működési minőségmenedzsment-rendszer modell célja a vevő érdekeltségének a biztosítása. Kérdés persze, hogy kit tekintünk vevőnek. Az ISO 9001 szabvány alkalmazása során általában a közvetlen fogyasztó (customer) a vevő. A célmodellek között azonban a vevő elégedettségének a maximalizálása nem szerepel, vagyis a vállalati célmodellek egyikét sem szolgálja az ISO 9001 rendszermodell, tehát értelmetlen (sic!) ennek a szabványnak az önkéntes alkalmazása! Az ISO 9001 rendszermodellt a vevő kényszeríti a beszállítóra, ezért, ha az ISO 9001 szabványban a vevőnek a közvetlen fogyasztót tekintjük, akkor az ISO 9001 szabvány az önzetlen beszállítók vagy a piaci kényszer modellje, hiszen közvetlen célja csak a vevő elégedettsége. (A vevő elégedettségét természetesen minden termelőnek biztosítania kell, de csak abban az esetben, ha az egyben az a termelő vállalat fennmaradását/fejlődését is biztosítja).

Ha azonban a közszolgáltatásban alkalmazuk az ISO 9001 szabványt, akkor értelmezésünk szerint a végfogyasztók (consumer) az állampolgárok, így ebben az értelemben az ISO 9001 szabvány jól használható, a közjó célmodelljével van összhangban.

Az ISO 9004 szabvány mint minőségmenedzsment-rendszer modell célja az összes érdekelt elégedettségének a biztosítása. Az ISO 9004 szabvány ezért az érdekelti célmodellel van összhangban. Fontos itt kiemelni, hogy míg az ISO 9001 szabvány csak a vevőközpontúságot írja elő, addig az ISO 9004 szabvány az összes érdekelt fél igényének a kielégítését tartalmazza. Sajátos szerepet tölt be a Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat (GMP) minőségmenedzsment-rendszer modell és a korábbi ISO 9001 modell, mert ezek a modellek elsődlegesen csak a termelés és a termék megfelelőségét biztosítják és ténylegesen nem tartalmaznak cél-modell szemléletet. Az azonban tény, hogy a GMP egyértelműen tartalmazza a vevői biztonságot és a dolgozói elégedettséget és ebből a szempontból az érdekelti modellel van leginkább összhangban.

A vállalati minőségügyi célmodellek és működési modellek közötti kapcsolatokat a 2. táblázat foglalja össze.

2. táblázat: A vállalati minőségügyi célmodellek és működési modellek kapcsolata

Cél modell	Működési modell
Részvényesi/ tulajdonosi (shareholders)	Beszállítója: ISO 9001 biztonság: GMP, HACCP, ... vevőelégedettség miatt ISO 9001?
Érdekelti (stakeholders)	ISO 9004 (NMD)
Közjó (common goods)	ISO 9001, ha vevő a társadalom (társadalmi felelősségvállalás) (fenntartható gazdaság)

### A közösségi igény-kielégítési folyamat minősége

A közösségi igény-kielégítési folyamatban **érdekelték** a javakat felhasználó **fogyasztók**, a javakat előállító **termelők**, továbbá a **közösség** maga. A fogyasztó, illetve a termelő *igénye* a saját *értékrendjétől* függ. A fogyasztó számára az a „termék” értékes, amely a fogyasztás során az értékrendje szerint számára értéket jelent. A *termelő* számára annak a terméknek az előállítása értékes, amelynek a termelése az ő igényét kielégíti.

A *közösség* számára az igény-kielégítési folyamat akkor értékes, ha az a közösség igényeit kielégíti, a közösség számára értékes, a közösség fenntartható életet szolgálja. A **közösségi igény-kielégítési folyamat minősége** a közösségi igény-kielégítési folyamat során az *érdekelték igényeinek a kielégítése által átadott érték*. A közösségi igény-kielégítési folyamat tehát akkor jó minőségű (akkor marad fenn), ha az érdekelték, azaz a fogyasztó, a termelő és a közösség igényeit kielégíti. A közösségi minőségügy értelmezés szerint a *minőség átadott érték*. A közösségi igény-kielégítési folyamat során az érdekelték az igényeik kielégítése által értéket kapnak, a közösségi termelési és a fogyasztási folyamatok ezért *értékteremtő* folyamatok. A termelési és a fogyasztási folyamatok ugyanakkor *közösségi tevékenységek*, amelyeket emberek hajtanak végre, és amelyek az egyéni igények mellett közösségi célokat is szolgálnak. Ebből következően a közösségi minőség és a minőségügy lényege az egyén és a közösség igényeinek a kielégítése.



## A kapitalista piaci minőségügy etikai kérdései

### Az etika szerepe a minőségügyben

Egy társadalom életének a minősége a társadalom világnézetétől, értékrendjétől és erkölcsi rendjétől, valamint az ezekből következő, ezekkel kapcsolatos jogrendjétől, társadalmi rendjétől és gazdasági rendjétől függ. A fejlett demokratikus, kapitalista országok világnézetének, értékrendjének elemzése meghaladja e közlemény mondanivalóját.

Azt már a történelem sokszorosán igazolta, hogy társadalmi erkölcs nélkül a jog sem működik, hiszen a jog által nem lehet mindent szabályozni, hanem csak a társadalom egyes tagjainak a szélsőséges viselkedését lehet vele korlátozni.

### A kultúra, értékrend és erkölcs meghatározó szerepe a minőségügyben

A minőség szempontjából meghatározó a makró minőségügy esetében a társadalom értékrendje, kultúrája, erkölcsé és jogrendje, a mikro minőségügy esetében a vállalati kultúra, a vállalati értékrend, a vállalat etikai kódexe. A vállalati minőségmenedzsment-rendszerek működését tehát alapvetően meghatározza a vállalat, ezen belül a vezetők és a dolgozók kultúrája, értékrendje, képessége és erkölcsi hozzáállása.

Mind az ember cselekedetei, mind a minőség az ember értékrendjéből következnek, így a termelés és a fogyasztás minősége függ az azt végző ember világnézetétől, kultúrájától és az abból következő értékrendjétől, erkölcsétől [10]. A minőség tehát a világnézetből következő értékrendtől függ, így mind az igény, mind az igénykielégítés oldaláról meghatározó az érdekeltek világnézete, értékrendje, erkölcsé. Ugyanakkor világnézettől, sőt értékrendtől függetlenül mindenkinek igénye van az értelmi, érzelmi és lelki értékekre, a toleranciára, az igazságosságra, sőt a szeretetre is. Ebből következően az erkölcs, az ember tisztelete a minőség lényegi alkotója.

A minőségügy számos guruja megállapította, hogy *erkölcs nélkül nincs minőség*, hiszen az érdekeltek igényei is az érdekeltek világnézetétől, erkölcsétől függ, de emellett a munkatársak vezetése, a munkatársak egymáshoz való viszonya, a termelés minősége, a termelő és a fogyasztó kapcsolata, az ügyfelekkel való bánásmód mind-egyike is az erkölcsi hozzáállástól függ.

### Etika a kapitalista piaci minőségügyben

A korszerű kapitalista minőségügy számos alapelve és módszere az Egyesült Államokból származik. A minőségügyi szakirodalom legnagyobb része a minőségügy technikai kérdéseivel foglalkozik, alig található olyan összefoglaló munka, amely a minőségügy etikai kérdéseit tárgyalná. Ugyanakkor az USA legtöbb elismert minőségügyi guruja alapelveként megállapította, hogy **erkölcs nélkül nincs minőség!** A korszerű minőségügyi elvek és módszerek hallgatólag feltételezik az erkölcsös viselkedést, sőt a kapitalista szemléletmód mellett többféle erkölcsi elvet is hangsúlyoznak.

A teljes körű minőségmenedzsment lényege az emberközpontság, a munkatársi elégedettség és a partnerkapcsolatok. A nemzeti minőségi díjak lényege, hogy a tulajdonosi és a vevői érdekek mellett figyelembe kell venni a munkatársi és a társadalmi érdekeket is. Jó lenne, ha a nemzeti minőségi díjértékelők komolyan vennék azt az elvet is, hogy egy minőségi díj pályázat minden pontjában az etikus viselkedést (is) kell(ene) elemezni.

### Szabadpiac vagy szociális piacgazdaság?

A minőségügy lényegi kérdése, hogy milyen a piac szabályozása. Adott ország értékrendjétől függ, hogy az egyént előtérbe helyező individuáletikát vagy a közösség, a társadalom érdekeit, így a szolidaritást és a szubszidiaritást helyezi-e előtérbe. Az is az értékrendtől és a kultúrától függ, hogy az állam milyen jogszabályokkal védi az állampolgárokat. Hogyan kell tehát a piacot szabályozni? A szabadpiacon vagy a közpiacon legyen a hangsúly?

A kapitalizmus kibontakozásával nyilvánvalóvá vált, hogy a szabadpiac nem teremt igazságos elosztást, így előtérbe került a közpiac kérdése és ezzel egyidejűleg a magánjavak és a közjavak egyensúlyának a kérdésköre. A szabadpiacon a magánjavak jelennek meg, és azt is tudjuk, hogy állami beavatkozás nélkül ez súlyos társadalmi egyenlőtlenséghez vezet. Campanella, Tomasso már 1600 táján a „Napváros” c. munkájában azt írta, hogy minden rossz központi forrása a magántulajdon.

A közpiacon a közjavak elosztása történik. A közjó ideális elosztását azonban értelmezni kell: a közjóban az adott közösség minden tagja osz-

tozik, de nemcsak együttesen, hanem külön-külön, személy szerint is.

A fentiekből következik a kapitalizmus dilemmája: a szabadpiacba az állam milyen módon avatkozhat be és mi legyen közjő, azt hogyan kell elosztani és a közjót ki állítsa elő.

Teljesen félrevezető az a kijelentés, hogy a szabadpiac majd önmaga szabályoz, hiszen az állam a szabadpiacot is igen sokféle módon, adókkal, jogszabályokkal és támogatásokkal igen erősen szabályozza, így a valóságban a szabadpiac sem „szabad”.

A fejlett demokratikus kapitalista országok nagy kérdése az, hogy a közpiac mire terjedjen ki, mi legyen a közjő. A szabadpiac és a közpiac egyensúlyát keresi a szociális piacgazdaság. A kormányzás nagy dilemmája, hogy a szociálpolitikának van-e alárendelve a gazdaságpolitika és a foglalkoztatáspolitikát, vagy pedig a gazdaságpolitika határozza meg a szociálpolitikát és a foglalkoztatáspolitikát. További súlyos kérdés az, hogy a közjót magánvállalkozások, vagy állami, közösségi intézmények szolgáltatassák. Teljesen félrevezető az az állítás, hogy a magánvállalkozás jó, az állam pedig rossz gazdálkodó, hiszen mindkét területen mind a jó, mind a rossz gazdálkodás megtalálható.

A közszolgáltatás magánosítása számos kérdést vet fel: hogyan biztosítja (garantálja) az állam az állampolgárok számára a közjót, ha nem az állam a szolgáltató és a magánszolgáltató csődbe megy, és hogyan biztosítja a közjő megfelelő minőségét, ha nem az állam a szolgáltató és a magánszolgáltató rosszul dolgozik, továbbá ki fizeti a magánszolgáltató nyereségét?

Az állami közszolgáltatóknál a megfelelő minőségmenedzsment-rendszer működtetése minőségi közszolgáltatást, hatékonyság- és eredményességnövekedést, valamint egyben átláthatóságot és egyértelmű elszámoltathatóságot biztosít. A közszolgáltatás minőségmenedzsmentjének a fejlesztése a közszolgáltatás feltétel nélküli magánosításánál jobb változatnak tűnik.

**A kapitalista szabadpiac: a „szabadpiac” és a „verseny”**

Az emberiség XXI. százada értéknélküli, „posztmodern” társadalommá válik, a gátlástalan nyereségérdekeltségű kapitalista szabadpia-

ci gazdálkodás mellett eluralkodik a kamat-hitel uralma is. A gazdálkodó szervezetek nagy részét a gondos tulajdonosok helyett a gátlástalanul kockáztató, csak a nyereségre hajtó részvényesek irányítják. Gátlástalan harc folyik a piacért, a termelők a fogyasztás fokozása érdekében rövidebb élettartamú termékekkel cserélik le a tartós termékeiket, butító média, butító reklámok serkentik a megtevesztett fogyasztókat a rossz termékek vásárlására.

Mindenhol „versenyezni” kell, a túlhajszolt versenyt jelentősen torzítják a gomba módra elszaporodó, teljhatalmú minősítő, értékelő, felügyelő (tanúsítók, akkreditálók, „bírálok”, ellenőrök) szervezetek, egyének és az áttekinthetetlen, túlbürokratizált pályázati rendszerek. E „minősítő” rendszerek egy része jóindulatúan azt hiszi, hogy Ő az igazán illetékes, pedig a valóságban a legtöbb esetben hozzá nem értő, befolyásolható. A minősítők egy jelentős másik csoportja pedig erkölcstelenül zsarol, a korrupcióból él. Az igazi verseny helyett gyakran a kapcsolati tőke, a korrupció eredményez piaci előnyt.

### **A fogyasztói társadalom**

A „fogyasztói társadalom” sok előnnyel rendelkezik, azonban súlyos hibája, hogy torz reklámokkal, ravasz áruházi légkörrel az adott pillanatban megzavarja, megváltoztatja értékrendünket annak érdekében, hogy olyan dolgokat vegyünk, amelyek számunkra nem is igazi értékek. A materializmus ideológiai és a fogyasztói társadalom gyakorlati hatására ma már az anyagi világ, a biológiai szükségletek kerültek mindennapjaink középpontjába és igen nagymértékben háttérbe szorultak az értelmi és a lelki értékek.

A menedzsment és a minőségmenedzsment irodalmában is megjelentek olyan gondolatok, amelyek ezt a kibillent világot akarják egyensúlyba hozni. Ezért hangsúlyozza, – amint azt már korábban említettük – Dahlgard munkatársaival a TQM folyóiratban megjelent cikkeiben azt, hogy az emberiségnek újabb reneszánszra van szüksége ahhoz, hogy az ember biológiai, értelmi és lelki igényei egyensúlyba kerüljenek [8].

Az igények kétféleségét fejezi ki a *jólét* (welfare) és a *jóllét* (well-being) megkülönböztetése is. A két fogalom közötti különbség abban

áll, hogy a jólét kizárólag az anyagi javakkal való ellátottságra utal, addig a jólét a lelki, szellemi javakat is jelenti. Az „alapvető” javak (pl. nyereség, tőke, technológia) és a „kiemelkedő” javak (pl. emberi haladás) megkülönböztetése ugyanezt a különbségtételt mutatja.

Az értelmi és lelki értékek fontosságát tükrözi a viselkedéstudomány és az érzelmi intelligencia témakörének előtörése a menedzsment és a minőségmenedzsment irodalmában.

A minőségmenedzsment gyakorlatának nagy kérdése, hogy a széles körben elterjedt elégedettségvizsgálatoknál és a napjainkban terjedő teljesítményértékelésnél az anyagi tényezők vagy az értelmi/érzelmi tényezők fognak-e előtérbe kerülni. Vajon hogyan fogják mérni például annak a munkatársnak a „teljesítményét”, akinek ugyan a munkateljesítménye csak közepes, de szeretetteljes viselkedésével ő az, aki a munkahelyi közösséget összetartja és a jó légkört biztosítja, ellentétben azzal, akinek a munkateljesítménye kiváló, de az ő kibírhatatlan viselkedése miatt hagyják többen ott a céget?

### *A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak alapvető okai*

A fogyasztóvédelem fentiekben vázolt erkölcsi problémái két alapvető okra vezethetők vissza. A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak egyik alapvető oka **a társadalom rossz erkölcsi állapota**. Ha a társadalomban „megengedett” a hazugság, a csalás és a lopás, akkor ennek „természetes” következménye, hogy „megengedett” a fogyasztók félrevezetése, becsapása, meglopása is.

A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak másik alapvető oka **a kapitalista minőségügy lényegéből eredő önzés, a szolidaritás hiánya**. Nem várható el igazi fogyasztóvédelem attól a gyártótól, akinek a célja a *nyereségmaximalizálás*, a kegyetlen *versenysszellem*. Nyilvánvaló az is, hogy a kapitalista szabadpiacon a kulturális, a szellemi és a lelki igények kielégítése háttérbe szorul, mivel a szellemi/lelki értékeknek nincs valós *piaci pénz értéke*.

### *Az emberközpontúság hiánya*

Sajnálatos módon a nyereség-hajhászás teljesen háttérbe szorítja az emberközpontúságot. A minőségügy nagy mulasztása, hogy nem mer szembenézni azzal a ténnyel sem, hogy a munkatársak a valóságban általában nem a szervezet

(véleményező, döntéshozó) tagjai, hanem munkaszerződéses kapcsolatban levő *beszállítói*.

A jól működő vállalati/intézményi minőségmenedzsment-rendszerek lényege az **emberközpontúság**. A termelési és a fogyasztási folyamatok tényleges lefutása a folyamatokat tervező, a folyamatokban résztvevő és az azokat irányító emberek szakmai és erkölcsi hozzáállásától függ. Másrészt a folyamatokban érdekelt is emberek, így a folyamatokra vonatkozó értékítéletük, elégedettségük, azaz az érdekelték által értelmezett minőség az értékrendjüktől függ.

Elgondolkoztató tény, hogy az emberierőforrás-menedzsment hatalmas irodalmából véletlenszerűen válogatva ezekben a művekben az etika, az erkölcs, a morál és a szeretet kifejezések szinte egyáltalán nem szerepelnek! Örömteli ugyanakkor, hogy a hazai emberierőforrás-témakörű konferenciákon gyakran megjelenik az ember és az erkölcs témaköre.

Minőségügyi szempontból igencsak elgondolkoztató tény, hogy a munkatárs /alkalmazott/ dolgozó szerepét az irodalom torz módon állítja be: úgy tűnik, mintha a munkatárs a vállalat/intézmény része, tagja lenne, pedig ez nem igaz! A munkatárs ténylegesen a vállalat/intézmény *beszállítója*, akit valamilyen szerződés kapcsol a vállalathoz, és az a kérdés, hogy ez a szerződés milyen szoros kapcsolatot jelent: határozatlan vagy határozott idejű, hivatásos, köztisztviselői, közalkalmazotti vagy vállalkozói. Minőségügyi szempontból a szerződés fajtája mellett a kapcsolatot meghatározza a felhatalmazás és a motiválás is.

A termelésben aktív szerepet játszó *alkalmazott* (dolgozó) tulajdonképpen nem a termelőrendszer része, hanem olyan sajátos *beszállító*, aki a munkaerejét adja el a munkabéréért. Az alkalmazott szerepét, kapcsolatának jellegét alapvetően a munkaszerződése határozza meg. „Védett” alkalmazottnak minősülnek a köztisztviselők és részben a közalkalmazottak, de például a „vállalkozó” orvosnak minőségügyi szempontból nem megfelelő a kapcsolata. Speciális helyzetet jelent, ha az alkalmazott egyben tulajdonos, ebben az esetben az a kérdés, hogy a tulajdonosi vagy az alkalmazotti szemlélete az uralkodóbb.

### *Munkaerő vagy ember?*

Mi az ember? Mi az ember szerepe a termelésben és a fogyasztásban? Van-e tartalmi kü-

lönbség az **emberierőforrás-menedzsment** és az **emberközpontúság** között? Számos munkaadó a dolgozó embert csak robotoló állatnak tekinti és embertelen körülmények között zsákmányolja ki, de számos munkavállaló is a munkát csak pénzkereseti lehetőségnek tekinti és tudomásul veszi az embertelen körülményeket.

Az informatika fejlődése a kizsákmányolás, a robotolók felügyeletének új módszerét kínálja: „kémprogramokkal” a vállalatok egy része ma már azt is ellenőrzi, hogy a dolgozó mire használja a számítógépét. Minőségügyi szempontból a munka ellenőrzésére ennél emberibb módszereket kellene alkalmazni és a munkahelyeken emberibb légkört kellene biztosítani.

Az emberközpontúság hiányából ered az a szomorú tény is, hogy a **munka** értéke háttérbe szorul: a munkának a nyereségtermelés mellett egyéniségfejlesztő, közösségépítő szerepe is van/lehetne. Mivel a munka közösségépítő szerepe háttérbe szorult, ezért az értékteremtő munka helyett a közösségépítésre a gyakran teljesen értelmetlen, sokszor megalázó „csapatépítő” „tréningeket” szorgalmazzák.

Mélyen elgondolkoztatóak és megszívlelendők Boda László gondolatai ([10] 44-45. old.), aki összefoglalja, hogy az emberek általában csak pénzkereseti és ez által megélhetési lehetőségnek tekintik a munkát, pedig az sokkal több, ugyanis egyúttal az ember kibontakozását is szolgálja. Megállapítja továbbá, hogy a munka ezen túlmenően közösségi érték is, hiszen az embernek dolgoznia kell embertársaiért, a társadalomért is.

A minőségügy alapvető célja kell, hogy legyen ezért a fogyasztói társadalom árucikk létformájának emberi létformává alakítása, a részvényesi érdekek helyett az érdekeltek elégedettségének és a közjónak az érvényre juttatása, az ember méltóságának tiszteltben tartása.

## **A kapitalista piaci minőségügy gyakorlati alkalmazásának etikai problémái hazánkban**

### *A megfelelő szakértelem hiánya*

A kapitalista piaci minőségügy gyakorlati alkalmazásának egyik fontos etikai problémája, hogy sok hazai minőségügyi „szakember” nem rendelkezik kellő mélységű és széleskörű szakmai tudással. A felsőoktatás hiányossága, hogy

még a diplomával rendelkezők sem ismerik kellő mélységben egyrészt a rendszerelmélet, irányításelmélet, méréselmélet, másrészt a filozófia etika alapjait. Az is szomorú, hogy több minőségügyi részterület terjesztője nincs tisztában a minőségügy többi részterületével.

### *A minőségügyi szabványok alkalmazásának etikai problémái*

A minőségügyi szabványok tartalma és terjedelme korlátos. Erkölcsileg elítélendő, hogy számos tanácsadó azt sugallja, hogy a szabványok tökéletesek és teljesek, így félrevezetik a szabványok alkalmazóit. Etikai kérdésnek tekinthető a szabványok fordításának torzításai is, például az irányítás és vevő kifejezések torzító hatása.

Véleményünk szerint súlyos etikai kérdés az is, hogy sokan az ISO 9001 szabvány alkalmazását majdnem mindenhol javasolják, és nem hívják fel a figyelmet arra, hogy ennek a szabványnak az alkalmazását a vevők követelik a beszállítóktól.

Erkölcsei szempontból hibásnak tekintendő az is, hogy sokan azt hirdetik, hogy az ISO 9001/9004 szabványok jól alkalmazhatók a szolgáltatások esetén is.

### *A minősítések etikai problémái*

Sajnálatos módon a minősítések (tanúsítás, akkreditálás, vizsgáztatás, pályázatok elbírálása stb.) esetén egyesek tényleges, tudatos erkölcstelen döntéseket is hoznak. Mivel ezekben a korrupciós ügyekben legalább két fél vesz részt, rendkívül káros ennek a társadalmi hatása. Nagyon fontos lenne e bűnözés ellen összefogni.

### *A gyenge minőségű termékek megtévesztő reklámozása*

Számos vállalat a jó minőségű fogyasztási cikkek helyett szédíti a fogyasztókat, és a **gyenge minőségű** fogyasztási cikkek eladását reklámokkal, marketinggel, PR (Public Relation, társadalmi kapcsolatok) tevékenységgel segítik elő. Szomorúan lehet tapasztalni, hogy a munkaerő piacon a vállalatoknak egyre kevesebb minőségügyi szakemberre van igényük, ugyanakkor egyre több marketing és PR szakembert keresnek. Hasonlóan, míg számos vállalatnál/intézménynél csökkentik a minőségügyi részlegek létszámát, addig egyre jobban terebélyesednek a marketing és PR részlegek.

## Kísérlet a kapitalista piaci minőségügy problémáinak az ellensúlyozására

### Szociális piacgazdaság

Számos országban a korlátozás nélküli szabadpiaci piacgazdálkodás torzításait, igazságtalanságait az ún. *szociális piacgazdaság* intézményével kívánják ellensúlyozni. A szociális piacgazdaság megfelelő adó és szociális intézkedésekkel kívánja a szabadpiaci nyereségérdekeltség megtartása mellett biztosítani a társadalmi minőség bizonyos szintjét.

Gondolatmenetünk lényege, hogy a szabadpiac minőség fogalmára épülő, de azt korlátozó szociális piacgazdaság intézményét úgy értelmezzük, hogy a szociális korlátokat a társadalmi minőség fogalmának a bevezetésével fogalmazzuk meg. Lehetséges persze, hogy számos országban ezt teszik, de nincs tudomásunk arról, hogy a minőségügy irodalmában a piaci minőség és a társadalmi minőség együttes értelmezését használták volna a piac szabályozására.

### Ökoszociális piacgazdaság

Az ökoszociális piacgazdaság a szociális piacgazdaságnak a 21. század követelményei szerint történő továbbfejlesztése. A szociális piacgazdaság azért volt annyira nagyhatású sikertörténet, mert a tőke és a munka közötti harcot ennek a két erőnek a szintézisével helyettesítette.

Ma újabb minőségi ugrás, paradigmaváltás előtt áll a világ. A 21. század új „stratégiai háromszögét” a gazdaság, a társadalom és az ökológia adja:

- a versenyképes gazdaság létrehozása;
- a tisztesség alapján álló társadalmi béke megteremtése;
- az ökológiai egyensúly megteremtése és megőrzése.

### A keresztény társadalometika alapelvei

A társadalmak életképességének, életben maradásának feltétele az adott társadalom által kidolgozott, elfogadott és alkalmazott társadalometika. Európában a keresztény egyházak együttműködésben kialakították a keresztény kultúrán alapuló keresztény társadalometika alábbi alapelveit:

- **Személyközpontúság** (perszonalitás): egyediség és társadalmiság.

- **Szolidaritás:** eltökélt akarat és gondolkodás a *közjóért*, mindenkiért, mert felelősek vagyunk egymásért.

- **Szubszidiaritás:** a *közjó* társadalmi feladatának átengedése alacsonyabb szervezettségű csoportnak (autonómia, önkormányzatiság, nem dereguláció!).

A (keresztény) társadalometika alapelvei alapján kell(ene) a társadalmi minőséget szabályozni és összehangolni a piaci minőség szabályozásával.

A minőség nemzeti szintű szabályozásának, a társadalmi minőség javításának a keresztény társadalometika [11]:

- személyközpontúság (perszonalitás),
- kölcsönös kötelezettségvállalás (szolidaritás) és
- a társadalmi közösségek önálló működtetése (szubszidiaritás)

alapelveire kell(ene) épülnie!

A keresztény társadalmi tanítás szerint [12] a *munka* erkölcsi értékét az adja, hogy a személy kibontakozását szolgálja, azt szolgálja, hogy minden szempontból jobban meg tudja valósítani emberségét. Ez a gondolat a *közjó* modelljének szemléletén alapul.

### Hazai kísérletek a keresztény értékeken alapuló gazdálkodásra

Tomcsányi Pál már több évtizede foglalkozik a termékhasznosság, a fogyasztói igények, a marketing és a termékminőség mély tartalmi elemzésével. Legújabb munkájának címe önmagáért beszél [4]: „Az emberi igények jobb kielégítése az anyagi és szellemi értékek összehangolásával”. Ezen dolgozat a minőségügy lényegének keresztény magyarázatát vázolja: az emberi igényeknek két típusát, az anyagi és az élmény javakat értelmezve kiemeli, hogy az egyén boldogulása alapvetően a közösség boldogulásának a függvénye, ugyanakkor a közösségmegtartó szabályok „isten parancsolatok”.

### Végveszélyben az emberiség

Az unokáink, dédunokáink jövője nem a magyar kormány tevékenységétől, hanem részben az EU és még inkább az emberiség jövőjétől függ. Vannak olyan államok, népcsoportok, vallási közösségek, amelyek a szereteten alapul-

nak, erkölcsösek, testvériesek, igazságosak. Félő azonban, hogy a fejlett országok kapzsi, igazságtalan kapitalista rendszere és az azt megalapozó pénzügyi világhatalmi rendszer mindezeket a törekvéseket elnyeli és a világot az erkölcsi válságban elpusztul.

### Van még remény?

Noszlopi László a „*Megmentő és felemelő SZE-RETET*” könyvében [13] elemzően összefoglalta és felhívta a figyelmet arra, hogy az emberiség pusztulása egyedül a megmentő és felemelő szeretet útján kerülhető el. Noszlopi László könyvének utolsó fejezetében így fogalmaz: „A szellemi értékek tisztelete, az igazság és a szépség szeretete, becsületesség és könyörületesség, együttérés az elnyomottakkal, hit az emberek testvéri összekötöttségében azok a tulajdonságok, amelyek a modern kultúrát megmenthetik.” ([13], 137. old.)

XVI. Benedek pápa 2005-ben az emberiség megmentése érdekében adta ki „*Az Isten szeretet...*” kezdetű enciklikáját a keresztény szeretetről [14]. Ugyancsak ő adta ki 2008-ban a „*Szeretet az igazságban...*” kezdetű enciklikáját az ember teljes értékű fejlődéséről a szeretetben és az igazságban [15].

XVI. Benedek pápa 2008-ban meghirdette az ellenség szeretetét is előíró *keresztény forradalmat*, mely egyedüli lehetőség a béke felé. Az emberiség válaszút előtt áll: az erkölcs, az értékek lerombolásával, a szeretet „tiltásával” önmaga bukását fogja-e eredményezni, vagy a fennmaradás érdekében ki fogja robbantani a szeretet forradalmát? Ezt a helyzetet csak úgy lehet meghaladni, ha nagyobb szeretetet és igazságosságot állítunk szembe vele.

Ne feledjük! Az emberiség válaszút előtt áll: melyik utat választjuk? *Az emberiség jövőjének egyetlen helyes útja az önzetlen szeretet!* Csak a szeretet bocsát meg, csak az emel fel, és csak az ad külső és belső békét, boldogságot!

### Irodalom

[1] Veress Gábor (szerk.): *A minőségügy alapjai*  
Műszaki Könyvkiadó, - Magyar Minőség Társaság,  
Budapest, 1999

- [2] Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: *A minőségbiztosítás filozófiája*  
JEL Kiadó, Budapest, 2005
- [3] Tomcsányi Pál: *Piaci áruelemzés és marketing-termékstratégia*  
Országos Mezőgazdasági Minősítő Intézet, Budapest, 1994
- [4] Tomcsányi Pál: Az emberi igények jobb kielégítése az anyagi és szellemi értékek összehangolásával  
*Polgári Szemle*, 10 (3-6), 31-39, 2014
- [5] Csath Magdolna: *Minőségstratégia – TQM Nemzeti Tankönyvkiadó*, Budapest, 2005
- [6] Conti, Tito: Minőség és érték: A menedzsment-szemlélet és a rendszerközpontú gondolkodás konvergenciája I. rész  
*Minőség és Megbízhatóság*, 2006/5, 272-279
- [7] Conti, Tito: Minőség és érték: A menedzsment-szemlélet és a rendszerközpontú gondolkodás konvergenciája II. rész  
*Minőség és Megbízhatóság*, 2006/6, 336-344
- [8] Dahlgaard, Jens, J., Dahlgaard, Su Mi Park, Edgeman, Rick L.: Core value deployment: The need for a new renaissance  
*Total Quality Management*, 9 (4-5), S45-S50 (1998)
- [9] Veress Gábor: Nyereségérdekeltség és társadalmi felelősség  
*Magyar Minőség* 19(2), 12-29 (2011)
- [10] Boda László: *Emberré lenni, vagy birtokolni?*  
Márton Áron Kiadó, Budapest, 1994
- [11] Anzenbacher, Arno: *Keresztény társadalometika*  
Szent István Társulat, Budapest, 2001
- [12] Höffner, Joseph: *Keresztény társadalmi tanítás*  
Szent István Társulat, Budapest, 2002
- [13] Noszlopi László: *Megmentő és felemelő szeretet*  
Ecclesia Kiadó, Budapest, 1975
- [14] XVI. Benedek „*Deus caritas est*” kezdetű enciklikája a püspököknek, a papoknak és a diakónusoknak, az Istennek szentelt személyeknek és minden krisztushívónek a keresztény szeretetről  
Róma, 2005. december 25.
- [15] XVI. Benedek pápa „*Caritas in veritate*” kezdetű enciklikája a püspököknek, papoknak és diakónusoknak az Istennek szentelt személyeknek a krisztushívó laikusoknak és minden jóakarátú embernek az ember teljes értékű fejlődéséről a szeretetben és az igazságban  
Róma, 2009