

"A community of the world's leading executives, practitioners and academics dedicated to promoting the cause of quality"

IAQ World Quality Forum

in Budapest on October 26-27, 2015

by IAQ President Dr. Pal Molnar

Az alapítást a világ három legnagyobb minőségügyi szervezete kezdeményezte: az ASQC, az EOQC és a JUSE. E három szervezet létrehozott egy “Hat Férfi Tanácsának” nevezett szervező bizottságot két-két képviselővel az Egyesült Államokból (*A.V. Feigenbaum* és *J. Lancaster*), Japánból (*K. Ishikawa* és *M. Kogure*), illetve Európából (*F. Nixon*, Egyesült Királyság és *George Borel*, Franciaország).

A Tanács 1966-ban kezdte meg munkáját. Fő feladatukat képezte az új szervezet céljának pontos meghatározása, a struktúra megtervezése és kialakítása, valamint személyi javaslatok kidolgozása az első 21 akadémikusra – hét-hét mindegyik alapító régióból.

Az IAQ célját a következők szerint állapították meg:

- Figyelemfelhívás a minőséggel összefüggő műszaki problémákra.
- Az eredmények széleskörű kommunikálása minden érintett fél lehető legnagyobb előnyére.
- A minőség koncepció szerepének és fontosságának elismertetése más diszciplínákkal, mint az összes tudományág sikerének legfontosabb mozgatórugója és ösztönzője.

Három személy került előtérbe, mint az IAQ alapítói. Mindhármukat világszerte úgy ismerték, mint a minőségügy és az általános üzleti tudományok szakértői és élenjáró bajnokai. Mindhárman nagy tiszteletnek és elismerésnek örvendtek Amerikában, Ázsiában és Európában.

A kiválasztott szakértők nem csak hogy hajlandók voltak megalapítani az IAQ-t, hanem az első 12 évben elvállalták a Bizottság (Igazgatótanács) vezetését is.

- *A. V. Feigenbaum* volt az Igazgatótanács első elnöke 1972-1975 között és az IAQ első elnöke 1975-től 1978-ig.
- *W. E. Masing* elnök volt 1978-tól 1981-ig.
- *K. Ishikawa* elnök volt 1981-től 1984-ig.

***Dr. Kaoru Ishikawa** magasan kvalifikált egyetemi oktató és kiváló tanár volt, aki az egész világon tanított.*

Munkájának legfontosabb eredményei:

- olyan, az egész vállalatra kiterjedő minőségmenedzsment, ami nem korlátozódik csak a minőségügyi részlegre;*
- úttörő munka a japán TQC kidolgozásában;*
- új minőségmenedzsment eszközök, nevezetesen az Ishikawa diagram kifejlesztése;*
- a Minőségkörök (QCC) atyja, feltalálója és alapítója.*

Dr. Walter Masing sokoldalú tehetség, újíto, vállalkozó, tanár és szerkesztő volt:

- Először alelnökként, vezérigazgatóként, majd később elnökként irányította a Német Minőségügyi Társaság (DGQ) munkáját.*
- 1956-ban öt partnerével együtt (az Egyesült Királyságból, Franciaországból, Hollandiából, Németországból és Olaszországból) megalapította az Európai Minőségellenőrző Szervezetet (EOQC), amelynek első elnöke lett.*
- Számos európai és más egyetemen töltött be egyetemi tanári funkciót.*
- 1981-ben német nyelven összeállította a “Handbuch Qualitätsmanagement” című standard kézikönyvet, amelyet “Masingnak” neveznek.*

Dr. Armand V. Feigenbaum munkájának legfontosabb eredményei:

- ***A TQC-ről szóló könyvét először 1961-ben adta ki a McGraw Hill, azután számos nyelvre lefordították.***
- ***A „Minőség” fogalom bevezetése a menedzsment nyelvezetében.***
- ***A minőségmenedzsment, mint a legfelső vezetés felelőssége.***
- ***Systems Engineering és TQC továbbfejlesztése.***

International Academy for Quality (IAQ)

*"A community of the world's leading executives,
practitioners and academics dedicated to
promoting the cause of quality."*

134 members – 99 active
From 45 countries

Founded in 1966 by:



Founding Members of IAQ - 1966



Val A. Feigenbaum



Kaoru Ishikawa



Walter Masing

Focus was for efficient use of resources to support human life.

The IAQ Response

Review and revisit

Vision & Values

Strategy – Think Tank approach

**Membership – Involvement of business
leaders**

The IAQ Way: Quality for Humanity

“By our mutual contributions IAQ advances quality throughout the world for the benefit of humanity, pursuing excellence through professionalism based on uncompromising fundamental values of respect for individual, integrity in thought and action and compassion for all living beings.”

Excellence

We expect the best of ourselves and one another and the outcomes of our efforts.

Professionalism

We work together in voluntary activities using fact-based management that leads to excellence..

Respect

We honor individual cultures and beliefs that express the human spirit, cooperating in harmony with nature.

Integrity

We stand up to challenges and maintain our convictions in the face of adverse conditions.

Compassion

We reach out with openness, kindness and concern in our relations with others without politics.

Various initiatives

- IAQ supports UN Global Compact
- IAQ is seeking consultative status with UN to provide active support and guidance for promotion of quality to contribute towards achievement of UN Goals.
- Works through following Think Tanks for 'Quality in'
 - Education – advisory status with UNESCO
 - Healthcare
 - Governance – collaborates with Global Corporate Governance Forum of IFC funded by WB & OECD
 - Sustainability
 - Innovation
 - Applied statistics
 - Structured improvement process

Involvement of Business Leaders

Business leaders:

- Asia 2
- Europe 1

Top management:

- Asia – 2
- Europe – 2

Councilor:

First Councilor of the Academy is:

Honorable Shoichiro Toyoda,

**Honorary Chairman of Toyota Motor Corporation –
50 years in pursuit of quality achieving global
recognition.**



Distribution of 134 IAQ Academicians

Region Wise



Category Wise

Honorary	Emeritus	Corresponding	Total
11	15	9	35

Academicians	Companion	Associates	Total
75	6	18	99

Century of Quality? Whither Quality?



A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia (IAQ) Közgyűlése 2014. október 23-án Nagoya japán városban hozott végleges döntést arról, hogy 2015. október 26-27-én Budapesten rendezi meg első Minőségügyi Világfórumát (WQF) „Quality for the Future of the World” slogannel. Egyúttal felkérte az EOQ MNB elnökét, akit ugyanakkor 3 évre az IAQ elnökévé választottak, a WQF megrendezésére.

Az amerikai Nashville városban 2015. május 3-án fogadta el az IAQ Közgyűlése a WQF tartalmi struktúráját a következők szerint:

- 7 akadémikusi panel létrehozása
- Szekciótémák megnevezése és megnyitása nem akadémiai előadók számára
- A nyitó és záró plenáris ülés programja
- Vita volt a kedvező résztvevői létszámról.

Country and No of Participants (1)

260 Participants from 42 countries:

Country	No of Participants	Country	No of Participants
Argentina	2	Lithuania	6
Australia	1	Norway	1
Belgium	2	Oman	1
Brazil	1	Philippines	2
Canada	4	Portugal	2
China	9	Russia	2
Croatia	3	Saudi Arabia	2
Czech Republic	1	Serbia	2
Estonia	1	Singapore	1
Finland	9	Slovenia	2
Germany	9	South Africa	2
Greece	1	South Korea	3
Hong Kong	2	Sweden	4
Hungary	121	Switzerland	4
India	4	Thailand	4
Indonesia	1	The Netherlands	2
Ireland	1	Turkey	2
Israel	2	United Arab Emirates	5
Japan	9	United Kingdom	6
Kasakhstan	3	USA	14
Liechtenstein	2	Vietnam	2

Country and No of Participants (2)

Hungary	121
USA	14
China	9
Finland	9
Germany	9
Japan	9
Lithuania	6
United Kingdom	6
United Arab Emirates	5

IAQ World Quality Forum in Budapest - Summary

95 Papers from 31 countries

60 Papers from IAQ Members

21 Posters

**1 Post-Forum Seminar by Greg Watson and
Glenn Mazur**

**2 Factory Visits: Grundfos and Audi
(connected on one day)**

Korszerű TQM a jövő számára

Dr. Ishikawa sokat tett a TQM alapjainak lerakásáért. A minőséget egy nagy hegyként képzelte el, amely egyre magasabb és magasabb lesz, de az alapja is egyre szélesedik. Az 1980-as évtized tanúja volt a minőségügy nagy fellendülésének, ma már azonban az ipari szakemberek nagy része elveszítette lelkesedését a minőségügyi koncepciók és módszerek iránt, rutin gyakorlatnak tekintve azokat. A minőségügyi tevékenységek globális megújítása érdekében a TQM felé kell orientálnunk a vezető vállalatok minőségügyi szakembereit.

Korszerű TQM a jövő számára

A minőségmenedzsment célja a vevői elégedettség fokozása, ami viszonzásul jelentős hatással van a szervezet pénzügyi eredményeire. A minőség új korszakában már nem csupán a vevői elégedetlenség kiiktatásáról van szó, hanem egyúttal tovább kell erősíteni a vevők elbűvölését és megelégedettségét. Erősíteni kell tehát a minőséget egyrészt a költségek oldaláról (Quality for Cost, QfC), amelyek leginkább a hibák által okozott extra költségekben jutnak kifejezésre, mint például a garanciális igények, a termékek visszahívása, a múltban előfordult termékhibák megismétlődésének elkerülése és így tovább. Fejleszteni kell másrészt az értékesítési minőséget (Quality for Sales, QfS) is, amely az új termékek tulajdonságaiban ölt testet, növelve az eladott mennyiséget.

Korszerű TQM a jövő számára

A jövő globális piacának rendkívül versenyerős környezetében a minőség továbbfejlesztése csakis a QfS és a QfC koncepciók integrálásával érhető el. Ebben az esetben figyelembe kell vennünk a manapság uralkodó, alábbi két irányzatot:

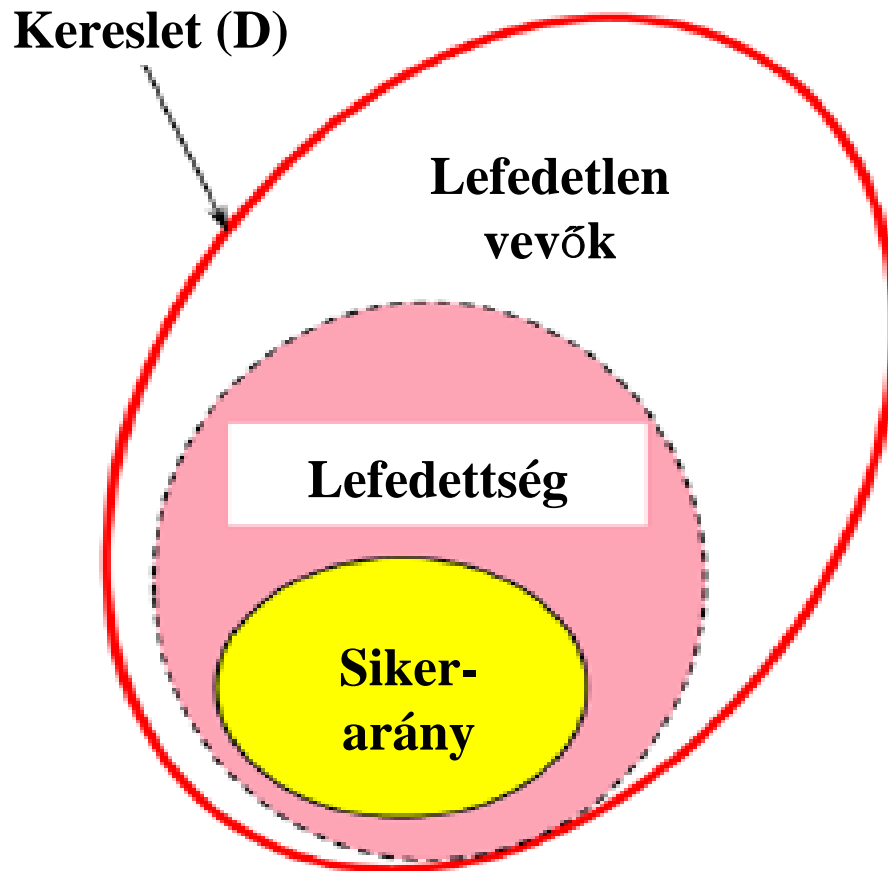
- a) Nagyon sok új termék jelent meg a piacon a 20. században, amelyeket megvásároltunk és még most is rendelkezünk velük, amelyek azonban elévülnek és megérnek a cserére. Az tehát, hogy mit akarunk megvásárolni, többé-kevésbé attól függ, hogy milyen termékeink vannak otthon.

b) Különbséget kell tennünk a “minőség” szó jelentését illetően ipari és köznapi értelemben. Az iparban ugyanis a minőség leginkább negatív értelemben használatos, mint például nemmegfelelőség, hiba, az ipari alkalmazással kapcsolatos panaszok stb. A köznyelv ezzel szemben sokkal tágabb értelemben és pozitív összefüggésben is használja a “minőség” szót, például: multifunkcionális, magas teljesítményre képes, nagymértékben felhasználóbarát, szép kiszereelés stb.

Korszerű TQM a jövő számára

Legegyszerűbben szólva az értékesítés egy keresleti (Demand, D) funkció, vagyis valamely termék teljes potenciális mennyisége, amelyet a piac még fel tud venni; a lefedettség (Coverage, C) a kereslet azon részhalmaza, amelyet egy adott gyártó a marketing tevékenysége révén kezelni tud; a sikerarány (Success Rate, SR) pedig az adott gyártó valamely terméke vagy termékcsoportja tényleges értékesítésének arányát fejezi ki.

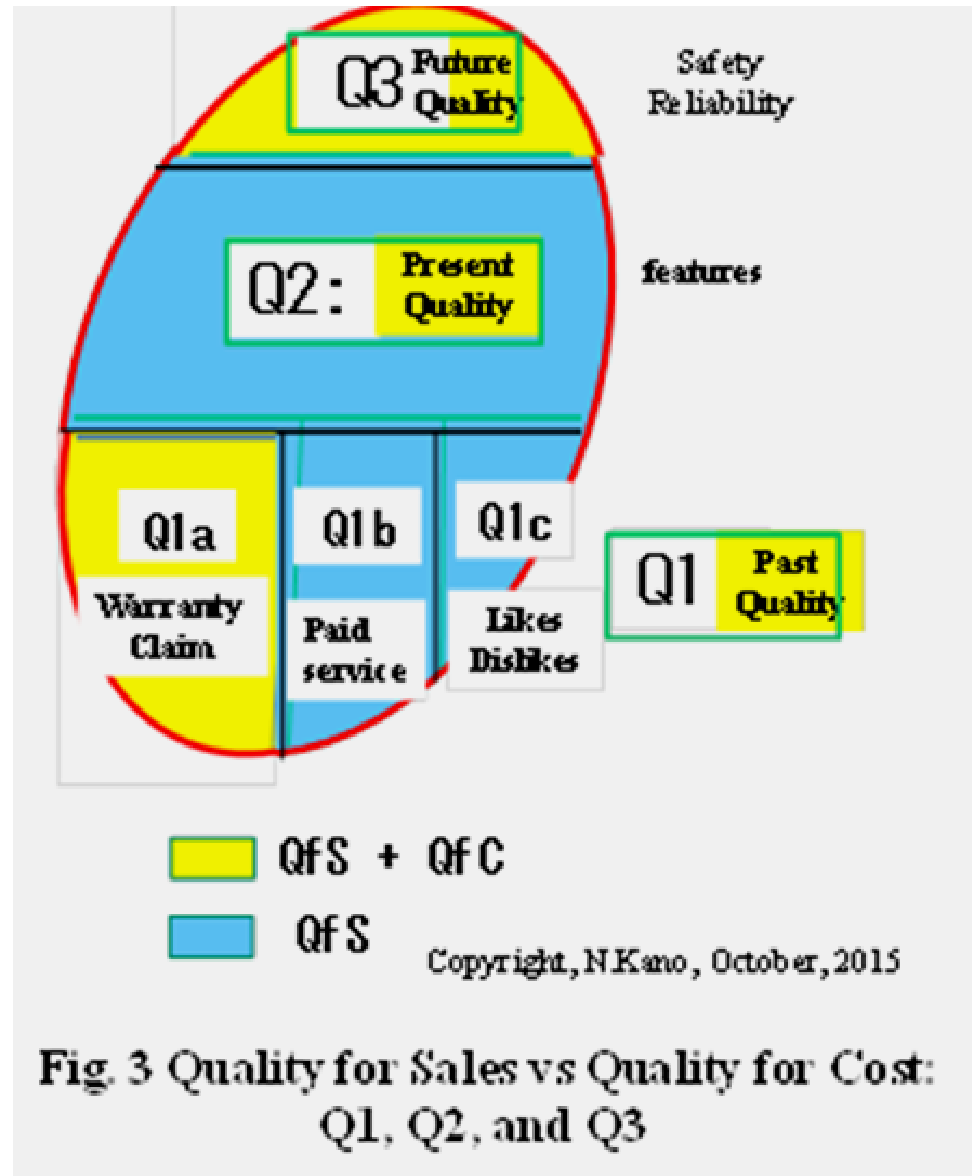
Értékesítési modell (N. Kano, 2015)



Korszerű TQM a jövő számára

A helyettesítést célzó vásárlások speciális esete, amikor a vevők olyan, lassan előregedő feltartós termékek pótlására törekednek, mint például a hűtőszekrények, a gépkocsik vagy a számítógépes billentyűzetek. Ebben az esetben különbséget tehetünk a “régi minőség” (Q1); a “jelenlegi minőség” (Q2), hogy mennyire találja vonzónak a vevő az adott termék használatát a versenytárs termékekkel szemben; és a “jövőbeli minőség” (Q3) között, amiről a vevő a beszerzés helyén még nem tud meggyőződni, de elvárja, hogy a termék az idő múlásával is biztonságosan és megbízhatóan kiszolgálja őt nem csak a várható, hanem váratlan alkalmazási feltételek mellett is. Mivel a tartósságot sem tudjuk egyértelműen értékelni a vásárlás helyén, az is Q3.

Korszerű TQM a jövő számára



Korszerű TQM a jövő számára

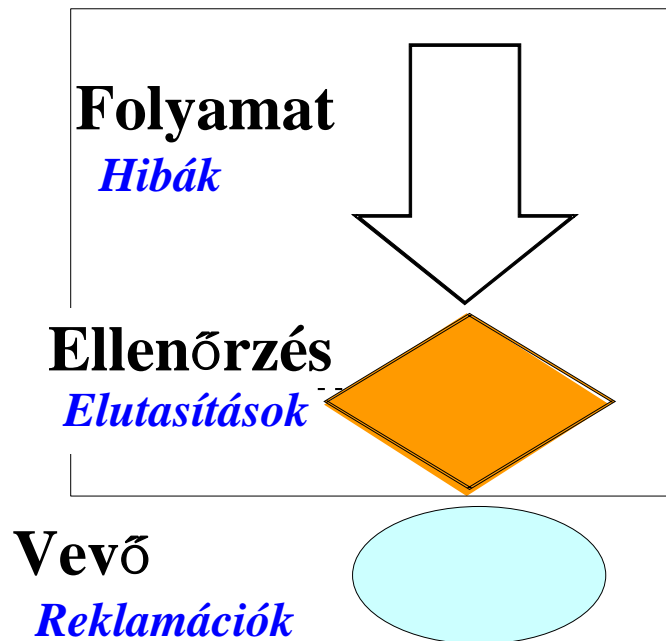
A TQM végső célja, hogy a vázolt teóriát a gyártók is alkalmazzák a minőséggel kapcsolatos cselekedeteikben: azaz ne csak a negatív minőségi szempontokat próbálják csökkenteni, elkerülendő a vevők elégedetlenségéből eredő árcsökkentéseket, hanem fejlesszenek ki és erősítsenek meg olyan minőségi jellemzőket, amelyek a vevők elbűvölésén és elégedettségük magas fokán keresztül hozzájárulnak az értékesítési volumen növekedéséhez.

E céltól vezéreltetve Kano professzor elbeszélgetett ezen elméleti megközelítés gyakorlati alkalmazásáról néhány olyan vállalat vezetőjével, akik lelkes TQM megszállottak. Mindannyian érdeklődésüknek adtak hangot, de azt javasolták, hogy gyakorlati példák segítségével mutassa be, milyen input adatok szükségesek az alkalmazáshoz, illetve hogy milyen hasznos információ szűrhető le a gyakorlati alkalmazás eredményeiből.

A felmérés szerint a Q1, Q2 és a Q3 hatása a lojalításra a következő:

- Q1: A Q1-el elégedett válaszadók többségénél majdnem megegyezik a hűséges és a rivális termékre átkapcsoló megkérdezettek száma; ezzel szemben a Q1 szempontjából közömbös vagy elégedetlen válaszadók között egyetlen lojális vevő sincs.
- Q2: A vevők végső döntése (“lojális”, illetve a “versenytárs” terméke) a gyártó által kialakított jellemzőktől függ.
- Q3: Legtöbbjük nem érdeklődik a Q3 (megbízhatóság vagy biztonság) iránt.

A korszerű TQM kialakítása céljából vissza kell térnünk Kano szerint a minőség-biztosítás legalapvetőbb modelljéhez a vonzó minőség elemeinek felderítésével egyidejűleg:



Korszerű TQM a jövő számára

Egyik példa arra irányult, hogy hogyan lehetséges megújítani egy kimerítően megtervezett esernyőt, ahol már látszólag semmilyen továbbfejlesztésre nincs lehetőség. A Yoneyama Modellt véve alapul nem kérdeztek meg egyetlen, az esős napokon esernyővel közlekedő gyalogost sem, hanem egyszerűen megfigyelték a viselkedésüket. Különösen érdekesnek találták a kisgyerekes és a gyerek nélküli nők viselkedése közötti különbséget. Akkor megváltoztatták addigi elképzeléseiket: nem akarták többé teljesen megújítani az esernyőt, hanem valami szerkentyű feltalálásán kezdtek el gondolkodni a kisgyerekes nők számára. Megfigyelték, hogy a kisgyerekes nők kevésbé szabadon mozoghatnak, mivel több terhet kell cipelniük. Mi több: ezek a nehézségek nem csak esős napokon, hanem jó időben is jelentkeznek. Ekkor kifejlesztettek ki egy hátizsákot a kisgyerekes anyák számára, amelyet minden időben használhatnak.

Korszerű TQM a jövő számára

Egy másik példa az attraktív (vonzó) minőségre. A “Shaan” egy új traktor, amelyet a Mahindra and Mahindra indiai vállalat talált fel 2006-ban. Ez a traktor egy egyedülálló módon sokoldalú jármű, amely nem csupán a mezőgazdaságban használható, hanem áruk, emberek és családok szállítására is. Megállapították, hogy a traktor vevőinek a következő látens igényei vannak: beépített targonca vagy csigasor, nagyobb közúti sebesség és lehúzható ponyva. A látens igények kielégítése hozzájárult ahhoz, hogy az M&M 2009-ben a világ legnagyobb traktor értékesítője lett.

A Q3 problémák elkerülése érdekében az FMEA segítségével alapos előrejelzést kell végeznünk, tovább erősítve az együttműködést a minőségmenedzsment és a megbízhatóság tervezése között.

Kano professzor következtetése

Reméli, hogy az itt kifejtett Q1, Q2 és Q3 teóriája felkelti majd a minőségügyi szakemberek intellektuális érdeklődését, akik szélesítik majd az ezen a téren kifejtett tevékenységüket.

DETAILED PROGRAM



FORUM PROCEEDINGS

www.eoq.hu/iaq/wqf

USERNAME: WQFhu
PASSWORD: 261015

OCTOBER 26, 2015 MONDAY

REGINA B.

09.00 - 11.00	OPENING PLENARY SESSION
09.00 - 09.05	Opening Janak Mehta, India, Chair of IAQ
09:05 - 09.20	In Remembrance of the IAQ Founders: Armand Val Feigenbaum, Kaoru Ishikawa and Walter Hans Dieter Seghezzi, Liechtenstein, Honorary Member
09.20 - 11.00	The Premier Memorial Ishikawa Lecture: Advanced TQM for the New Era Noriaki Kano, Japan, Honorary Member of IAQ and ASQ
11.00 - 11.30	Coffee Break
11.30 - 13.00	EXECUTIVE IAQ PANEL: QUALITY AND CORPORATE MANAGEMENT Chair: Marcos Bertin, Argentina
11.30 - 11.40	Chair's Introduction
11.40 - 11.55	Promotion of GQM and Increasingly Important Roles Management in the Global Perspective Makato Nakao, Japan
11.55 - 12.10	Excellence and Values - Way to EFQM Prize and Zero Willfried Heist, Germany
12.10 - 12.25	The Price of Non-Policy Greg Watson, USA/Finland
12.25 - 12.40	Panel Discussion
12.40 - 12.55	Open Discussion
12.55 - 13.00	Chair's Concluding Remarks
13.00 - 14.00	Lunch



INTERNATIONAL
ACADEMI for
QUALITY

World Quality Forum of the International Academy for Quality

Quality for Future
of the World



Budapest, Hungary, October 26 to 27, 2015

Program and Papers

Photos of the event: <http://www.eoq.hu/iaq/photos> >>

[Nemzeti utókonferencia anyagai](#) >>

Links to Panel: [A1](#) [A2](#) [A3](#) [A4](#) [A5](#) [A6](#) [A7](#) [B1](#) [B2](#) [B4](#) [B5](#) [C1](#) [C2](#) [C4](#) [C5](#) [D1](#) [D2](#) [D3](#) [D4](#) [D5](#) [CLOSING](#) [POSTERS](#)

OPENING

Bibliographies
Participants ↓

Pál Molnár, Hungary, IAQ President: [WELCOME](#)

Janak Mehta, India, Chair of IAQ: Opening and Welcome [OPENING](#)

Hans Dieter Seghezzi, Liechtenstein, Honorary Member of IAQ: In Remembrance of the IAQ Founders:
Armand Val Feigenbaum, Kaoru Ishikawa and Walter Masing [PAPER](#)

Noriaki Kano, Japan, Honorary Member of IAQ and ASQ:
The Premier Memorial Ishikawa Lecture [PAPER](#)



Európai Minőség Hét 2015

"Nemzeti Minőségügyi és Minőség-Innováció Konferencia a Minőségügyi Világfórum tükrében"

Budapest, Gellért Szálló, 2015. november 10.

[A Nemzetközi Minőségügyi Akadémia Minőségügyi Világfórumának anyagai >>](#)

Plenáris ülés

Levezető elnök: **Dr. Molnár Pál**, az IAQ és az EOQ MNB elnöke

Dr. Molnár Pál, az IAQ és az EOQ MNB elnöke:

Korszerű TQM a jövő számára Noriaki Kano előadásának tükrében

[DIÁK](#)

Rózsa András, az ISO 9000 Fórum elnöke:

Minőség és a testületi vállalatirányítás a Világfórum tükrében

[DIÁK](#)

Mikó György, az EOQ MNB alelnöke:

A minőségügyi szakma jövője a Világfórum tükrében

[KÖZLEMÉNY](#)

[DIÁK](#)

A1 Szekció: A minőség és innováció, minőségfejlesztési stratégiák, fenntarthatóság



Levezető elnök: **Dr. Veress Gábor**, a Veszprémi Egyetem ny. egyetemi tanára

Dr. Veress Gábor, a Veszprémi Egyetem ny. egyetemi tanára: