BESZÁMOLÓ AZ V. MAGYAR MINŐSÉG HÉT ESEMÉNYEIRŐL

Pálos Emil[1]

A Magyar Minőség Társaság, több szervezettel együttműködve, 1996. november 10-15. között tartotta az V. Magyar Minőség Hét elnevezésű rendezvénysorozatát. A rendezvénysorozatnak a Magyar Honvédség Művelődési Háza adott otthont Budapesten. A Konferenciát, mint minden évben több rendezvény kísérte, ilyenek az **Országos Minőségügyi Kiállítás, a Magyar Minőség Háza Kiállítás, a Minőségügyi Világnap.** Több egynapos szatellit előadás rendezvény kapcsolódott a Hét programjához, mint az akkreditálásról, a mérésügy időszerű kérdéseiről szóló előadások sora, valamint a **Budapesti Ipari Kereskedelmi Kamara szakmai napja,** melynek keretében az érdeklődők a katonai szállítói rendszer kialakításával kapcsolatos elgondolásokról is hallhattak.

A rendezvénysorozat létrejöttét és sikerét nagyban segítették a szponzorok és védnökök, többek között a tárca minisztere, *Keleti György honvédelmi miniszter úr is.*

A program összeállításában nagy segítséget jelentett a **PHARE TDQM (Technology Development Quality Management) Technológia Fejlesztés, Minőség Irányítás projekt** által nyújtott szakmai, erkölcsi és anyagi segítség, ami neves külföldi előadók meghívását is lehetővé tette.

A Konferencia az eddigieknél is szélesebben és mélyebben tárta fel a minőségügy fejlődésének hazai és nemzetközi tendenciáit. Az igényes előkészítés és program következtében a rendezvénysorozat kedvező fogadtatásra talált a szakmai közvélemény körében; a részvétel jelentősen meghaladta minden eddigi e tárgyú rendezvény látogatottságát. *A Konferencián közel négyszázan, a szakosított rendezvényeken kétszázötvenen, a Világnapon több, mint kétszázan vettek részt. A Kiállítás látogatóinak száma is meghaladta a múlt évit, a kiállítók saját külön előadásai is jelentős számú érdeklődőt vonzottak.*

---

1 Pálos Emil mk.alezredes, HM Beszerzési Hivatal, Rendszertanúsító Osztály osztályvezető

Mindezeket figyelembe véve, nem túlzás azt mondani, hogy az V. **Minőségi Hét** jelentős szakmai és társadalmi esemény volt, amely országos érdeklődést keltett, alkalmat biztosítva az új szakmai ismeretek terjesztésére. A szakmai ismeretek cseréje mellett a szakemberek személyes ismerkedését, kapcsolatépítését a jó hangulatú állófogadás, a Kiállítók találkozója, a Meeting of Experts is biztosította.

A Konferencia során 49 előadás hangzott el a 2 plenáris és 4 szekció ülésen.

A plenáris ülés

A plenáris ülést a Társaság elnöke, *dr. Pázmándi Gyula* nyitotta meg. A szervező bizottság elnöke, *Prof.dr. Veress Gábor* a minőségügy és ezzel együtt a Konferencia időszerű kérdéseit vázolta. *Mag. Otto Neumayer,* az Európai Minőségügyi Szervezet (European Organization for Quality) EOQ soros elnöke a szervezet előtt álló feladatokra mutatva utlat a szervezeti és ismereti megújhodás, a szakmai erők egyesítésének szükségességére. **Mindkét tekintélyes vezető hangsúlyozta annak jelentőségét, hogy Magyarországon jó az együttműködés az EOQ Magyar Nemzeti Bizottsága (EOQ MNB) és a Magyar Minőség Társaság (MMT) között.**

A plenáris ülés további előadói arra törekedtek, hogy átfogó képet nyújtsanak a minőségügy alakulásáról, jövőbeni tendenciáiról, a mai magyar valóság figyelembe vételével.

Dr. Vértes András, a Gazdaságkutató Intézet elnök-vezérigazgatója a magyar gazdaság jelenlegi helyzetét elemezve mutatott rá a minőség-versenyképesség kapcsolatra. A mai magyar gazdasági teljesítőképesség szemléltetésére *bemutatta:* a világ országait fejlettségük tekintetében rangsorolva, **az első ötven között Magyarország a 46. helyen van.** Az eddig megtett intézkedések, melyeket a kormányzat tett, *a gépipar és az élelmiszeripar vonatkozásában* árban és minőségben a versenyképességet biztosították. A gazdaságunk többi ágazata csak vagy egyik, vagy másik jellemző tekintetében versenyképes. A piacgazdaság körülményei között *rá kell ébredni minden gazdálkodónak:* aki a minőség és az ár, a versenyképesség kérdésével küzd, ne reménykedjen az állam segítségében: a legfontosabb lépéseket saját magának kell megtenni. A talpon maradásnak az üzleti, piaci alkalmasság az alapfeltétele. Ehhez az út az általános kul-

túrán túl, az üzleti kultúra megismerése, elsajátítása, alkalmazása lépésein át vezet el. Az üzleti kultúrába beletartozik az is: nem a másik eltaposása, hanem a nyereséges együttműködés a cél.

Dr. Hegyháti József az IKIM helyettes államtitkára ismertette a tárca minőségpolitikáját. *Elmondta:* a minőségügy, a környezetvédelem és az információtechnológia a három legfontosabb és egymással összefüggő terület. A rendszerváltást előzően, a tervutasításos rendszerben, a KGST piacon a minőségügy a retorika szintjén mozgott. Az eltelt hat év kevés volt az átütő szemléletváltásra. **Sok helyen és esetben ma is elsődleges a mennyiségi szemlélet, csak ezután jön a vevőközpontú, minőségszemléletű magatartás.**

Valamennyi piaci szereplő számára fontos információ a vizsgálati és tanúsítási rendszert illető változás. A jelenlegi hatósági szerepkörben eljáró intézmények, főfelügyeletek fokozatosan megszűnnek eddigi alárendeltségükben tevékenykedni, *munkájukat gazdasági társaságokként fogják folytatni.* Ez a szándék szorosan összefügg az államigazgatási rendszer folyamatos átalakításával. A notifikált intézmények hálózataként létrehozni kívánt vizsgálati és tanúsítási rendszer konform lesz az Európai Unio azonos célú rendszereivel. A működési elvek azonossága esetén megteremthető a vizsgálati eredmények és tanúsítványok kölcsönös elfogadása, ami az áruforgalmat nagymértékben gyorsítja, biztonságát növeli. A működési elvek azonossága alkalmas a bizalom megteremtésére, ami a kölcsönösség alapja.

A jelenleg is sokrétű, kötelező hazai vizsgálati és tanúsítási tevékenységről, az azokat végző intézményekről az **INTERNETEN** is elérhető információ. Azok, akik nem rendelkeznek Internet hozzáférési lehetőséggel, az **IKIM** (Ipari, Kereskedelmi és Idegenforgalmi Minisztérium) **Techonlogiapolitikai Főosztálya** ad a tárgyban felvilágosítást.

A közelmúltban elterjedt minőségbiztosítás, minőségirányítás szemlélet mellett egyre nagyobb teret hódít a **Környezetközpontú Irányítási Rendszerek (KIR) kérdése.** Hazánkban most történnek az első lépések a megismertetés, az elfogadtatás érdekében. *Ebben a kezdeti időszakban legalább akkora az értetlenség, mint a minőségközpontú irányítási rendszerek megjelenésekor volt.* Az első feladatok egyike a vonatkozó nemzetközi szabványok átvétele és megjelentetése magyar nemzeti szab-

ványként. **Az ISO 14 000 jelű szabványsorozat MSZ jelzettel történő kiadására az IKIM megfelelő fedezetet biztosít az MSZT részére.**

Az előadó szólt még a fogyasztóvédelmi törvény mielőbbi megalkotásának szükségességéről. Jelenleg a fogyasztókat védő előírások közel kétszáz, különböző szintű jogszabályban, áttekinthetetlenül fordulnak elő. Az új törvény az európai normákkal összhangban szabályozhatja a fogyasztói érdekvédelmet.

Nyíri Lajos úr az OMFB ügyvezető elnöke beszámolt arról, hogy programjaik hogyan illeszkednek a magyar gazdaság szükségleteihez. A Bizottság több, nagyjelentőségű **PHARE** program lebonyolításában vesz részt, melyek közül a Konferencia szakterületéhez is kapcsolódó a **PHARE TDQM HU 9305** jelű program.

Ennek a keretében több K+F együttműködési projekt, három szolgáltatás képesség fejlesztési projekt, eszköz beszerzések, szakmai oktatások kerültek végrehajtásra. A HU 9305 projekt legnagyobb eredményének a magyar felsőoktatás számára készített minőségügyi oktatási tananyag megalkotása tekinthető.

A projektek lefutása után továbbiakra van lehetőség. A **PRAQ 96 III jelű (Regional Program of Quality Assurance) Regionális Minőségbiztosítási Program,** új projekt mintegy 30 millió ECU támogatást jelent, aminek a terhére *a műszaki szabályozás, a szabványosítás, a vizsgálatok és tanúsítások, a minőségbiztosítás és a metrológia* szakterületein más forrásból nem fedezett fejlesztések kerülnek végrehajtásra.

Mokry J. Ferencné, az OMFB főtanácsosa előadása során az EU műszaki jogharmonizáció időszerű műszaki, technológiai, felkészülései feladatit ismertette. Kiemelte, hogy a jogharmonizáció nem egyszeri feladat; a remélt uniós tagság elnyerése érdekében folyamatosan kell majd az időben állandóan változó uniós joganyaghoz alkalmazkodni, azt követni. Az állam szerepe a műszaki szabályozás terén a biztonság, az élet, testi épség, vagyonvédelem területein marad meg; az egyéb területeken a gazdasági társaságoknak kell az általános követelményeket részletekre lebontani, saját termékeik számára a megfelelőségi követelményeket meghatározni. A hazai vállalkozásoknak viszonylag rövid idő alatt kell fejlesztési feladatokat megoldani, fejlesztési, technológiai ismereteket adaptálni. A jogszabályok hazai megjelenése, bevezetése után az előírásoknak nem

megfelelő termékek nem vihetők piacra. A vállalkozások többsége nem ismeri az EU műszaki követelményeit, az azokhoz tartozó műszaki, technológiai színvonal megítélésére sem képes. Az EU követelményeket tartalmazó **Fehér Könyv** jogtárgyainak műszaki követelményei már ma is a versenyképesség alapvető tényezői.

Dr. Király Ödön úr a Magyar Befektetési és Kereskedelemfejlesztési Rt. (ITD Hungary) vezérigazgató helyettese a kereskedelemfejlesztés területén alkalmazott különféle termékmarketing programok eredményéről szólt. A magyar állam felismerte, hogy a honi termék csak akkor válik versenyképessé, ha a termék kultúra felzárkózik a legfejlettebb országokban kialakult minőségi követelményrendszerhez.

Az állami *minőség és eredetjelző védjegyprogram* olyan hosszú távú gazdaságfejlesztési eszköz a termékmarketing programok között, amely minden iparág minden termékét célozza és szigorú minőségi háttérrel, pozitív piaci megjelöléssel emeli ki az arra érdemes magyar termékeket a hasonló termékek kínálatából. **Az állam ennek érdekében alapította a Rendszeresen Ellenőrzött Kiváló Magyar Termék – REKMAT – minőség és eredetjelző védjegyet, melynek jogosultja az IKIM, a rendszer fejlesztésének és működtetésének joga az ITD Hungaryé.**

A **REKMAT** védjegyes termék a legszigorúbb minőségi követelmények kielégítése mellett legalább egy tulajdonságában - technikai vagy piaci - kiemelkedő. A védjegyre kezdetben az élelmiszeripari termékek pályázhattak, ma már más iparágak számára is készülnek a szakmaspecifikus követelményrendszerek. Így hamarosan rendelkezésre áll a villamosipar, háztartási vegyipar, kozmetikai ipar, a kenőanyagok ipara és a szoftver fejlesztés számára a követelményrendszer.

A védjegy maga nemzeti színű összhatást keltő, sokszögidomban elhelyezett magyar korona körvonalrajzot tartalmaz, a külső határoló vonal mentén körbefutó felirattal: Rendszeresen Ellenőrzött, Kiváló Magyar Termék.

A plenáris ülés külföldi előadói a tanúsított minőségrendszerrel bíró vállalatok piaci előnyhelyzetéről, a világméretű beszállítói rendszerek kialakulásáról beszéltek.

Az **ISO 9000 sorozat** választott modelljének való megfelelést tanúsító okiratok kétségtelenül egy szabványnak való megfelelési szintet tanúsítanak, de ennek ellenére, nincs feltétlen elfogadásuk a piacon. A tanúsítvány elfogadását nagymértékben befolyásolja, hogy melyik tanúsító szervezet adta ki. A legfejlettebb országokat tömörítő **OECD 24 országa** közül csupán **7-8 országban** kiadott rendszertanúsítványnak van igazi piaci értéke; a többi iránt nincs meg a szükséges bizalom. Nincs általánosan elfogadott akkreditáló szervezet, így nincsenek általánosan elfogadott akkreditált tanúsító szervezetek sem.

A létező nehézségek ellenére a tanúsított minőségrendszerek száma szerte a világon növekszik. Az USA vállalatai sokáig ellenálltak az új piaci elvárásnak, de végül be kellett látniuk az alkalmazkodás szükségességét. *Így 1992-ben csupán 880 cég rendelkezett tanúsított minőségrendszerrel, mára ez a szám több, mint tízszeresére nőtt: 9600.*

A jelentős változást a világpiacon kialakult helyzet kényszerítette ki. Hosszú évtizedeken keresztül az amerikai gazdaság vezető pozícióban volt, ami elkényelmesedéshez, a vevői igények hiányos kielégítéséhez vezetett.

Az agresszíven terjeszkedő ázsiai gazdasággal szemben csak a saját fegyverét lehetett szembefordítani: **a minőség fegyverét.** A piaci küzdelem, a minőségközpontúság egyik látványos jele a tanúsított minőségrendszerek számának növekedése.

Az USA-ban nemzeti érdeklődés kíséri a *nemzeti minőség díj, a Malcolm Baldrige Award minden éves pályázatát,* a három díjnyertes kilétét. A díj erkölcsi értékének komolyságát jelzi, hogy a mindenkori amerikai elnök adja át a nyerteseknek.

A világméretű gazdasági versenynek egyik eredménye a beszállítói rendszerek egyre kiterjedtebbé válása. A legnagyobb végtermék kibocsájtók abban érdekeltek, hogy a minőségszintet ők határozzák meg; ebben az igyekezetükben egyre többet követelnek a beszállítóiktól, azok ezt továbbhárítva, a saját beszállítóiktól. Általános követelmény, hogy csak a legjobbat fogadják el, szigorúan határidőre történő szállítást követelnek, nem vesznek át gyenge minőségű terméket és csak a megfelelő minőséget fizetik meg.

A beszállítói rendszereket fenntartók és a beszállítók között hagyományosan ellentmondásos volt a kapcsolat, alapvetően a bizalomhiányra épült. Ezt a hagyományos és korlátozott kapcsolatot egyre inkább helyettesíti a partneri ellátás, az erős, kölcsönösen előnyös, hosszú távú kapcsolat a végtermék előállító és a beszállító között.

Az új filozófia alaptételei: a beszállítói lánc teljes költségei a dominánsak; csak minőségbiztosítással rendelkező szállító jöhet szóba; a lánc tagjai között a csoportmunka, együttműködés érvényesüljön; a kölcsönös nyereségérdekeltség tiszteleben tartása; a vetélytársak vesztenek, a partnerek nyernek.

A vezető cégek felismerték, hogy a végtermék felhasználó részéről történő fogadtatása is összefügg beszállítóik teljesítményével; felismerték, hogy a beszállítói láncot, mint egészet kell irányítani. Természetesen a beszállítók részéről ugyanilyen fontossággal bír ennek a partnerkapcsolat jellegnek a felismerése, az ehhez való alkalmazkodás.

A beszállító biztonságához helyzetének állandó, pontos ismerete szükséges. A helyzet értékeléséhez elengedhetetlen, hogy az egyes vállalatok folyamatos szintfelméréssel - benchmarking - mérjék össze magukat a piac többi szereplőjével és tegyék meg a szükséges szervezetfejlesztő intézkedéseket. A szintfelmérő önértékelés eredményének *felhasználási célja:* biztosítani, hogy holnap jobbak legyünk, mint a versenytársak.

A plenáris ülést követően megkezdődtek a szekció ülések. A Konferencia öt szekcióban folytatta munkáját. **Az egyes szekciók a minőségügy aktuális területeit tűzték napirendjükre.**

1. Szekció ülés

A szekció a szolgáltatások minőségbiztosítása kérdéseit tárgyalta meg. Ismeretes, hogy a szolgáltatások részaránya egyre nagyobb a társadalmi összfogyasztásban, szolgáltatásnak minősül a bankok pénzügyi tevékenysége, az egészségügy gyógyító munkája, a gépkarbantartás-javítás, az oktatás és még sok egyéb.

A terület sokszínűségének megfelelően, az előadók az oktatás, az egészségügy, a hírközlés, a szállítmányozás területének elismert szakemberei voltak.

A minőség biztosítási rendszerekkel foglalkozó **ISO 9000** szabványsorozat kezdettől fogva azzal az igénnyel lépett fel, hogy az ipar minden területén alkalmazható. A gyakorlatban ez a szándék nem igazolódott maradéktalanul, egyes területeken nem voltak a szabványok megfelelően értelmezhetőek. Sajátos területet jelentenek *a szolgáltatások,* ahol ez az értelmezési, alkalmazási kérdés még hatványozottabban merült fel. A sorozat újabb tagjai ezeket a hiányosságokat szüntették meg, így került kiadásra a kimondottan szolgáltatások minőségügyi rendszere kérdésével foglalkozó **ISO 9004-2** A szolgáltatások irányelvei tárgyú minőségügyi szabvány.

Az előadók a sokféle szolgáltatás minőségbiztosításának közös kérdéseit és azok megoldását keresték vagy mutatták be előadásaikban. A fejlődő társadalmak egyre inkább a szolgáltatói társadalom felé tartanak, tehát nagyon fontos a szolgáltatások minősége. Szolgáltatást nyújtani nem jelenti azt, hogy *szolgának kell lenni:* sokkal inkább egy *elhivatottságot,* hogy segítőkészek legyünk, hogy hajlandók legyünk együttműködni, mások érdekét szolgálni. Ennek a gondolatnak a megvalósítása a legnagyobb vezetői feladat egy szolgáltató szervezetben; a szolgáltatás minőségét alapvetően az emberi tényező befolyásolja, vagyis a szolgáltató szervezetben a vezetői tevékenység kulcsterülete a humán tényező menedzselése.

Az állítás további bizonyításához érdemes *a termék típusú árú és a szolgáltatás típusú árú* közötti különbséget vizsgálni. **A szolgáltatások javára mutatkozó lényeges különbségek:**

- A szolgáltatások nem kézzel foghatóak, hiszen cselekedetekből és tapasztalatokból állnak, nem pedig konkrét tárgyakból és precíz gyártási előírásokból;

- A szolgáltatások heterogének, teljesítményük szolgáltatóról szolgáltatóra, vásárlóról vásárlóra, sőt napról napra változik;

- A szolgáltatások előállítása és fogyasztása sokkal inkább elválaszthatatlanok. A szolgáltatás minősége igen gyakran a nyújtásakor valósul meg, ami általában a vásárló és a szolgáltató közötti kölcsönhatás, a szolgáltatás, mint árú ebben a folyamatban kel életre;

- A szolgálatások minőségét a vásárló nehezebben tudja megítélni, mint egy termék típusú áruminőséget;

- A vásárló nemcsak a szolgáltatás végeredményén, hanem magán a szolgáltatás nyújtás folyamatán is méri a minőséget;

- A szolgáltatás minőségének értékelésekor a vásárlók határozzák meg az igazán *lényeges kritériumokat:* nyújtotta-e a szolgáltató a vásárló által elvárt teljesítményt?

A különböző szakterületekről érkezett előadók számos gyakorlati példával szemléltették, hogy saját területükön a szolgáltatásokban értelmezett végső cél, az ügyfél elégedettsége elérése érdekében, hogyan és milyen minőségbiztosítást valósítottak meg.

2. Szekció ülés

A szekció tárgya a menedzsment stratégiái és eszközei téma volt. Hazai és külföldi elméleti és gyakorlati szakemberek fejtették ki véleményüket a tárgykörben. Különösen érdekesek voltak azok az előadások, melyek egy-egy cég, ha úgy tetszik sikertörténetéről szóltak; hogyan ismerték fel a szükséges haladási irányt, hogyan indultak el és jutottak el a kitűzött célhoz.

A korábbi években az előadások zöme még arról szólt, hogy a minőségirányítási rendszerek fontossága mekkora és hogyan lehet egy tanúsított rendszert létrehozni, működtetni. Mára ennek az újdonság jellege megszűnt; lassan természetessé válik, hogy egy cég szabványos minőségügyi rendszert működtet és azt tanúsíttatja. **Hazánkban a tanúsított szervezetek száma 400 felett van, a folyamatban lévő felkészítéseket figyelembe véve, 1997 végére valószínűleg eléri számuk az 1000-t. A sok kérdés egyike: hogyan tovább?**

Az általánosan elfogadott, a továbblépésre alkalmas irány a teljeskörű minőségirányítás, **a Total Quality Management (TQM)** megvalósítása. A TQM teljeskörű vezetési felfogás, melynek **három lényeges, egymással kölcsönhatásban lévő összetevője van.**

1.) A stratégia; melynek elsődleges célja a versenyszférában a piaci vezető szerep megszerzése, megtartása, az üzletvitel kiválósága.

2.) A szervezés a stratégiai megvalósításához. Ez az egész szervezet minden szinten való összekapcsolását jelenti.

3.) Strukturált felfogás kialakítása mind a rendszer, mind a folyamat javításra, valamint minőségeszközök és technikák alkalmazása.

A TQM megvalósításának útjára lépett cégek előtt üzleti kiválóságuk elismerésének egyik lehetséges módjaként a különböző minőségdíjak megpályázása, elnyerése áll. Ilyenek az **amerikai Malcolm Baldrige Award, az Európai Alapítvány a Minőségirányításért Díja (European Foundation for Quality Management Award, AFQM díj), valamint hazánkban első ízben ez évben átadott Magyar Minőség Díj.**

A környezet megóvását követelő társadalmi igény egyre több országban kényszeríti ki a környezetkímélő gyártási technológiák alkalmazását, a használat és a használatból való kivonás, a megsemmisítés során is környezetkímélő, környezetbarát termékek előállítását.

A cél a környezetközpontú irányítási rendszerek kialakításával, fenntartásával érhető el. Ennek érdekében dolgozta ki az ISO illetékes szakbizottsága az **ISO 14 000** környezetirányítási szabványsorozatot, melynek tagjai folyamatosan jelennek meg. A szabványsorozat jelölése analógnak tekinthető az ISO 9000 jelölési rendszerével. Az **ISO 14 000 és ISO 14 004** az általános elvek, a kiválasztás és az alkalmazott elemek leírását, az **ISO 14 001** a szabványos környezetközpontú irányítási rendszermodellt, az **ISO 14 010-11-12** a környezetirányítási rendszer felülvizsgálatát írja le.

A környezetirányítási rendszerek jelölésére a **KIR** rövidítés, illetve az **Environment Management System** rövidítéseként az **EMS** szolgál. A környezetirányítási rendszer a minőségirányítási rendszerrel integrálva vagy attól függetlenül valósítható meg. A megvalósított szabványos környezetirányítási rendszer ugyanúgy tanúsítható, mint a minőségirányítási rendszer.

Az irányzat komolyságát többek közt mutatja az a tény, hogy október elején életbe lépett Németországban a *Kreislaufwirtschaft-ról,* a zárt körfolyamatú gazdaságról szóló törvény, melynek végrehajtása hulladékmentes

termelés, mint végső cél követését és ezáltal a természeti környezet megóvását szolgálja.

Ma még csak egyes ágazatokban, ott is csak részben ismert a kockázat elemzés, az egészség és biztonság követelményeinek rendszerbe foglalása. A gyógyszeriparban, az élelmiszeriparban egyre inkább a piacképesség, versenyképesség feltétele a **HACCP (Hazard Analysis and Critical Controll Points) kockázat elemzés és kritikus szabályozási pontok rendszerének** bevezetése és igazolt működtetése.

Az **Egészség és Biztonság Irányítási Rendszer(ek) - EIR-, -BIR** - a munkavégzés és a termék vonatkozó feltételeinek biztosítása érdekében kerül kialakításra. Ezen rendszerekre vonatkozik a **BS 8800 Health and Safety Management System (HSMS)** szabvány. A tárgykörben a nemzetközi szabványosítás is megkezdte tevékenységét, a tervek szerint az **ISO 17 000** jelű szabványsorozat fogja ezt a szakterületet szabályozni.

A felsorolásból láthatóan, az integrált vezetési rendszerekben **a minőség-, a környezet-, a kockázat-, az egészség és biztonság irányítás** követelményeit megvalósító rendszerelemeknek kell működni. Annak kidolgozása és életképességük bizonyítása, hogy ezek egymás melleti párhuzamos rendszerekként vagy totális integrációban működtetve a legeredményesebbek, még a jövőre vár. A nem túl távoli jövőre nézve azonban megbarátkozhatunk azzal, hogy egy sikeres piaci szereplő esetében információt kérhetünk és kaphatunk az adott cég **MIR, KIR, EIR, BIR** rendszereiről.

Ugyanígy valószínű, hogy a minőségrendszerek általános tanúsítása, a környezetközpontú irányítási rendszerek most kezdődő tanúsítása mellé hamarosan az egészség, biztonság irányítási rendszerek tanúsíttatási lehetősége és igénye is megjelenik.

A legtöbb előadó visszatérő mondanivalója volt *a piacképesség, versenyképesség fokozása, az ehhez alkalmazható módszerek, benchmarking, az üzleti folyamatok fejlesztése, a vevőközpontú irányítás.*

A benchmarking szó eredeti jelentésében a földmérők által valamely sziklán, szilárd helyen tett vonatkozási jelölést jelentett. Mai értelmében egy összehasonlító folyamatot jelent, amelynek keretében egy cég egy másik, sikeres szervezethez hasonlítja, méri magát, hogy piaci helyzetét

javítani tudja, az üzeleti tökéletesség, vevői igényeinek maradéktalan kielégítése érdekében eredményes intézkedéseket tehessen.

A benchmarking küldetése: előnyt szerezni általa a versenytásakkal szemben.

A benchmarking előnyei:

- Kiemelkedő teljesítmény elérését teszi lehetővé;
- Meghatározhatók az adott szervezet erősségei, gyenge pontjai;
- Elősegíti a versenytársak sikerének megértését.

Az üzleti folyamatok fejlesztése hatékonyan olyan folyamat keretében történik, amely biztosítja azok radikális fejlesztését. A **TQM** következetes alkalmazása a folyamatok állandó, folytonos, de lassú fejlesztését eredményezi, a gyors és radikális változást a **Business Process Reengineering - BPR** - üzleti folyamatok újratervezése biztosít. A **BPR** alkalmazása különösen akkor aktuális, ha az adott cég a fennmaradás vagy az élretörés kérdésével küzd.

A **BPR** középpontjában is a benchmarking áll, az általa szolgáltatatott információ az egyik, de nem kizárólagos alapadat halmaz. E mellett a tevékenység során törekednek a helyzet teljes feltárására, a gyengeségek okainak megismerésére, megértésére. A teljes folyamat alatt nincsenek tabuk; az üzleti siker érdekében bármely szervezeti, technológiai tényező megváltoztatható. A feltárás eredménye alapján készül a cselekvési terv, történik meg a folyamat újraszervezése.

A vevőközpontú irányítás, a **Customer Management Program - CMP** - keretében a cég vevőkörének megtartása a cél. A piaci magatartás vizsgálatai során megállapították, hogy pusztán a vevő egyszeri megelégedettsége, (**Customer Satisfaction, SC**) ennek kinyilatkoztatása nem elegendő a vevő megtartásához. Az élesedő versenyben a termék mellé kínált, nyújtott támogató szolgáltatások (**Support Services, SS**) jelentősége rendkívüli módon megnőtt. A vevő megelégedettsége mellett kiemelten kell foglalkozni a vevő hűségével, márkahűségével, elkötelezettségével (**Customer Commitment, CC**).

A CMP keretében értékelésre kerül a vevői megelégedettség és hűség. Segítségével olyan stratégiát tud a cég kifejleszteni és alkalmazni, melynek alkalmazásával javítja a vevői kapcsolatait, ezen belül névre szólóan tájékoztatja vevőit, ismeri a vevői követelmények teljesítettségének mértékét, a fontosság és a javulás értékelését, valamint a versenytársakkal szemben elfoglalt helyét. *Az eredmény:* a CMP összességében és egyedekre bontva képes kimutatni a vevői elégedettségi indexet, ami a vevői elkötelezettség növelését célzó beavatkozások alapja.

3. Szekció ülés

A szekció témája a gyármánytervezés és minőségbiztosítás információs rendszerei voltak. A témakörön belül kerültek ismertetésre a minőségirányítási rendszerek dokumentációjának elkészítésével, karbantartásával és mindennapi alkalmazásával kapcsolatos megvalósítási példák, a fejlesztés és termelésirányítás eszköztára.

Az ipari, kereskedelmi, minőségbiztosítási folyamatokban az információ és annak minden megjelenési formája növekvő jelentőségű erőforrás. Az alkalmazott informatikai eszközrendszerek, módszerek, elvek rendkívül gyors fejlődést mutatnak. Az információs folyamatokban a számítástechnika, az információs hálózatok, a távközlési technika új eredményei valóban minden eddiginél gyorsabb, minőségében új típusú javulást tesznek lehetővé.

A vállalkozások folyamatos megújításában központi szerepet kap az információkezelés, az integrált információs rendszer. **Az információs rendszerek tervezése, specifikálása, telepítése, karbantartása önálló szakmává vált.** Kialakultak azok a módszerek, melyek alkalmasak az információs rendszerek hatékony analízisére és szintézisére. Az új rendszerek létrehozása némi nehézséggel is jár, az okok közé tartozik az eszközök egy részének kiforratlansága, a fejlesztés és az alkalmazás párhuzamossága, szervezeti és érdek konfliktusok, szakemberhiány.

Egy vállalat menedzsmentjét támogató információs rendszer számos, modulárisan fejleszthető összetevőből áll. **Ezek: serverek, munkaállomások, lokális hálózat, hálózati operációs rendszer, hálózatmenedzsment, adatbáziskezelő rendszer.** Az információs rendszer felépítése az eszközökön túl korszerűsítő tevékenységeket is igényel. *Ezek közül né-*

hány: az üzleti folyamatok modellezése, szervezet felülvizsgálatok és fejlesztés, adatmodellezés, humán erőforrás fejlesztés.

A termelésirányítás, a logisztika, a minőségbiztosítás szoros kapcsolata egységes adatbázis és adatkezelést igényel. Ezt az elvárást csak a korszerű cliens-server struktúrával lehet megvalósítani.

Az információs rendszernek szakmai szempontunkból kiemelt figyelemmel kísért része a **minőségrendszer információkészlete.** Ebbe a fogalomba a minőségrendszert leíró, azt működtető információt, valamint a minőségfelügyelet, ellenőrzés, vizsgálat során keletkezett információhalmaz értendő. A minőségrendszer saját dokumentumai, mint a **Minőség Kézikönyv,** az eljárás utasítások, a munka és ellenőrzési utasítások, valamint a követelmény és igazolás dokumentumok a hagyományos, papíralapú információ hordozók alkalmazásával hatalmas, rengeteg adminisztratív munkával karbantartható papírhalmazt jelentettek.

Az **ISO 9000 szabvány sorozat** 1994. évben végrehajtott felülvizsgálata és tartalmi módosítása lehetővé tette, hogy a minőségrendszer dokumentumai, információi számítástechnikai eszközökben is tárolhatók, kezelhetők legyenek, így hatalmas papírmennyiséget feleslegessé téve, a naprakészséget igen jó hatékonysággal biztosítva, megteremtette a minden érdekelt általi egyszerű hozzáférés lehetőségét is.

A lehetőség és a tapasztalatok alapján több minőségügyi tanácsadó szervezet készített olyan **szoftver csomagot,** ami a kiválasztott minőségbiztosítási rendszermodellnek megfelelően, az adott cég szervezetére, tevékenységére aktualizálva, a minőségügyi dokumentáció elkészítését, elektronikus tárolását és kezelését biztosítja.

A termelés folyamán keletkezett minőséginformációk gyűjtését az adott technológiához illeszkedő adatgyűjtő rendszerek képesek megvalósítani. A gyűjtött adatokat különböző módon és eszközök útján lehet az információs rendszerbe juttatni. Az adatok kezelése, feldolgozása eredményeképpen a legrövidebb időn belül befolyásolhatóak a technológiai paraméterek, végrehajtható a gyártó eszközök optimalizálása, a megkívánt határok közötti ingadozással tartható a minőségszint.

Az integrált rendszer a belső információk kezelése mellett a külső információs forrásokkal való kapcsolattartást, információ szerzést és el-

osztást is biztosítja. A különböző zárt hálózatok mellett nagy jelentőséggel bírnak a nyilvános hálózatok, az ezeken elérhető fizető vagy díjmentes adatbázisok. **A vállalkozások piaci, gazdasági, jogi, műszaki és más információval való ellátottsága, kapcsolatrendszerük fejlesztése érdekében az IKIM kezdeményezésével és támogatásával kezdődött meg a NETCALL 36 jelű, Gazdaság és Kapcsolatfejlesztő Üzletközpont elnevezésű információs rendszer kialakítása, felépítése, amely ma már INTERNET elérési lehetőséggel, kísérleti jelleggel működik.**

A **NETCALL 36 egy kilenc virtuális épületből álló rendszer**, ahol az épületek emeletekre, az emeletek termekre vannak osztva. A konkrét információk a termekben vannak elhelyezve. A rendszer a könyvtári katalógus rendszer vizuális változata. Az egyes épületekben a fő gazdasági tevékenységek vannak összegyűjtve; így van ipar, kereskedelem, szolgáltatás, mezőgazdaság, élelmiszeripar, pénzvilág, egészség, üdülés, turizmus, ingatlan bemutató épület. A szaképületeken kívül van egy általános információkat nyújtó, úgynevezett központi épület.

A **NETCALL 36 az információkat magyar, angol, német nyelven nyújtja a vállalkozások részére a magyarországi és a külföldi (pl: CEFTA országokon belüli)** minőségi, vám és egyéb gazdaságjogi előírásokról, forgalombahozatal előtti vizsgálatra kötelezett termékekről, a vizsgálatokat végző szervezetekről, stb. Ez a rendszer nagymértékben segíti az EU-val kötött társulási szerződés egyes pontjainak teljesítését is.

Az említett hazai kezdeményezés mellett, bérelt vagy kapcsolt távközlési összeköttetéseken át Magyarországról is elérhetőek az **Európai Unió hivatalos kiadója, az European Official Publisher (EUR-OP)** által fenntartott információs és statisztikai adatbázisok. Az egyes adatbázisok meghatározott hostokhoz tartoznak.

A nagyszámú adatbázis közül a **CELEX JUSTICE**-t említem meg, amely az Unió teljes hatályos joganyagának elérését biztosítja, valamint a **TED-et (Tender Electric Daily),** amely az Unió hivatalos lapja, a minden nap megjelenő **Official Journal (OJ) harmadik a S (Supplement)** jelű füzetben megjelentetett, a tárgynapon az Unióban, valamint a **GATT** egyezményhez tartozó államokban közzétett közbeszerzési ajánlati felhívások vagy döntések adatait tartalmazza.

4. Szekció ülés

A szekció ülés a tanúsítás és a versenyképesség összefüggésének kérdéseivel foglalkozott.

Az elmúlt évtized során a gazdaságilag fejlett világban egyre jobban terjedt a szabványos minőségbiztosítási rendszerek megvalósításának és tanúsíttatásának szándéka. *Az ok egyértelmű:* a piacra való betörés, a piacon való bentmaradás szükségessége egyaránt kényszeríti a vállalatokat arra, hogy a vevők bizalmát megnyerjék, ezután pedig megtartsák.

A minőségirányítási rendszerek **kialakítása, tanúsítása** volt az első lépés abban a sorban, amit jelen cikk is fentebbi részleteiben vázol és tart tovább a környezetirányítási, egészség-biztonság irányítási rendszerek létrehozása, tanúsíttatása irányába.

A különböző célú rendszerek kiépítésére nem véletlenül áldoznak a cégek. A piaci, üzleti kiválóság egyik jól érvényesíthető, bizonyító erejű dokumentuma a független tanúsító szervezet által kiadott minőségrendszer, környezetirányítási rendszer megvalósítását igazoló tanúsítvány.

Kétségtelen, hogy bármelyik irányítási rendszer megvalósításáról is legyen szó, sok pénzbe kerül. **Itt a pénz 1-10-100 milliós nagyságrendet jelent, a konkrét érték a cég profilja, nagysága függvénye.** Igaz, hogy a befektetés a bemutatott példák szerint, fél-két éven belül a magasabb és egyenletesebb minőségszint eredményezte piaci siker, üzleti kiválóság növekedésből kifolyólag, megtérül. Figyelemre méltó, hogy az általános hiedelemmel ellentétben, a tanúsításig való eljutás költségeiben nem a külső tanácsadókra fordított összeg a meghatározó. Az összegen belül átlag 70 százalék a cég által végzett saját munka, a rendszerszervezés, fejlesztés, épület, gyártóeszköz beruházás. A maradék 30 százalék fedezi a tanácsadói, a felkészítő oktatások, a tanúsítási díjakat, az ehhez kapcsolódó dologi kiadásokat.

A tanúsított rendszerek működtetése látványos eredményeket hozhat a cég belső életében is: a kialakított szervezeti rend, a megvalósított fizikai rend a teljes munkahelyi közérzetet, ennek révén a teljesítményt javítja. A céghez érkező üzletfelek számára a minőségdokumentumok a hatékony minőségirányítást, a gyári rend a megvalósítás biztonságát iga-

zolják. A pozitív benyomások az üzleti tárgyalás során javítják a cég pozícióit, lehetővé teszik előnyös szerződési feltételek érvényesítését.

Az **ISO 9000 sorozat**, éppen általános alkalmazhatósága miatt, nem tartalmaz szakmaspecifikus követelményeket. Jelenleg **két, különböző irányba mutató** törekvés létezik: **az egyik szerint** a jelentősebb iparágak létrehozták, illetve hozzák az **ISO 9000 alapú**, de a saját iparáguk követelmény specialitásaival kiegészített minőségbiztosítási követelményrendszerét tartalmazó normatív dokumentumot. Ezt a folyamatot nevezik az **ISO 9000** sorozat diverzifikációjának.

A folyamat eddigi eredményei:

- A QS 9000 autóipari beszállítók minőségbiztosítási követelményrendszere, amit elsősorban a nagy amerikai autógyárak alakítottak ki.

- TE 9000 (Tool and Equipment) szerszám és berendezés szolgáltató beszállítókra vonatkozó követelmények.

- Az EN 46 000 jelű szabványsorozat a gyógyászati eszközök, előállítói részére létrehozott követelményrendszer, ami szintén ISO 9000 alapú. Elengedhetetlen feltétel az adott gyógyászati eszköz termék-megfelelőségének igazolását jelentő CE jel megszerzéséhez, a piacképességéhez.

- A tervezetként létező ISO 15161 az élelmiszeripar számára készülő, ISO 9001 alapú szabvány, ami az élelmiszerbiztonsági követelmények megvalósítására, a HACCP és a GHP (Good Hygienic Practice), a jó higiéniai gyakorlat, valamint a visszahívhatóság (Recall) alkalmazására épít.

A másik irányzat az ISO TC 176 szabványalkotó műszaki bizottság álláspontja:

A VISION 2000 nevű program, ami szerint az ezredfordulóra egy olyan szabványsorozat kialakítását tűzik célul, ami az iparági vezérfonalak helyett egy egységes értelmezésű, iparág semleges szabványsorozat kialakítását jelenti.

Addig is, amíg ezek a viták folynak, a piacon a helyzet *változatlan marad:* a vevő bizalmának megnyeréséért, megtartásáért folyó küzdelemben versenyelőnyben van az a szervezet, amelyik minőségképességét független szervezet által kiadott tanúsítvánnyal tudja bizonyítani.

A független tanúsító szervezet kiválasztásánál célszerű figyelembe venni, hogy az adott tanúsító szervezet a piacot jelentő célországban vagy saját tevékenysége, vagy az őt akkreditáló szervezet révén elismert elfogadott legyen, így az általa kiadott tanúsító irat valóban piaci elismertséggel bírjon.

A Minőségügyi Világnap

A Konferencia hetében, de attól függetlenül, nemzetközi rendezvényekhez igazodóan megtartott esemény volt a **Minőségügyi Világnap** rendezvény.

A Minőségügyi Világnap (Quality World Day, QWD) 1984 óta kerül megrendezésre, 1995 óta az Európai Minőség Hét keretében, minden év november második hetének csütörtökén.

Ebben az éveben a világnapi rendezvény témája a minőség tárgyú oktatás helyzetének, tananyagának, intézményi lehetőségeinek áttekintése volt.

A cikkben már említett **PHARE TDQM programon belül a HU 9305-1 alprojekt** keretében és finanszírozásával történt meg a magyar felsőoktatási intézményekben alkalmazható minőségügyi tananyag kidolgozása.

Az anyag szerkezetének felépítése:

- Alapfogalmak;

- Általános ismeretek;

- Szakmodulok, melyek az egyes szakterületek szakmaspecifikus minőségügyi ismereteit tartalmazzák.

Az alapfogalmak és alapismeretek, minőségtechnikák, eszközök, szolgáltatások és ipari alkalmazások általános anyaga **10 kötetre** tervezett. A

szakmaspecifikus ismereteket **18 szakmodul** tartalmazza. A terjedelmes anyagmennyiség szakmai közvéleménynek történő bemutatása ez év végéig folyamatosan megtörténik.

A kidolgozott tananyag **állami tulajdon.** Megjelentetése azon múlik, milyen feltételekkel találnak rá kiadót. A megjelenés után gyakorlatilag bárki, magánszemély és oktatási intézmény megvásárolhatja és alkalmazhatja.

A Budapest Ipari és Kereskedelmi Kamara szakmai napja

A kimondottan minőségügyi szakembereknek szóló rendezvények mellett zajlott egy párhuzamos rendezvény is, a **Budapesti Ipari és Kereskedelmi Kamara (BIKK) szakmai napja.** Ez a rendezvény számunkra azért említésre méltó, mert ennek keretében hangzott el *Kopasz Jenő mérnök ezredes úr*, a HM Beszerzési Hivatal vezérigazgatójának előadása a *Katonai Szállítói Rendszerrel* kapcsolatos elgondolásokról. *Az előadás anyagát olvasóink azonos cím alatt az előző számban találják meg.*

A szakmai nap során néhány érdekes adat mutatta be a **Kamara helyét, tevékenységét.** A szervezet 1850-ben, császári és királyi rendelettel jött létre; ma Európa egyik legnagyobb kamarája. Hosszú látszattevékenység után, 1989-ben pezsdült meg a kamarai élet igazán, majd az 1994. évi XVI. sz. törvény mondta ki a vállalkozások működésének egyik kötelező feltételeként a valamelyik szakmai kamarához való tartozást.

A kamara tagsága által végzett ipari, kereskedelmi munka értéke a nemzeti összterméken mintegy 50 %-t tesz ki, és az export 58 %-át adja. Csak Budapesten 10 000 vegyes vállalat működik és tagja a Kamarának; ide tartoznak olyan neves cégek is, mint a Tungsram GE.

A vegyes vállalatok foglalkoztatásban betöltött fontosságát mutatja, hogy minden 3.-4. alkalmazottat ezek a vállalkozások foglalkoztatnak. Természetesen, a kamarai tagok sorában az előbb említett óriások kategóriája mellett számban sokkal többen vannak az egyszemélyes, a mikromini vállalkozások, melyek speciális szakmai tevékenységükkel létező társadalmi igényt elégítenek ki.

A szakmai nap előadásai sorában kétség kívül a legnagyobb visszhangot, a szünetbe is benyúló kérdés feltevéseket ***a katonai szállítói követelményeket*** *ismertető előadás váltotta ki. Az érdeklődők számára megnyugtatónak bizonyult, hogy olyan áttekinthető követelményrendszerrel ismerkedhettek meg, amelynek való megfelelés a törvényesen magas szakmai színvonalon, a korszerű minőségbiztosítás elveit megvalósítóan működő, szabályosan, kiegyensúlyozottan gazdálkodó vállalkozások számára nem okoz túlzott nehézséget, a megfelelőek által elnyerhető cím viszont pozitív piaci megkülönböztető értékkel bírva, az üzleti helyzet, a cég image javítására alkalmas.*