

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”
2023.június 14.

**A PAPÍR ÉS AMI MÖGÖTTE VAN,
AVAGY
MELYEK A HAZAI MINŐSÉGÜGY
HELYZETÉNEK NEURALGIKUS
KÉRDÉSEI**

Prof. Dr. Veress Gábor
professor emeritus

ELŐSZÓ

- *Egyik oldalon: Értékrombolt, erkölcstelen, életellenes, megbolondult világ !!!*
- *Másik oldalon: Minőségügyi guruk: erkölcs nélkül nincs minőség! Van még erkölcs?*
- *Mindkét oldalt tudomásul véve: **tegyünk kísérletet a minőségügy hazai helyzetének javítására!***

Köszönet a sok értékes minőségügyi munkáért!

*A beszélgetésre **59 érdeklődő** jelentkezett,
felelősségünk minél jobb előadásokat tartani!*

Elnézést kérek az esetleges téves állítások miatt!

ÉRTÉKROMBOLT SZELLEMI ÉLET

a szavak ereje???

- **Elnevezések** fogalmak értelmezése nélkül
- Szakmai **divathóbortok**: bizonytalan jelentésű, fogalmakkal nem értelmezett divatos szavak
- **Virtuális valóság**: a fogalmak valóságtól független világa
- **Politikai korrektség**
- Felesleges, értelemzavaró, homályosító **idegen szavak**
- Felesleges, értelemzavaró, homályosító **szakkifejezések** (köznyelv!)

A MINŐSÉGÜGY LÉNYEGES PROBLÉMÁI (1)

- Nem beszélünk közös nyelven, mert a **minőség**, a **megfelelőség** és a **minőségügy** elnevezéseket nagyon sokan nem értelmezik, vagy csak pongyolán értelmezik.
- Figyelembe kell(ene) venni, hogy a termelő (eladó) és a fogyasztó (vevő) a **kapitalista szabadpiacon** találkozik, ott hajtja végre a termék adás-vételét.
- Ma már a szabadpiac **nem igazi szabadpiac**, ez sok problémát okoz a minőségügyben (pl. monopóliumok, megzavart ellátási láncok, ...).

A MINŐSÉGÜGY LÉNYEGES PROBLÉMÁI (2)

- Figyelembe kell venni, hogy a **minőség szabályozása** állami és vállalati szinten történik.
- Fontos lenne a **vállalati minőségmenedzsment rendszer** értelmezése.
- Súlyos szemléleti hiányosság, hogy a **menedzsment rendszerek** működésénél sokan csak a szabványokat veszik alapul, és a rendszerre vonatkozó jogszabályokat nem.

A MINŐSÉGÜGY LÉNYEGES PROBLÉMÁI (3)

- Meg kell különböztetni a **közvetlen fogyasztót** (customer) és a **végfogyasztót** (consumer).
- Figyelembe kell venni, hogy a **(közti) termékek** jogi szabályozása a megfelelőségen (szerződésjog), a **fogyasztási cikkek** jogi szabályozása a minőségen (termékfelelősség) alapszik.
- Fel kell ismerni, hogy a **szolgáltatások jellemzői** mások, mint a gyártásnak!

A MINŐSÉGÜGY LÉNYEGES PROBLÉMÁI (4)

- Szükséges a mnr **tanúsítása**? akkreditált szervezet általi tanúsítása? Tanúsítani csak ISO 9001 szerint lehet?
- Ki az a(z örült) tulajdonos, aki a saját nyeresége maximalizálása helyett egyedül a vevő elégedettségét tekinti célnak, ezért a **vevő érdekeit képviselő ISO 9001** szabványt kívánja alkalmazni???

MINŐSÉGÜGY NEURALGIKUS KÉRDÉSEI

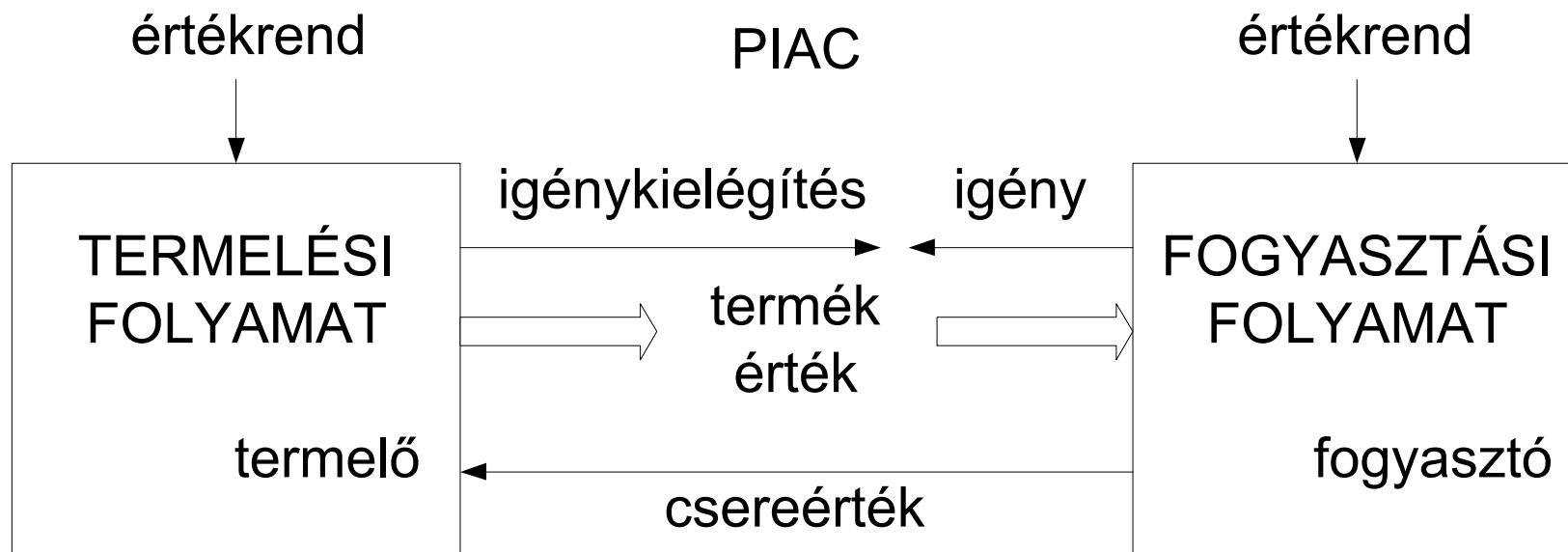
minőség, érdekelt, igény, érték

- **Minőség** elnevezés értelmezés nélkül, helyettesítik pl. a kiválósággal, de azt sem értelmezik pontosan.
- **Minőség** sokféle értelmezése
- **Érdekelt** (stakeholder) értelmezés nélkül, sokféle elnevezés, pl. érintett, belső „vevő”, külső „vevő”..
- Érdekelt kultúrája, **értékrendje, igénye, elégedettsége**; az elégedettség az érdekelt igényei kielégítése által kapott **érték**.

A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSÉNEK ALAPJAI

- **Közösségi tevékenységek:** javak előállítása és javak felhasználása.
- A javakat előállító termelő és a javakat felhasználó fogyasztó a **kapitalista szabadpiacon** köt üzletet (kereslet, kínálat).
- A termék **előállítási és a termék fogyasztási folyamatok** együttese a kapitalista szabadpiaci igénykielégítési folyamat.

A *PIACI* IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT ÉRTELMEZÉSE



PIACI IGÉNYKIELEGÍTÉSI HÁLÓZAT

TERMÉK TELJES ÉLETPÁLYA

termék-életpálya



termék- beépülés



TELJES ELLÁTÁSI LÁNC

A *PIACI* IGÉNYKIELÉGÍTÉSI HÁLÓZAT

A piaci igénykielégítési hálózat

a piaci igénykielégítési folyamat kiterjesztése

- a **teljes ellátási lánc**cal és
- a **termék teljes életpályájával**.

Megjegyzés: Gelencsér András adott energia előállítás anyag és energia szükségletének számítása - ezen hálózat fogalmán alapul.

ÉRDEKELTEK

- Az igénykielégítési folyamat/hálózat főbb **érdekeltjei** (stakeholders), „érintettjei” :
termelő: tulajdonos/résztulajdonos, vezetés, alkalmazottak,
vevő/fogyasztó: közvetlen vevő (customer),
(vég)fogyasztó (consumer)
beszállítók
társadalom
- Az érdekeltek **igénye** a kultúrájuktól, értékrendjüktől függ.
- **Érték** az, ami igényt elégít ki.

A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

A korszerű kapitalista piaci minőségügy értelmezése szerint adott termék termelési és a fogyasztási folyamataiból, és a teljes ellátási láncából és a termék teljes életpályájából 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 az adott termék igénykielégítési hálózata mennyire elégíti ki az érdekeltek igényeit, azaz az érdekeltek mennyire elégedettek, azaz az **igényeik kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak. ***A minőség tehát átadott érték.***

A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

összefoglalás

- Az irodalomban rengeteg minőség értelmezés található!
- Az irodalomban keveredik a köznyelvi, a kétféle filozófiai és a minőségügyi minőség értelmezés!
- Az ISO 9000:2015 szabványban semmitmondó minőség értelmezés!
- **Javasoljuk a minőség érdekeltek elégedettségén alapuló értelmezését!**
- Összhangban van a régi ISO 8042 szabvány minőség értelmezésével!
- Összhangban van a régi ISO 8402 szabvány TQM értelmezésével!
- Összhangban van a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerével!
- Összhangban van az ISO 9004:2000 tartalmával.
- A minőséget több helyen a fenti értelmezés egy részeként értelmezik, pl. vevőelégedettség, amely az érdekeltek egy része.
- Nagyon sok minőségügyi/vezetési irodalom hangsúlyozza az *értékteremtő folyamatot* (value added process).

SZOLGÁLTATÁS

- **Szolgáltatási folyamat:**

*A **szolgáltatást adó***

a szolgáltatás adási folyamat során

a szolgáltatmány által

együttműködve a piacon(!)

a **szolgáltatást igénybevevővel**

szolgáltatást befogadó folyamata által

**a szolgáltatást igénybevevő állapotát kezeli,
megváltoztatja.**

- **A szolgáltatás hasznosítási folyamat:**

*a **szolgáltatást igénybevevő** kezelt állapotának*

a hasznosítása, hasznosulása.

*Minden szolgáltatási folyamatnál a **hasznosítási folyamat**
kell(ene) legyen a cél!*

MINŐSÉGÜGY NEURALGIKUS KÉRDÉSEI

szolgáltatás

- **Termelés és fogyasztás:** gyártás, vagy szolgáltatás
- **Gyártás:** alkatrész iparok, folyamat iparok
- **Szolgáltatás:** szolgáltatás adási és szolgáltatás igénybevételi folyamatok, és a szolgáltatás eredményének a hasznosítási folyamata.

Nem használható az ISO 9001, ISO 9004!!!

A szolgáltatást igénybevevő nem vevő, hanem a szolgáltatás igénybevételi folyamat aktív részese!!!

Példa: felsőoktatás /hallgató, betegellátás/beteg

MIKOR HASZNÁLHATÓK A MINŐSÉGÜGYI MÓDSZEREK?

- **Ismétlődő termelés**
(vagy egyedi folyamatok)
- **A termelés és a fogyasztás külön - külön (gyártás)**
(vagy egy rendszerben (szolgáltatás))
- **Megfelelő bemenettel**
(vagy megnemfelelő bemenettel)

MINŐSÉGÜGY NEURALGIKUS KÉRDÉSEI

megfelelőség

- **Megfelelőség** elnevezés értelmezés nélkül
 - „Megfelelő” nem pontosan értelmezett
 - **Megfelelőség követelményrendszer** írott formában!
 - Sokan a termék megfelelőségét tekintik minőségnek!
 - *A vevő által megkövetelt termék megfelelőség követelményrendszere a szerződésben kell legyen, ez nem minőség(!)*
 - Minőség és a megfelelőség összekeverése.
- Új fogalom, a megfelelőség kiterjesztése:*
- **Megfelelés kezelés** (compliance management) minden előírás összessége.

A MEGFELELŐSÉG FOGALMA

A minőségügyben a minőség mellett értelmezzük az **objektumok** (termékek, folyamatok, személyek, rendszerek stb.) – **adott követelményrendszerre vonatkozó – megfelelést** (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)**

PAPÍR ÉS AMI MÖGÖTTE VAN

tanúsítás

megfelelőség tanúsítás:

- MM rendszer (szabványok),

Ki tanúsíthat?

Hogyan tanúsíthat? Belső audit? Vezetőségi átvizsgálás? Dokumentumok átvizsgálása, helyszíni szemle,...

- anyag/folyamat,
- személyzet (jogszabály, diploma/certificate)

PAPÍR ÉS AMI MÖGÖTTE VAN

akkreditálás

- megfelelőség tanúsító szervezet **minőségügyi akkreditálása** (NAH)
- felsőoktatási intézmény **felsőoktatási akkreditálása** (MAB)

Ki akkreditálhat? (pl. Németország)

Kötelező az akkreditálás? (CE jel)

AMI FONTOS, DE KIMARADT

- A minőség filozófiai, minőségügyi és köznyelvi értelmezése
- A minőség állami szintű szabályozása
- Jogilag szabályozott, nem szabályozott termelési és fogyasztási folyamat
- A minőség vállalati szintű szabályozása
- **A minőségügy oktatása**
- A vállalati minőség értelmezése
- A szabványok szökőárja
- Szabványok és a jog
- Megfelelés kezelés (compliance management)
- A termelési folyamat minőségszabályozása
- A minőségképesség értelmezése
- **A minőség becslése**
- **A minőségügy irodalma**

KÉRÉS

Kedves minőségügyi szakemberek!

- Fogjunk össze a hazai **minőségügyi kultúra megmentéséért!**
- Tartsunk összejöveteleket a **minőségügyi problémák javításáért!**
- Állítsuk össze a hazai **minőségügyi munkák ajánlott irodalom jegyzékét!**
- És még mit tegyünk?

UTÓIRAT

Bármilyen kérdésre szívesen válaszolok

veress@sednet.hu

EOQ-MNB Szakbizottságok
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről”

2023.június 14.

A PAPÍR ÉS AMI MÖGÖTTE VAN,

AVAGY

**MELYEK A HAZAI MINŐSÉGÜGY HELYZETÉNEK
NEURALGIKUS KÉRDÉSEI**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor

professor emeritus

MINŐSÉG

ISO 8402:1994

A minőség a termék, vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek hatással vannak a terméknek (szolgáltatásnak) arra a képességére, hogy kifejezett vagy elvárt **igényeket kielégítsen.**

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

MINŐSGMENEZSMENT 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.)