

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”
2019.május 22.

MERRE ÉS HOGYAN TOVÁBB A MINŐSÉG ÜGYE?

Prof. Dr. Veress Gábor

ELŐSZÓ

- Hatalmas témakör, sok mindent nem látok át, sok témát részletes kellene tárgyalni.
- Kijelentéseimmel nem akarok általánosítani, tudom, hogy vannak kivételek.
- Kevés az idő, csak néhány összefoglaló gondolatot kívánok közölni.
- Két fontos előadás: metrológia, értékmentés

A MINŐSÉG ÜGYE – fontossága, segítői

- Világszerte több millió ember, hazánkban több ezer ember műveli.
- Alapvetően meghatározza a világ minden táján a gyártások és a szolgáltatások színvonalát.
- Hazánkban több szakmai szervezet, sok oktató és vállalati szakember lelkesen segíti a minőség ügyét.
- A jelen összejövetelet is sokan szervezték, sokan eljöttek, köszönet ezért!

A MINŐSÉG ÜGYE – embertelen globális környezetben

- **Világbirodalmi** gazdasági, kereskedelmi és fegyveres **harcok**: USA, Kína, India, EU,...és az EU tagállamok között is(!)...
- A világ nagy részén **erkölcstelen**, kizsákmányoló, nyereségvezérelt **kapitalista gazdálkodási rend**.
- Értékrombolás és közösségrombolás: vallás, erkölcs és jog nélküli, az emberi méltóságot sárba tipró, állati sor alá süllyedt, **testet, lelket és természetet pusztító világ**.

A MINŐSÉG ÜGYE – (nem csak) hazai problémák

- Egyre romló felsőoktatás, minőségügyi szakképzés
- A minőségügy alapozó ismereteinek a hiánya: rendszerelmélet, irányításelmélet, metrológia, modellezés, szociológia,...
- Megfelelőség kezelés (Compliance)
- Jogszabályok, normák szökőárja
- Pénzhajhász oktatók, tanácsadók, tanúsítók, rendezvényszervezők
- Lejáratott, élőködő minőségügyi díjak, mozgalmak, szervezetek

A MINŐSÉG ÜGYE – (nem csak) hazai remények

- Jó minőségi színvonalon működő vállalatok
- Jó légkörű munkahelyi közösségek
- Lelkes minőségügyi szakemberek
- Színvonalas oktatási, tanácsadó szervezetek
- Erkölcsös vállalkozások
- Jó szándékú minőségügyi rendezvények

A MINŐSÉG ÜGYE – a minőségügyi rendezvények problémái

- A minőség egyértelmű értelmezésének a hiánya
- A minőség és a megfelelőség összekeverése
- A gyártás és a szolgáltatás özszemosása
- A torz, félrevezető menedzsment szabványok dicsérete
- A marketing, a kommunikáció túlhangsúlyozása
- **A minőségügy fontos problémái helyett divatos új irányzatok tárgyalása**, pl innováció, 4.0 ipari forradalom, digitalizáció, várhatóan a jövőben a mesterséges intelligencia,...

Ipar 4.0, digitalizáció

- [ISO Fórum: IPAR 4.0 és a versenyképesség - Jövőbemutató eszközök és módszerek a mindennapokban.](#) 2019.04.03. (szerda)
- A Magyar Minőség Társaság új időpontban, 2019. május 24-én tartja a **XXII. Minőségszakemberek Találkozóját**, melynek a címe: ***A digitalizálás a napjaink kihívása***

FELADATAINK

- Harcoljunk az **erkölcsi rend** helyreállításáért!
- Mélyebben ismerjük meg a **minőségügy alapvető fogalmait!**
- Pontosan értelmezzük a **fogalmakat!**
- Különböztessük meg a **valóságot**, az elméleti **modellt** és a valóság leírását!
- Keressük az **ok-okozati összefüggéseket**, ne a tüneteket kezeljük, hanem keressük a problémák gyökér okait és annak alapján keressük a terápiát.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

A korszerű kapitalista piaci minőségügy értelmezése szerint adott termék termelési és a fogyasztási folyamataiból álló **kapitalista piaci igénykielégítési folyamat/hálózat minősége** az igénykielégítési folyamatban/hálózatban **érdekeltek**, azaz elsősorban a fogyasztók, a termelők, a beszállítók és a társadalom értékrendjén alapuló **értékítélete** arra vonatkozóan, hogy a termelési és a fogyasztási folyamatok mennyire elégítik ki az érdekeltek igényeit, azaz az érdekeltek mennyire elégedettek, azaz az **igényeik kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak.
A minőség tehát átadott érték.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

röviden

A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat
(termelés és fogyasztás) minősége
a kapitalista piaci tevékenységek
(termelés és fogyasztás) során
a piaci tevékenységekben *érdekeltek*
igényeinek a kielégítése által átadott érték,
azaz az érdekeltek elégedettsége.

A TELJESKÖRŰ MINŐSÉGMENEDZSMENT (ISO 8402:1994)

**A teljeskörű minőségmenedzsment
a szervezet olyan irányítási módja, amely**

- minőségközpontú,
- mindenki részvételén alapul,
- célja a **fogyasztó/vevő** megelégedettsége által
- a **szervezet** hosszútávú sikeressége, amely
- a szervezet **minden tagjának**
- és a **társadalomnak** hasznára szolgál.

A(Z ÜZLETI) KIVÁLÓSÁG (Nemzeti Minőségi Díj)

A vezetés

megalapozott üzletpolitikával és stratégiával,

a dolgozók és

az erőforrások

hatékony menedzselésével és

a folyamatok szabályozásával:

vevői és

dolgozói elégedettséget és

pozitív társadalmi hatást ér el, amely

kiváló (üzleti) eredményhez vezet.

MSZ EN ISO 9004:2001

MINŐSGMENEDZSMENT RENDSZER

Útmutató a teljesítmény-tökéletesítéshez

Érdekelt-központú:

Érdekeltek igénye (5.2.)

(Minőségpolitika (5.3.))

(Termék előállítás (7.))

Érdekeltekkel kapcsolatos folyamatok (7.2.)

Érdekeltek elégedettsége (8.2.)

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY

MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

összefoglalás

- Az irodalomban rengeteg minőség értelmezés található!
- Az irodalomban keveredik a köznyelvi, a filozófiai és a minőségügyi minőség értelmezés!
- Az ISO 9000:2015 szabványban semmitmondó minőség értelmezés!
- Javasoljuk a minőség érdekeltek elégedettségén alapuló értelmezését!
- Megegyezik a régi ISO 8402 szabvány TQM értelmezésével!
- Összhangban van a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerével!
- Összhangban van az ISO 9004:2000 tartalmával
- Az irodalomban a minőség több helyen a fenti értelmezés egy részeként szerepel, pl vevőelégedettség, amely az érdekeltek elégedettségének része.
- Nagyon sok minőségügyi/vezetési irodalom hangsúlyozza az *értékteremtő* folyamatot (value added process).

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY MEGFELELŐSÉG FOGALMA

A minőségügyben a minőség mellett értelmezzük az **objektumok** (termékek, folyamatok, személyek, rendszerek stb.) – **adott követelményrendszerre vonatkozó – megfelelőségét** (conformity, conformance). Nem azt mondjuk, hogy egy objektum megfelelő, hanem azt mondjuk, hogy egy objektum egy adott követelményrendszer szempontjából megfelelő.

A MEGFELELŐSÉG-KÖVETELMÉNYRENDSZER TARTALMA

- a megfelelőség megállapítása érdekében **vizsgálandó tulajdonságok**
- a vizsgálandó tulajdonságok vizsgálatára szolgáló **mérési skálák**
- az adott mérési skálán alkalmazandó **vizsgálati/mérési módszerek**
- a tulajdonságok mért értékére vonatkozó **követelmények (relációk)**

AZ ÁLLAPOT ÉS AZ ÁLLAPOTVÁLTOZÁS JELENTŐSÉGE

A minőségügy számos területén, például

- a szolgáltatások esetén a szolgáltatást igénybevevő személy vagy objektum,
 - az objektumok karbantartása esetén
- a lényeg az objektum állapota,
állapotváltozása, állapotváltoztatása.

Ezt oktatjuk, így vizsgáljuk?

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”
2019.május 22.

**MERRE ÉS HOGYAN TOVÁBB
A MINŐSÉG ÜGYE?**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor

SZAKMAI-MÓDSZERTANI ELŐADÁSOK

- **Mérhető-e a mérhetetlen, avagy miért mostoha gyermek a Metrológia a minőségügy oktatásában ?** *Dr. Drégelyi-Kiss Ágota*
- **Értékeink átmentése, avagy Ki viszi át a minőséget a túlsó partra?** *Dr. Farkas Gabriella*