

Európai Minőség Hét Magyarországon, 1999

VIII. Magyar Minőség Hét

A Magyar Minőség Társaságot és a szervezésben együttműködő EOQ Magyar Nemzeti Bizottságot a rendezvény programjának összeállításában az a cél vezette, hogy a résztvevők – az időkorlátok figyelembevételével – minél teljesebb képet kapjanak a minőségügy legfontosabb aktuális problémáiról a világban, Európában és mindenekelőtt a hazai gazdaságban.

Kormányzati minőségpolitika és program

A bevezető előadásban *Gulácsi Gábor*, a Gazdasági Minisztérium közigazgatási államtitkára ismertette, hogy a kormány milyen szerepet szán gazdasági stratégiájában a minőségnek.

Elmondta, hogy a minőségügy szabályozási rendszere Magyarországon napjainkban körvonalazódik. Az elmúlt években megteremtődtek a minőségügy alapvető jogszabályai, intézményei, ösztönzési feltételei: pl. fogyasztóvédelmi, szabványosítási, és akkreditálási törvény, műszaki biztonságtechnikai felügyeleti rendszer kialakítása, a vizsgálo- és tanúsítóintézetek hatósági és szolgáltató tevékenységének, feladatainak szétválasztása, Nemzeti Minőségi Díj alapítása, a minőségbiztosítási rendszerek széles körű bevezetésének támogatása, a termékek biztonságával kapcsolatos EU-jogszabályok átvétele, a vizsgálati eredmények és tanúsítások kölcsönös elfogadásának kezdeményezése az Európai Unióval stb. Bár 1998 júniusában az EU-csatlakozási tárgyalásokon a témakörben (11.2.2. Európai minőségösztönző politika) az eddig megtett lépések kedvező értékelést kaptak, de átfogó nemzeti minőségügyi politika vagy minőségfejlesztési program ez idáig nem született.

A minőségügy a nemzetgazdaság stratégiai kérdéskörébe tartozik, hiszen versenyképességének feltétele és a fogyasztók, az állampolgárok életminőségét befolyásolja. Fokozottabban érzékelhető az a tendencia, hogy a fejlett országok – elsősorban belső termelők és fogyasztók védelmében – folyamatosan fejlesztik azokat a minőséggel összefüggő piaci követelményeket/szabályokat, amelyeknek a beszállítók kötelesek megfelelni, ha piacon akarnak maradni. Magyarország számára létkérdés a minőség fejlesztése, hiszen ez jelentheti növekedésünk és felzárkózásunk egyik feltételét.

Mindezek figyelembevételével célszerűnek látszik a piacgazdaság és a demokratikus intézményrendszerek kialakulása után, illetve folyamatában a piac szereplői és az államigazgatás számára előremutató minőségügyi célrendszer kialakítása. A Gazdasági Minisztérium a témakörben készített tanulmányra és szakértői konzultációra építve, egy *Nemzeti minőségfejlesztési program* kialakítására tesz javaslatot.

Schuchtar Endre előadása szervesen kapcsolódott a Gazdasági Minisztérium minőségügyi stratégiájának egyik pilléréhez. Az EU Közöségi vívmányok átvételével a hazai műszaki szabályozás jelentősen átalakul. Az EK-irányelvekkel bevezetett termékbiztonsági szabályozás a megfelelőség-értékelési eljárásokon keresztül igényli a gyártói minőségbiztosítást és a tanúsítószervek minőségügyi rendszerének fejlesztését. A magyar jogharmonizáció hatására egyes szektorokban már lehetséges az EU belső piacához történő integrációt biztosító Európai Megfelelőség-értékelési Egyezmény megkötése, de működtetéséhez a jogalkalmazás javítása szükséges az érintett minőségügyi területen.

Az európai jogharmonizáció minőségügyi hatásának új értelmezése lehetővé teszi a hazai minőségpolitika prioritásainak meghatározását, az anyagi és szellemi javak koncentrációját alapvetően az ezen szektorokban működő kis- és közepes méretű gazdasági vállalkozások versenyképességének növelése érdekében.

A jogharmonizáció minőségügyi követelményeihez kapcsolódott *Udvardi Lakos János-Horváth Sándor* a CE jelölés és konformitási bizonylat gyakorlatáról, melyben tanácsok hangzóttak el az EU-tagországok (elsősorban Németország), illetve az EU-hoz közel álló nem EU-tagországok (pl. Svájc) már megismert gyakorlata és módszerei alapján, annak érdekében, hogy az átmenet gyorsabb és kevésbé fájó legyen.

Az Európai Unió és a minőség

Az Európai Unió minőségfilozófiáját legátfogóbban a Minőségcharta fejezi ki. *Giovanni Quaglia*, az EFQM, az Európai Minőségalapítvány kutatás-fejlesztési menedzsere vázolta ennek célját és hátterét. Az aláíró felek (az EOQ, az EFQM, az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége, vagyis a legjelentősebb európai társadalmi és érdekvédelmi szervezetek) a következő feladatok teljesítésére vállaltak kötelezettséget:

– elősegítik és általánosítják a minőségi megközelítést a vállalkozásokban, a közületi szektorban;

– kidolgozzák a minőség oktatását a képzés minden szintjén, a kezdetől a magasabb fokig;

– jobban átgondolják a minőségjavítás módszereit, eljárásait, hogy minél hatékonyabb szélesebb és szélesebb körű eszköztár álljon rendelkezésre;

– aktívan részt vesznek a minőségi tapasztalatok terjesztésében;

– külföldön terjesztik Európa „minőségarcukat”;

– egész évben igyekeznek a minőség szempontjából előrehaladást elérni,

– azon lesznek, hogy minden évben, novemberben, az Európai Minőség Hét keretében bemutassanak teljesített kampányfeladatokat, folyamatban lévő kezdeményezéseket és jövővondó projekteket.

A Charta létrejötte is bizonyítja, hogy a minőség fejlesztéséért elkötelezett szervezetek, valamint az EU Bizottsága is igen nagy erőfeszítéseket tesz, hogy az európai gazdaság lépést tartson az USA és a japán vetélytársakkal. Ezért is tulajdonítanak kiemelkedő jelentőséget a kiválóság új, európai modelljének, mely ma is és a jövőben is az európai és egyúttal a magyar Nemzeti Minőségi Díj alapja is lesz. Ennek hazai vonatkozásairól a későbbiekben bővebben lesz szó.

A modell költséghatékony és kézzel fogható technikáit a felhasználók, különösen a kis- és középvállalatok vezetői nagyra értékelik, mert segítségével maximálhatják a lehetőségeket Európa versenykörnyezetében. A modell a gyakorlatban segíti a kisebb vállalkozásokat, hogy önrértékelés útján felmérjék szervezetüket a vetélytársakkal szemben, és egyúttal elősegítsék a csoportmunkát a vállalaton belül.

A vezetés és a vezetők szerepének felértékelődésére a konferencia több előadója is rámutatott: pl. az ISO új változatában, az ISO 9001:2000-ben, a vezetőség felelőssége jelentősen kiegészül, valamint ez az EFQM-modell továbbfejlesztett változatában is tetten érhető. Az új modell Vezetés fejezetében kifejezésre jut a vezetők elkötelezettsége a TQM iránt, beleértve a források biztosítását is, továbbá kiegészül a szervezet céljának és irányának meghatározásával. Egy új gondolat is megjelenik: a vezetők személyükben felelősek a vállaltvezetési (menedzsment) rendszer továbbfejlesztéséért, a mindenkorai cél érdekében, hogy a szervezet teljesíse küldetését, jövőképét.

Központban az irányítás színvonala

Patrik Townsend, az ismert amerikai minőségügyi szakértő, a plenáris ülésen Az irányítás múltja és jövője című előadásában a következőképpen értelmezte a vezető feladatát, szerepét: **„A vezetői képesség olyan környezet megteremtése, amelyben mások képesek önmegvalósításra a munka elvégzése során.”**

Ez nem azt jelenti, hogy valaki parancsokat osztogat és azután valaki más végrehajtja őket. Végül is egy gép is tud parancsokat osztani és az emberek szinte minden rendelkezést szolgálatkészen végrehajtanak, ha eléggé meg vannak félemlítve. Az igazi vezető lehetővé és kívánatossá teszi mások számára, hogy kövessék.

Fontos az a megállapítása is, hogy a **vezetői képesség magatartás, nem állás.**

A vezetés gyakorlata nem korlátozódik azokra, akik egy szervezet élén foglalnak el tekintélyes állásokat. Ostobaság azt hinni, hogy valaki, aki nem volt vezető tegnap, hirtelen ma az lesz egyszerűen azért, mert kinevezték. A vezetői szerep magatartás és mint ilyen a szervezet minden szintjén lehet és kell gyakorolni, de megfelelően fel kell rá készülni.

A vezetés szerepének további kifejtése céljából P. Townsend két szemináriumon segítette a hallgatókat a vezetés filozófiájának és gyakorlatának alaposabb feldolgozásában, melyek tárgya a szervezett képzés és a személyek anyagi, erkölcsi elismerése, illetve a vezető kinevelésének művészete és stratégiája volt.

Gabriel A. Pall, a Juran Intézet szenior alelnöke előadásában azt fejtette, hogy az erőteljes irányítási elképzelések és még a legkorszerűbb elemzési módszerek is csak a siker szükséges, de nem elégséges feltételei. A folyamat emberi összetevőjének mozgósítása, az emberi tőke a lényeges tényező. A menedzsment vezetni tudása, a motiváció és az alkalmazottak hatáskörének szélesítése azok az előfeltételek, amelyek biztosítják a túlélést és a versenyképes sikert a jövő évszázad gyorsan változó, nagymértékben kiszámíthatatlan üzleti és gazdasági környezetében. Az előadás a csoportmunkát és a csoportalkítást, mint az emberi mozgósításra szolgáló, más előnyös módszereket vizsgálta.

George Rosenzwei, a G. A. Technologies Inc. (USA) elnöke arra hívta fel a figyelmet, hogy a karbantartásban is vannak jelentős tartalékok a termelékenység és a minőség javítására. Dr. J. M. Juran ha-

sonlatát alkalmazva: lehet, hogy már felszedték a vállalat padlóján heverő aranyrögök nagy részét és csak az maradt számunkra, hogy össze- gyűjtsük a megmaradt aranyport.

Ez nagyon igaz lehet egy olyan jellegzetes gyártási környezetben, ahol csak az ISO 9000-et és a hagyományos TQM-programokat alkalmazták. A jól meggyökeresedett, de hierarchikus irányítási stílusú vállalatokat ezek a módszerek ma még megfelelően szolgálják. Nem lesznek azonban képesek, hogy a jövőben is elérjék a lehetőségeiknek megfelelő versenyképességet.

A Joel A. Baker által kifejlesztett új elmélet szerint a hagyományos karbantartási programok az uralkodó paradigma-görbe leszálló ágán helyezik el a vállalatot. A vállalat problémamegoldó hatékonysága és a javítási beruházások megtérülése ekkor már lassulni kezd. A gyártó, szállító és kommunikációs berendezések hiánya vagy nem kielégítő működése a vezetők számára súlyosabb gondokat okoznak. Mégis, a karbantartás kérdését még sok szervezetben fatalista módon, gyakran lemondó vállrándítással kezelik. A szerző tapasztalatai és sikerei alapján ez passzív álláspont, amely egyedülálló nagy lehetőséggé alakítható a szervezet versenyhelyzetének javítására. Ha megfelelően foglalkoznak vele, az üzem és a berendezés karbantartásának javítása a vevők kiszolgálásának színvonalát, szintjét emelni fogja, megnöveli a gyártás hatékonyságát és ugyanakkor csökkenti a közvetett költségeket.

A TQM és a minőség-díjak

Jelentős teret szentelt a konferencia a teljes körű minőségbiztosításnak (TQM) és az ennek elvein alapuló díjaknak (magyar Nemzeti Minőség Díj, Európai Kiválósági Díj).

A témakört Molnárné Stadler Katalin előadása vezette be, amely arról szövegezt, hogy az EFQM-modell milyen sikeresen alkalmazható a közszolgálati (tehát a nem üzleti) szektorban. A nem konvencionális, de az európai „public sector”-ban évek óta sikeresen alkalmazott példák jól értékeltek a nálunk még kihasználatlan lehetőségeket. Az egyik alkalmazás a City of Stockholm, a svéd önkormányzati modell, a másik pedig az U.K. önértékelési modell közkönyvtárak és információs központok számára.

Új tendencia az is, hogy a magán- (üzleti) és a közszolgáltatási szféra között partnerségek alakulnak, amelyek keretében mód nyílik az egymástól való tanulásra, egymás tapasztalatainak, elméleteinek, modelljeinek stb. megismerésére. Az ilyen partnerkapcsolatokban rejlő lehetőségek az európai versenyképesség javítását, növelését is szolgálják. A holland University Medical Centre (UMC) Utrecht egyik példája azoknak a tanulni kívánó szervezeteknek, amelyek éppen most kezdik együttműködés kialakítását a magánsektorból, üzleti vállalatokkal.

A kiválósági modelleket és általában a TQM-et elemző előadások kétfajta információval szolgáltak. Az egyikben az élen járó hazai vállalatok, amelyek már eddig is jelentős eredményeket értek el, beszámoltak a sikereikhez vezető módszereikről, köztük az Európai Kiválósági Díj egyik ez évi nyertese, a Burton Apta Kft. igazgatója, *Schleifer Ervin* és a díj egyik döntőse, a Ganz David Brown Kft. vezérigazgatója, *Fodor Tamás*.

Az előadások másik csoportja a TQM eszköztárának kiszélesedéséről, új módszerekről, eljárásokról, projektekről szólt. Többnyire fejlesztő-, tanácsadó-vállalatok vezetői ismertették saját fejlesztésű, szélesebb körben hasznosítható eredményeiket.

Stratégiai kérdés: a kisebb vállalatok minőségkultúrája

Magyarországon a gazdaságpolitika kiemelkedően fontos szegmense a közepes és a kisebb vállalatok (KKV-k) termelésében elfoglalt helyzetének, potenciáljának erősítése. Ezért szentelt a konferencia önálló szekciót a témakörnek, különös tekintettel a minőség szerepére kisebb gazdálkodó egységek stratégiájában. Fűzük hozzá: a KKV-k (angol rövidítéssel SME-k) erősítése az EU-ban is napirenden van.

Csanádi Ágnes, a GM politikai államtitkárának főtanácsadója a kormányzati feladatok oldaláról tekintette át az elmúlt évek során a törvénykezési, képzési és finanszírozási rendszer területén végbement változásokat. Megállapította, hogy a minőség szerepe mind a termelés, mind a szolgáltatás területén folyamatosan előtérbe került. Például kutatások is alátámasztották, hogy határozott fejlődés, értékelhető eredmények tapasztalhatók a minőségbiztosítási rendszer bevezetését ösztönző intézkedések nyomán, nem utolsósorban az évről évre növekvő mértékű, a rendszertanúsítást szolgáló állami pénzügyi támogatásoknak köszönhetően.

A gazdaságfejlesztésben a következő minőségfejlesztést segítő célok fogalmazódnak meg:

- a gazdaság minőségkultúrájának fejlesztése, elsősorban a vállalkozói ismeretek bővítése révén;

- a minőségbiztosítási rendszer bevezetése iránti igény felkeltése;
- a rendszerek bevezetését és tanúsítását segítő támogatások ösztönzése;
- a beszállítói kapcsolatok elősegítése;
- az EU-konformitás elősegítése.

A kormány által 1998 végén elfogadott kis- és középvállalkozás-fejlesztési stratégia céljai között szerepel a KKV-k vezetési színvonalának, gazdasági tevékenységének javulását szolgáló módszerek elterjesztése, a technológia, a termékek és a szolgáltatások színvonalának növelése, valamint a beszállítói kapcsolatok kialakulásának előmozdítása. A célleírásból a KKV-k minőségügyi céljaira is megfelelő támogatásban részesülhetnek.

Az új ISO 9000:2000

Mint ahogy nálunk az ISO 9000 szerinti minőségügyi rendszerek bevezetése és tanúsítása rendkívül gyorsan fejlődött az utóbbi években, jelentős érdeklődés mutatkozott a szabvány új változatának kidolgozásával és bevezetésével foglalkozó előadások iránt. Az új szabvány ismerveit tárgyaló szekciót Pónyai György, az MSZT ügyvezető igazgatója vezette. A tartalmi előírások közül a folyamatos fejlesztés kapott nagyobb hangsúlyt az új tervezetben. A követelmények között külön szakasz írja elő a felső vezetőségnek azt a kötelezettségét, hogy az ügyfelek igényeinek és elvárásainak megfelelő követelményeket megfogalmazza és kielégítse. Hasonló célt szolgál az is, hogy a vezetőségi átvizsgálás során figyelembe veendő szempontokat az új tervezet részletesen felsorolja. A szabvány kiterjed a minőségbiztosítási rendszer folyamatos javításának szükségességére. A műszaki tervezéssel és fejlesztéssel foglalkozó szakaszok előírják az ügyfelektől és a piacról beszerezhető információ felhasználását a tervezési munka során. Ezek a hangsúlyeltolódások arra engednek következtetni, hogy az új szabvány tervezete erősebben kívánja érvényesíteni a vevői igények kielégítését és a folyamatos fejlesztést. Mindezek a változások a TQM irányába való elmozdulásnak tekinthetők.

A szabvány szerkesztői azt ígéri, hogy gondoskodni fognak a zökkenőmentes átmenetről. Ez elsősorban azt jelenti, hogy elegendő időt adnak majd a már tanúsított vállalatoknak ahhoz, hogy megállapítsák

- kell-e változtatniuk a jelenlegi vállalati gyakorlatukon;
- ki kell-e egészíteniük a meglévő eljárási utasításait;
- kell-e új eljárási utasításokat kidolgozniuk;
- meg kell-e változtatniuk a kézikönyvüket?

Az ISO 9002 szerinti tanúsított minőségirányítási rendszerek ezentúl ISO 9001 szerinti tanúsítást fognak kapni, és a tanúsítás tárgyából fog kitűnni, hogy a rendszer nem tartalmaz tervezést.

Az előadók, köztük azok is, akik közreműködtek az új szabvány kidolgozásában, arra a végső következtetésre jutottak, hogy a változások sokat fognak segíteni az alkalmazóknak, a felkészítőknél és a tanúsítóknál egyaránt. Hiba lenne ugyanakkor ezeket a változásokat misztifikálni. Mindenképpen meg kell várni, amíg hivatalosan kiadják a szabványokat. Valószínű, hogy az alapelképzelés már nem változik, ezért nagyon hasznos az új szemlélet, de bőven elég is. A létező rendszereket valószínűleg csak ki kell egészíteni, még szerkezetüket sem kell feltétlenül átalakítani.

További szekciók

Igen nagy érdeklődés kísérte az EOQ MNB által rendezett Élelmiszer minőségügyi napot, melyben a szakma helyzete és perspektívái mellett a magyar élelmiszeripari szabályozás harmonizálásának sajátos gondjait is megvitatták, köztük a Magyar Élelmiszerkönyv új előírásait és az élelmiszertörvény által előírt új rendeleteket.

Egyes speciális kérdéseket önálló szekciók tárgyaltak. Ezek:

- a kalibrálás szerepe a minőségirányítási rendszerekben;
- a környezet kímélésének vállalati módszerei;
- az Internet és az elektronikus kereskedelem szerepe a vállalatok működésében;

- a minőségbiztosítás szerepe a könyvtárak és az információs intézmények tevékenységében.

Ismeretes, hogy az oktatási tárca jelentős reformokat indít az oktatás minőségbiztosításának a bevezetésére és fejlesztésére. Ezért a Magyar Minőség Hét zárónapját – haladó hagyományként – mint önálló rendezvényt, ennek a témakörnek szentelte. A rendezvényt védőnő az oktatási miniszter volt. A szakmai programból kiemelkedett a felvezető előadás, amelynek címe: Minőségfejlesztés a közoktatásban, előadója a közelmúltban létrehozott Comenius Oktatásfejlesztési Programiroda igazgatója, *Herneczki Katalin* volt.

Mint eddig minden évben, most is kiállítások színesítették a Magyar Minőség Hét programját. Ezek egyike a Magyar Minőség Háza pályázaton elfogadott termékek bemutatása volt.

Referálta: dr. Róth András

*Az előadások részletes szövege hozzáférhető a Magyar Minőség Társaság kiadásában