

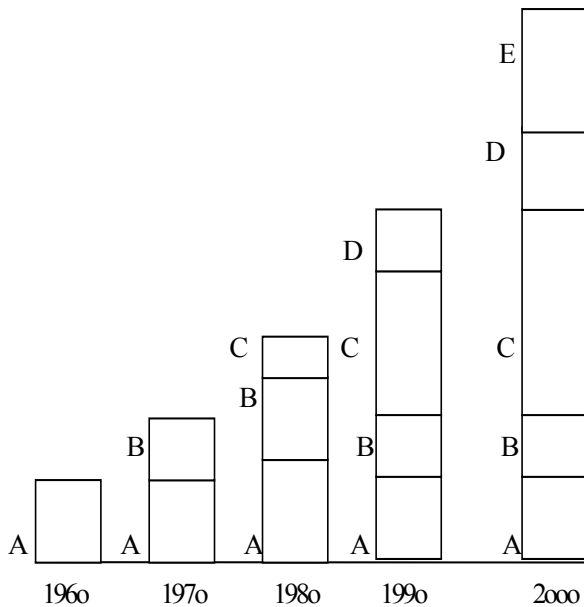
A minőségügyről

Dr. Kormos Fiammetta

Raluca Ripan Kémiai Kutató Intézet, Kolozsvár

Az 1994-es Las Vegas-i Minőségügyi Kongresszuson elhangzottak szerint a XXI. század a minőség évszázada lesz.

A minőség fogalma az emberiség fejlődésével együtt újraalakult és mindig a fogyasztói igények kielégítését jelentette. Hagyományosan a minőség alatt, jó kivitelű és tartós árucikket értettünk. Ma már általánosan elfogadott, hogy a gyártás és a szolgáltatás minősége a fogyasztói igények kielégítését, a fogyasztóvédelmet, valamint a termelő nyereségét biztosítja (1. ábra).

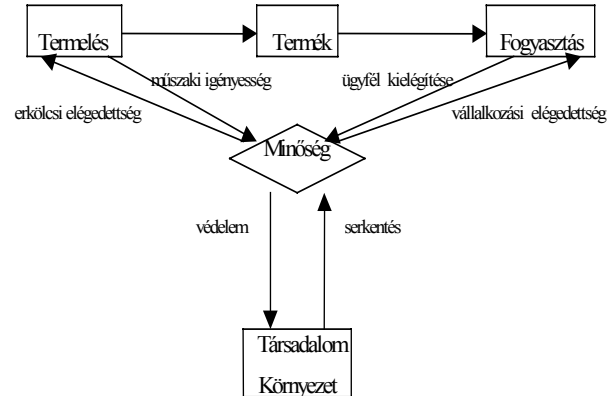


1. ábra

A minőség értelmezésének fejlődése

- A - megfelelés a szabványoknak
- B - megfelelés a gyakorlati igényeknek
- C - megfelelés a vevő igényeinek
- D - megfelelés a vevő rejtett elvárásainak
- E - megfelelés a vállalati kultúrának, a környezeti és társadalmi elvárásoknak

Ennek eléréséhez szükséges a termelésben és a szolgáltatásokban minden foglalkoztatott hatékony, gondos részvétele és a különböző előírások szigorú betartása. A megfelelő minőség a nemzetgazdaság fejlődését és a társadalom életminőségének emelkedését eredményezi. A modern minőségfogalom tulajdonképpen a társadalom értékítéletét fejezi ki arra vonatkozólag, hogy a termelési-fogyasztási folyamat mennyire elégíti ki az igényeket.



2. ábra

A minőség korszerű minőségügyi értelmezése

A jó minőség négyféle követelmény egyensúlya (2 ábra): műszaki (fizikai, kémiai, biológiai), erkölcsi (nem ártani), piaci (az ügyfél elégedettsége) és gazdasági (a vállalkozó nyeresége). Ezért a minőségügy, a napjainkban elfogadott értelmezése szerint, a termelési-fogyasztási folyamat minőségének a szabályozása mellett, már a fogyasztóvédelmet és a környezetvédelmet is szem előtt tartja. Ma a fejlődő országok számára a minőségügy fejlesztése az életbenmaradás feltétele és ezért a nemzetgazdaság elsőrendű célkitűzései között kell szerepelnie.

Hagyományosan egy termék, szolgáltatás minőségét az úgynevezett minőség-ellenőrzési tevékenységgel biztosították. Ez nem a termék minőségét ellenőrizte, hanem mérések, vizsgálatok segítségével az árú, szolgáltatás jellemzőit állapította meg abból a célból, hogy ezeket össze lehessen hasonlítani a meghatározott követelményekkel, a megfelelés meghatározása céljából. Sok más hátránya is van: a visszautasított termék költségei nagyok, nincs pozitív befolyása az árra, nem kezdeményez lényeges javítást, nem foglalkozik a termékekkel megvásárlásuk vagy leszállításuk után, a hibás termék veszélyeztetheti a fogyasztók egészségét vagy biztonságát, szennyezheti a környezetet és nem utolsó sorban a gyártó, szolgáltató piaci imázsát.

A minőség iránti korszerű igények a minőségügy területén újabb módszerek kidolgozására vezettek, így megjelentek: a minőség-szabályozás, minőség-biztosítás, minőség-irányítás és a teljeskörű minőség-irányítás. A minőség-szabályozás olyan eszközök, módszerek, tevékenységek összessége, amelyek a vevő elvárásait elégítik ki. A minőség-biztosítás magába foglalja mindazokat a tervezett és

módszeres tevékenységeket, amelynek célja a minőséget a termékbe, szolgáltatásba betervezni és beépíteni és ezzel bizalomkeltés mind a vezetőségben, mind a vevőkben a minőségkövetelmények teljesítését illetően. A minőségirányítás biztosítja a minőségi célkitűzések megvalósítására szolgáló folyamatok tervezését és működtetését, valamint az ehhez szükséges erőforrásokat. A teljeskörű minőségirányítás (TQM) olyan menedzsment módszer, amely minőségközpontú, mindenki részvételén alapszik, célja a hosszútávú sikeresség, a fogyasztói elégedettség, a szervezet minden tagja és a társadalom hasznára. Alapelvei közé tartoznak a következők: a fogyasztói igények és kívánások megértése és kielégítése, a vezetők elkötelezettsége és hatékony részvétele, minden folyamat teljesítményének mérése, statisztikai módszerek bevezetése, mindenki együttes részvétele, az egyén képességeinek és illetékességének a figyelembe-vételével, a lehetséges és a tényleges problémák folytonos felismerése és megoldása, a vállalati célok és az egyéni hozzáállás összehangolása, valamint az egyének teljesítményének folyamatos fejlesztése.

A minőség szabályozása, irányítása és biztosítása a minőségügyi rendszeren keresztül valósul meg. A minőség mindig a termékre vonatkozik, míg a minőségbiztosítás a rendszerre.

A fogyasztók a szolgáltatás minőségét oly módon értékelik, hogy az adott szolgáltatást összehasonlítják azzal az elvárással, amelyet hozzáfűztek, mielőtt még igénybe vették volna.

A szolgáltatások minőségének meghatározó elemei:

- megbízhatóság: az a képesség, hogy a szolgáltatást bizalmat gerjesztően, tisztelettelően, gyorsan és pontosan végezzék.
- biztonság: mentesség minden veszélytől, kockázattól, az alkalmazott hitelt érdemlő és szak tudást bizonyító magatartása, becsületesség, diszkréció, pénzügyi biztonság.
- kézzelfogható tényezők: a szolgáltatóhelyiség külső képe, a felszerelés, a személyzet megjelenése.
- empátia: törődés, egyénre szabott odafigyelés a vevőre, különleges vevők felismerése.
- alkalmazkodóképesség: hajlandóság a fogyasztók segítségére, a szolgáltatás lényegének elmagyarázása, a költségek tisztázása, gyors kiszolgálás.

A TQM eszköztárának az az alapja, hogy a minőség problémakörét a tudományos megismerés módszertanával és eszközeivel kívánja feltárni és megoldani, ezért elsősorban az ismeretelmélet következő eszközeit használja:

- a probléma feltárása,
- a logika,
- az adat és ismeretelemzés,

- a matematikai modellezés,
- a rendszerelmélet,
- az ok - okozati kapcsolatok feltárása
- a matematikai statisztika.

A TQM-nek két fő irányvonala van:

- a szociális piacgazdasági szemlélet, ami azt jelenti, hogy alapvető szempontjaiként a fogyasztó igényeinek a kielégítése, termelési tevékenység hatékonyságának, gazdaságosságának fokozása, a termelésben és a fogyasztásban résztvevők és a társadalom védelme szerepel.
- az emberközpontúság, mivel az ember a TQM legfontosabb erőforrása és sikerének kulcsa, a minőség nem választható el az erkölctől, s így az embertől. Ezért alapvető igény az emberek motiválásának kialakítása.

Az emberek motiválhatóságának megvilágítására Abraham Maslow kidolgozta a szükségletek kielégítésének sorrendjét és az önmegvalósítás elméletét (3. ábra). Egy adott embernél az alsóbbrendű szükségletek legalább részleges kielégítésével a mozgatórugók felfelé működnek.



3. ábra

A Maslow –piramis

A minőségmenedzsment bevalásának egyik feltétele az emberi tényezők figyelembevétele: az egyén életminősége, az egyén szakmai fejlődése és egyéni boldogulása, az egyének közötti kapcsolatok minősége, kölcsönös bizalom és együttműködés, a vezetés minősége, az illető szervezet termelékeny, gazdaságos, nyereséges és minőséget garantáló működésének biztosítására.

A TQM megvalósításának akadályai:

- nagy a megszokás, hogy közepes vagy éppen gyenge minőségű termékek előállításával is sokáig jól meg lehetett élni,
- kényelmesebb a minőséget a termelő sor végén egy osztály feladatává tenni,
- nehéz kialakítani, hogy a termelési folyamat minden résztvevőjének fájjon a rossz minőség,
- kellemetlen és fárasztó az egyének életvite lének változtatása, nehéz oktatni az embereket egy új minőségkultúra kialakítására.

A minőség záloga nemcsak a termelés vagy szolgáltatás műszaki és ellenőrzési rendszerekkel biztosított kitűnősége, hanem a mindent irányító, kezdeményező, végigvivő és befejező ember átalakítása új, minőségcentrikus emberré. Ez az ember a TQM -szemléletű ember, ő a munkáját nem karriernek, hanem küldetésnek fogja fel, naponta küzd a minőségért s tudja, hogy pozitív hozzáállása átárad másokra is. Kiegyensúlyozott, barátságos ember, aki tudatában van saját alkotó erejének és annak, hogy a megoldás kulcsa az, hogy mit tesz másokért és másokkal együtt. Állandóan képezi magát, olvas, tanfolyamokon vesz részt, tapasztaltabbakkal megbeszéli problémáit, új és kreatív módon produktív.

A minőségkultúra fejlesztésében nagyon szükséges mind a vezetők, mind a beosztottak soraiban biztosítani a fontosság érzését, hogy nemcsak általa, hanem vele és érte is történnek a dolgok, az ő sorsát is befolyásolja a vállalat tevékenységének eredményessége. A sikerélmény egy másik alapvető tényező, a dolgozóban meg kell gyökereznie annak a felismerésnek, hogy tőle is függ a siker, az eredményekben az ő munkája is benne van. Állandóan táplálni kell az együtt, egymással, egymásért tudatot.

A minőség terén elért kiemelkedő eredmények elismerésére elsőként 1957-ben Japánban hoztak létre minőség díjat. Európában 1992-ben alapították meg az Európai Minőségi Díjat, amelynek alapján nem a termék vagy szolgáltatás minőségét, hanem az egész szervezet tevékenységét díjazták. Romániában 2000-ben jelenik meg a „J.M. Juran” minőség- díj.

Irodalom

- [1.] Leloczky Kálmán, Nemeskey Károly: Törekvések a termékbiztonság új minőségbiztosítási rendszerének kialakítására a Közös Piacon. OMIKK, Budapest, 1989.
- [2.] Kuczmann Ferenc: Minőségről-Vezetőknek, Prodinform Műszaki Tanácsadó Vállalat, Budapest, 1991.
- [3.] Veress Gábor: A minőségügy alapjai, Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 1996.
- [4.] Feigenbaum, A.V.: Total Quality Control, Mc Graw-Hill, New York, 1983.
- [5.] Sinha, M.N., Willborn, W.W.: The management of quality assurance, Wiley and Sons, New York, 1985.