



A MINŐSÉGÜGYI SZAKMA JÖVŐJE A VILÁGFÓRUM TÜKRÉBEN

(MGy: Válogatott részek előzetes összefoglalója)

Az **előadások és a hozzászólások alapján** megállapíthatjuk, hogy a minőségügy jövőképevel alapvetően egy kiemelt, hasonló megnevezésű, szekció (A1) foglalkozott direktben, de a plenáris megbeszélésen és másik négy szekcióban is (Executive IAQ, A2 Minőség és az innováció, A3 Minőség stratégia a globális versenyképesség érdekében, C1 Az ISO 9001:2015, D2 A menedzsment /vezetés fejlesztése) ehhez a jövőhöz kapcsolódó megállapítások hangzottak el.

A **szakmai világhírességek** prezentációi **rámutattak**, hogy az elmúlt években megindult változások, gazdasági, társadalmi téren, és így a minőségszemléletben is olyan hatásúak, és nagyságrendűek, hogy a **minőségügyben is átértékelésre, de mindenképpen a működés irányába** való gyors és hatékony **elmozdulásra van szükség**. Jó bizonyíték erre a tömeggyártás, a nagysorozatban történő termék előállítás. Példának vehetők a gépjárműipar, az elektronikai, a hírközlő ipar vagy a gyógyszer és élelmiszeripar területei.

A minőségügyi szakértők kilépnek, ki kell lépniük a „szabványok” világából.

Az előadások és a viszonylag kevés résztvevői hozzászólás, **számos, még megválaszolatlan kérdést is felvetett**. Ezek jól mutatják, hogy a gazdasági kihívások a munkaerő vándorlás, a kulturális (munka-kulturális is) különbözőségeket, a vezetői attitűdök valamint a szervezetek és a vevők viselkedése milyen mélyen érintik a minőségügyről alkotott hagyományos értékeket.

A fent jelzett prezentációk általában két megfontolás mentén mutatták be a helyzetet, illetve a várható irányokat:

1. A vezetés (menedzsment) nyomvonalán, benne a *Minőség* jelentőségével,
2. A szereplők vonalán, kiemelve a *Minőségügyi szakértőket*.

A vezetés és a minőség

A rossz üzleti politikáért nagy árat kell fizetnie a szervezeteknek, ezért tudomásul kell venni, hogy a felső vezetésnek a feladata a szervezet politikájának a kialakítása, de az ő feladatuk a minőségszemlélet kialakítása és irányítása is.

Már **Juran** meghatározta, hogy a vezetés felelős a „vezérlő politikáért és a minőségügyi doktrínáért”, mert „**a minőség etikai parancs a vezetők részére**”.

A vezetésnek integrálnak kell lennie, mert a folyamatok mindig keresztfunkciósak. **Elfogadhatatlan** az a gyakorta tapasztalható helyzet, hogy **a pénzügyi és más felsőbb vezetők a minőségügyről nem együttgondolkoznak, vagy nem azonosan ítélik meg.** A minőségirányítás a stratégiai szemlélet része, és az operatív tevékenységektől kezdve a stratégiai kapcsolatokkal együtt az üzleti/működési kiválóság érdekében kell, hogy dolgozzék és nem egy „valamilyen megfelelésért”. **A minőségügyi kérdéseket az üzleti/működési vezetők tevékenységébe teljes mértékben bele kell érteni, a környezeti tényezők hatásának csökkentésének és a fenntarthatósági kérdésekkel együtt.**

A termékeknel és a szolgáltatásoknál szükségszerűen figyelembe kell venni a vevők individuális elvárásainak jelentőségét, a személyre szabottságot, a gyakorlatot és nem utolsósorban a viselkedési attitűdöket. Ezekhez az információkhoz rendszeresen kellene használni a kapcsolati tőke, a szociális körülmények, a kreativitás és az élvezetek megismerésének, de mindenképpen az együttműködés, eszközeit. **Több előadó is rámutatott, hogy nem lehet napjaink gyors a gazdasági/társadalmi változásai mellett a működési érték mellett nem lehet a „Benne foglalt világ”, és a Minőség valamilyen kívülálló tényező.** Olyan változások előtt állunk, ahol az **innováció** és az **érzelem** is a vevői elvárások része.

Kezd kialakulni a **Vevő menedzsment** rendszer, ami központi tényezővé válik, ahol a minőségügy és a minőségügyi szakembereknek **kombinatív, nagyon sokrétű feladatokkal kell foglalkozniuk.** Hivatkozva **M. Zairi** (UK) professzor által bemutatott ábrára kirajzolódik a minőségügy új, bővített működési területe.



A minőségügyi elvárások új, bővülő feladatainak elemzése rámutatott a **stratégia helyes megválasztásának** szükségességére. A stratégiával való foglalkozás a minőségügyesek tevékenységének része kell, hogy legyen.

A stratégiai kérdésekhez kapcsolva, a QFD jelentőségét is érdemes az ISO 16355 és az ISO 9001 szabványok kapcsolatán keresztül vizsgálni.

Felvetődött, hogy a munkakultúrák különbözőségét látva, vajon pontosan tudjuk-e, hogy a *Minőség* a világ különböző részein hogyan differenciálódik? Milyen stratégia fogja biztosítani a versenyképességet a globális piacokon? Kik lehetnek a *Minőség* győztesei?

A minőségügyi szakértők

A világhírű minőségügyi akadémikusok, szakértők abból indultak ki, hogy az üzleti/működési változások gyorsabbak, mint a személyes szaktudás, a kompetencia változása.

A felső vezetés a változások következtében egyre inkább szétválik technológiai (szakmai-műszaki) és vállalati (szervezeti) vezetésre. (A beszélgetéseknél a kórházak, nagyvállalatok példái kerültek említésre.) Az új helyzet, **a minőségügyi vezetők részére** is, az alábbiak szerinti **új kihívásokat** jelentenek.

- Integráló szerep az üzleti és a klasszikus minőségügyi rendszerek között.
- A „vevő hangjának” hiteles, folyamatos tolmácsolása.
- Sok féle emberrel új típusú, hatékony kapcsolat kiépítése. (A felső vezetőkkel, a tulajdonosokkal, a vevőkkel, a munkatársakkal stb.)
- A szervezet teljesítményének állandó auditoraként, értékelőjeként megjelenítő funkció.
- Az innováció motorjaként megjelenő szerep.
- A szervezeti tudás növelésének és a munkatársak teljesítményének központi szereplője.
- Olyan személy, vagy személyek, akik tudnak a pénz és a kockázatok nyelvén beszélni, de nem a „pénz csinálás” szemüvegén keresztül.
- Sok irányú tudással, ismeretekkel rendelkeznek, beleértve a Lean és a Six Sigma ismereteket, vagy az FMEA és QFD szemléletet, eljárásokat, hiszen a minőség és minőségügyi szakemberek kiemelt feladata a veszteségek (Muri, Mura, Muda) megelőzése. A beszélgetések alapján az szűrhető le, hogy a Six Sigma a jövő innovációs eszköze és az új szemléletű minőségirányítási rendszerek kiépítésének rugalmasan kezelhető lehetősége. Érdekes volt hallani ezzel az elképzeléssel szembeni véleményeket (szabványos szemlélet) és a teljesen piaci megközelítés érveit, azt hogy minden eljárás, rendszer egyetlen célja a hatékonyabb munkavégzés és vállalati eredmény.

Dr. H. Osada (Japán) professzor hangsúlyozta, hogy a hagyományos szemlélet, amikor a minőségmenedzsment kimerült az ISO 9001 alkalmazásában, ma már nem elég a működés elvárásaihoz, a minőségügyi szakértőknek minőség innovátorokká, valódi „Változás vezetőkké” kell válni.

Több előadó is felhívta a figyelmet az egyszemélyi döntések problémájára. Ez különösen a KKV-k területén jelenthet gondot. A minőségügyi vezetők, és szakértők kiemelt feladata a csoport munkák kezdeményezése, támogatása, a helyes viselkedés és a kultúra iránti érzékenység.

A minőségügyi vezetők és a szakértők olyan minőségkultúrát kell, hogy kialakítsanak, ahol a kommunikáció szerepe, az igazi értéket, a valós emberi remények, és az erkölcsi felelősség jelenti. **T. Prefi (D)** ismert szakértő rámutatott, a minőség kultúrát és a minőségirányú gondolkozást és viselkedést elemző nagy ívű előadásában, azokra a tényezőkre, amelyek jellemzőek a gyors intézkedésekre, a mozgósításra és a bizalomra.

Kérdésként olyan megfontolásokat vetített a FÓRUM résztvevői elé, hogy vajon:

- Mi változhat? Mit kellene megváltoztatni? Mit kell végiggondolni,
- Egyszemélyes, vagy csoport munka?
- lehet-e egy vezető a pénzügyi és szakmai tartalmak felelőse?
- Mindig jók a szabványok és formailag is követnem kell ezeket?

S. Feary (UK) a londoni Bejegyzett Minőségügyi Intézet (CQI) elsőszámú vezetője a minőségügyi szakma újraértékelésének szükségességét bemutatva elemezte a jelenlegi helyzetet és rámutatott a változások szükségességére és az újraértékelés meghatározó pontjaira.

Feary úr és több felszólaló is azt állapította meg, hogy a sok ember nem érti a *Minőséget*, sőt még a felső vezetés szobáiban sem mindig értik. A tapasztalatok szerint ez különösen igaznak látszik a KKV-k esetében.

Probléma, hogy szakmailag nincsenek „igazoltnak” elfogadva, nincs szakmai identitás, hiányzik a minőségügyi testületek oldaláról a vezetés és a jövőkép, a vevők szempontjából hiányzik a bizalom és általában minden más területen az érthetőség.

Jelentős probléma, hogy a minőségért felelősök nem üzleti nyelven beszélnek, sokszor adminisztrátorok, bürokratikus eljárások képviselői. Ezért, vagy más okból, de a „minőségügyesek” értéke nincs is felismerve és így kellően elismerve. Általában a hierarchia 2-3. szintjén vannak, gyakran valójában nem is megfelelő kompetenciával, szakértelemmel rendelkező személyek. Gyakran úgy értelmezik a minőségügyért felelősöket, mint akik az „ISO” felelősei.

A minőségügyi szakértők két szinten működnek: vállalati és termék/szolgáltatás előállítási szinten, de itt az ideje, hogy **átpozícionálják őket, és hogy ők maguk ismerjék fel: „el kell, hogy adják magukat”**.

Ennek érdekében a CQI egy olyan **kompetencia kialakító keretet** hozott létre, amelyben a minőségügyi szakértőkkel kapcsolatban meghatározták, hogy mit is kellene, hogy elérjenek, mi is lenne a jó. El kellene érni, hogy:

- Legyen egy egységes, elfogadott értelmezése a *Minőségnek* és a minőségügynek.
- Úgy ismerjék el, mint egy „igazi” szakmát.
- Legyen karrier lehetőség az egyetemi évek után.
- Üzleti és ipari vonatkozásban is alapvetően elismert és megfizetett szakma legyen.
- Mindennapos téma legyen az Igazgatósági üléseken.
- Az egész szervezet szempontjából pozitív legyen a megítélés.