

*EOQ MNB Pódiumbeszélgetések a Minőségről
Budapest, 2017.01.31.*

MINEK NEVEZZELEM?
**A hazai minőségügyi nevezéktan
időszerű kérdései**

Prof. Dr. Veress Gábor
egyetemi tanár

MINEK NEVEZZELEK?

A hazai minőségügyi nevezéktan időszerű kérdései

- Bevezetés
- Fogalomrendszer és nevezéktan
- A minőségügy fogalomrendszere és nevezéktana

MINEK NEVEZZELEK?

A hazai minőségügyi nevezéktan időszerű kérdései

- **Bevezetés**
- Fogalomrendszer és nevezéktan
- A minőségügy fogalomrendszere és nevezéktana

IDEGEN SZAVAK FELESLEGES ÉS HIBÁS HASZNÁLATA (Példák)

- **Felesleges**

team – csapat

group - csoport

benchmarking – színvonal-összehasonlítás

- **Felesleges és hibás**

teamek, (de lehetne tímek)

benchmarkingol, (de lehetne bencsmarkingol)

- **Hibás használat**

optimálisabb

A HELYES MAGYAR NYELV HIÁNYÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI

- A tudományos gondolkodás
színvonal-csökkenése
- A tudományos élet visszaszorulása
- A kultúra, műveltség hanyatlása

A FELSŐOKTATÁS TRAGÉDIÁJA

- Felsőoktatásban a legtöbb szakterületen a képzés a **fogalmak meghatározása, fogalomrendszer értelmezése nélkül!!!**

- Példák:

menedzser képzés a menedzser fogalomrendszer nélkül,

Informatikus képzés az ismeret, információ fogalomrendszer nélkül.

A MINŐSÉGÜGY MAGYAR FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA *ELŐZMÉNYEK*

- Hatalmas témakör
- Több éve sok-sok munka
- Ajánlások :MTESZ, SZVT, EOQ-MNB, ...
- Balogh Albert, Kiss József, Reményi Tibor,...
- Mozgalmak
- Pataki Béla: Kell-e magyar menedzsment szaknyelv?
- *Orvosi nyelv folyóirat, oktatás az egyetemen!*
- *Molnár Angéla: Magyarító könyvecske, 2015*
- stb...
- Vannak eredmények?

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA *PROBLÉMÁK*

- Kialakuló (?) fogalomrendszer
- Nem egységes a nevezéktan
- Eltérő szemlélet
 - közgazdász, mérnök, menedzser, minőségügyi szakember, ...
 - USA, Európa, Japán, Németország, Kína,
 - gyógyszeripar, autóipar, informatika, felsőoktatás....
- Hatalmas témakör, nem éles határok
- Önálló tudomány(terület)? minőség tudomány?
 - közgazdaságtan, marketing,
 - technology management,
 - szakmai jogi szabályozás (socio-technical science)*

A HELYES MINŐSÉGÜGYI SZAKMAI MAGYAR NYELV HIÁNYÁNAK KÖVETKEZMÉNYEI

egyén

- Félreértett elnevezések
- Félreértett fogalmak
- Félreértett gondolatok
- Hiányos ismeretek
- Hibás gondolatok

közösség

- Közös nyelv hiánya
- Torz tudományos viták

Nehéz tanítani, tanulni!

A MINŐSÉGÜGY TRAGÉDIÁJA

- A minőségügy értelmezése, tanítása, használata a **minőségügy fogalomrendszerére nélkül, a minőség egyértelmű értelmezése nélkül!!!** *A minőség gyenge magyarázata: minőség, kiválóság,..*
- Közvetlen következmény: ha az alapfogalmak nem világosak, akkor további bizonytalan fogalmak: vevő, igény, elégedettség, minőségképesség,...
- Közvetett következmény: **a minőségügy lényege nem ismerhető meg**, hatékonyan nem oktatható, nem tanulható, így a felelősök nem ismerik, az államigazgatás sem használja!

MINEK NEVEZZELEK?

A hazai minőségügyi nevezéktan időszerű kérdései

- Bevezetés
- **Fogalomrendszer és nevezéktan**
- A minőségügy fogalomrendszere és nevezéktana

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- Nyelv, gondolkodás, ismeret
- Fogalom, fogalomrendszer
- Fogalom és elnevezés
- Szaknyelv és köznyelv

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- **Nyelv, gondolkodás, ismeret**
- Fogalom, fogalomrendszer
- Fogalom és elnevezés
- Szaknyelv és köznyelv

A KÖZÖSSÉGI JELENSÉGEK

- **nyelv:** lelki tartalmat fejez ki
a kapcsolat (kommunikáció) fő alkotója
gondolat: nyelvi formán alapul
- **kultúra:** a közösségi tevékenységek által létrehozott szellemi javak, anyagi javak, értékek
- **civilizáció:** társadalmi (állami, vallási) rend és kultúra
- **jog:** személyek erkölcsi alapon igényelnek, a közösségi rendet biztosítja

NYELV

- Az ismeretet valamilyen **jelrendszerben** közöljük.
- Az ismeretközlés természetes jelrendszere a **(köz)nyelv**.
A köznyelv "élő", dinamikusan változó.
- Minden intelligens jelrendszer a **(köz)nyelven alapul**.

A MAGYAR NYELV

- *Teller Ede*, a marslakó: Ha nem Ady Endre nyelvén tanul gondolkodni, akkor legfeljebb csak egy közepesnél jobb fizikatanár lett volna.
- *Czakó Gábor*: a magyar nyelv hatalmas erejű képek áradata, megvilágítja az emberi gondolatokat.
A **kép** olyan, akár a tölcsér, az egész szemhatár belékerül, a **fogalom** dobozra hasonlít: amit fontosnak nyilvánít, azt beveszi, majd becsukódik, a többit kirekeszti.

A MAGYAR NYELV VÉDELME ALAPTÖRVÉNYÜNKBEN

„Vállaljuk, hogy örökségünket,
egyedülálló nyelvünket, a magyar kultúrát,
a magyarországi
nemzetiségek nyelvét és kultúráját,
a Kárpát-medence
természet adta és ember alkotta értékeit
ápoljuk és megóvjuk.”

GONDOLKODÁS

- A **gondolat** nyelvi formán alapul.
- A **gondolkodás** függ az ember által megismert jelrendszerektől.

A GONDOLKODÁS MINŐSÉGE

- A tárgy szempontjából:
szabatos:
nem hagy el belőle
nem tesz hozzá, nem olvas bele
átfogó (összefoglaló)
- A tevékenység szempontjából:
fogalomalkotási készség
következtető készség

MEGISMERÉS, ISMERET

A **megismerés** (cognition) célja a valóság tényállásaira vonatkozó ismeret szerzése.

A megismerés eredménye az **ismeret**(knowledge), a valóság tényállásaira vonatkozó emberi ítélet.

AZ ISMERET IGAZSÁGA

Egy **ismeret** (ítélet) akkor **igaz**,
ha a dolog, amit az ismeret kifejez,
ténylegesen létezik.

ISMERETKÖZLÉS, KÖZNYELV

- Az ismeretet valamilyen jelrendszerben közöljük.
- Az ismeretközlés természetes jelrendszere a **köznyelv**.
A köznyelv "élő", dinamikusan változó.
- Minden intelligens jelrendszer a köznyelven alapul.

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- Nyelv, gondolkodás, ismeret
- **Fogalom, fogalomrendszer**
- Fogalom és elnevezés
- Szaknyelv és köznyelv

FOGALOM

- az érzéki mozzanatoktól való elvonatkoztatás útján jön létre
- felelet a "mi?" kérdésre
- meghatározás, ítéletek halmaza:

ítélet = alany & kötő & állítmány

fogalom lényegi jegyei (notae): állítmányok

fogalom tartalma (comprehensio): állítmányok összessége

fogalom terjedelme (extensio): alanyok összessége

FOGALOMALKOTÁS

„A tudomány a fogalmakat, amelyekkel dolgozik, nem készen találja; először mesterségesen meg kell alkotnia, és csak fokozatosan tökéletesítheti azokat. **Az életből merít, azután ismét visszahat az életre.**” (Max Planck)

A FOGALOM MEGHATÁROZÁSA

példa

MEGFELELŐSÉG

Adott **objektum** adott **követelményrendszer** szempontjából **megfelelő**, ha az objektum - követelményrendszerben meghatározott - **tulajdonságainak** **az előírt módszerrel mért értékei** kielégítik a követelményrendszer **előírásait**.

FOGALOMRENDSZER/ISMERETRENDSZER

Adott **fogalom meghatározása** további fogalmak felhasználásával történik.

Fogalomrendszer: adott témakör fogalmai közötti kapcsolat.

Példák: egyed-viszony leírás
szemantikus háló
ISO 9000 ábrái

FOGALOMRENDSZERRE PÉLDÁK

- szám, vektor, függvény, ...
- atom, energia,...
- szerv, betegség, gyógyszer, ...
- ismeret, információ, ...
- felsőoktatás, egyetem, munkaerő piac, ...
- minőség, igény, elégedettség, megfeleléség,...
- ...

FOGALOM A FOGALOMRENDSZERBEN

- Nem szabad egy fogalmat kiragadni, hanem egy **fogalomrendszer keretében** szabad csak a fogalmat értelmezni és arról vitatkozni.
- ***Példa:***
minőség, minőségképesség, megfelelés,
megállapítás, értékelés, minősítés,...
vevő, fogyasztó, ügyfél,...

ISMERETRENDSZER ÉRTHETŐSÉGE

- **világosság: első olvasásra (hallásra) minden értelmes ember azonnal felfogja.**
 - szavak világossága
 - mondatok világossága
- **szabatosság:** azt és csak azt tartalmazza, amit kell (ellenpélda: kétértelműség, bőbeszédűség)
 - szavak szabatossága
 - mondatok szabatossága
- **magyarosság:** a nyelv szabályainak megfelelő

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- Nyelv, gondolkodás, ismeret
- Fogalom, fogalomrendszer
- **Fogalom és elnevezés**
- Szaknyelv és köznyelv

FOGALOM és ELNEVEZÉS

- **Fogalom:** elvonatkoztatás útján jött létre,
a gondolkodás alapja
- **Elnevezés:** a fogalom elnevezése
- **fogalom – elnevezés**
fogalom neve: *a szavak ereje*
fogalom nélküli elnevezés: *a szavak játéka*

Szakmai divathóbortok (játék a szavakkal) a felsőoktatásban

Felkapott divatos, bizonytalan jelentésű szavak

- Meghatározhatatlan (undefinable)
- Ragályos (contagion)
- Ésszerű (reasonable)
- Bonyolult (complex)
- Nem hamisítható (non falsifiable)
- Eszményített (idealized)

Példák: menedzsment, benchmarking, TQM,

Robert Birnbaum, 2000

Szakmai divathóbortok (játék a szavakkal) a felsőoktatásban

Felkapott divatos, bizonytalan jelentésű szavak

- Meghatározhatatlan (undefinable)
- Ragályos (contagion)
- Ésszerű (reasonable)
- Bonyolult (complex)
- Nem hamisítható (non falsifiable)
- Eszményített (idealized)

Példák: menedzsment, benchmarking, TQM,

Robert Birnbaum, 2000

Szakmai divathóbortok

A divathóbortok hatása a szakemberekre

- Szereptévesztés
- Megismerő tévedés
- Előíró tévedés
- Önhatékonyság torzulás
- Elkötelezettség torzulás
- A remény torzulása

Birnbaum, Robert. (2000). *Management fads in higher education: Where they come from, what they do, why they fail*. San Francisco: Jossey-Bass.

VIRTUÁLIS VILÁG

- Divathóbortok fogalomalkotás nélkül
- A valóságtól független „elképzelt világkép”
- A tartalom nélküli szavak világa

FOGALOM és ELNEVEZÉS

- **egy fogalom – egy név**

a szaknyelvben tilos a rokon értelmű szavak használata!!!

- **egy fogalom - több név ?**

minőségmenedzsment,
minőségbiztosítás,
minőségszabályozás,...

FOGALOM és ELNEVEZÉS

- **egy név – több fogalom:**
termék,
vevő,
partner,...

VITA A FOGALMAK ÉS AZ ELNEVEZÉSEK KÖRÜL

- Nem szabad egy fogalmat, elnevezést kiragadni, hanem egy **fogalomrendszer keretében** szabad csak a fogalmakról és az elnevezésekről vitatkozni.
- ***Példa:***
minőség, minőségképesség, megfelelés, megállapítás, értékelés, minősítés,...
vevő, fogyasztó, ügyfél,...

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- Nyelv, gondolkodás, ismeret
- Fogalom, fogalomrendszer
- Fogalom és elnevezés
- **Szaknyelv és köznyelv**

(KÖZ)NYELV

- A gondolkodás függ az adott ember által megismert jelrendszerektől.
- Az ismeretet valamilyen jelrendszerben közöljük.
- Az ismeretközlés természetes jelrendszere a **(köz)nyelv**.
- Minden intelligens jelrendszer a (köz)nyelven alapul.
- **Gondolkodásunk attól a nyelvtudásunktól függ, amelyben gondolkodunk!**

SZAKNYELV ÉS KÖZNYELV

- Az egyes tudományterületek a köznyelven alapuló sajátos **szaknyelvet** használnak.
- A tudományos ismeretek csak akkor válhatnak **közismertté**, ha azokat a **köznyelven** fogalmazzák meg.

A SZAKNYELV MEGFELELŐSÉGE

Egy tudományág **szaknyelve** akkor megfelelő,

- ha a tudományág alapfogalmait a köznyelvi fogalmakkal nevezik el,
- ha nem neveznek el több fogalmat ugyanazzal a névvel,
- ha egy fogalmat csak egy névvel neveznek el.

A SZAKNYELVEKET ÖSSZEKÖTŐ KÖZNYELV

- A tudományágak sajátos ismeretei a *köznyelven* keresztül *kapcsolódnak* össze.
- Minden speciális részeredményt ki kell tudni fejezni a mindennapi, természetes nyelvvel ahhoz, hogy egy másik részterület speciális részeredményéhez hozzáköthessük. (Ungvári R.)
- Ha egy szaknyelv elszakad a köznyelvtől, képtelen lesz más szaknyelvekkel kommunikálni, *elkülönül* (pl.: orvosi nyelv, latin; jogász nyelv...)

A SZAKNYELVI és a KÖZNYELVI ELNEVEZÉS (példák)

- Minőségügyben **vevő** *eltérő* a köznyelvitől
- Minőségügyben **partner** *eltérő* a köznyelvitől
- Minőségügyben **megfelelőség** *kapcsolódik* a köznyelvi **megfelelőhöz**
- Minőségügyben **kulcsfolyamat** *bizonytalan jelentésű* a köznyelvben
- Minőségügyben **szolgáltatmány** *régi* a köznyelvben

FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN

- **Nyelv, gondolkodás, ismeret**
- **Fogalom, fogalomrendszer**
- **Fogalom és elnevezés**
- **Szaknyelv és köznyelv**

MINEK NEVEZZELEK?

A hazai minőségügyi nevezéktan időszerű kérdései

- Bevezetés
- Alapfogalmak
- **A minőségügy fogalomrendszere és nevezéktana**

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy **fogalomrendszerének** és **nevezéktanának** problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának **fordítási** problémái
- A **kialakuló magyar** minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan
- **Javaslat magyar** fogalomrendszerre és nevezéktanra

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának **fordítási** problémái
- A **kialakuló magyar** minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan
- **Javaslat magyar** fogalomrendszerre és nevezéktanra

WORLD QUALITY FORUM of IAQ *a minőségügy általános problémái*

- Általában a **minőség pontos értelmezése nélkül**, így bizonytalan a mondanivaló.
- Általában a **customer, consumer, stakeholders pontos értelmezése nélkül**, így keveredés.
- A mineműség, a minőség, a minőségképesség és a megfelelőség **keveredése (!)**
- **Divatos kifejezések** használata értelmezés nélkül (6 szigma, lean, ...)

Jó példa: M&M 2016/6

- Az összes, több mint 10 közlemény érthető, minőségügyi szempontból jól megfogalmazott, magyaros címmel !!!
- Egyetlen vitatható cím: „Önfinanszírozó premizálási rendszer” (önellátó pénzügyi jutalmazási rendszer)?

MSZ EN ISO 9001:2015 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK. *MEGVÁLTOZOTT FOGALMAK ÉS ELNEVEZÉSEK*

8.4 A kívülről biztosított termékek és szolgáltatások felügyelete:

Az új szabvány nem használja a beszerzés kifejezést, ezt helyettesíti. A szervezetnek biztosítania kell, hogy a kívülről biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások megfeleljenek a specifikált követelményeknek.

MSZ EN ISO 9001:2015 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK.

MEGVÁLTOZOTT FOGALMAK ÉS ELNEVEZÉSEK

8.5 Termék előállítása és szolgáltatás nyújtása: új a termék és szolgáltatás együttes megnevezése és a fogalom kiterjesztése.

A szervezetnek biztosítania kell a folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyeletét azok teljes élelciklusán át. Ez magába foglalja azokat a kiszervezett folyamatokat, amelyeket ellenőrizni vagy befolyásolni tud. Kiterjed a tervezésre a továbbadott termékekre és szolgáltatásokra.

Az ISO 9001:2015 MINŐSGMENEDZSMENT RENDSZER SZABVÁNYBAN A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE KEVEREDIK A MEGFELELŐSÉGGEL

3.6. A követelménnyel kapcsolatos szakkifejezések

3.6.2. minőség (quality)

Annak a mértéke, hogy egy objektum (3.6.1) saját jellemzőinek (3.10.1) egy csoportja mennyire teljesíti a követelményeket (3.6.4).

1.megjegyzés: a „minőség” szakkifejezés használható olyan jelzőkkel, mint gyenge, jó vagy kiváló

2.megjegyzés: a saját – szemben a „hozzárendelttel” – annyit jelent, hogy az objektum (3.6.1) létezik (hozzá tartozik)

3.6.11.megfelelőség (conformity)

Egy követelmény (3.6.4) teljesülése.

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy_fogalomrendszerének és nevezéktanának problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának fordítási problémái
- A kialakuló magyar minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan
- **Javaslat magyar fogalomrendszerre és nevezéktanra**

A FORDÍTÁS

A fordítás lényege, hogy az adott nyelvben (angol) az adott szónak többféle jelentése van, meg kell állapítani, hogy az adott szövegekörnyezetben mi az adott (angol) szó jelentése, és ennek az adott (angol) szónak az adott szövegekörnyezetbeli jelentését kell magyarra fordítani!

Példa: „control” (rendben van, szabályozott, kézben tartott,...)

Az MSZ EN ISO 9001:2015 MINŐSÉGMENEDZSMENT RENDSZER SZABVÁNY ROSSZ FORDÍTÁSA!

- **Ebben a fordításban minden angol szónak, függetlenül a szövegkörnyezettől, ugyanaz a magyar fordítása!!!**
- **Nagyon rossz fordítások! Pl: control=felügyelet, management=irányítás, ...**

MSZ EN ISO 9001:2015 MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK. SOK HELYEN ROSSZ FORDÍTÁS

- Management - irányítás ???
- Control - felügyelet ???
- Controlled - felügyelet alatti ?
- Verification - igazolás
- Verified - hitelesített ?
- Customer - vevő
- Integrity - működőképesség ???
- Check/monitor - ellenőrzés ???
- Release - kibocsátás ???

A MAGYARRA FORDÍTÁS PROBLÉMÁI

tisztázatlan angol fogalmak?

hibás magyar elnevezések?

- A **management** irányítás magyar elnevezés félrevezető, angol tartalma elsősorban **kezelés**
- A **vevő** elnevezés félrevezető használata mind a customer (vevő /közvetlen fogyasztó) mind a consumer (végfogyasztó) esetén
- A **conformity megfelelés** fogalma még sem az angolban, sem a magyar nyelvben nem kellően kiforrott, a **minőség-ellenőrzés** helyett **megfelelés-megállapítás** kellene!

A MAGYARRA FORDÍTÁS PROBLÉMÁI

tisztázatlan angol? és/vagy magyar?

fogalmak? és vagy elnevezések?

- **megállapítás** (assessment)
értékelés (evaluation)
minősítés (qualification), stb.
összekeverése
- a **csoport** (group) és a **csapat** (team) ***összekeverése***
- a **folyam** (flow) és a **folyamat** (process) ***összekeverése***
- development, reengineering, correction, improvement, etc.
továbbfejlesztés, újjáalakítás, javítás, tökéletesítés
összekeverése

AZ ANGOLRA FORDÍTÁS PROBLÉMÁI

nincs ilyen angol fogalom?

- **Minőségügy**
quality, quality system
- **Szolgáltatmány**
service product ?

A FOGALMAK ÉS AZ ELNEVEZÉSEK KÉTNYELVŰ RENDSZERE

- Adott fogalmak és elnevezések rendszerét célszerű két vagy több nyelven együttesen értelmezni
- **Példák:**
 - minőség (quality)
 - megfelelőség (conformity)
 - érdekelte (stakeholder)
 -

A MINŐSÉGÜGYI FOGALMAK/ELNEVEZÉSEK FORDÍTÁSA NEM EGYÉRTELMŰ

quality control

minőség-ellenőrzés (régén)

megfelelőség-megállapítás (régí most)

minőség szabályozás (új tartalom)

quality assurance

minőség biztosítás

(csak néhány szakterületen!)

quality management

minőség irányítás (szabványban,
de rossz)

minőség kezelés (nem terjedt el)

minőség menedzsment

A MINŐSÉGÜGYI FOGALMAK ÉRTELMEZÉSE ÉS FORDÍTÁSA NEM EGYÉRTELMŰ

- quality control (minőségszabályozás)
quality assurance (minőségbiztosítás)
quality management (minőségmenedzsment)
quality planning (minőségtervezés)
quality improvement (minőségtökéletesítés)
- quality management \approx quality control & quality assurance
quality management \approx quality planning & quality control &
quality improvement
- Példák: Juran: Quality Control
Sinha: Management of Quality Assurance
Oakland: Total Quality Management

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy **fogalomrendszerének és nevezéktanának** problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának **fordítási** problémái
- **A kialakuló magyar minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan**
- **Javaslat magyar fogalomrendszerre és nevezéktanra**

KIALAKULÓ EGYSÉGES MAGYAR FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN?

Egyformán értelmezzük például az alábbiakat?

- minőségmenedzsment
- TQM
- megfelelőség
- audit
- tanúsítvány
- szabvány
- rendszer
- folyamat
- stb.

KIALAKULÓ EGYSÉGES MAGYAR FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN?

Eltérően értelmezzük például az alábbiakat?:

- minőség, minőségképesség,
- termék,
- vevő, fogyasztó,
- szolgáltatás,
- mérés,
- szabályozás,
- szabályozottság,
- irányítás,
- ellenőrzés,
- felszabadítás,
- feddhetetlenség,
- kezelés,
- kockázat,
- stb.

KIALAKULÓ EGYSÉGES MAGYAR FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN?

- **manage, direct, control, etc.**
megkülönböztetése?
- **munkatárs, ember, személy, dolgozó, alkalmazott** megkülönböztetése?
- **politika, stratégia** megkülönböztetése?

KIALAKULÓ EGYSÉGES MAGYAR MINŐSÉGÜGYI FOGALOMRENDSZER ÉS NEVEZÉKTAN?

Problémák

- a **minőség** (quality) sokféle értelmezése
a minőség és a **minőségképesség** összekeverése
- a **megfelelőség** (conformity/conformance) nem
értése
a megfelelőség és a minőség összekeverése
- a **minőségügy** értelmezése nem egyértelmű
a minőségügy nincs az angolban (~quality system)

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy **fogalomrendszerének és nevezéktanának** problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának **fordítási** problémái
- A **kialakuló magyar** minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan
- **Javaslat magyar fogalomrendszerre és nevezéktanra**

KÍSÉRLET A MINŐSÉGTUDOMÁNY MEGALAPOZÁSÁRA (Róth András felkérésére)

- Veress Gábor: **A minőség tudomány értelmezése –**
Kísérlet a minőségügy tudományos megalapozására
1 rész
Magyar Minőség, XXIII évfolyam, 02. szám, 6-14 old
2014.február
- Veress Gábor: **A minőség tudomány értelmezése –**
Kísérlet a minőségügy tudományos megalapozására
2 rész
Magyar Minőség, XXIV évfolyam, 02. szám, 3-12 old
2015.február

A MINŐSÉGTUDOMÁNY JAVASOLT FOGALOMRENDSZERE

- Termelés, piac (szabadpiac, közpiac), termék (gyártmány, szolgáltatmány), fogyasztás
- Piaci szereplők, érdekeltek
- Értékrend, igény, igény-kielégítés, elégedettség, minőség
- Megfelelőség
- Minőségszabályozás
- Minőségügy
- A minőség nemzeti szintű szabályozása (makró min.)
- A minőség vállalati szintű szabályozása (mikró min.)

A GYÁRTÁS ÉS A SZOLGÁLTATÁS FŐBB JELLEMZŐI

	TERMELÉS	TERMÉK	FOGYASZTÁS
GYÁRTÁS	(a gyártmány) gyártás (a)	gyártmány	a gyártmány „fogyasztása”
SZOLGÁLTATÁS	szolgáltatás adása	szolgáltatmány	szolgáltatás igénybevétele

A PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE *problémák*

- Az irodalomban sok helyen értelmezés nélkül!
- Az irodalomban sokféle értelmezés található!
- Az irodalomban keveredik a köznyelvi, a filozófiai és a minőségügyi értelmezés!
- Az ISO 9000:2015 szabványban semmitmondó értelmezés!

A MINŐSÉG SOKFÉLE ÉRTELMEZÉSE

rengeteg értelmezés

- köznapi jelentés
- filozófiai értelmezés
- minőségügyi értelmezés
 - közösségi minőség(ügy)
 - **(kapitalista) szabadpiaci minőség(ügy)**
 - társadalmi minőség
 - életminőség
 - egyéb...

A MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE A MAGYAR KÖZNYELVBEN RÉGEN

- szép
- jó
- igaz
- szent

Megjegyzés: ezek a tiszta értékek!

A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat
(termelés és fogyasztás) minősége
a kapitalista piaci tevékenységek
(termelés és fogyasztás) során
a piaci tevékenységekben *érdekeltek*
igényeinek a kielégítése által átadott érték,
azaz az *érdekeltek* elégedettsége.

A PIACI MINŐSÉG HASONLÓ ÉRTELMEZÉSEI

- TQM
- Nemzeti minőségi Díj
- ISO 9004 érdekelt központúság
- Érdekeltek elégedettsége
- Értékteremtő minőségügy
- ...

A TELJESKÖRŰ MINŐSÉGMENEDZSMENT (ISO 8402:1994)

**A teljeskörű minőségmenedzsment
a szervezet olyan irányítási módja, amely**

- minőségközpontú,
- mindenki részvételén alapul,
- célja a **fogyasztó/vevő** megelégedettsége által
- a **szervezet** hosszútávú sikeressége, amely
- a szervezet **minden tagjának**
- és a **társadalomnak** hasznára szolgál.

A(Z ÜZLETI) KIVÁLÓSÁG (Nemzeti Minőségi Díj)

A vezetés

megalapozott üzletpolitikával és stratégiával,

a **dolgozók** és

az **erőforrások**

hatékony menedzselésével és

a **folyamatok szabályozásával:**

vevői és

dolgozói elégedettséget és

pozitív **társadalmi hatást** ér el, amely

kiváló **(üzleti) eredményhez** vezet.

MSZ EN ISO 9004:2001

MINŐSÉGMENEDZSMENT RENDSZER

Útmutató a teljesítmény-tökéletesítéshez

Érdekelt-központú:

Érdekeltek igénye (5.2.)

(Minőségpolitika (5.3.))

(Termék előállítás (7.))

Érdekeltekkel kapcsolatos folyamatok (7.2.)

Érdekeltek elégedettsége (8.2.)

A PIACI MINŐSÉGÜGY MINŐSÉG ÉRTELMEZÉSE

javaslat

- Javasoljuk a minőség termelésben és a fogyasztásban érdekeltek elégedettségén alapuló értelmezését!
- Megegyezik a régi ISO 8402 szabvány TQM értelmezésével!
- Összhangban van a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerével!
- Összhangban van az ISO 9004:2000 tartalmával
- Az irodalomban több helyen a fenti értelmezés egy részeként szerepel, pl vevőelégedettség, amely az érdekeltek elégedettségének része.
- Nagyon sok minőségügyi/vezetési irodalom hangsúlyozza az *értékteremtő* folyamatot (value added process).

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE ÉS NEVEZÉKTANA

- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának problémái
- A minőségügy fogalomrendszerének és nevezéktanának fordítási problémái
- A kialakuló magyar minőségügyi fogalomrendszer és nevezéktan
- Javaslat magyar fogalomrendszerre és nevezéktanra

MINEK NEVEZZELEK?

A hazai minőségügyi nevezéktan időszerű kérdései

- **Bevezetés**
- **Fogalomrendszer és nevezéktan**
- **A minőségügy fogalomrendszere és nevezéktana**

MINEK NEVEZZELEK?

- Határozzuk meg a minőségügy lényegi jellemzőit!
- Határozzuk meg a minőségügy alapfogalmait és elnevezéseit!
- **Építsük fel a minőségügy fogalomrendszerét!**
- Közösén alkalmazzuk a fogalomrendszert és a nevezéktant!
- A tapasztalatok alapján csiszoljuk a fogalmakat és az elnevezéseket!

A MINŐSÉGÜGY FOGALOMRENDSZERE

Irodalom

Könyvek, kiadványok

- Kuczmann Ferenc (szerk.): Vállalati minőségügyi fogalomtár
Prodinform, Budapest, 1989.
- Anon: Minőségügyi fogalmak értelmezése az élelmiszergazdaságban
MÉTE Minőségügyi Klub, Budapest, 1995.
- MSZ EN ISO 8402:1996 Minőségirányítás és minőségbiztosítás, Szakszótár
- Kondor István (szerk.): Mi Micsoda a Minőségügyben
Gépipari Tudományos Egyesület, Budapest, 1997.
- Anon: Nemzetközi metrológiai értelmező szótár
Országos Mérésügyi Hivatal, MTA-MMSz, Budapest, 1998.
- Balogh Albert, Földesi Tamás, Boross Ferenc: A minőségügy nemzetközi értelmező szótára
EOQ-MNB, Budapest, 2003.
- MSZ EN ISO 9000:2015. Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár

EOQ MNB Pódiumbeszélgetések a Minőségről
Budapest, 2017.01.31.

MINEK NEVEZZELEM?
A hazai minőségügyi nevezéktan
időszerű kérdései

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Prof. Dr. Veress Gábor
egyetemi tanár