



INTERNATIONAL
ACADEMY for
QUALITY

World Quality Forum
of the International Academy for Quality

IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

EURÓPAI MINŐSÉG HÉT 2015

Nemzeti Minőségügyi és Minőség-Innováció Konferencia a Minőségügyi Világforum tükrében”

Budapest,
Gellért Szálló, 2015. november 10.


**A MINŐSÉGÜGYI SZAKMA JÖVŐJE A
VILÁGFÓRUM TÜKRÉBEN**

Mikó György
EOQ MNB alelnöke
EOQ MNB minőségügyi szakértő



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

A MINŐSÉGÜGYI SZAKMA JÖVŐJE

A1 szekció előadásai  hozzászólások

További kapcsolódások:

- Plenáris megbeszélés,
- Az Executive IAQ előadások,
- A2 Minőség és az innováció,
- A3 Minőség stratégia a globális versenyképesség érdekében,
- C1 Az ISO 9001:2015,
- D2 A menedzsment /vezetés fejlesztése



szekciókban a minőségügy jövőjét vizsgáló, értelmező prezentációk.



INTERNATIONAL
ACADEMY for
QUALITY

World Quality Forum
of the International Academy for Quality

IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

A minőségügy jövőjét érintve, szintéziseket és prezentációt tartottak:

Blanton Godfrey (USA)

IAQ academician

Professzor (North Carolina State University)

Mohamed Zairi (UK)

Executive Chairman of European Centre for BPM

Professor Emeritus at University of Bradford School of Management

Dr. Hiroshi Osada (Japan)

Chairman of the Japanese Management of Technology

Professor Emeritus Tokyo Institute of Technology

Professor Bankyo University

Dr. Joseph A. De Feo (USA)

Chairman and CEO of Juran Global

Gregory Watson (USA/Finnland)

Past President and Honorary Member of the IAQ Past president and Fellow of ASQ.

Thomas Prefi (Germany)

IAQ Associated Academician

Professor at the Rhine-Westphalia Institute of Technology

Simon Feary (UK)

Chief Executive of the Chartered Quality Institute, London

Dr.-Ing. Robert Schmitt (Germany)

Member of the executive board of the Laboratory for Machine Tools and Production Engineering (WZL)

Professor of RWTH Aachen University

Glenn Mazur (USA)

IAQ Academician

Executive Director of the QFD Institute

Makato Nakao (Japan)

IAQ Academician and Member of Board of Trustees

Chairman of GC Corporation in Japan

Shan Ruprai (Australian)

IAQ Companion

Chairman of Australian Organisation of Quality



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

A szakmai világhírességek prezentációiból **általánosan azt a helyzetképet határozhatjuk meg, hogy:**

- Nagy méretűek a gazdasági, társadalmi változások.
- Érezhető a hatás a minőség szemléletre.
- Elkerülhetetlen az átértékelés a minőségügyben.
- A működés irányába való gyors és hatékony elmozdulás szükséges.

NOTES:

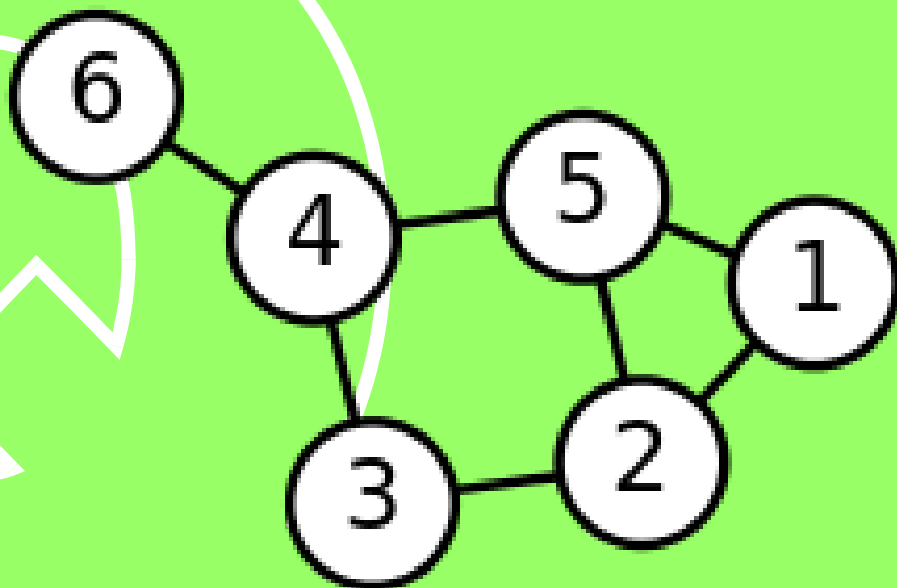
Tömeggyártás, a nagysorozatban történő termék-előállítás.

(Gépjárműipar, az elektronikai, a hírközlő ipar, gyógyszer és élelmiszeripar)

A minőségügyi szakértőknek ki kell lépniük a „megszokott szabványok” világából.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM



Keressük a legrövidebb és legjárhatóbb utat !

Az előadások és a résztvevői vélemények számos, eddig még **megválaszolatlan kérdést** is felvetettek.

Ezek jó része azt mutatta, hogy a gazdasági kihívások a munkaerő vándorlás, a kulturális (munka-kulturális is) különbözőségek, a vezetői attitűdök, valamint a szervezetek és a vevők viselkedése mélyen **érintik a minőségügyről alkotott hagyományos értékeket.**

A megoldások eltérőek.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

**A helyzet bemutatása és értékelése
két megfontolás mentén**

**A Vezetés
(Leadership)
és a
Minőség
(Quality)
mentén**

**A Minőségügyi szakértők
szempontjából**



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

- A rossz üzleti politika sokba kerül.
- A felső vezetés a feladata a szervezet politikájának a kialakítása, de az ő feladatuk a minőségszemlélet kialakítása és irányítása is.
- **Juran szerint: a vezetés felelős a „vezérlő politikáért és a minőségügyi doktrínáért”, mert „a minőség etikai parancs a vezetők részére”.**
(Forrás: G.Watson:IAQ WQF The Price of Non-Policy 2015. Okt. 26.)
- Elfogadhatatlan az a gyakorta tapasztalható helyzet, hogy a pénzügyi és más felsőbb vezetők a minőségügyről nem együttgondolkoznak, vagy a minőségügyet nem azonosan ítélik meg.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

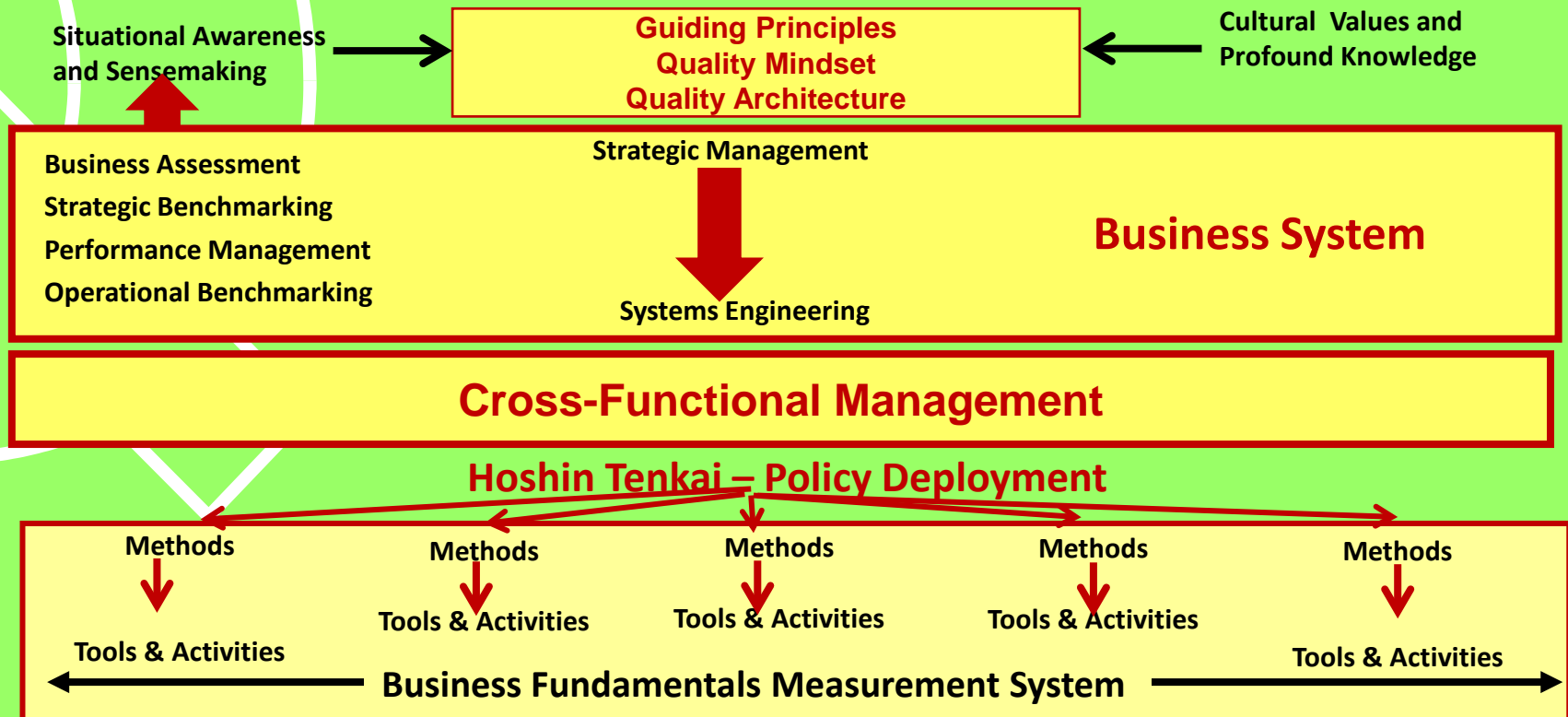
Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

Integrált vezetés  a folyamatok keresztfunkciósak.

Gregory Watson professzor szemléletes bemutatása

(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26. G.Watson: The Price of Non-Policy)

We must engineer business as an integrated system:





IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

- A minőségirányítás a stratégiai szemlélet része.
- A minőségirányítási szakemberek az operatív tevékenységektől kezdve a stratégiai kapcsolatokkal együtt az üzleti/működési kiválóság érdekében kell, hogy dolgozzanak és nem egy „valamilyen megfelelésért”.
- A minőségügyi kérdéseket az üzleti/működési vezetők tevékenységébe teljes mértékben bele kell érteni, a környezeti tényezők hatásának csökkentésével és a fenntarthatósági kérdésekkel együtt.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:



A termékeknél és a szolgáltatásoknál szükségszerűen figyelembe kell venni a vevők individuális elvárásainak jelentőségét, a személyre szabottságot, a **személyes tapasztalásaikat** és nem utolsósorban a viselkedési attitűdöket.

Ezekhez az információkhoz **rendszeresen kellene használni** a kapcsolati tőke, a szociális körülmények, a kreativitás és a vevői „élvezetek” megismerését, de mindenképpen az **együttműködés** eszközeit.

(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26.
M.Zaire: The NEW Face of Quality Philosophy
and the New Breed of Quality Professionals.)



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

- Több vitapartner és hozzászóló is rámutatott, hogy napjaink gyors gazdasági/társadalmi változásai esetén sem engedhetjük meg, hogy a termék működési értéke mellett **a „Benne foglalt világ”, és a Minőség** valamilyen **kívülálló tényező** legyen.
- Olyan változások előtt állunk, ahol az innováció és az érzelem is a vevői elvárások része.

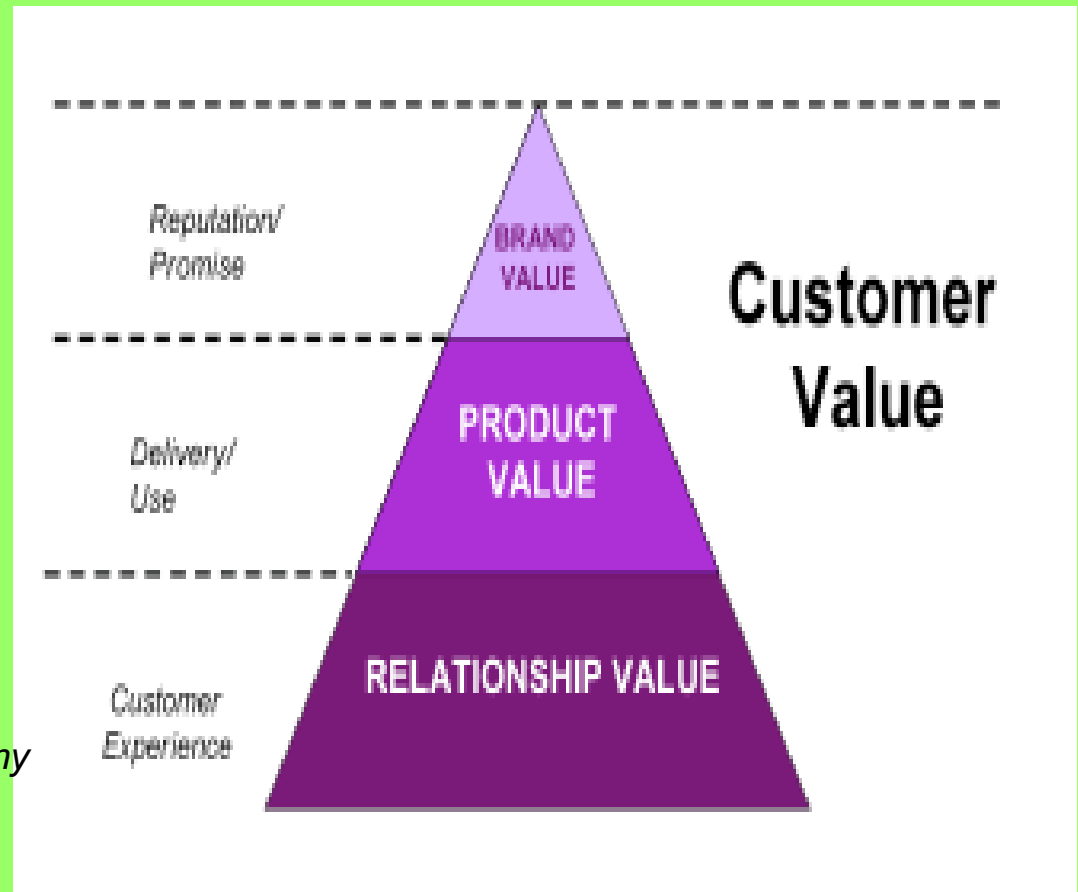


IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

Quality is out
value is in

(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26.
M.Zaire: The NEW Face of Quality Philosophy
and the New Breed of Quality Professionals.)





IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

Kezd kialakulni a **Vevő menedzsment** rendszer, ami központi tényezővé válik, olyanná, ahol a minőségügyi szakembereknek kombinatív, nagyon sokrétű feladatokkal kell foglalkozniuk.

Hivatkozva M. Zairi (UK) professzor által bemutatott ábrára kirajzolódik a minőségügy új, bővített működési területe.



(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26.
M.Zaire: The NEW Face of Quality Philosophy
and the New Breed of Quality Professionals.)



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Vezetés és a Minőség kapcsolatáról:

Shan Ruprai úr az Ausztráliai Minőségügyi Szervezet Elnöke rámutatott arra, hogy.

- A minőségügyi elvárások új, bővülő feladatainak elemzése összefügg a stratégia helyes megválasztásának szükségességével. 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?



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez:

- A világhírű minőségügyi akadémikusok, professzorok 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) vezetés
 - vállalati (szervezeti) vezetés

(Dr. Joseph A. De Feo JURAN GLOBAL IAQ WQF 2015. Okt. 26.)
(A beszélgetéseknél a kórházak, nagyvállalatok példái kerültek említésre.)
- Az új helyzet, a minőségügyi vezetők/szakértők részére is, új kihívásokat jelentenek.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Dr. Joseph A. De Feo a *JURAN GLOBAL* igazgatója szerint olyan újabb feladatok jelentkeznek, mint például:

(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26. Dr. Joseph A. De Feo :The Chief Quality Officer and Effective Leadership)

- Integráló szerep az üzleti és a klasszikus minőségügyi rendszerek között.
- A „vevő hangjának” hiteles, folyamatos tolmácsolása.
- Sokféle emberrel új típusú, hatékony kapcsolat kiépítése. (A felső vezetőkkel, a tulajdonosokkal, a vevőkkel, a munkatársakkal stb.)
- A szervezet teljesítményének állandó auditoraként, értékelőjeként megjelenítő funkció.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők tevékenységeihez :

Dr. Joseph A. De Feo a *JURAN GLOBAL* igazgatója szerint olyan újabb feladatok jelentkeznek, mint például:

(Forrás: IAQ WQF 2015. Okt. 26. Dr. Joseph A. De Feo :The Chief Quality Officer and Effective Leadership)
Folytatás:

- **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 is.**

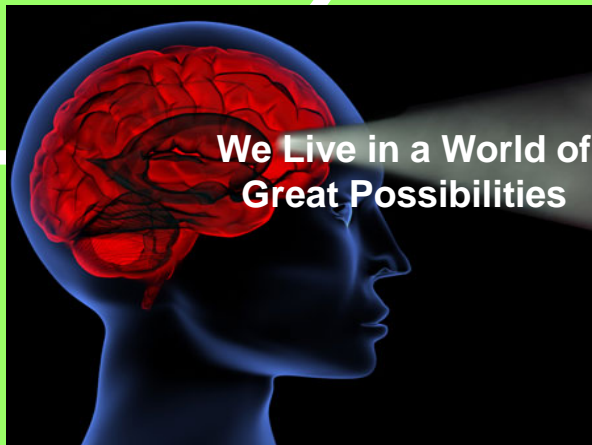


IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők tevékenységeihez :

- **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.

Képek: IAQ WQF 2015. Okt. 26.M.Zaire:The NEW Face of Quality Philosophy and the New Breed of Quality Professionals előadásából.



EOQ MNB



MGy: A minőségügyi szakma jövője a Világforum tükrében





IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Gregory Watson elnök úr hangsúlyozta (IAQ WQF 2015. Okt. 27. G.Watson: *Quality in an Age Demanding Innovation*), hogy tapasztalatai szerint, a sikeres szervezeteknél :

- **A 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.**
- **A hozzászólások között lehetett érzékelni ezzel az elképzeléssel szembeni véleményeket (szabványos szemlélet), valamint a teljesen piaci megközelítés érveit, azt hogy minden eljárás, rendszer egyetlen célja, a hatékonyabb munkavégzés és vállalati eredmény.**



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Több előadó is felhívta a figyelmet az egyszemélyi döntések problémájára. Ez különösen a KKV-k területén jelenthet gondot.

Thomas Prefi akadémikus, professzor a minőség kultúrát és a minőségirányú gondolkozást és viselkedést elemző nagy ívű előadásában (IAQ WQF 2015. Okt. 27. Quality Culture-How to Set up a Framework for Quality Oriented Thinking and Behavior) kiemelt feladatoként, többek között, a **csoport munkák** kezdeményezését, támogatását, a **helyes viselkedést** és a **kultúra iránti érzékenységet hangsúlyozta.**

A minőségügyi vezetők és a szakértők olyan minőségkultúrát kell, hogy kialakítsanak, ahol alapvető jelentőségű a kommunikáció szerepe, és az **igazi értéket, a valós emberi remények, és az erkölcsi felelősség jelenti.**



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Folytatás:

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?**



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

*Simon Feary 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:

- 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.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Folytatás:

Probléma, hogy:

- Szakmailag nincsenek „igazoltan” elfogadva,
- Nincs szakmai identitás,
- Hiányzik a minőségügyi testületek oldaláról a vezetés és a jövőkép,
- A vevők szempontjából hiányzik a bizalom,
- Általában minden más területen a megértés,
- A minőségért felelősök nem üzleti nyelven beszélnek, sokszor adminisztrátorok, bürokratikus eljárások képviselői.



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :

Folytatás:

- **Az előzőek miatt, vagy más okokból, de a „minőségügyesek” értéke nincs is felismerve és így kellően elismerve.**
- **Általában a hierarchia 2-3. szintjén vannak, sajnos, gyakran 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 előállítási szinten, de itt az ideje, hogy átpozícionálják őket, és hogy ők maguk ismerjék fel: „el kell, hogy adják magukat”.**



IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

Gondolatok a Minőségügyi Vezetők/Szakértők szerepéhez :
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 kell 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.
- ❖ A Minőségügy kérdései mindennapos témák legyenek az Igazgatósági üléseken.
- ❖ Az egész szervezet szempontjából pozitív legyen a megítélés.



INTERNATIONAL
ACADEMY for
QUALITY

World Quality Forum
of the International Academy for Quality

IAQ MINŐSÉGÜGYI VILÁGFÓRUM

A MINŐSÉGÜGYI SZAKMA JÖVŐJE

*Bázis, háttér anyag : A Világforum A1 Szekciója
és számos más szekcióban, ezt a témát érintő előadások, hozzászólások*

KÖSZÖNÖM FIGYELMÜKET

EOQ MNB
Mikó György
alelnök