

MINŐSÉGÜGY: A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE NÉLKÜL?

**KÖZÖS ÜGYÜNK A MINŐSÉGÜGYI
SZAKEMBEREK TÁRSADALMI FELELŐSSÉGE!**

EOQ. 2022.03.23.

Prof. Dr. Veress Gábor
professor emeritus

ELŐSZÓ

- Köszönöm az érdeklődést!
- *Sokféle végzettségűek,*
- *Különböző minőségügyi ismeretekkel rendelkezők,*
- *Több korosztály.*
- Sok a mondanivalóm...
- Van közös „ismeretháttérünk”?
- Bocsánat, ha téves, vitatható állítást teszek!
- Ha valami fontos és nem érthető, jelezzétek!
- Vita az előadás után...

KELL A MINŐSÉG ?

- „**Erkölc**s nélkül nincs minőség” (1960-1970 táján USA guruk)
- „felvilágosodás”, **értékrombolás, erkölcstelenség**
- a szabadpiacra épülő kapitalizmusnak már **nem szabad a piaca**
- **gátlástalan harc** a piacért: nylon harisnya, villanykörte(GE),autók,..
- hülyítő médiára, hülyítő reklámokra épülő **fogyasztói társadalom**
- minőség helyett **marketing**
- fenntarthatóság helyett **innováció-őrület...** és „klímasztrájk”
- **bizalomvesztés**, ezért tanúsítás (ISO 9001 uralma), akkreditálás
- stb.

➔ **KELL A MINŐSÉG ?**

Mindezek ellenére úgy vélem, hogy kell!

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRŐL

- A minőség értelmezése
- A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok
- A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban
- Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága
- Feladataink

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRÖBŐL

- **A minőség értelmezése**
- A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok
- A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban
- Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága
- Feladataink

Minőségügyi szempontból mi a termék?

- **termék:** nem az, amit a termelő termel, hanem az, amit a termelő a fogyasztónak a **piacon** átad;
- kétféle termék:
gyártás esetén **gyártmány**,
szolgáltatás esetén **szolgáltatmány**.

Milyen minőségügyet értelmünk?

Az általunk megismert „*minőségügy*” az ipari forradalom eredményeként az 1900-as évek elején Amerikában és Angliában a kapitalista gazdasági rendszerben kibontakozott ipari tömegtermelés szabályozását szolgáló szemlélet és módszertan (pl. Shewhart control chart), ezért ezt **kapitalista szabadpiaci minőségügynek** nevezzük.

Értelmezhető más, pl iszlám minőségügy is.

A rendszerváltás előtt is tartalmában kapitalista minőségügyről beszéltünk, de ezt nem említettük, nem beszéltünk szocialista minőségügyről.

Milyen piacon adja át a termelő a terméket a fogyasztónak?

A kapitalista szabadpiaci minőségügy
lényege a **kapitalista szabadpiac**, a
termelő ott adja át a termékét a
fogyasztónak .

A kapitalista szabadpiac

Szabadpiac – termék: áru (magánjóság)

A **szabadpiacon** a termék/áru árát a kereslet és a kínálat szabályozza, az áru ára a kereslettől és a kínálattól függ.

A **szabadpiacot** az állam is szabályozza (adók, kedvezmények).

A **szabadpiacon** a fogyasztó fizeti az áru árát.

Ma már nincs kiegyensúlyozott szabadpiac!!!

A kapitalista szabadpiac torzulásai

- monopóliumok, kartellek;
- tulajdonosi összefonódások;
- áruházi láncok;
- állami beavatkozások;
- helyi hiánypiacok;
- globális hiánypiacok;
-

Minőség

- nem a terméknek, hanem adott termék **termelési és fogyasztási folyamatának** értelmezzük a minőségét;
- adott termék termelési és a fogyasztási folyamatának meghatározzuk az **érdekeltjeit**;
- igény, érték: értelmezzük az érdekeltek **igényének kielégítése** által átadott értéket, ez a minőség.

Adott gyártmány esetén

- adott autó - pl Ford Focus - gyártásának és a fogyasztásának a minőségét értelmezzük, nem az autó gyárnak, üzemnek;
- adott lábbeli – pl bakancs - gyártásának és a fogyasztásának a minőségét értelmezzük, nem a cipőgyárnak.

A gyárakat önkényesen választott paraméterek alapján „minősítjük”.

Adott szolgáltatmány esetén

Adott szolgáltatás, pl.képzés – pl minőségügyi szakképzés –

(szolgáltatmány: átadott minőségügyi ismeret)

oktatási (szolgáltatás adás) és

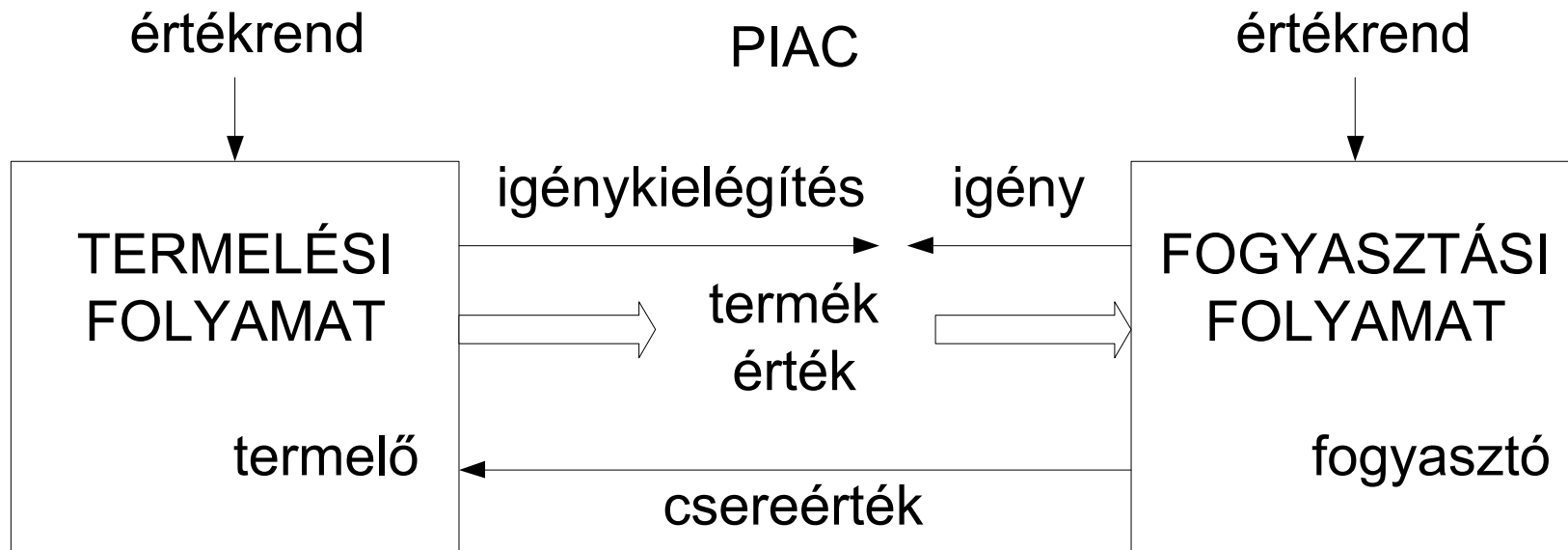
tanulási (szolgáltatás igénybe vétele) és

tudás-hasznosítási folyamatok minőségét értelmezzük,

nem az egyetemnek, nem a karnak, nem a tanszéknek.

Az egyetemet, kart, tanszéket önkényesen választott paraméterek alapján „minősítjük”.

ADOTT TERMÉK KAPITALISTA SZABADPIACI IGÉNYKIELEGÍTÉSI FOLYAMATA



ADOTT TERMÉK KAPITALISTA SZABADPIACI IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMATÁNAK A MINŐSÉGE

A korszerű kapitalista szabadpiaci minőségügy értelmezése szerint ***adott termék*** termelési és a fogyasztási folyamataiból álló **kapitalista piaci igénykielégítési folyamat minősége** az igénykielégítési folyamatban **érdekeltek**, azaz elsősorban a *fogyasztók*, a *termelők* (tulajdonos, vezetés, alkalmazottak), a *beszállítók* és a *társadalom* értékrendjén alapuló **értékítélete** arra vonatkozóan, hogy a termelési és a fogyasztási folyamatok mennyire elégítik ki az érdekeltek igényeit, azaz az érdekeltek mennyire elégedettek, azaz az **igényeik kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak.
A minőség tehát átadott érték.

ADOTT TERMÉK KAPITALISTA SZABADPIACI IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMATÁNAK A MINŐSÉGE *röviden*

**Adott termék kapitalista szabadpiaci igénykielégítési
folyamatának a minősége**

a folyamat működésében

***érdekeltek elégedettsége, azaz az érdekeltek
igényei kielégítése által átadott érték.***

A KAPITALISTA SZABADPIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSÉNEK SZAKIRODALMI HÁTTERE

- Megegyezik a régi ISO 8402 szabvány **TQM** értelmezésével!
- Összhangban van a **Nemzeti Minőségi Díj** (korábbi EFQM modell, 1991?) követelményrendszerével!
- Összhangban van az **ISO 9004:2000** tartalmával.
- Az irodalomban a minőség több helyen a fenti értelmezés egy részeként szerepel, pl **vevőelégedettség**, amely az érdekeltek egy részének az elégedettsége.
- Sok minőségügyi/vezetési irodalom értelmezi az **értékteremtő folyamatot** (value added process).

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRŐL

- A minőség értelmezése
- **A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok**
- A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban
- Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága
- Feladataink

ADOTT TERMÉK KAPITALISTA SZABADPIACI IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMATÁNAK KITERJESZTÉSE: IGÉNYKIELÉGÍTÉSI HÁLÓZAT

- **a termék teljes életpályája**
az adott termék-életpályája (tervezés, ..., megszüntetés)
- **a teljes ellátási lánc**
az adott termék beépülése az ellátási láncba (nyersanyag...adott termék... fogyasztási cikk);
az adott termék esetén fontos meghatározni a fogyasztási cikket;
a teljes ellátási lánc: értéknövekedés, **értéklánc**
- **az igénykielégítési hálózat**
az adott termék igénykielégítési folyamata kiterjesztve a termék életpályával és az ellátási láncsal.

A GYAPJÚSZÖVET ELLÁTÁSI LÁNCA

Kazal László: „Miből élnek meg ezek az emberek?”



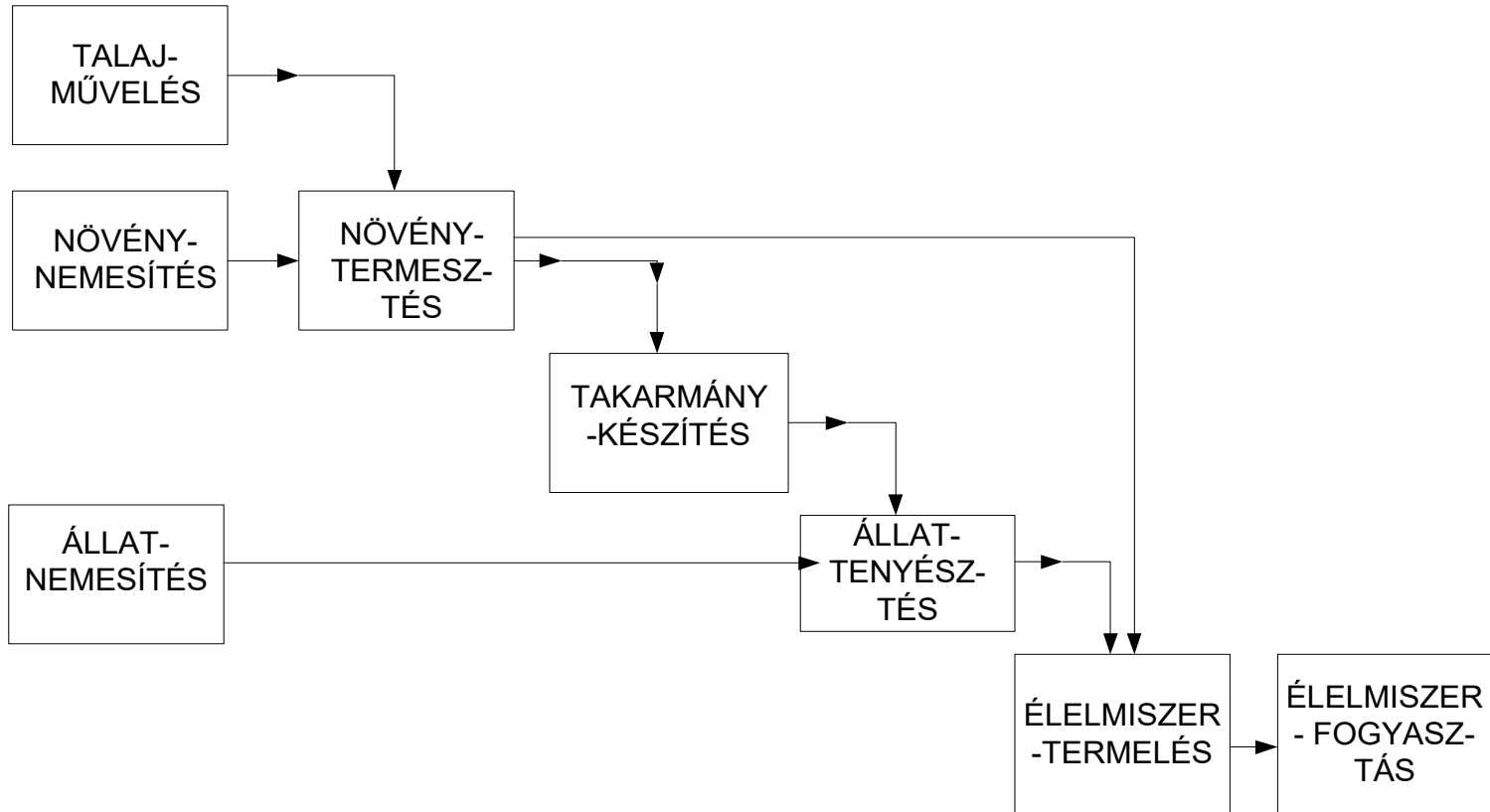
A gyapjú szövet ellátási lánc – néhány „kulcs” szükségleti anyag

- tengeri hajók üzemanyaga
- textil gyárak energia szükséglete
- szövet szállítás energia szükséglete
- szövet kiskereskedelem energia szükséglet
-
meghatározó ma a **földgáz, kőolaj**

Az ellátási láncot a végfogyasztók tartják fenn!

A MEZŐGAZDASÁGI ELLÁTÁSI LÁNC

„A szántóföldtől a terített asztalig”



A mezőgazdasági ellátási lánc – néhány „kulcs” szükségleti anyag

- talajművelő gépek üzemanyaga
 - műtrágya előállítás energia
 - műtrágya szállítás üzemanyaga
 - növényvédő-szer előállítás energia
 - állattartás energia
 - élelmiszer előállítás energia
 -
- meghatározó ma a **földgáz, kőolaj**

Egyéb ellátási láncok – példák „kulcs” szükségletű anyagok

- USA atomerőművek: urán
- Autó gyárak: energia, mikrochip,...
- Okos-telefon, elektronikai eszközök, stb: palládium, vanádium, titán, platina, ...

Életünket ma meghatározzák a nagyhatalmaktól (Kína, USA, Oroszország, Japán, stb...) és a kulcs szükségletű anyagokat birtoklóktól függés és ezek kölcsönös függése. („Szankciók”)

Az ellátási lánc fontossága

Az általunk gyártott termék esetén a fontosabb nyersanyagok és segédanyagok felmérése által meg kell határozni az **ellátási láncot**, és azt elemezve becsülni kell a „**kulcs**” **szükségleti anyagokat**, azok **beszerezhetőségét** és ennek eredményeként fel kell mérni a célszerű **biztonsági készletet**, vagy keresni kell **helyettesítő anyagot...** vagy fel kell készülni a várható **veszteségre**.

Ez nem a mostani háború szemlélete, nyilván ezt sokan korábban is megtették, de kevés helyen oktatják!

Kerülő szabadalom a gyógyszer előállításnál

1994-ig a hazai szabadalmi törvény eljárás alapú volt, így a gyógyszer gyártók a gyógyszer termékeket az eredeti szabadalomban védett eljárás helyett más szintézissel, kerülő úton állították elő, más ellátási láncot kerestek.

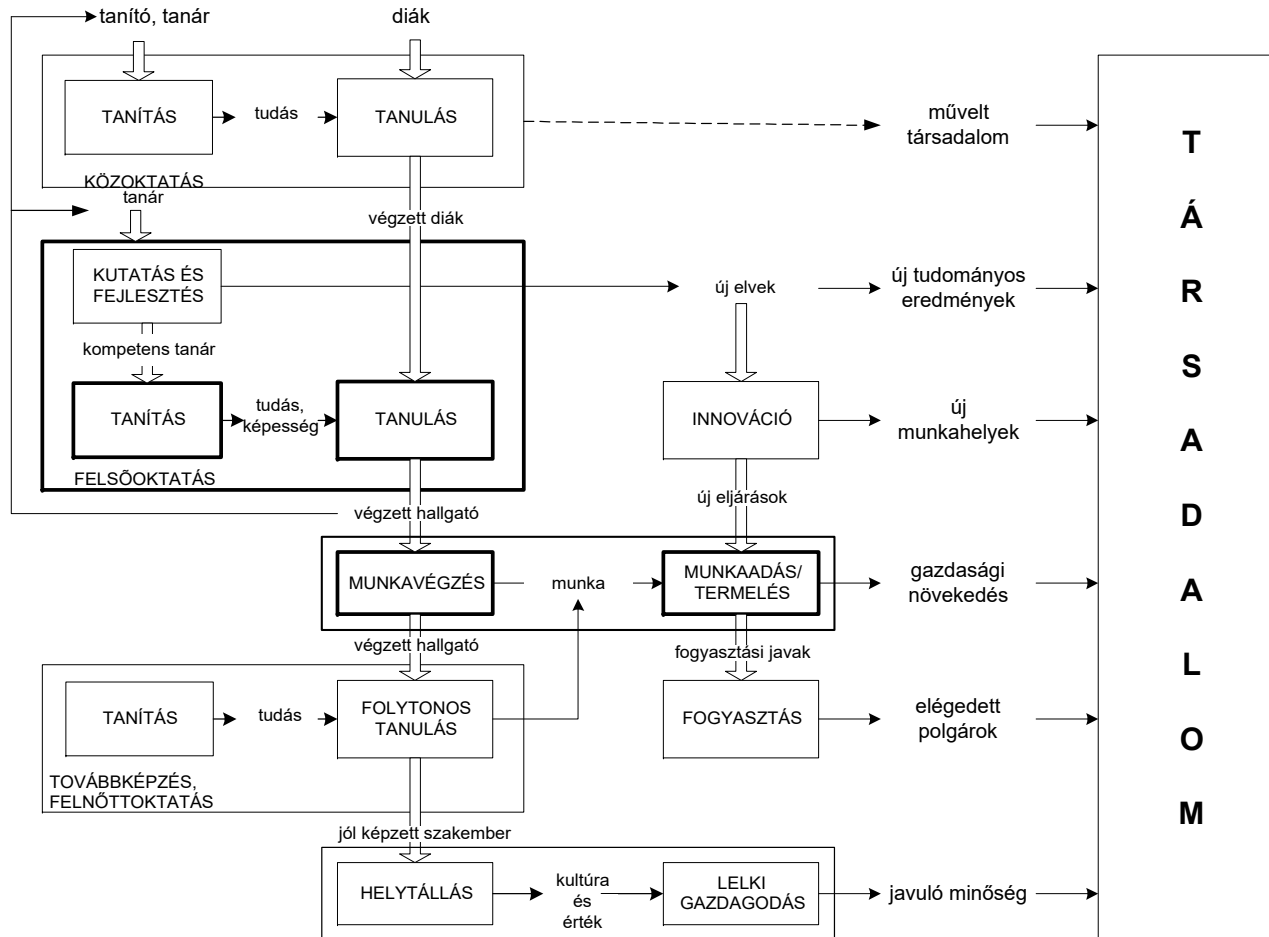
A termék életpálya és környezetvédelem

- termék **tervezésének** ökológiai lábnyoma,
- termék **kísérleti gyártásának** ökológiai lábnyoma,
- (termék szabadalmi védettsége)
- a megszüntetett termék **összegyűjtésének** ökológiai lábnyoma,
- a megszüntetett termék **megsemmisítésének,** újra hasznosításának ökológiai lábnyoma.

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRÖBŐL

- A minőség értelmezése
- A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok
- **A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban**
- Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága
- Feladataink

A KÉPZÉS MINT ÖSSZETETT IGÉNYKIELÉGÍTÉSI HÁLÓZAT VÁZLATA



A felsőoktatás és a pedagógus képzés meghatározó szerepe

- A hálózat kulcsszereplője a **pedagógus képzés!**
- „Tyúk-tojás” kapcsolat: végzett pedagógus – közoktatás – végzett tanuló – felsőoktatás hallgatója – végzett pedagógus – ...

Megjegyzés: nem szerepel az ábrán az iskolába kerülő gyerekek közoktatást megelőző nevelése a családokban, a bölcsődékben, az óvodákban, a környezetben.

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRBŐL

- A minőség értelmezése
- A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok
- A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban
- **Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága**
- Feladataink

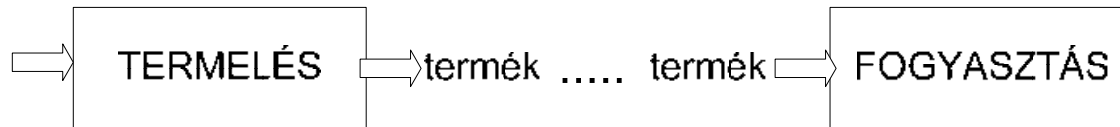
A KAPITALISTA SZABADPIACI IGÉNYKIELEGÍTÉSI FOLYAMAT FŐBB TÍPUSAI

A kapitalista szabadpiaci igénykielégítési folyamatok jellemezhetők

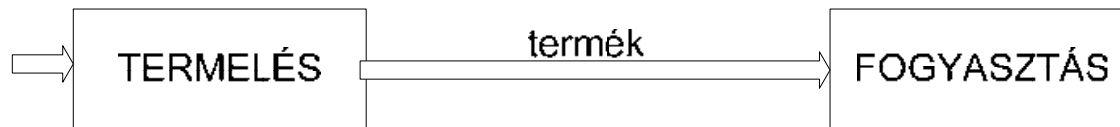
- az **alrendszerek kapcsolata,**
 - a **termelési folyamat ismételhősége és**
 - a **bemenet megfelelősége**
- alapján.

AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT ALRENDSZEREINEK KAPCSOLATA

FÜGGETLEN ALRENDSZEREK

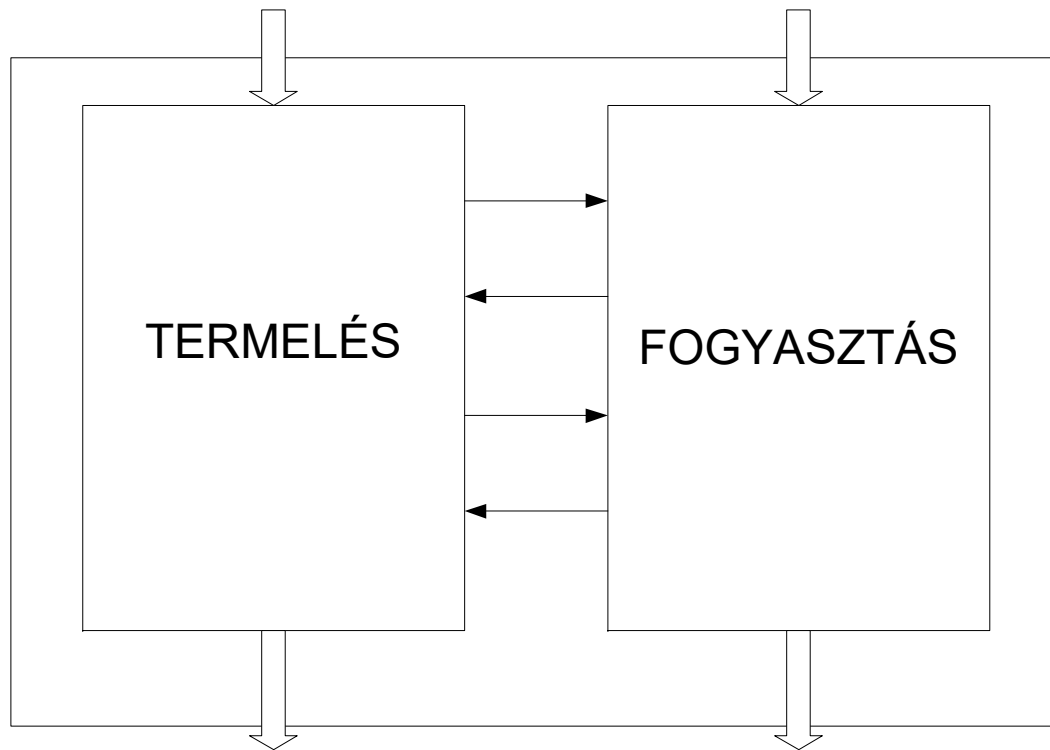


KAPCSOLT ALRENDSZEREK



AZ IGÉNYKIELÉGÍTÉSI FOLYAMAT ALRENDSZEREINEK KAPCSOLATA

ÖSSZEFÜGGŐ ALRENDSZEREK (egy rendszer)



A TERMELÉSI FOLYAMAT ISMÉTELHETŐSÉGE

- **az azonos (vagy hasonló) körülmények között ismételhető termelés:**
pl.: ipari tömeggyártás, közszolgáltatás, közoktatás (?), javítószolgálat(?), projektmenedzsment(?), stb.
- **az új alkotás (létesítmény) létrehozását, vagy megszüntetését szolgáló, nem ismételheto termelés:**
pl.: házépítés, létesítmény bontás, szobrászat, könyvírás, tanácsadás(?), stb.

AZ IGÉNYKIELEGÍTÉSI FOLYAMAT BEMENETÉNEK MEGFELELŐSÉGE

- **megfelelő bemenetek felhasználásával**

megfelelő termék előállítása

„normális” minőségmenedzsment

gyártás, oktatás, közszolgáltatás,... stb.

- **megnemfelelő bemenetek felhasználásával**

kevésbé megnemfelelő, vagy megfelelő termék előállítása

„nem normális” minőségmenedzsment

betegellátás, gyógypedagógia, büntetés-végrehajtás,

hulladék hasznosítás, javító szolgálat,... stb.

AHOL AZ ISMERT MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK ALKALMAZHATÓK

Az ismert minőségügyi eljárások további megfontolások nélkül csak az alábbi területeken alkalmazhatók:

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

AHOL AZ ISMERT MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK ALKALMAZHATÓK

Kétféle tömeggyártás ismert:

- **gyártás - alkatrésziparok**

(hadiipar, gépipar, elektronikai ipar,..)

alkalmazható az **ISO 9000 sorozat** és sok egyéb
minőségügyi eljárás

- **gyártás - folyamatiparok**

(gyógyszeripar, vegyipar, élelmiszeripar..)

nincs (?) alkalmas szabványa, csak a GMP lényege
alkalmazható (?)

AHOL AZ ISMERT MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOK ALKALMAZÁSA PROBLÉMÁS

- **szolgáltatás**: nincs megfelelő minőségügyi eljárás, az ISO 9001, ISO 9004 nem alkalmas(!) (*MSZ ISO/IEC 20000-1:2019 ?*)

- **megnemfelelő bemenet**: egyedi, nem ismételhető folyamatok, de ezekben **közös ismételhető tevékenység**, pl. betegellátás esetén protokollok.

Tragikus, hogy ezt sokan figyelmen kívül hagyják, és félrevezetően használják pl. betegellátásban az ISO 9001 szabványt (!).

AHOL AZ ISMERT MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOKAT CSAK RÉSZBEN LEHET ALKALMAZNI – fejlesztés

Az egyedileg nem ismétелhető tevékenységekben a közös ismétелhető tevékenységek esetén

az alábbi minőségügyi eljárások alkalmazhatók:

- **Fejlesztés minőségmenedzsment**

A fejlesztési tevékenységek egyedileg nem ismétелhetőк, de az ezekben közös tevékenységek ismétелhetőк, a fejlesztés minőségmenedzsment jó általános leírása a régi ISO 9000-3:1994, de ez hatályon kívül van.

AHOL AZ ISMERT MINŐSÉGÜGYI ELJÁRÁSOKAT CSAK RÉSZBEN LEHET ALKALMAZNI – projekt

Az egyedileg nem ismétелhető tevékenységekben a közös ismétелhető tevékenységek esetén

az alábbi minőségügyi eljárások alkalmazhatók:

- **Projekt minőségmenedzsment**

A projekt tevékenységek egyedileg nem ismétелhetőк, de az ezekben közös tevékenységek ismétелhetőк, így kialakult a projekt minőségmenedzsment, melynek több ismert eljárása ismert.

(Véleményem szerint itt is jól lehetne alkalmazni az ISO 9000-3:1994 szabványt.)

NÉHÁNY GONDOLAT A HATALMAS TÉMAKÖRŐL

- A minőség értelmezése
- A minőségügyi hálózatok és a hatalmi hálózatok
- A felsőoktatás szerepe a képzési hálózatban
- Az ismert minőségügyi eljárások alkalmazhatósága
- **Feladataink**

A MINŐSÉGÜGYI SZAKEMBEREK TÁRSADALMI FELELŐSSÉGE!

- Vegyük figyelembe a minőségügyi eljárások alkalmazásának a feltételeit!
- Egyértelmű fogalmakat és elnevezéseket használjunk!
- Megfelelő minőségszemléletet alakítsunk ki!
- A megfelelő minőségszemléletet erősítsük!
- Harcoljunk az erkölcsi rend helyreállításáért, kialakításáért!

Fogalmak és elnevezések

- Törekedjünk a használt **elnevezések** pontos értelmezésére!
- Próbáljuk meg kialakítani az **alapfogalmak** egységes elnevezését és értelmezését: pl. *érdekelt, igény, érték, **minőség**, megfeleléség, minőségügy*;
- a *közvetlen fogyasztót*(customer) és a végfogyasztót, azaz a fogyasztási cikket *fogyasztót* (consumer) különböztessük meg;
- a *vevő* kifejezést ne használjuk széles körben, adjuk meg a *vevő* pontos értelmezését.

Megfelelő minőség szemléletet alakítsunk ki

- A **rendszerelmélet** lényegi szerepe („a minőségügy alkalmazott rendszerelmélet”)
- A **folyamatszemlélet** lényegi szerepe
- A rendszerek működésének **folyamszemléletű** (készletgazdálkodási, vagy transzportelméleti) **modelljének** alkalmazása
- A rendszerek működésének **szabályozáselméleti** (irányításelméleti, vagy ok-okozati) **modelljének** alkalmazása

A minőségszemléletet erősítsük

- a **jogszabályok** fontossága:
környezetvédelmi jog (és csak utána KIR)
egészségügyi tv, és kórháztörvény, (és nem ISO 9001);
- a **matematikai statisztika** (kísérlettervezés, folyamatszabályozás, mintavételes tételátvétel) fontossága (MSZ EN 29001:1992 külön pont volt a statisztika);
- a **megfelelőség** fontossága (MSZ EN 29001:1992 három pont volt);

A minőségügy területén harcoljunk továbbá:

- az erkölcsi rend helyreállításáért;
- a szabadpiac torzulásai ellen;
- **fogyasztói társadalmat építő** hülyítő média, hülyítő reklámok ellen;
- a bizalom erősítéséért, csökkentsük a tanúsítás, az akkreditálás térhódítását;
- az ISO 9001 szabvány fetiszizálása ellen,
- az ISO 9004:2001 tartalmú szabvány hatályba helyezéséért,
- az ISO 9004:2001 tartalmú szabvány alapján történő tanúsítás bevezetéséért,
-

Kapcsolattartás

Amit ma nem tudunk megbeszélni, vagy nem témája a mai beszélgetésnek, örömmel tartom a kapcsolatot az érdeklődőkkel:

veress@sednet.hu

Utóirat

Háború van:

- halottak, árvák, özvegyek, kár, veszteség, éhség,...

Következmény:

- világméretű fegyverkezési verseny, **nyertesek a fegyver-gyártók !**

Van kiút?

A „szemet-szemért, fogat-fogért” elv nem megoldás, mert a *gyűlölet* gyűlöletet szít!

Béketárgyalás?

???

Nem világméretben, hanem a közösségekben:

csak a megbocsátó, felemelő *szerepet* ad **külső** és **belső** békét!

**MINŐSÉGÜGY:
A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE NÉLKÜL?**

**KÖZÖS ÜGYÜNK A MINŐSÉGÜGYI SZAKEMBEREK
TÁRSADALMI FELELŐSSÉGE!**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

**Prof. Dr. Veress Gábor
professor emeritus**