

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

Prof. Dr. Veress Gábor
egyetemi tanár

A MAI RENDEZVÉNY

- Előzmény: **„A minőségügy etikai aspektusai, avagy hétköznapi dilemmáink”** címmel EOQ-MNB előadás 2014.05.22.
- Előadás célja volt bemutatni, hogy **a minőségügy függ a társadalmi-gazdasági rendszertől és az erkölcstől.**
- Túl sok társadalmi, etikai bevezető után nem maradt elég idő a minőségügyre.
- Most a minőségügyről lesz szó.
Köszönet a lehetőségért, a felkérésért!

A „HAGYOMÁNYOS” MINŐSÉGÜGY „KAPITALISTA” MINŐSÉGÜGY

A fejlett országokban kialakult
un. „*hagyományos*” minőségügy,
ez lényegében „**kapitalista**” minőségügy,
mert a termelő és a fogyasztó
az állam által szabályozott
kapitalista szabadpiacon
bonyolítja le az üzletet.

A MINŐSÉGÜGY: HATALMAS, ALIG ÁTTEKINTHETŐ TÉMAKÖR

- Áttekinthetetlenül sok irodalom, de
köszönet a hazai folyóirat szerkesztőknek
- A minőségügy a **felsőoktatás** mostoha gyereke
- Az **MTA** nem foglalkozik a minőségüggyel, nincs tudományos élet, de van néhány rendezvény,
köszönet az ilyen szervezőknek
- A **kormány**, az állam nem foglalkozik a minőségüggyel
- A minőségügy nem csak „ISO”, lean..., EFQM,...
hanem GMP, CE jel, termékfelelősség,...is

Sok mindent fogok mondani, bocsánat, ha tévedek!

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- **A kapitalista minőségügy lényege**
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

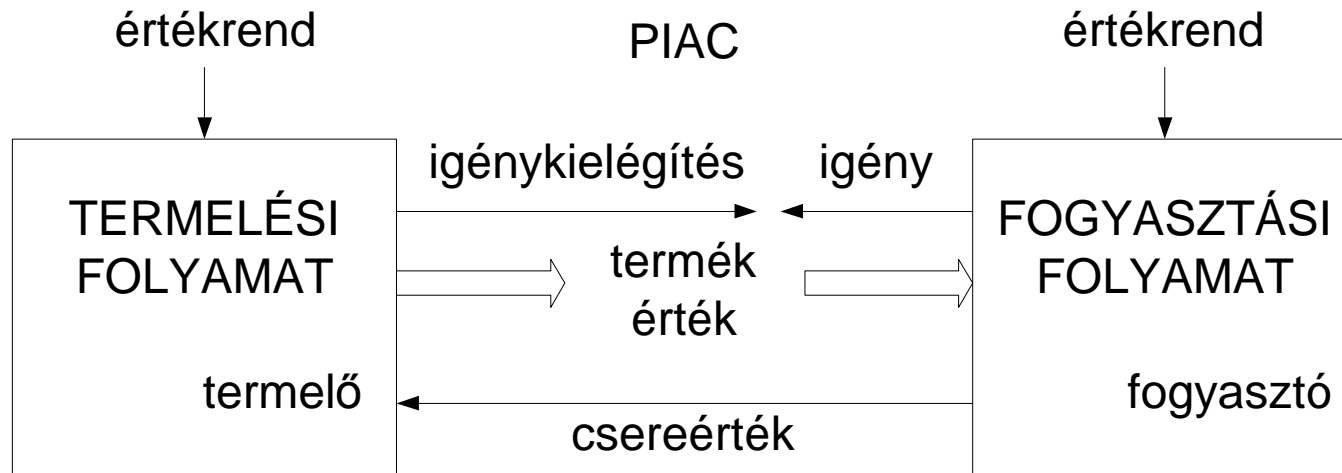
A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY

A „hagyományos” (kapitalista piaci)
minőségügy a **kapitalista szabadpiacon**
a termék áru, így

a **piaci áru** minőségügye, lényegi elemei:

- áru **termelése**,
- áru **eladása/vétele** a (szabad) **piacon**,
- áru **fogyasztása**, felhasználása.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY: PIACI IGÉNYKIELEGÍTÉSI FOLYAMAT



A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY: AZ ÉRDEKELTEK

A piaci igénykielégítési folyamat alapvető **érdekeltejei** (stakeholders, interested parties), érintettjei, partnerei, társai, tág értelemben „vevői” a fogyasztási folyamatban érdekelt **fogyasztók**, a termelési folyamatban érdekelt **termelők** és a termelők **beszállítói** valamint a **társadalom**.

Megjegyzés: **érdekeltek** – akik a lóversenyen egy lóra tettek.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG FOGALMA

A piaci igénykielégítési folyamat **minősége**
a termelési és a fogyasztási folyamatokban

érdekeltek

igényeinek a kielégítése által átadott érték.

Érték az, ami igényt elégít ki.

A minőség tehát átadott érték.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉGÜGY FOGALMA

A kapitalista piaci minőségügy tárgya
a piaci igénykielégítési folyamat minőségének

- **állami/nemzeti szintű** és
- **vállalati/intézményű szintű**
szabályozása.

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS PROBLÉMÁI

- Erkölcsi szempontból értékek
- Erkölcsi szempontból problémák
- Szakmai szempontból hibás alkalmazások
- Erkölcstelen alkalmazások
- A szervezeti kultúra korlátjai

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- **A (kapitalista) minőségügy főbb értékei**
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY FŐBB ÉRTÉKEI – JOGI SZABÁLYOZÁS

- Termékfelelősség (a *minőség* fogalma!)
- Fogyasztóvédelem
- „Versenytörvény” (TPT)
- GMP, GLP, GCP, GDP jogi szabályozása
- HACCP szemlélete és alkalmazása, élelmiszerbiztonság
- Szakmai jogi szabályozás (technical regulation) (CE jel, direktívák) (a *megfelelőségre* épül!)

AZ ISO MINŐSÉGMENEDZSMENT SZABVÁNYOK JELENTŐSÉGE

- sok fontos fogalom (közel) egyértelmű használata: szervezet, termék, folyamat, (vevő), szállító, elégedettség,....
- jól, áttekinthetően rendszerezve
- széleskörűen elterjedt, egységes (ISO) minőségkultúra alakult ki
- *de egyrészt a GMP,...*
másrészt a lean, Kaizen, 6szigma, jidoka,...
külön életet élnek

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY FŐBB ÉRTÉKEI:VÁLLALATI MODELLEK

Működési modellek

- **ISO 9000 sorozat** : alkatrésziparok

(hadiipar, gépipar, elektronikai ipar,..) számára

- **GMP**: folymatiparok

(gyógyszeripar, vegyipar,..) számára

- **Nincs a szolgálatás számára!!!**

Értékelő modellek

- **EFQM/NMD**: minden (?) szervezet számára

A KAPITALISTA PIACI MINOSEGUGY

FŐBB ÉRTÉKEI:

MINŐSÉGÜGYI „ESZKÖZÖK”

- TQM
- SPC, mintavételes tételátvétel
- Lean
- Kaizen
- Gemba
- Jidoka
- 6 szigma
- Stb...

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- **A kapitalista minőségügy lényegi problémái**
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A LIBERÁLIS PIACGAZDASÁG FŐBB ERKÖLCSI PROBLÉMÁI

- elsősorban az egyén **joga**,
háttérben a kötelesség
- elsősorban az egyén **szabadsága**,
eltűnik a testvériesség, egyenlőség
- elsősorban a **magántulajdon**,
a köztulajdon csak megtűrt
- elsősorban a **szabadpiac**,
a közpiac csak megtűrt
- **nyereségérdekeltség**, nincs más cél
- **tőke, hitel, kamat**, a munka nem lényeges stb...

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY LÉNYEGÉBŐL EREDŐ KÁROS HATÁSOK

- Tulajdonosi/résztvényes (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
- A **fogyasztók** hülyítése
- **Fenntarthatatlan világ**

AZ ERKÖLCSTELÉN VILÁGBÓL EREDŐ KÁROS HATÁSOK *BIZALOMVESZTÉS*

- Regisztrálás
- Tanúsítás
- Akkreditálás
- Felelősség-biztosítás
- Értékelő minősítés helyett teljesítményjellemzők
- Felügyelő, ellenőrző hatóságok
- Áttekinthetetlen bürokratikus jogszabályok
- Igazságszolgáltatás helyett jogszolgáltatás

A KÖRNYEZETVÉDELEM IS ÁRU!

- *Szabadpiac:* „Ironikus lenne, ha a szennyezés elleni küzdelem átalakulna egy üzletággá, amiből néhány vállalat, társaság vagy nemzet profitot érne el sokak kárára” Gandhi, 1972.

CO2 kvóta

A TÁRSADALMI FELELŐSSÉG IS ÁRU!

- Nemzeti Minőségi Díj
- Ágazati Minőségi Díjak
- EFQM különböző díjai
- CAF
- Corporate Social Responsibility (CSR)
- B(enefit) corporation - „közhasznú” vállalat
(USA 22 államában jogilag értelmezett,
mindenhol tanúsítható)

***Oktatás, felkészítés, értékelés, regisztrálás, tanúsítás,
akkreditálás...***

pénz, pénz, pénz,...

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- **A lényegi problémák ellensúlyozása**
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY KÁROS HATÁSAINAK ELLENSÚLYOZÁSA

- **ISO 9004 minden érdekelt**
- **Nemzeti Minőségi Díj minden érdekelt**
- **TQM mindenki részvétele**
- **BSC (Kiegyensúlyozott mutatószám rendszer)
nem csak a nyereség**
- **Vállalatok Társadalmi Felelőssége (CSR)**
- **Fenntarthatóság**

KISÉRLET A TÁRSADALMI MINŐSÉG FIGYELEMBE VÉTELÉRE

Társadalmi felelősség/fenntarthatóság

- EFQM, CAF, ... **Nemzeti Minőségi Díj** 8.fejezet,
- Corporate Social Responsibility (CSR)

Vállalatok társadalmi felelőssége

ISO 26000, SA 8000

B(enefit) corporation - „közhasznú” vállalat

USA 22 államban jogilag értelmezett

KISÉRLET AZ EGYÉNI ÉLETMINŐSÉG FIGYELEMBE VÉTELÉRE

- Munkatársak élete: képzés, önmegvalósítás,...
- Legjobb munkahely
- Családbarát munkahely
- Női munkahely
- Munka kisgyermekkel
- A munka elismerése
- ???

de a Munkatörvénykönyv nem elég szociális

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- **A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai**
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HIBÁS HASZNÁLATA ÁLTALÁBAN

A fogalmak tisztázása nélkül,
és a rendszerelmélet nélkül
és a folyamatszemplélet nélkül!

→ Kevés a hatékony alkalmazás

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HÁTTÉRBE SZORULÁSÁNAK EGYIK ALAPVETŐ OKA

A minőség értelmezésének problémái

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

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HIBÁS HASZNÁLATA: az igénykielégítési folyamatok főbb típusai

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

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HIBÁS HASZNÁLATA:

az igénykielégítési folyamatok főbb típusai

- **Ismétlődő**

vagy egyedi folyamatok

- **A termelés és a fogyasztás külön- külön**

vagy egy rendszerben (szolgáltatás)

- **Megfelelő bemenettel**

vagy megnemfelelő bemenettel

 a többivel még adós a minőségügy!!!

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HIBÁS ALKALMAZÁSAI

gyakori esetek

- Vállalati **értékrend, célrendszer nélkül**
- Nincs megkülönböztetve a **minőség, a minőségképesség és a megfeleléség**
- Nincs pontosan értelmezve a **vevő, illetve az érdekelt**
- Nincs megkülönböztetve a **közvetlen vevő (customer) és a fogyasztó (consumer)**

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK HASZNÁLATÁNAK NEHÉZSÉGEI

- 4 fejezet: az egész szervezet?
- 5.3 mi a minőség?
- 5.3 a minőségpolitika kiknek az igényét elégíti ki?
- 5.3 a *szervezet* vagy *részleg* minőségpolitikája?
- 7 fejezet: mi a „folyamat”? hányat kell bemutatni?
- 7 fejezet: hol van a megfelelőség-szabályozás?
- 8 fejezet: minőségyszabályozási kör(!)

Szolgáltatás: a szolgáltatást igénybevevő hol szerepel?

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FŐBB TARTALMI PROBLÉMÁI

- A **minőség** nincs értelmezve,
helyette csak elégedettség, néhol érték,
de a minőségpolitika nem kapcsolódik hozzá!
- A **megfelelőség** nincs értelmezve (!!!)
(2000 előtt volt!) EZ NAGYON NAGY HIBA!
*Ezekből következik, hogy - a gyakorlatban széles
körben elterjedt megfelelőség-vizsgálatok miatt -
keveredik
a minőség, a minőségképesség és a megfelelőség!*

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FŐBB TARTALMI PROBLÉMÁI (folytatás)

- A **rendszer** nincs értelmezve, csak a folyamat
- Nem egyértelmű a **folyamat** fogalma,
a 7. fejezetet termékenként (termékcsoportonként)
termék előállítási folyamatonként (!?)
kell(ene) leírni,
és termékenként mások az érdekeltek (lásd 8.2)!

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FŐBB TARTALMI PROBLÉMÁI (folytatás)

- A folyamat-, illetve a minőség szabályozás-elméleti szabályozása nincs egyértelműen értelmezve (8 fejezet), helyette bizonytalan PDCA ciklus és a vevőtől vevőig (szerintem) zavaros ábra
- Nem jelenik meg a **minőségsszabályozás** három szintje:
a *folyamatszabályozás*,
a *megfelelőség-szabályozás* és
a *minőségsszabályozás*.

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FŐBB TARTALMI PROBLÉMÁI (folytatás)

- A **dokumentum és a feljegyzés** fontos megkülönböztetése csak az ISO 9001-ben van (volt!)
- Az **SPC és a statisztikai mintavételes tételátvétel** nagyon háttérbe szorult


AZ ISO 9001 SZABVÁNY FŐ TARTALMI PROBLÉMÁJA

Az ISO 9001 szabvány lényege,
(a vevő arra kötelezi), hogy a beszállító
(egyetlen) célja a vevő elégedettsége legyen!

→ az ISO 9001

a beszállítók kizsákmányolásának szabványa!

AZ ISO 9001 SZABVÁNY FŐ TARTALMI PROBLÉMÁJA (folytatás)

- Az ISO 9001 szabvány lényegét a tanácsadók gyakran tudatosan (!?) elhallgatják és sok helyen (szakmailag?erkölcsileg?) **hibásan** javasolják!
 *a minőségügy ezért nem kedvelt a vezetők körében?*
- A fentiek ellenére az ISO 9001 széleskörűen elterjedt mivel ez az „egyetlen” min.men. rendszer **tanúsítható** szabvány.
- Jól használható a közszolgáltatásban, ha a „vevő” a **társadalom**.

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FORDÍTÁSÁNAK PROBLÉMÁI

Manage, control, direct keveredése

- **Manage** következetlen fordítása:
irányítás a legtöbb esetben hibás
kezelést alig használ
- **Control** következetlen fordítása:
a szabályozást ritkán használja,
több esetben hibásan kezelésre (!)
fordítja

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FORDÍTÁSÁNAK PROBLÉMÁI

A *customer* és a *consumer* fordítása sokszor **vevő**, de ez nem egyértelmű, félrevezető mind a köznyelvben, mind a szaknyelvben.

- A *customer* fordítása helyesen **közvetlen fogyasztó**, lehetne vevő
- A *consumer* fordítása helyesen **végfogyasztó**, lehetne fogyasztó (?)

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK FORDÍTÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A magyar **tervezés** kifejezés többértelmű. Magába foglalja egyrészt a **tevékenységtervezést** (*planning*), másrészt az **objektum-tervezést** (*design, development*), de nincs szó **termelési folyamat tervezéséről** (*alkatrész iparból indult!*)
- Nem egyértelmű a **folytonos tökéletesítés** kifejezés, ez magába foglalja a helyesbítő és a megelőző tevékenységeket is?

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- Tisztázatlan, hogy szervezet **al-szervezetére** is használható-e ?
- Tisztázatlan, hogy **összetett/hierarchikus szervezet** esetén milyen felbontás használható, pl al-minőség-politikák, erőforrások, folyamatok,...

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- **A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai**
- A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY ERKÖLCSTELLEN ALKALMAZÁSA

- Tanúsítványok pénzért
- Bizonyítványok pénzért
- Díjak pénzért (?)
- Díjak, bizonyítványok tagdíjhoz kötése
- Akkreditálás erkölcstelenül magas díja, szakma helyett bürokratikus követelmények
- Az ISO 9001 használata nem beszállítók esetén
- Adatok megváltoztatása...

A KAPITALISTA MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

- A kapitalista minőségügy lényege
- A (kapitalista) minőségügy főbb értékei
- A kapitalista minőségügy lényegi problémái
- A lényegi problémák ellensúlyozása
- A (kapitalista) minőségügy szakmailag hibás alkalmazásai
- A (kapitalista) minőségügy erkölcstelen alkalmazásai
- **A (kapitalista) minőségügy helyes alkalmazása**

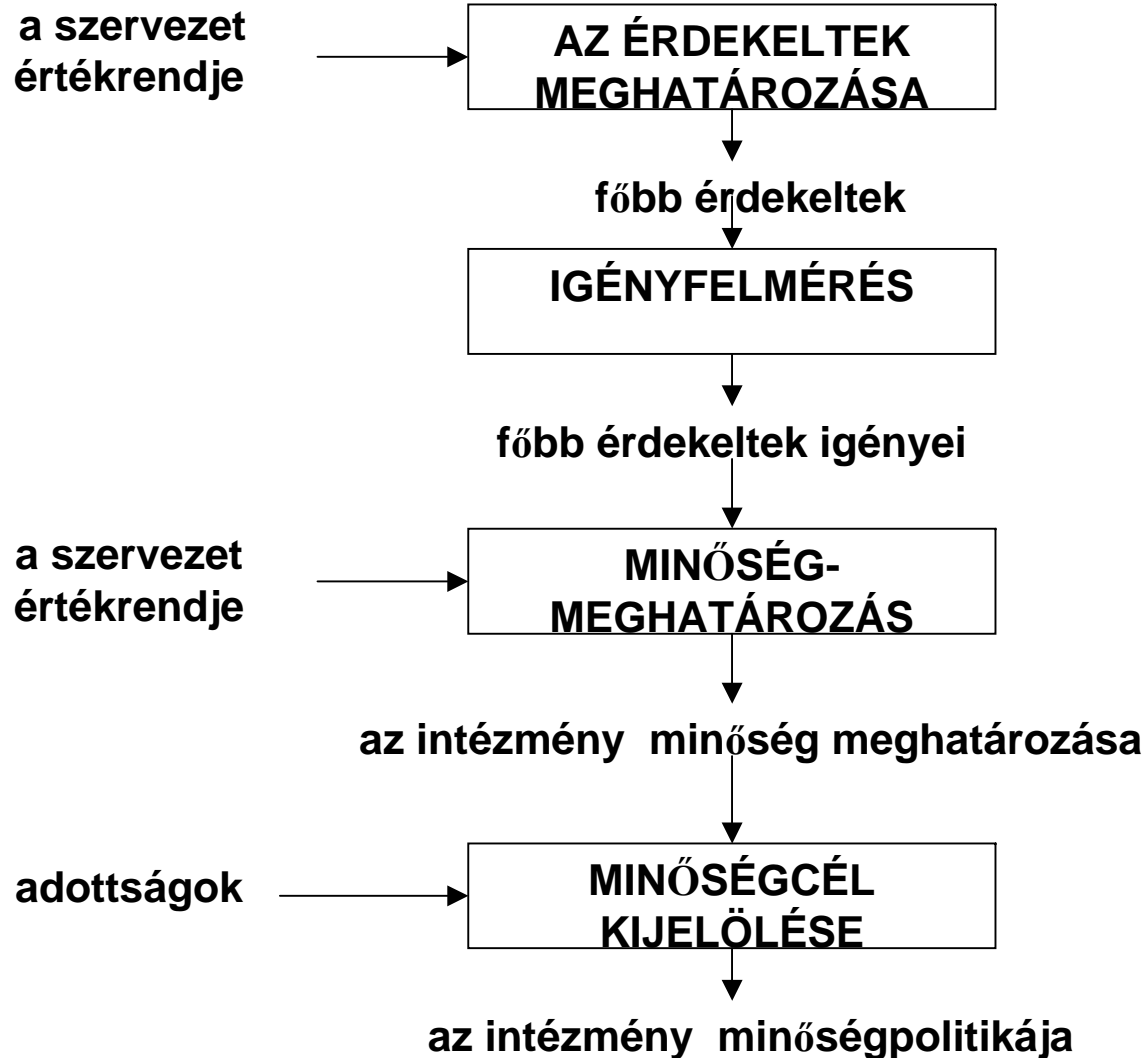
ISO 9001/9004 SZABVÁNYOK: A MINŐSÉG HELYES ALKALMAZÁSA

A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

5. A vezetőség felelősségi köre

- a vezetőség elkötelezettsége (5.1.)
- ***az érdekelt felek igényei és elvárásai (5.2.)***
- ***minőségpolitika (5.3.)***
- minőségcélok (5.4.)

A SZERVEZET MINŐSÉG MEGHATÁROZÁSA



ISO MINŐSÉGMENEDZSMENT SZABVÁNYOK ÉRTELMEZÉSE A SZOLGÁLTATÁSOKRA

ISO 9004-2:1991

**Quality management and quality system
elements**

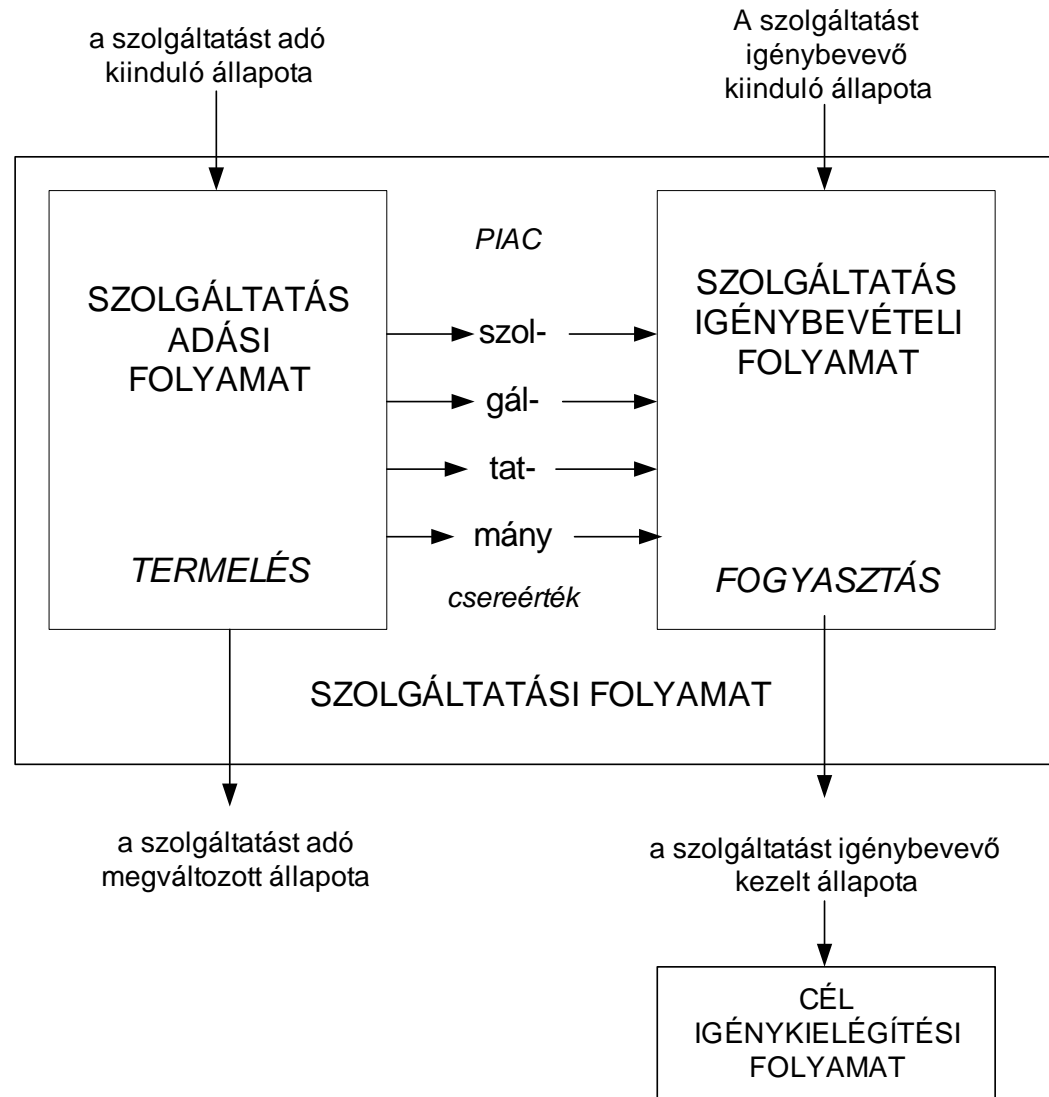
Part 2: Guidelines for services

MSZ ISO 9004-2:1993

**Minőségirányítás és minőségügyi
rendszerelemek**

A szolgáltatás irányelvei

A SZOLGÁLTATÁS ÉRTELMEZÉSE



AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNY ÉRTELMEZÉSE A SZOLGÁLTATÁSOKRA (I)

- A **szolgáltatást adó** képességei, képzettsége (6.2.)
- A **szolgáltatást igénybevevő** egyrészt érdekelt/vevő (5.2, 7.2, 8.2)
másrészt beszállító/beszerzés (7.4)

AZ ISO 9004:2000 SZABVÁNY ÉRTELMEZÉSE

A SZOLGÁLTATÁSOKRA (II)

7. Product realization

A szolgáltatási (adási és igénybevételi) folyamat

7.1. Planning of product realization

A szolgáltatási folyamat megtervezése

7.3. Design and development (of product)

A „szolgáltatmány” tervezése

A szolgáltatási folyamat tervezése nincs(!)

7.5. Production and service provision

A szolgáltatás (nyújtása)

7.5.1. Control of production and service provision

(controlled conditions)

A szolgáltatás szabályozott feltételeinek biztosítása (!)

AZ ISO 9001/9004 SZABVÁNY ÉRTELMEZÉSE

A SZOLGÁLTATÁSOKRA (III)

➤ **7. A szolgáltatási folyamat**

a szolgáltatást adó és a szolgáltatást igénybevevő folyamatok együttese

➤ **Lényegi (irányítandó) folyamat**

a szolgáltatást igénybevevő

(vagy objektumának) állapotváltozása

(megfelelőség-megállapítás is kell!)

➤ **Irányító folyamat**

a szolgáltatást adó folyamat

AZ ISO 9004:2000 SZABVÁNY ÉRTELMEZÉSE

A SZOLGÁLTATÁSOKRA (IV)

- **7.5.3. A termék azonosítása**
 - a szolgáltatást adó azonosítása,*
 - a szolgáltatást igénybevevő és/vagy objektumának azonosítása,*
- **7.5.4. A termék állagának megőrzése**
 - a szolgáltatást adó állagának megőrzése*
 - a szolgáltatást igénybevevő és/vagy objektuma állagának megőrzése*

AZ ISO 9004:2000 SZABVÁNY ÉRTELMEZÉSE A SZOLGÁLTATÁSOKRA (V)

- A panaszok kezelése (8.2.1.2.)
általában nem a termékre (szolgáltatmány),
hanem a folyamatra, azon belül is
a szolgáltatást adó emberi viselkedésére vonatkozik
- A megnemfelelő termék kezelése (8.3.)
csak megfordítható (reverzibilis) folyamat
esetén helyesbítő (korrigáló) folyamat

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY HELYES ALKALMAZÁSA (összefoglalás)

- Értéknélküli világban **érték, értékrend**
- Cél nélküli világban **célrendszer**
- Önző világban egy cél érdekében **érdekeltek**
- Rendezetlen világban **rendszerszemlélet**
- Kaotikus világban **szabályozott folyamatok**

FELHASZNÁLT FONTOSABB IRODALMAK

- ISO mmr **szabványok**
- GMP,...**folyamat jogszabályok**
- EFQM, NMD, ... **értékelő díjak**
- Minőségügyi **piaci jogszabályok**
- Minőségügyi **folyóiratok**: TQM, M&M, MM,...
- **Könyvek**: Juran, Parányi György, Koczor Zoltán, Csath Magdolna, Veress, Veress-Birher-Nyilas stb...

A (KAPITALISTA) MINŐSÉGÜGY ÉRTÉKEI ÉS ALKALMAZÁSÁNAK PROBLÉMÁI

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor
egyetemi tanár