

Szervezetek, rendszerek, modellek, minőség

A minőség fogalma az elmúlt évtizedek során változott, módosult, s a korábbi – elsősorban az ipari termékek minőségére vonatkozó – értelmezés ma már jelentősen kiszélesedett, és gyakorlatilag az élet minden szférájára kiterjedt. Ezzel párhuzamosan a termékek, a szolgáltatások, a technológiai folyamatok és a legkülönbözőbb (ipari, egészségügyi, közigazgatási stb.) tevékenységet folytató szervezetek minősítésére szolgáló módszerek, eljárások, modellek, filozófiák kerültek kidolgozásra és nyertek alkalmazást. Lapunk jelen száma a gyakorlati életben széles körben alkalmazott – egymástól igen eltérő – módszerek alkalmazását mutatja be különféle tevékenységet folytató szervezetek példáján keresztül.

Egyik cikkünk az Invitel Távközlési Zrt. minőségirányítási rendszerét ismerteti. Bemutatja, hogy a több cég egyesítése után kialakított rendszerintegráció során a folyamatszempelésű megközelítésre alapozott PDCA ciklus egyes fázisait hogyan alkalmazták és dokumentálták a minőségirányítási rendszer kiépítése és a szervezet üzleti folyamatainak leírása során. A megvalósítás egyes lépéseiben a minőségfejlesztés hagyományos és új technikáit használták fel, ez lehetőséget nyújtott arra, hogy a különböző technikák használatának a lehetőségeiről és korlátairól tapasztalatot szerezzenek. A közlemény a szervezet minőségirányítási rendszerének gyakorlati példájával illusztrálja a különféle módszerek alkalmazását, részletezi a szervezeti környezet jellemzőit és tárgyalja a PDCA ciklus tervezési és megvalósítási szakaszát.

Következő cikkünk egy javaslatot ismertet, amely egy kiválósági modell kialakítását célozza meg a felsőoktatásban. A minőségmenedzsment rendszerek hagyományos elvei és módszerei változtatás nélkül nem alkalmazhatók az oktatás minőségének értékelése esetében. A cikkben bemutatásra kerül, hogy miként értelmezhetőek a minőségi jellemzők stratégiai dimenziói – mint a szolgáltatások minőségének jellemzésére a nemzetközi szakirodalomban elfogadottan használt tényezők – a felsőoktatásra. Ezután a cikk példák-alátámasztva értelmezi az EFQM modell kri-

tériumait a felsőoktatási tevékenységre. Az utolsó részben a cikk javaslatot tesz egy, az EFQM-en alapuló, de a felsőoktatás körülményeinek inkább megfelelő minőségmenedzsment modell kialakítására, s feltárja a javasolt modell és az EFQM kapcsolatrendszerét.

Egy másik közlemény a szociális szolgáltatás minőségbiztosításának sajátosságait ismerteti, és bemutat egy EFQM alapú önértékelési módszert az ún. önjavító szociális ellátásban. Mivel a szociális szolgáltatási folyamat egyedi, általánosságban nem szabályozható, így a folyamat megfelelőségét nagyon nehéz kellő hatékonysággal megfogalmazni, szabványosítani. A folyamat megfelelősége helyett ezért célszerű a szociális szolgáltató (természetes) személy megfelelőségét (képesség, habitus, érzelem, képzettség, gyakorlat stb.), illetve az egész intézmény értékalapú szolgáltatásait értékelni.

Angol nyelven megjelenő cikkünk elsősorban azt boncolgatja, hogy az évek során kialakult minőségügyi módszerek és megközelítések jó ideje rendelkezésre állnak, mégis, sok vezető még mindig nem kapcsolja össze a minőséget az üzlet javítását célzó kezdeményezésekkel. A szerző szerint ugyanakkor az időnként túlságosan sok és szervezetlen minőségügyi információ valóban félrevezetheti vagy megzavarhatja az üzleti vezetőket.

Az ágazati minőségmenedzsment-rendszerek alkalmazását vizsgálja egy másik közleményünk, abból az időnként elhangzó véleményből kiindulva, hogy az irányítási vagy menedzsment rendszerszabványok fejlődése bezárult. A szerző ezt cáfolja, s bemutatja, hogy például az ISO 9001 alkalmazási köre folyamatosan növekszik, megállíthatatlanul terjed például a TS 16949 Műszaki Irányelv használata a gépjárműiparban, az AS9100-é a repülés és űrhajózás területén, de növekszik az érdeklődés más szektorjellegű szabályozások (élelmiszerek, információtechnológia stb.) iránt is.

