

EOQ közös Szakbizottsági Pódium
2016.január 27.

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

Prof. Dr. Veress Gábor

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

bevezető

- **Érthető** lesz amit mondok? Alig van közös ismeretháttér, kevés a közös fogalomrendszer.
- *Fontos, vagy hasznos? fontos, mert hasznos?
Miért kell fontossá tenni?*
- Hatalmas, áttekinthetetlenül nagy témakör, így a **teljesség igénye nélkül**.
- Bocsánat az **általánosításért**, tisztelet a kivételnek!
- Bocsánat az esetleges **tévedésekért!**

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

- **Hogyan értelmezem a minőségügyet?**
- **Miért nem fontos ma a minőségügy?**
- **Miként tehetjük fontossá a minőségügyet?**

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

- **Hogyan értelmezem a minőségügyet?**
- **Miért nem fontos ma a minőségügy?**
- **Miként tehetjük fontossá a minőségügyet?**

HOGYAN ÉRTELMEZEM A MINŐSÉGÜGYET?

- Alapvető kérdés, hogy van-e **általános minőségügy**, amelyet a különböző értékrenddel rendelkező közösségek/társadalmak külön-külön használnak, vagy
- a gyakorlatban csak a „hagyományos” = **kapitalista piaci minőségügy** létezik, bár nem szokás így nevezni, és ezt elemezzük és ennek a fontosságát vizsgáljuk, és
- ezt mint piaci minőségügyet **általánosítjuk...** és ezt **kiterjesztjük...**

HOGYAN ÉRTELMEZEM A MINŐSÉGET?

- Filozófiai minőség
- A hagyományos (kapitalista) minőségügyben semmitmondó (lásd később)
- A közösségi minőségügyben a ***közösségi tevékenységek minősége*** a közösségi tevékenységekben **érdekeltek** - közösségi értékrenden alapuló - értékrendjéből következő **igényeinek a kielégítése által átadott érték**

A minőséget az adott minőségügy értelmezi.

HOGYAN ÉRTELMEZEM A MINŐSÉGÜGYET?

- „Hagyományos” = **kapitalista piaci minőségügy**
- A kapitalista társadalmi rendszerben **nem nyereségérdekeltségű, nem piaci minőségügy**
- Általánosítás: **közösségi minőségügy**
- Közösségi minőségügyek - példák
- A közösségi minőségügy **kiterjesztése**

A „hagyományos” = kapitalista piaci minőségügy

- Kapitalista gazdasági **tevékenységek**: termelés és fogyasztás
- A piac szabályozása: **kapitalista gazdasági/társadalmi rendszerben**
- A kapitalista társadalmi rendben a **közösség értékrendje** a pénzben kifejezett nyereség maximalizálása
- **A minőség**: a termelésben és a fogyasztásban érdekeltek igényeinek a kielégítése által átadott érték
- **Kapitalista minőségügy**: a minőség állami és intézményi/vállalati szintű szabályozása

Következmény:

Minden termék piaci áru, pénzben kifejezett ár

Nem nyereségérdekeltségű „kapitalista” minőségügy (?)

A kapitalista társadalmi rendszerben

nem nyereségérdekeltségű,

nem piaci minőségügy:

a termék nem piaci áru, hanem közjó

- közszolgáltatás, ahol a „vevő” a társadalom

- pl. Bethesda kórház

*Megjegyzés: ISO 9004 – minden érdekelt
elégedettsége*

A kapitalista minőségügy általánosítása: a közösségi minőségügy

- **Közösségi tevékenységek:** *javak termelése és javak fogyasztása*
- A közösségi tevékenységek **érdekeltjei**
- A közösségi tevékenységek **minősége:** az érdekelték igényeinek a kielégítése által átadott érték, az elégedettségük
- (A közösség értékrendjéből következik, hogy az érdekelték igényét kik, hogyan alakítják.)
- **Közösségi rend:** a termelés, a fogyasztás és a közösségi kapcsolat szabályozása

Közösségi (piaci) minőségügyek - példák

- Kapitalista minőségügy
- Iszlám minőségügy(WQF)
- Szereteten alapuló közösségi minőségügy
- Keresztény minőségügy
- ...

A közösségi (piaci) minőségügy kiterjesztése

Kiterjesztés: a közösségi minőség mellett

- az *egyén* életminősége,
- a *társadalmi* minőség, ...
- és a *Föld* (Glóbusz) (emberiség) minősége

*Megjegyzés: jólét helyett jól-lét, GDP helyett
GNH (Gross National Happiness) vagyis
a bruttó nemzeti összboldogság mutató*

Miért kell fontossá tenni a minőségügyet?

HIPOTÉZIS

A közösségi minőségügy a közösségi tevékenységek célját átfogó általános modell.

ALAPPROBLÉMA

Az adott *közösség*
milyen társadalmi/gazdasági **rendszerben**,
milyen **értékrend** szerint működik,
és ebből következően
mi a közösség, a szervezet és az egyén **célja**.

Miért kell fontossá tenni a minőségügyet?

Sejtés:

Minden közösség közösségi tevékenységeinek
hajtóereje, a mozgató rugója, célja
a közösség értékrendjéből következő **minőség!**

(Szigeti Tamás: entrópia – szeretet)

Felhasznált fontosabb irodalom

- Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály:
A minőségbiztosítás filozófiája
JEL Kiadó, Budapest, 2005.
- Veress Gábor: **A minőség tudomány értelmezése** – Kísérlet a minőségügy tudományos megalapozására 1.-2.rész
Magyar Minőség 2015/1, 6-14 és 2015/2, 4-12.
- Veress Gábor: **Minőség és etika**
Minőség és Megbízhatóság, 2015/6, 355-368
- Tornielli, Andrea, Galeazzi, Giacomo:
Ferenc pápa – Ez a gazdaság öl
Jezsuita Kiadó, 2015.
- World Quality Forum of the International Academy for Quality,
Budapest, 2015.október 26-27

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

- Hogyan értelmezem a minőségügyet?
- **Miért nem fontos ma a minőségügy?**
- Miként tehetjük fontossá a minőségügyet?

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉGÜGY?

- Mert a kapitalista minőségügynek csak a nyereségmaximalizáláshoz eszköz a minőségügy
- Mert a minőségügy ezer sebtől vérzik (lásd a fejlesztésnél)
- Mert a fejlett országok társadalma erkölcstelen
- Mert az erkölcstelen kapitalista gazdaság öl
- Mert nem a minőségre költik a pénzt

A kapitalista minőségügy főbb jellemzői

- Alapja az individuáletika, így **igazságtalan**, nincs benne szolidaritás, közjó
- Egyetlen cél a **nyereség**, így egyetlen érdekelt a „tulajdonos”
- Egyedüli érték a **pénz**
- Minden **áru**
- Az **ember** csak áru, erőforrás
- Kegyetlen, igazságtalan **versenyszellem**

Nem fontos a minőségügy, mert a kapitalista minőségügynek csak eszköz a minőségügy (!)

- A nyereség maximalizálásnak nincs vállalati minőségügyi működési modellje!
- Csak a nyereségmaximalizálás miatt kell vevőelégedettség, dolgozói elégedettség.
- A társadalmi igények figyelembe vétele csak a jog miatt.
- Vevői szerződések miatt termék-megfelelőség.
- A termék minőség csak a termékfelelősség jogintézmény miatt kell.
- A beszállítók kizsákmányolása ISO 9001 alapján.
- A részvények miatt megszűnt a tulajdonosi felelősség !

A kapitalista minőségügy lényegéből eredő káros hatások

- Tulajdonosi/részvényes - elsősorban rövidtávú - **nyereségmaximalizálás**
- **Versenyszellem** (pusztuljon a gyenge)
- Az áruknak csak piaci **pénz értéke** van
- A közösségi javak, pl. kultúr-javak is **piaci áruk**
- A **dolgozók** kizsákmányolása, „beszállítók”
- A **beszállítók** kizsákmányolása
- Minőség helyett marketing
- Több milliárd ember elszegényedése, éhezése, pusztulása
- **Fenntarthatatlan világ**

Nem fontos a minőségügy, mert ezer sebtől vérzik (lásd a fejlesztésnél)

- Nincs a felsőoktatásban minőségügyi **alapszak**, nincs minőségügyi tudományos élet, nincs MTA képviselete, a MAB ESG (nem 2015) látszat követelménye
- Elnevezések magyarázat nélkül (pl. **minőség!!!**), torz fordítások, divatos kifejezések
- Félrevezetések
- Erkölcstelenségek

Nem fontos a minőségügy, mert a fejlett országok társadalma erkölcstelen

- Értéknélküliség, értékzavar
- Erkölcsnélküliség
- Erkölcs helyett jog
- Igazságszolgáltatás helyett jogszolgáltatás
- **Bizalomvesztés**

Nem fontos a minőségügy, mert az erkölcstelen kapitalista gazdaság öl

- Hamis áruk, hamis érzékelők,...
- A fogyasztók hülyítése
- Hazug ígéretetek: ki nem fizetett beszállítók, ügyfelek
- Becsapott részvényesek
- A pénzpiacok, az árupiacok gyarmatosítása, hiteldiktatúra
- Áruvá vált kultúra, egészségügy, sport, környezetvédelem, társadalmi felelősségvállalás
- Áruvá vált szervek, emberek
- Áruvá vált terrorizmus, migráció
- Új munkaerő szerzése a nemzetállamok tönkretételével

Nem fontos a minőségügy, mert nem a minőségre költik a pénzt

Ha egy (egészségügyi) intézmény nem rendelkezik a működéséhez szükséges feltételekkel, akkor a „minőségbiztosítás” célja a **minőség(elégedettség) maximalizálása** helyett csak a **működés** - mind a beteg, mind az ellátó - elsősorban **szakmai veszteségeinek** kockázatelemzésen alapuló **minimalizálása** lehet. (Dr. Kassai-Farkas Ákos)

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

- Hogyan értelmezem a minőségügyet?
- Miért nem fontos ma a minőségügy?
- **Miként tehetjük fontossá a minőségügyet?**

MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ A MINŐSÉGÜGYET?

- Fejlesszük/tökéletesítsük az ezer sebtől vérző minőségügyet!
- Emeljük hazánk kulturális és erkölcsi színvonalát!

MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ A MINŐSÉGÜGYET?

- **Fejlesszük/tökéletesítsük az ezer sebtől vérző minőségügyet!!!**
- Emeljük hazánk kulturális és erkölcsi színvonalát!

FEJLESSZÜK/TÖKÉLETESÍTSÜK AZ EZER SEBTŐL VÉRZŐ MINŐSÉGÜGYET!

- Magas szinten oktassuk a minőségügyet!
- Pontosan értelmezzük a minőségügyi fogalmakat!
- Vegyük figyelembe a minőségmenedzsment rendszer szabványok korlátjait!
- Ne ámítsuk magunkat, sok hiba van!
- Ne vezessünk félre senkit!
- Tárjuk fel a valóságot!
- Harcoljunk az etikus minőségügyért!

Magas szinten oktassuk a minőségügyet!

- Társadalmi-szakmai (social-technical) tudomány
- Egyértelmű véges (magyar) fogalomrendszer
- Egyértelmű állításrendszer
- Bizonyító és hihető következtetések
- Tudományos érvelés
- Megfelelő mérési skálák alkalmazása
- Ne látszatkapcsolatokat elemezzünk, hanem tárjuk fel az ok-okozati kapcsolatokat, gyökér-okokat!
- A minőségügyi modelleket rendszerezünk!

Pontosan értelmezzük a minőségügyi alapfogalmakat!

- Rendszer, folyamat, szabályozáselmélet (állapot értelmezése!)
- Termék szűk és tág értelemben
- Gyártás és szolgáltatás
- Közvetlen vevő (customer), végfogyasztó (consumer)
- Érdekeltek, igény, szükség, elégedettség,...
- Minőség, (mineműség), (minőségképesség), megfelelés, minőségügy
- A vállalat **minőség értelmezése**
- Termék **megfelelés, termékfelelőség, felelőség** szerződés hibás teljesítésért, **felelőség** szerződésen kívül okozott kárért

Pontosan értelmezzük a minőségügyet!

- **Minőségügy** nem (csak) ISO 9001, hanem jog, gyógyszeripar, autóipar, repülésügy, űrkutatás,...
- Meg kell különböztetni a megfelelő bemenettel és a megnefelelő bemenettel működő folyamatok minőség szabályozását!
- **Minőség szabályozás** két szinten: állami(makró) és vállalati/intézményi(mikró) minőségügy
- A vállalati **termelés minőség szabályozása** három szinten:
 - folyamatszabályozás
 - megfelelőség-szabályozás
 - minőség szabályozás

A minőségmenedzsment rendszer szabványok korlátjai – ISO 9001

- Az ISO 9001 csak a közvetlen vevőnek jó!
(A beszállítók kizsákmányolásának szabványa!)
- Nagyon rossz fordítások! Pl.: control=felügyelet, management=irányítás, ...
- Nincs pontosan értelmezve a **min men rendszer**
- Nincs pontosan értelmezve az **érdekelte fél**
- Nincs értelmezve a **minőségsszabályozás**
- Szabályozáselmélet helyett **félreértett PDCA**
- Hiányzik a megfelelőség-megállapítás és jelölés
- A vállalati kultúra csak apró-betűs megjegyzésben

A minőség értelmezése: ISO 9000

3.6. Terms related to requirement

3.6.2. quality (???)

degree to which a set of inherent [characteristics \(3.10.1\)](#) of an [object \(3.6.1\)](#) fulfils [requirements \(3.6.4\)](#)

- Note 1 to entry: The term “quality” can be used with adjectives such as poor, good or excellent.
- Note 2 to entry: “Inherent”, as opposed to “assigned”, means existing in the [object \(3.6.1\)](#).

inherent=benne rejlő

3.6.11. conformity

fulfilment of a [requirement \(3.6.4\)](#)

Ne ámítsuk magunkat, sok hiba van a vállalatoknál!

„Ne csináljunk úgy, mintha menne ez a vonat!”

- Sok vállalat értékrend és célrendszer nélkül
- A vállalat „közösség”?
- Sok vállalatnál üres minőségpolitika
- Sok vállalatnál a minőségügy=ISO 9001
- Sok vállalatnál a minőségügy=MEO (megfelelőség)
- Sok vállalatnál nem ismerik az alapvető és a vonatkozó jogszabályokat
- Rossz, félrevezető minőségmutatók, kérdőívek, mérési skálák
- Káros teljesítmény-értékelések
- Elégedettség-vizsgálatok, belső auditok intézkedések nélkül
- EFQM modell hibás használata: hibás önértékelés

Ne ámítsuk magunkat, sok hiba van a minőségügyi szervezeteknél!

„Ne csináljunk úgy, mintha menne ez a vonat!”

- A szolgáltatásoknak nincs használható szabványa!
- Alacsony színvonalú mérési kultúra
- Gyenge előadások, tanfolyamok
- Drága tanfolyamok meghirdetése szinte tartalom nélkül és előadók nélkül
- Vitatható „minőségű” tanúsítás, akkreditálás, minősítés, díj-odaítélés

Ne vezessünk félre senkit!

- Minőség, megfelelőség pontos **értelmezés nélkül**
- Rendszer, folyamat, termék, menedzsment, innováció, validálás, felszabadítás,...**pongyola** értelmezése
- Divatos elnevezések: Lean, 6szigma, tudásmenedzsment,... **értelmezés nélküli** használata
- PDCA, önfelmérés, ... **hibás értelmezése**

Tárjuk fel a valóságot!

- Csak a **bizalomvesztés** miatt kell a regisztráció, tanúsítás, akkreditálás!
- **Ki** auditálhat, ki tanúsíthat, ki akkreditálhat, ki csinálhat szabványt, ki minősíthet, ki oktathat?
- **Mikor kötelező** – *jogi, vagy piaci okokból* - az auditálás, regisztrálás, tanúsítás, akkreditálás, szabvány-használat?
- A társadalom tényleges érdekei helyett pótcselekedetek: társadalmi felelősségvállalás, családbarát munkahely, ...

Harcoljunk az etikus minőségügyért!

- Tanúsítványt, akkreditálást, bizonyítványt csak az azt megérdemlőknek!
- Részrehajlás nélküli minősítő eljárásokat!
- Független, szabad minőségügyi vezetőket!
- Őszinte marketinget!!!???
- Ne hamisítsuk az adatokat!
- Ne kössük tagsági díjhoz a bizonyítványokat, díjakat!
- Az oktatások ne legyenek nyereségérdekeltségűek!
- A szabványosítás és akkreditálás ne legyen nyereségérdekeltségű!
- A tudományos viták ne legyenek nyereségérdekeltségűek!

MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ A MINŐSÉGÜGYET?

- Fejlesszük/tökéletesítsük az ezer sebtől vérző minőségügyet!
- **Emeljük hazánk kulturális és erkölcsi színvonalát!**

EMELJÜK HAZÁNK KULTURÁLIS ÉS ERKÖLCSI SZÍNVONALÁT!

- Emeljük hazánk **kulturális** színvonalát!
- Emeljük hazánk **lelki/mentális egészségi** színvonalát!
- Emeljük hazánk **erkölcsi** színvonalát!
- **Etikus**, színvonalas **kutatás/fejlesztést!**

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?

összefoglalás

- A kapitalista minőségügy igazságtalan!
- Az erkölcstelen kapitalista minőségügy embertelen!
- Helyesen értelmezzük a minőségügyi fogalmakat, helyesen használjuk a módszereket!

MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ? *felelősségünk*

- **Beszéljünk őszintén, nyíltan** a minőségügyi problémákról!
- A minőségüggyel foglalkozók **legyünk igényesek!**
- A minőségüggyel foglalkozók **legyünk erkölcsösek!**

EOQ közös Szakbizottsági Pódium

2016.január 27.

**MIÉRT NEM FONTOS MA A MINŐSÉG
ÉS MIKÉNT TEHETJÜK FONTOSSÁ?**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor