

EOQ-MNB Pódiumbeszélgetések a Minőségügyről
2024.május 22.

**A minőségügy magunkkal cipelt zavarai,
különös tekintettel a félrecsúsztott
minőség és a megfelelőség értelmezésére,
és az ezekből fakadó további anomáliákra**

Előadó: Veress Gábor

Korreferáló: Mikó György

Moderátor: Topár József

AZ ELŐADÁS CÉLJA

- **Fogjunk össze a minőségügy hatékonyságának a növelésére!**
- A minőségügy hatékonysága csak akkor növelhető, ha felhasználjuk a minőségügy ismeretanyagát.
- **Vegyük figyelembe a minőségügy eredményeit!**
- **Kérem a segítő együttműködést!**

ELŐSZÓ

Hatalmas anyag, kevés az idő, csak néhány gondolat, lehet, hogy több fontos eredményt kihagytam!

Lehet, hogy nem mindenki által ismert elnevezéseket (minőségügy, minőségügyi minőség fogalma, megfelelőség)) használlok.

Bocsánat, lehet, hogy több kérdésben tévedek.

Bocsánat, ha valakit akaratlanul megebántok.

A MINŐSÉGÜGY MAGUNKKAL CÍPELT ZAVARAI...

- A MINŐSÉGÜGY
- A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

A MINŐSÉGÜGY MAGUNKKAL CIPELT ZAVARAI...

- **A MINŐSÉGÜGY**
- **A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI**

A MINŐSÉGÜGY

A minőségügy

a minőség és

a minőséggel kapcsolatos dolgok összessége,

pl.: megfelelőség, szabványosítás, mérésügy,...

tanúsítás, akkreditálás,...

Pl: oktatásügy, hadügy, egészségügy,...

Az angol nyelvben nincs ilyen, helyette quality, vagy quality system.

A MINŐSÉGÜGY

A **minőségügy tárgya** a közösségi tevékenységek, azaz javak előállítása és javak fogyasztása és ezek közösségi szabályozása.

A minőségügy alapfogalmai:

igénykielégítési folyamat, igénykielégítési hálózat,
piac, piacsabályozás,
minőség,
megfelelőség,
a minőség szabályozása.

A MINŐSÉGÜGY: KAPITALISTA SZABADPIACI MINŐSÉGÜGY

A minőségügyben, - ami kapitalista szabadpiaci minőségügy, - a termelő és a fogyasztó demokratikus társadalmi rendszerben, kapitalista gazdasági rendszerben 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 alapvető munkái

- **Stewhart: Economic Control of Quality of Manufactured Product (1931) !!!**
- **Juran's Quality Control Handbook (1988, 5.kiadás)**
- **FDA (1906) előírások az 1940-es években**
- **MBNQA (1988) ajánlott fejlesztési irányok**
- **Sok külföldi szerző értékes munkája**
- **Sok hazai szerző értékes munkája**

A MINŐSÉGÜGY HAZAI EREDMÉNYEI – válogatás

Varga Lajos: Eredményeink a minőségügy területén, vetítő anyag, 1980 táján, kb 80 név!

MTESZ Emlékalbum 2004 „a minőségügy területén kiemelkedő munkát végzőkről”, kb 150 név!!!, különösen Parányi György, Balogh Albert, Koczor Zoltán, ...

Rengeteg értékes hazai minőségügyi könyv, közlemény!

Sok helyen magas színvonalú minőségügyi oktatás!

A hírlevélben mellékelek a hazai eredményekről összefoglalót .

AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT

Az igénykielégítési folyamat

adott termelő vállalat(intézmény)

adott *termékének* a **termelési folyamatából**

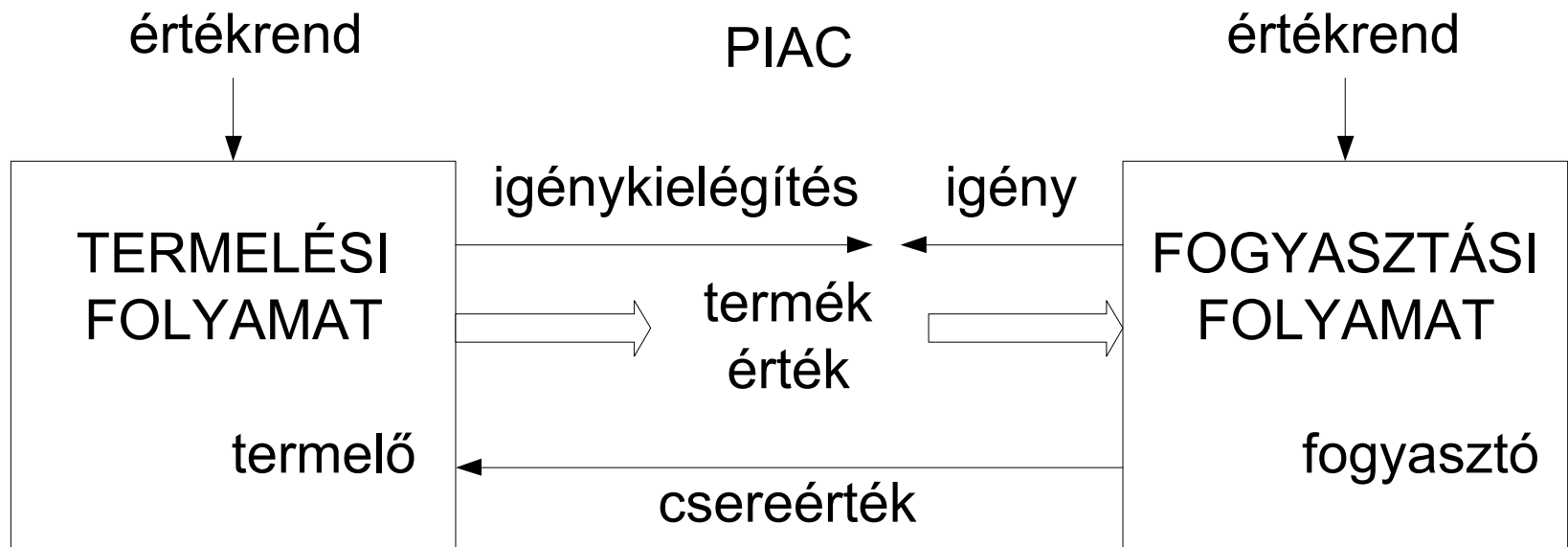
és adott fogyasztónak

az adott *termék* **fogyasztási folyamatából**

és a termelő és a fogyasztó

kapitalista **szabadpiaci kapcsolatából áll.**

AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT



AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI HÁLÓZAT

Az igénykielégítési hálózat

a piaci igénykielégítési folyamat

kiterjesztve

- **a teljes ellátási láncsal**

termék-beépülés (nyersanyag... fogyasztási cikk)

Megjegyzés: a logisztika szerepe!

Megjegyzés: értéknövekedés, értéklánc

- **a termékek teljes életpályájával**

a termék-életpálya (tervezés, ...megszüntetés)

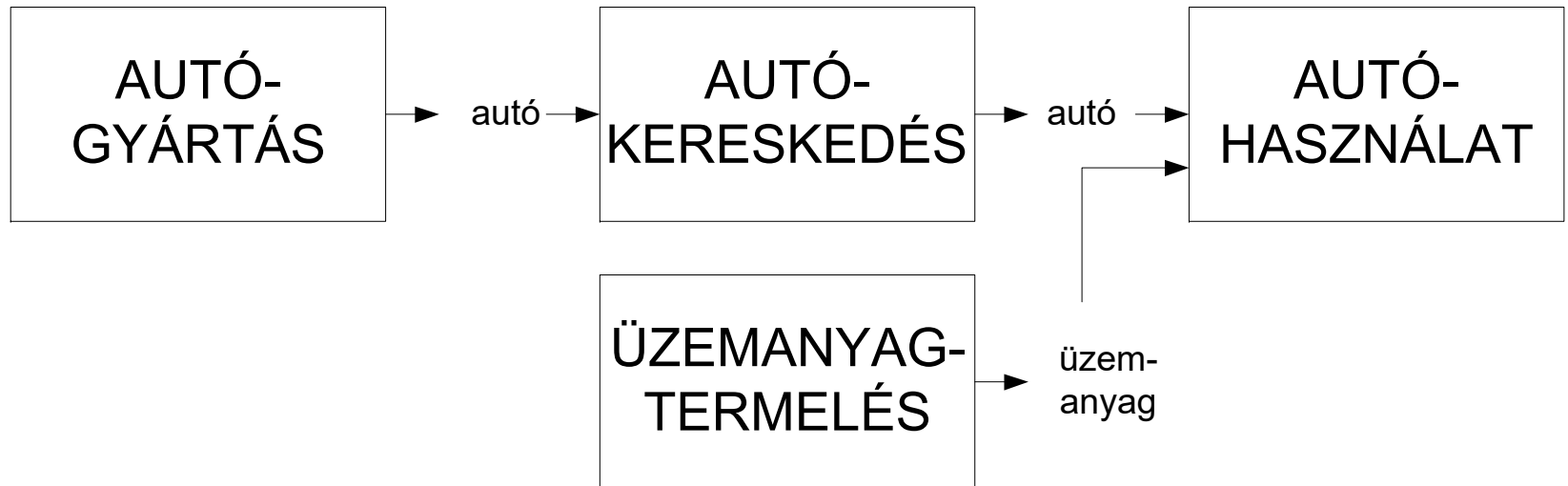
Megjegyzés: körkörös gazdálkodás.

AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI HÁLÓZAT ÉRDEKELTJEI

Az igénykielégítési hálózat
alapvető **érdekeltjei**
az *ellátási láncban* érdekelt
szállítók (beszállítók, alvállalkozók)
termelő (tulajdonos/résztvényes, vezetők, alkalmazottak),
közvetlen fogyasztó és a
végfogyasztó, valamint a
termékek életpályáiban érdekeltek (szabadalom, termék
életciklus, ökolábnyom, stb),
továbbá a társadalom.

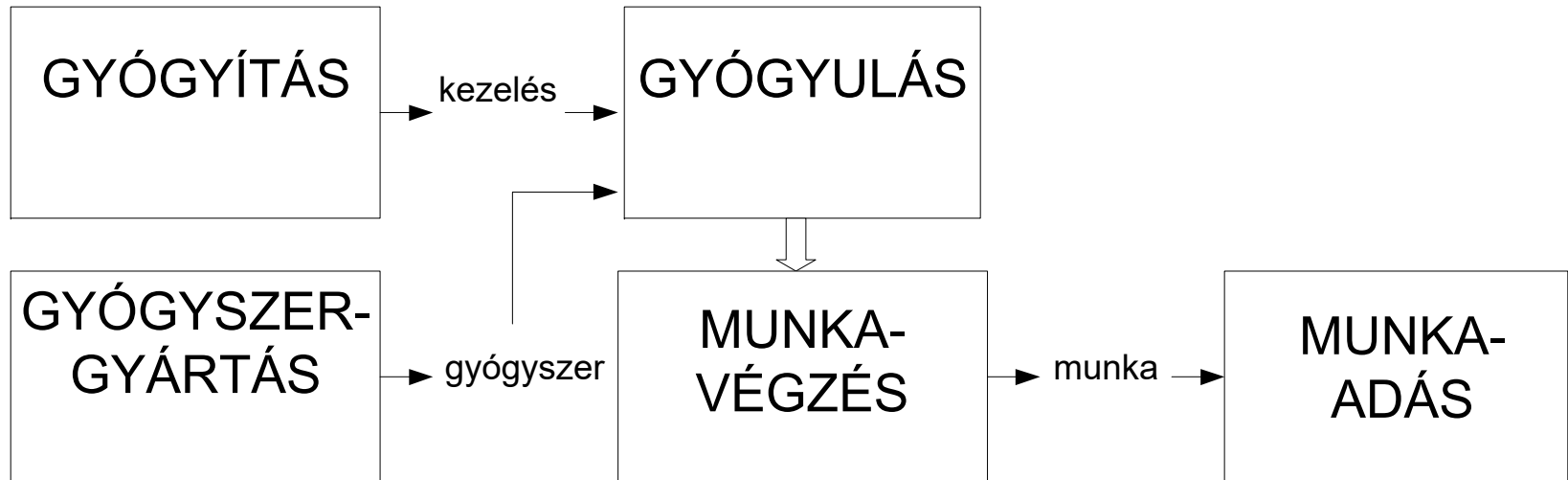
KIK A MEGKÜLÖNBÖZETETT ÉRDEKELTEK?

Példa: az autó gyártása és használata



KIK A MEGKÜLÖNBÖZTETETT ÉRDEKELTEK?

Példa: betegellátás



MEGKÜLÖNBÖZETETT ÉRDEKELTEK

- *további példák*

A MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

A minőségügy értelmezése szerint *adott termék ellátási láncából és a termékek életpályáiból álló kapitalista piaci igénykielégítési hálózat minősége* az igénykielégítési hálózatban **érdekeltek** értékrendjén alapuló **értékítélete** arra vonatkozóan, hogy az ellátási lánc és a termékek életpályája mennyire elégíti ki az **érdekeltek** igényeit, azaz az **érdekeltek** mennyire elégedettek, azaz az **igényeik kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak. *A minőség tehát a folyamatok során az **érdekelteknek átadott érték.***

A TELJESKÖRŰ MINŐSÉGMENEDZSMENT (TQM) ISO 8402:1994

„A teljeskörű minőségmenedzsment a szervezet olyan menedzsment módszere, amely

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

A RÉGI NEMZETI MINŐSÉGI DÍJ KÖVETELMÉNYRENDSZERE

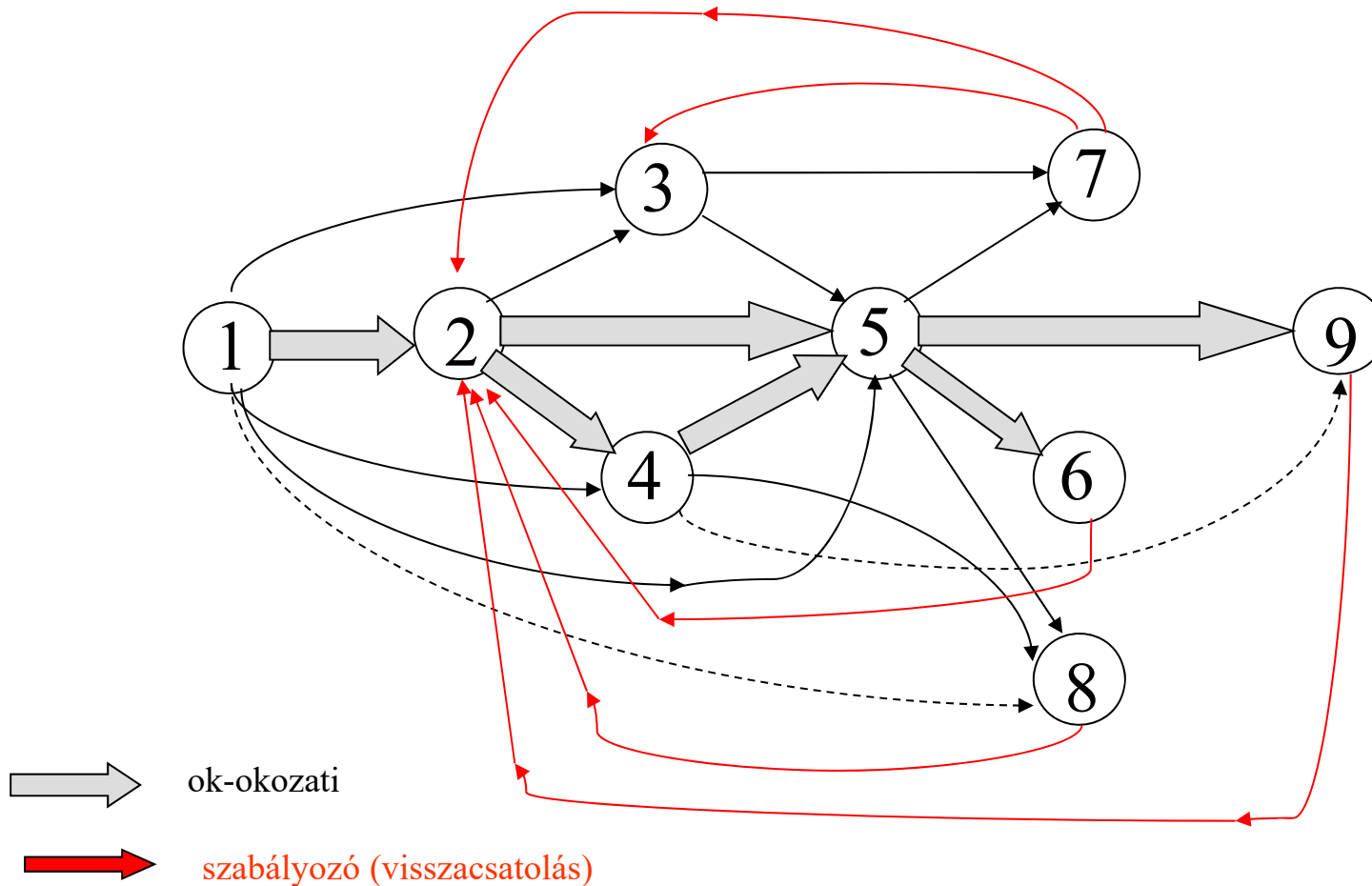
A vállalkozás **minőségképessége** (adottságok)

1. a vezetés
2. politika és stratégia
3. emberi erőforrások
4. partnerkapcsolatok és erőforrások
5. folyamatok

A vállalkozás által **elért minőség** (eredmények)

6. a vevői elégedettség
7. a dolgozói elégedettség
8. a társadalmi hatások
9. kulcsfontosságú eredmények

A NMD KRITÉRIUMAI KÖZÖTTI FŐBB KAPCSOLATOK



A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSÉNEK SZAKIRODALMI HÁTTERE

- Tartalmazza a régi ISO 8402 szabvány TQM értelmezése!
- Összhangban van a korábbi Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerével!(adottságok, eredmények;5 év) !!!
- Összhangban van a régi ISO 9004:2000 tartalmával.
- Az irodalomban a minőség több helyen a fenti értelmezés egy részeként szerepel, pl *vevőelégedettség*, amely csak a vevőt tekinti érdekeltnek.
- Nagyon sok minőségügyi/vezetési irodalom hangsúlyozza az *értékteremtő folyamatot* (value added process).

A MINŐSÉG BECSLÉSE

termékenként és érdekeltenként!

➤ **közvetlenül:** elégedettség-becslés
kérdőív, megkérdezés, stb.

*nagyon sok probléma: kitől, mikor, hogyan,
mit kérdezzünk!*

➤ **közvetetten:** minőség-mutatók

*a mutatók nagyon sok tényezőtől függenek,
félrevezető lehet egyetlen mutató alapján
dönteni!*

A MINŐSÉGÜGY MEGFELELŐSÉG FOGALMA

A minőségügyben a minőség mellett értelmezzük az **objektumok** (termékek, folyamatok, személyek, rendszerek stb.)

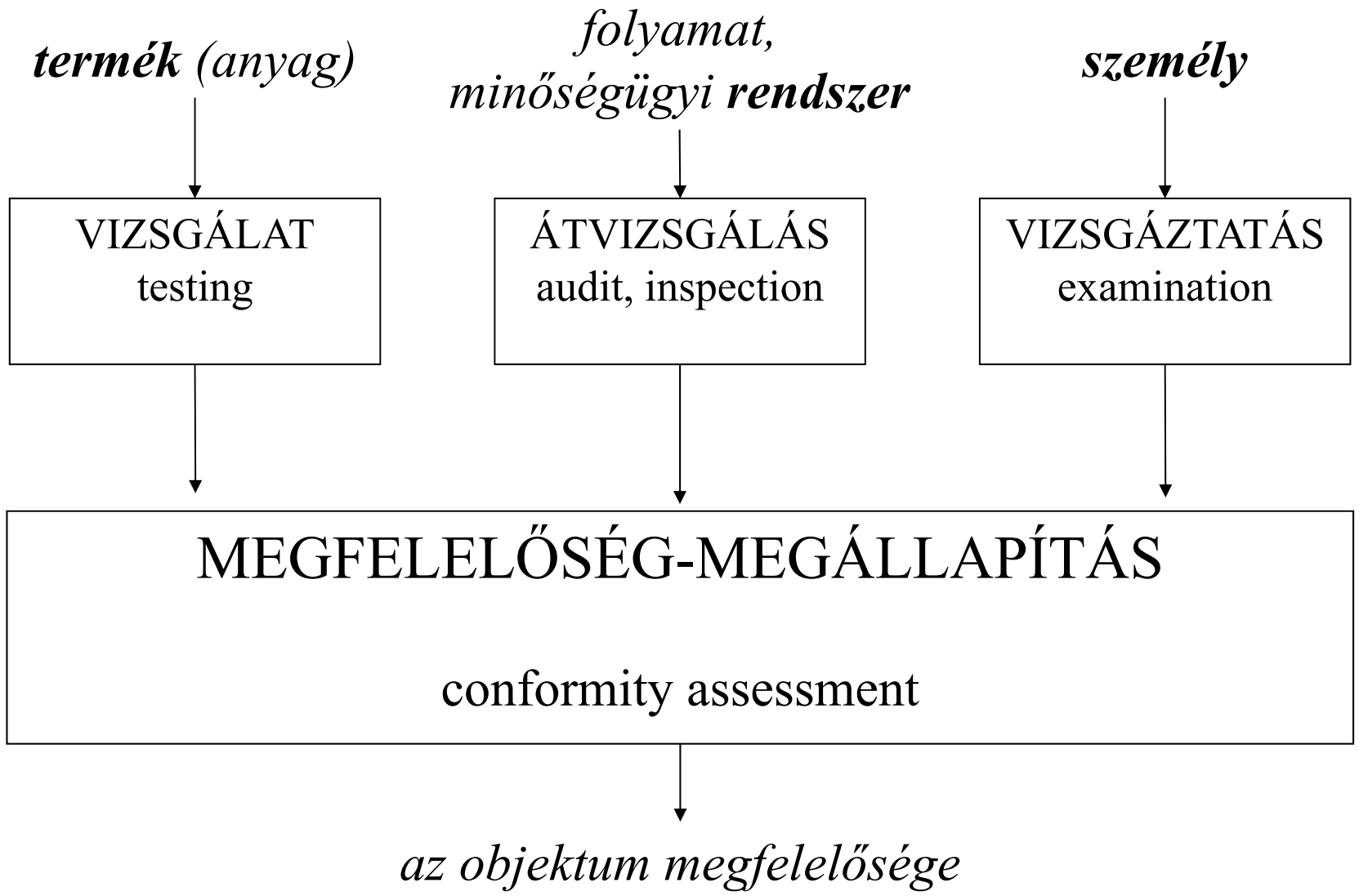
– *adott követelményrendszerre vonatkozó* –
megfelelőségét (conformity, conformance).

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 módszerek,**
- a tulajdonságok mért értékére vonatkozó **követelmények (relációk).**

A MEGFELELŐSÉG-MEGÁLLAPÍTÁS FŐBB TÍPUSAI



A MINŐSÉG SZABÁLYOZÁSA

A minőség szabályozása két szinten történik:

- **Állami szinten – makro minőségügy:**
jogszabályok: *Alaptörvény*, fogyasztóvédelem, termékbiztonság, termékfelelősség, CE jel,...
esetleg ajánlások, pályázatok
- **Vállalati/intézményi szinten – mikro minőségügy:**
minőségmenedzsment-rendszer,
a termék termelés és fogyasztás minőségének három szintű
(folyamat, megfelelőség, minőség) szabályozása

A MINŐSÉGÜGY MAGUNKKAL CÍPELT ZAVARAI...

- **A MINŐSÉGÜGY**
- **A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI**

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- A minőség sokféle értelmezése és keveredése
- Tisztázandó kérdések
- További gondolatok
- Tévúton

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- **A minőség sokféle értelmezése és keveredése**
- Tisztázandó kérdések
- További gondolatok
- Tévúton

A MINŐSÉGÜGY HÁTTÉRBE SZORULÁSÁNAK EGYIK ALAPVETŐ OKA (VG 2014 előadása)

A minőség értelmezésének problémái

- a minőség csak **üres szólam**
- a minőség **értelmezése nélkül**
- a minőség és a megfelelőség **összekeverése**
- a minőség **csak vevőelégedettség**
- az **érték** ritkán szerepel
- a **TQM** bizonytalan tartalma (Deming)
- a minőség helyett a **kiválóság** használata
(*minőség:érték, kiválóság:szempontrendszer*)

A MINŐSÉG FAJTÁI

A **minőség** többféle értelmezése:

- filozófiai, ezen belül
 naturális (leíró),
 értékszemléletű (minősítő),
- köznyelvi,
- szakmai,
- szakmain belül az egyik a minőségügyi.

A minőségügyben a fentieket sokan keverik!

A filozófia minőség fogalma a minőségügy irodalmában

- Szak Péter: A minőség fogalma a filozófia történetében
Minőség és Megbízhatóság
I. 79/4, 102- 105 o
II.- III. 79/4 327- 334 o
IV. 79/5 423- 427 o
V. 79/6 463-467 o
- Birher Nándor: A minőség fogalmának bölcséleti alakulása 161-188 o
(in Veress, Birher, Nyilas: A minőségbiztosítás filozófiája, 2005)

Újabb közleménysorozat a minőségről

Sződi Sándor: **A sokszínű minőség**

A legjobbak minőség értelmezései 1.

Magyar Minőség 2024. március, 16-24 old.

A legjobbak minőség értelmezései 2.

Magyar Minőség 2024. április, 40-44 old.

A legjobbak minőség értelmezései 3.

Magyar Minőség 2024. május, 28-34 old.

kb 200 meghatározás(!), jó lenne hivatkozással!

A FILOZÓFIAI ÉS A MINŐSÉGÜGYI MINŐSÉG ÖSSZEKEVEREDÉSE

- **Filozófiai:** az objektum minemősége
- **Minőségügyi:** az érdekeltek igényének kielégítése („vevőelégedettség”)

Két teljesen eltérő fogalom!!!

A MINŐSÉG ÉS MEGFELELŐSÉG ÖSSZEKEVEREDÉSE

Sokan a megfelelőséget tekintik minőségnek!!!

Sok gyárban(intézményben)

a gyártmány (szolgáltatmány)

megfelelőségét nevezik minőségnek!!!

A megfelelőségből nem következik a minőség!

*(De az ismételt tömeggyártás megfelelőségéből
ugyanaz a fogyasztói minőség következik!)*

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- A minőség sokféle értelmezése és keveredése
- **Tisztázandó kérdések**
- További gondolatok
- Tévúton

A MINŐSÉGÜGYI FOGALMAK ÉRTELMEZÉSE ÉS FORDÍTÁSA NEM EGYÉRTELMŰ

- quality control (minőségszabályozás)
- quality assurance (minőségbiztosítás)
- quality management (minőségmenedzsment)
- quality planning (minőségtervezés)
- quality improvement (minőségtökéletesítés)

- quality management \approx quality control & quality assurance
- quality management \approx quality planning & quality control & quality improvement

- Példák: Juran: Quality Control
Sinha: Management of Quality Assurance
Oakland: Total Quality Management

A MINŐSÉGÜGYI FOGALMAK/ELNEVEZÉSEK FORDÍTÁSA NEM EGYÉRTELMŰ

quality control

minőség-ellenőrzés (régén)
megfelelőség-megállapítás (régí most)
minőség szabályozás (új tartalom)

quality assurance

minőségbiztosítás
(csak néhány szakterületen!)

quality management

minőségirányítás (szabványban,
de véleményem szerint rossz)
minőségkezelés (nem terjedt el)
minőségmenedzsment

A KÖZVETLEN VEVŐ ÉS A FOGYASZTÓ

A magyar nyelvű minőségügyi szabványokban a fogyasztó helyett általában **vevő**, és nincs különbség a **közvetlen vevő** (customer) és a **végfogyasztó/háztartás** (consumer) között, pedig jogi szempontból lényeges a különbség: szerződésjog, ill. termékfelelősség!

AZ ÉRDEKELT

A hazai minőségügyben nem egyértelmű az **érdekelt** elnevezés, mert gyakran érintett, partner, társ, tág értelemben vett vevő. Az érdekeltek angolul stakeholders, interested parties,

A stakeholders elnevezés eredete – akik a lóversenyen egy lóra tettek

A VEVŐELÉGEDETTSÉG NEM MINŐSÉG!

A vevőelégedettséget 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 ISO 9001 ZSÁKUTCÁJA

A vízcsapból is ISO 9001 folyik, mert

- az egyetlen **tanúsítható** MMR szabvány,
- „vevő a király”, megköveteli a **beszállítóktól**

Zsákutca, mert **vevőelégedettséget** ír elő

- a tulajdonos, vezetés nem vevő elégedettséget, hanem nyereséget akar,

Ki az a vezető, aki nem a nyereséget akarja?

Van nyereséget szolgáló MMR szabvány???!??!

(Az ISO 9004:2000 ilyen volt, de hatályon kívül)

Miért ne lehetett volna az ISO 9004-et tanúsítani???

VAN SZOLGÁLTATÁS **MMR SZABVÁNY???**

A szolgáltatást igénybevevő nem vevő,
mert neki aktívan részt kell vennie
a szolgáltatás igénybevételi folyamatban,
amit a szolgáltatást adónak kell(ene) irányítani.
A szolgáltatásra nem alkalmas az ISO 9001!!!

A MINŐSÉGÜGY EREDMÉNYEIT FIGYELMEN KÍVÜL HAGYVA?

- Stewhart: Economic Control of Quality of Manufactured Product (1931) !!!
- Juran's Quality Control Handbook (1988, 5.kiadás)
- MBNQA
- Külföldi és hazai szerzők...

Nem ezekre építve, hanem a minőségügy ismereteket figyelmen kívül hagyva önálló életre kelt:

- TQM, ÁMR, Shiba ...
- Lean, szix szigma,...

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- A minőség sokféle értelmezése és keveredése
- Tisztázandó kérdések
- **További gondolatok**
- Tévúton

A VÁLLALATI MINŐSÉGMENEDZSMENT RENDSZER ÉRTELMEZÉSE

A minőségügy irodalma nem foglalkozik azzal, hogy a vállalati (gyári, intézményi) minőségmenedzsment rendszer és a minőségpolitika *vállalati szinten, vagy termékenként értelmezendő.*

- A vállalati minőségmenedzsment rendszer az egész szervezetre, vagy a szervezet al-szervezetére is értelmezhető?
- **Összetett/hierarchikus szervezet** esetén milyen felbontás használható, pl al-minőség-menedzsment rendszerek, al-minőség-politikák, erőforrások, folyamatok?
- Az adott termék piaci érettségétől függően minden termék igénykielégítési folyamatához saját minőségpolitika, minőségcél tartozik?

A VÁLLALATI MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

erről is kellene beszélünk!

A vállalat dönti el, hogy adott termék érettségi szintjétől
és a piaci szerepétől függően

*milyen vállalati célrendszer modellt használ,
melyik érdekelt milyen igényét milyen mértékig
kívánja kielégíteni:*

- elsődleges a tulajdonos/résztvényes igénye?
- elsődleges a közvetlen vevő igénye?
- mennyire fontos a munkatárs, a beszállító, a végfogyasztó és a társadalom igénye?

VÁLLALATI/INTÉZMNYI MMR MŰKÖDÉSI MODELLEK ALKALMAZÁSA A SZERVEZET TEVÉKENYSÉGE SZERINT

- gyártás - alkatrésziparok ISO 9000 sorozat
(hadiipar,gépipar, elektronikai ipar,..) számára
- gyártás - folyamatiparok GMP és?(HACCP)
(gyógyszeripar, vegyipar, élelmiszeripar..) számára
- A szolgáltatás számára Van?
- projektmenedzsment számára Van ?
- fejlesztésre MSZ ISO/IEC 20000-1:2019 , régi ISO 9000-3!!!
- speciális: oktatás: ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use. ENQA-ESG, ...
- speciális: laboratóriumok: GLP, MSZ EN ISO/IEC 17025:2018 Vizsgáló- és kalibráló laboratóriumok felkészültségének általános követelményei

A MINŐSÉGÜGY ÁLTAL KEZELT TERÜLETEK

A minőségügy által kezelhető területek:

- **független** termelési, fogyasztási **alrendszerek - gyártás,**
- **és ismételt termelési folyamat,**
- **és megfelelő bemenetek.**

Problémák:

- **szolgáltatás** részben, de ISO 9001, ISO 9004 nem alkalmas
- **megnemfelelő bemenet** figyelmen kívül hagyása
fontos terület a betegellátás, gyógypedagógia !
- egyedileg nem ismételhető tevékenységekben **közös ismételhető tevékenységek**

Fejlesztés, Projekt minőségmenedzsment, ISO 9000-3

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- A minőség sokféle értelmezése és keveredése
- Tisztázandó kérdések
- További gondolatok
- **Tévúton**

A FOGYASZTÓ VÉDELME: TERMÉKFELELŐSSÉG VAGY CE JEL?

- USA: a termékfelelősség mindenre kiterjedő alkalmazása, de ez csak *a már bekövetkezett esetekre*
- A termékfelelősség „világjogszabály”
- EU: CE jel az állampolgárok *megelőző védelmére*

CE JELÖLÉS

- CE: Conformité Européenne (európai megfelelés)
- A CE-jelölés azt jelzi, hogy **a termék megfelel a jelölés elhelyezéséről rendelkező uniós harmonizációs jogszabálynak/jogszabályoknak.**
- A CE-jelölést minden olyan terméken el kell helyezni, amelyet **az EGT-ben és a török piacon hoznak forgalomba,** függetlenül attól, hogy a terméket az EGT-ben, Törökországban vagy más országban gyártották.

„C.E.:ŐRÜLT EURÓPAIAK”: A CE JEL ERŐFORRÁST PUSZTÍTÓ HATÁSA

Áttekinthetetlen mennyiségű:

- Jogszabály (jogalkotó, piacfelügyelő)
- Harmonizált szabvány
- Szabványosító szervezet
- Vizsgáló szervezet
- Akkreditáló szervezet
- Tanúsító szervezet, ...

A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI

- **A minőség sokféle értelmezése és keveredése**
- **Tisztázandó kérdések**
- **További gondolatok**
- **Tévúton**

A MINŐSÉGÜGY MAGUNKKAL CIPELT ZAVARAI...

- **A MINŐSÉGÜGY**
- **A MINŐSÉGÜGY BELSŐ ZAVARAI**

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Veress Gábor (szerk.): A minőségügy alapjai
Műszaki Könyvkiadó ,Magyar Minőség Társaság, Budapest, 1999.
- Parányi György (szerk.): Minőséget – gazdaságosan (Új bővített kiadás) Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2001.
- Koczor Zoltán (szerk.): Minőségirányítási rendszerek fejlesztése
TÜV Rheinland Akadémia, Budapest, 2001.
- Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: A minőségbiztosítás filozófiája
JEL Kiadó, Budapest, 2005.
- Veress Gábor: A szolgáltatás értelmezése és minőségének biztosítása
Minőség és Megbízhatóság, 2008 (XLII évf) 2008/2, 81-94 pp.

UTÓSZÓ

- **Vegyük figyelembe a minőségügy eredményeit!**
- **A fogalmak tisztázásával fogjunk össze a minőségügy hatékonyságának a növelésére!**
- **Kérem a segítő együttműködést!**

.

EOQ-MNB Pódiumbeszélések a Minőségügyről
2024.május 22.

**A minőségügy magunkkal cipelt zavarai,
különös tekintettel a félrecsúszott
minőség és a megfelelőség értelmezésére,
és az ezekből fakadó további anomáliákra**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor

kérdés, megjegyzés
az alábbi címre küldhető

veress@sednet.hu