

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL

Időpont: 2017. március 20., hétfő

Helyszín: EOQ MNB Képzési Központ
1026 Budapest, Nagyajtai utca 4/a.

Szervező: EOQ MNB Minőségrendszerek, Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Építésügyi, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságai
„Pódiumbeszélgetések a Minőségről” sorozat

Téma: **Az értéktervezés aktuális minőségügyi és versenyképességi aspektusai**

Előadó: **Dr. Anwar Mustafa**, nyugalmazott tanszékvezető, a Közgazdaságtudományok Kandidátusa, az EOQ MNB Minőségrendszerek Szakbizottság elnöke, gyakorló értékelemző (AVS) és okleveles irányító értékelemző (CVS)

A mindenkori állam legfontosabb feladata a gazdasági hatékonyság előfeltételeinek megteremtése. Ennek legközvetlenebb mutatója: a rendelkezésünkre álló erőforrások racionális felhasználása. A hatékonyságot a gazdálkodási tevékenység eredményességének tekintjük. A Bruttó Hazai Termék (GDP) növelése csak versenyképes termékekkel lehetséges.

Mi jellemzi a termék/szolgáltatás és az ember (fogyasztó) kapcsolatát? Először is: a vevői követelményeket kielégítő minőségjellemzőkön keresztül a termék használati értékkel bír. Az előállításához felhasznált erőforrások pénzben kifejezett értéke az önköltség. Emellett a fogyasztó bizonyos érvényesülési, ill. vizuális és emocionális hatást is tulajdoníthat az általa birtokolt terméknek, ami egyfajta érzelmi kapocsként jelentkezik. Az önköltség csökkentése nem mehet a használati funkciók rovására.

Itt lép be a képbe az **értékelemzés**, ami nem más, mint egy hatékonyság javító lépéssor, melynek segítségével igyekszünk alkotó módon elemezni és alakítani a termék, a technológia, valamint a termelő berendezés és a szervezet funkcióit és költségvonzatát. Nem tévesztendő össze a minőséggel, ami a termék és/vagy szolgáltatás mindazon tervezési, gyártási, értékesítési és karbantartási jellemzőinek összessége, ami által az a használat során képes kielégíteni a vevő elvárásait.

Az értékelemzést, mint döntés-előkészítő módszert klasszikusan a gyártmányok fejlesztésénél alkalmazták, de évtizedek alatt egyre szélesebb körben került alkalmazásra. Az eljárás újszerűsége leginkább abban jelentkezik, hogy a **funkcionális** gondolkodás áll a középpontjában, tehát funkcionális oldaláról közelíti meg a terméket. Lényeges, hogy felismeri a funkció és a költség szétválaszthatatlanságát: a funkció és a költség hányadosának növelése egyrészt a költségek drasztikus lefaragása, másrészt a használati érték (a funkció) növelésével lehetséges. Ez jelenti az igazi

értékelemzést (Value Analysis), melynek összetevői: értéktervezés (Value Engineering), értékjavítás (Value Improvement), érték irányítás (Value Management), valamint érték ellenőrzés (Value Control).

Az értékelemzés csak olyan jelenségre alkalmazható, aminek funkciója és költsége van (pl. a Duna folyása nem képezheti az értékelemzés tárgyát). Az értéktervezés és javítás a termék életgörbéjén alapul, ahol megkülönböztetünk: bevezető, növekedési, telítettségi és hanyatlási szakaszokat. Az értéktervezés (K+F) átfutási idejét érdemes lecsökkenteni, mivel egyrészt bevétel még nem jelentkezik, másrészt pedig nagy a kockázata annak, hogy a versenytársak előbb jelennek meg a piacon hasonló, konkurens termékkel. A bevezetést és az értékesítés felfutását követően viszont indokolt a hosszú távú versenyképes termékfunkció tartományának, más szóval a termék átlag életkorának minél nagyobb elnyújtása: ez offenzív, de még inkább dinamikus fejlesztési stratégia útján lehetséges. A különféle halmazok oldaláról szemlélve a kérdést, beszélhetünk a gyártó, a közvetlen felhasználó (gépkezelő), a közvetett felhasználó (beruházó) és a termék, illetve a fogyasztó igény tartományáról. A háromféle halmaz közös metszete adja az említett hosszú távú versenyképes termékfunkció tartományát. Itt külön fel kell hívni a figyelmet az ún. látens igényekre, amely nem képez átfedést és közös tartományt, illetve amiről még maga a vevő sem tud; a versenyképes terméknek éppen az ilyen látens igényeket kell megragadnia, mintegy elébe menve a jövőben várható fogyasztói igényeknek, szinte generálva azokat.

Hozzászólások

Dr. Hegedűs József egyetemi tanár már hosszú évtizedek óta foglalkozik értékelemzéssel: nyomatékosan felhívja a figyelmet arra, hogy Európában Magyarországon a leggyengébb a **terméktudat**, ennek javítására szolgáló eszköz lehet az értékelemzés. A vevők igényei képezik a hajtóerőt, a vállalkozóknak pedig azokat különféle funkciókkal kell kielégíteniük. Az értékelemzés nem más, mint a funkció absztrakt kifejezése – a piacon ugyanis a funkciók harca folyik! Ez az absztrakt fogalom képezi a terméktudatot: ha például az ember arckrémot vásárol, akkor egyfajta esztétikai igényt támaszt magával szemben, azaz ráncok nélküli mosolyt akar varázsolni a saját arcára. Ő ezt a funkciót fizeti meg, aminek az absztrakt fogalma először a fejében körvonalazódott. Ebben az összefüggésben a termék – mint a gazdaság elemi formája és a vállalkozás tárgya – a funkció hordozója és az innováció áramoltatója a terméktervező mérnök felé. Ez az újfajta megközelítés az értékelemzést segíti elő.

Lukács Béla ügyvezető (MARMIN CONSULTING Kft.) felhívta a figyelmet a marketing, a minőségügy és az értékelemzés között fennálló szoros kapcsolatra. Az oktatásnak, mint szolgáltatásnak is van terméktudata: egyrészt ellenőrizni kell, hogy az ismeretátadás valóban megtörtént-e, értik-e a hallgatók az anyagot; másrészt arról is

visszajelzésre van szükség, hogy a gyakorlat során hogyan fog érvényesülni a tananyag.

Dr. Ráduly Zoltán (Óbudai Egyetem) a minőség és a vevői igény meghatározásával foglalkozik. Nem könnyű meghatározni az igényt, mivel rendkívül összetett jelenségről van szó: például egy szék legyen stabil, tartós, puha, amellet bizonyos esztétikai igényeknek is feleljen meg – ugyanakkor mondjuk a kopásállóság vagy más műszaki paraméter kevésbé érdekli a vásárlót. Az eltérő fontosság miatt az igényeket egy intervallum skálán kell rangsorolni.

A minőségfejlesztés is az igényből indul ki, lásd FMEA; veszélyt jelent, ha a funkció nem, vagy csak részben teljesül. Az Óbudai Egyetemen a szakmérnök képzés keretében már szervezeten oktatják az értékelemzést.

Az előadó a hozzászólásokra reagálva: A téma nagy és összetett, ezért a korlátozott idő figyelembevételével a bemutatott ábra az értékelemzés egyszerűsített folyamatait szemléltette. Szóban is említette, hogy az igény feltárása és definiálása csak egy meghatározott piaci szegmens esetén történhet meg, ezt követi a feltárt igények rangsorolása. A rangsorolt igényeket át kell fogalmazni az értékelemzés szabályai szerint (egy igét és egy főnevet felhasználva) funkciókra. E funkciókra tervezzük az optimális funkcióhordozót, ill. a terméket.

Dr. Veress Gábor (Pannon Egyetem) emlékeztetett rá, hogy a filozófusok szerint kétféle közösségi tevékenység létezik: a javak előállítás, illetve azok fogyasztása. **Az igény csak az elégedettséggel együtt értelmezhető!** A minőségügy éppen azért tekinthető tágabb fogalomnak az értékelemzésnél (ami a terméktervezés és a termékfejlesztés oldalát ragadja meg), mert magában foglalja az elégedettséget is – márpedig köztudott, hogy a funkciók megvalósítása az elégedettségénél jelentkezik.

Várkonyi Gábor