

PÓDIUMBESZÉLGETÉSEK A MINŐSÉGÜGYRŐL

**Vissza az alapokhoz, avagy a minőségügy
néhány aktuális problémája a
gyakorlatban**

Dudás Ferenc moderátor

Morvai Magdolna problémát felvető előadó

Veress Gábor problémát elemző előadó

Mikó György felkért hozzászóló

2024. szeptember 25.

ELŐZMÉNY

EOQ-MNB Pódiumbeszélgetések 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**

Előadó: Veress Gábor

Korreferáló: Mikó György

Moderátor: Topár József

A PROBLÉMA FELVETÉSE

Morvai Magdolna

PROBLÉMA FELVETÉS

Gyógyszeripari követelmények, gyakorlati problémák:

- FDA Vision „cGMP for the 21st Century Initiative”
- Tudásvezérelt statisztikai módszerek
- Célok, min.szervezet, LEAN gyógyszergyártás
- Lean eszköz (Spear, Bowen) LEAN és cGMP

ZACHÁR JÁNOS FRISS KÖZLEMÉNYE

Zachár János: Beszéljünk egy nyelven

Magyar Minőség, 2024.aug-szept 5-9 o.

26 irodalom (!)

Fogalom alkotás

Fogalmak használata

„...a nem megfelelő definíciók és a szavak rossz értelmezése ...veszteségekhez...vezet”.

**VISSZA AZ ALAPOKHOZ,
AVAGY A MINŐSÉGÜGY
NÉHÁNY AKTUÁLIS PROBLÉMÁJA
A GYAKORLATBAN**

Veress Gábor

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 szuverenitás elvesztése, politikai befolyások, stb. miatt erősen sérül.

A „KORSZERŐ” 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 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 FILOZÓFIAI ÉS A MINŐSÉGÜGYI MINŐSÉG ÖSSZEKEVEREDÉSE

- **Filozófiai:** az objektum mineműsége
- **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 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 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???)

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,...
- © Veress, 2024.09.25.

ÚJ MÓDSZEREK, VAGY CSAK ÚJ ELNEVEZÉSEK, VAGY CSAK ÜRES SZÓLAMOK?

Birnbaum, Robert. (2000). *Management fads in higher education: Where they come from, what they do, why they fail.*

San Francisco, Jossey-Bass.

divatos szavak, hóbortok?

LEAN, hat szigma,...

Véleményem

a Lean-ről és az egyéb „új” módszerekről

- A minőségügy számos fogalma, eljárása már az évezredek során kialakult.
- A „korszerű” minőségügy legtöbb alapfogalma, eljárása az 1900 évek eleje óta már kialakult.

Lehet még **új módszereket** kidolgozni, de ezekhez **az ismert minőségügyi alapfogalmak elnevezéseit kellene használni**, de sokan

- tudatlanságból(?),
 - hírnév szerzés céljából(?),
 - tanácsadóként marketing/pénzszerzés céljából(?)
- új elnevezéseket használnak.**

LEAN MENEDZSMENT

meghatározása

a minőségügyi alapfogalmakkal

A LEAN menedzsment

- a termelésben és a fogyasztásban **érdekeltek**, különösen a vevők **igényét**,
- és a veszteségeket figyelembe vevő,
- korszerű **munkaszervezést**
- és korszerű minőségügyi **eszközöket** alkalmazó
- értékáramlás szemléletű,
- karcsúsított **termelésmenedzsment** rendszer.

A LEAN FILOZÓFIA FŐ ALAPELVEI

A lean *filozófia* két fő alapelve a

- **az ember tisztelete és**
- **a veszteségek, azaz az értéket nem teremtő lépések eltávolítása minden folyamból, tevékenységből.**

A veszteség

A veszteségek állandó keresése, elemzése és eltávolítása a lean vállalat egyik legfontosabb tevékenysége.

Veszteségnek számít mindazon tevékenység, amely közvetlenül nem állít elő a vevő számára értéket.

Ezen tevékenységeket tovább kell osztályozni

- *szükségtelen, megszüntetendő* és
- *az értékteremtést támogató, meg nem szüntethető*

kategóriákba.

Az első csoportba tartozik a muda, mura és muri, a másodikba kerülnek például a folyamatok irányítását, felügyeletét szolgáló folyamatok.

MATEMATIKAI STATISZTIKAI MÓDSZEREK

- Sokféle matematikai statisztikai módszer elterjedése, használata
- A matematikai statisztikai módszerek használatánál figyelembe kell venni, vizsgálni kell az adott módszer alkalmazásának matematikai feltételeit, pl normalitás
- Néhányan pongyolán használják, keverik a korreláció, a regresszió, a faktoranalízis témakörét.
- Nagyon fontos az ok-okozati kapcsolatok felismerése, a gyökér okok megtalálása, és ennek alapján beavatkozás.

Hat szigma

- **Szigma**, σ , a görög ábécé egyik karaktere, melyet a statisztikusok a folyamatokban rejlő ingadozás kifejezésére használnak
- **Hat (6) szigma** szűk értelmezésben adott valószínűségi változó feltételezett eloszlásfüggvényének megbízhatósági tartománya, tág értelemben adott valószínűség-eloszlás ritka eseményei

Célja

- a kulcs üzleti folyamatokban rejlő hibák számának nullára csökkentése és
- azok kimenetét jelentő termékekben, szolgáltatásokban megrejlő ingadozás minimalizálása

Lean hat szigma

- A **Lean Six Sigma** módszertan a **lean** elveket ötvözi a **Hat szigma** (Six Sigma) módszerekkel és eszközökkel. Előbbi a munkafolyamatok hatékonyságának növelését a vevő számára értéket nem teremtő veszteségek, pazarlások megszüntetésével, megelőzésével éri el, míg utóbbi a vállalati folyamatok, a folyamat kimenetek minőségének javítását, fejlesztését célozza meg a működés feltérképezése és az eredményesség folyamatos mérése mellett.
- A leanhez hasonlóan tehát a **Hat szigma** is a folyamatos fejlesztésre törekszik, de sokkal inkább előtérbe helyezi a mérést, a számokon alapuló elemzést, és ezt nagyon komoly matematikai statisztikai módszertannal támogatja.

UTÓSZÓ

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

- Pódiumbeszélgetések 2025 javasolt témák:
 - A vállalati kultúra, értékrend fontossága
 - Hogyan kezelhető a szabványok szökőárja?
 - Elnyel minket a jogszabályok áradata!

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.

Pódiumbeszélgetések a Minőségről

Vissza az alapokhoz, avagy a minőségügy néhány aktuális problémája a gyakorlatban

Dudás Ferenc moderátor

Morvai Magdolna problémát felvető előadó

Veress Gábor problémát elemző előadó

Mikó György felkért hozzászóló

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

2024. szeptember 25.