FIATAL MŰSZAKIAK TUDOMÁNYOS ÜLÉSSZAKA XVIII.

Kolozsvár, 2013. március 21–22.

AZ EMBERI TÉNYEZŐ SZEREPE A MINŐSÉGFILOZÓFIÁKBAN

SZAMOSI Barna

Abstract

This paper briefly summarizes the characteristics of the three main strands in quality philosophy (Japan and South East Asia, USA and North America, Western Europe). The qualities of some of the philosophical schools differ in how effectively they manage to build in the so-called "soft" components that is, the components of the human factor into their quality control processes. In fact, the products and production processes, and quality control of the services in respect of each quality culture differ in relation to diverse human characteristics, cultural backgrounds, and the workforce's willingness to cooperate in practice. It can be concluded that the way these elements effect quality are increasingly important success factors. In the Hungarian practice, this has not been sufficiently exploited. Here I will discuss the "soft" elements of success and I will reflect on the present situation in Hungary.

Key words:

quality philosophy, quality culture, quality assurance, quality circle, cultural background, human talents, willingness to cooperate, soft factors

Összefoglalás

A tanulmány röviden összefoglalja a három minőségfilozófiai iskola (Japán és Dél-kelet Ázsia, USA és Észak-Amerika, Nyugat-Európa) jellemzőit. Az egyes minőségfilozófiai iskolák különböznek abban, hogy mennyire hatékonyan építenek az úgynevezett „soft” elemekre, vagyis az emberi tényező összetevőire. Ugyanis a termékek és termelési folyamatok, valamint a szolgáltatások minőségirányításának vonatkozásában, különbség mutatkozik az egyes minőségkultúrákban a különböző emberi adottságok, a kulturális háttér, a begyakorlottság és az együttműködési hajlandóságból eredő sikeresség területén. Megállapítható, hogy ezekből az elemekből eredő sikeresség egyre fontosabb minőségi tényezővé válik. A magyarországi gyakorlatban ezt még nem sikerült megfelelően kiaknázni. Írásomban a puha („soft”) tényezők és a sikeresség összefüggéseinek vizsgálatával kapcsolatos a magyarországi helyzetre kívánok reflektálni.

Kulcsszavak:

minőségfilozófia, minőségkultúra, minőségügy, minőség kör, kulturális háttér, emberi adottságok, együttműködési hajlandóság, puha (soft) tényezők

1. Bevezetés

Napjainkban alapvetően három minőségfilozófiai irányzat különböztethető meg. Az egyes irányzatok a világgazdaság legfontosabb gazdasági övezeteire jellemző kultúrák mentén alakultak ki. Ezek: Japán és Délkelet-Ázsia, az USA és Észak-Amerika, valamint Nyugat-Európa. E három minőségfilozófiai iskola a minőség elméleti és gyakorlati megközelítésében egyaránt jól megkülönböztethető jellemzőkkel bír. [1] Az egyes minőségfilozófiai iskolák abban is különböznek, hogy mennyire

hatékonyan építenek az úgynevezett puha (soft) tényezőkre, vagyis az emberi tényező összetevőire. Ma a sikeres vállalkozások versenyképességének legfontosabb feltételét a nagy tudású és adott képességekkel rendelkező munkaerő jelenti. Az egyik ilyen képesség az együttműködési képesség, amely lehetővé teszi a hatékony csapatmunkát, a másik pedig a problémamegoldó képesség. [2]

2. Az egyes minőségfilozófiai irányzatok jellemzői

A **japán minőségfilozófiai iskola** azon alapul, hogy felismerték: a japán és általában az ázsiai emberben erős igény él arra, hogy közösségben végezzen munkát.

Jellemzői:

- minőségkörök, együttműködési hajlandóság;
- szervezettség;
- elkötelezettség;
- innovatív képesség;
- közösségi munkavégzés;
- tömeges alulról építkezés;
- teljes körűség.

A japán modellben megvalósított teljes körű minőségszabályozás (TQC = Total Quality Control) rendszerében az ötlet, a fejlesztés, a gyártás és az értékesítés egységes rendszerben valósul meg. Ez a modell a délkelet-ázsiai térség más országaiban is jellemzővé vált. Az elterjedését nagyban megkönnyítette az, hogy az ázsiai kultúrák felismerik ugyan az egymás közti különbséget, ám mégis az alapvető hasonlóságokra hívják fel a figyelmet.

Az **amerikai minőségfilozófiai iskola** (USA és Észak-Amerika) a klasszikus minőségfilozófiai iskola. Alapvetően az észak-amerikai kultúra alapvető jellegzetességén alapul, amelynek jellemzői a különbözőség, az individualizmus, pont ellentétesek az ázsiai kultúra előbb említett jellegzetességeivel.

Az amerikai iskola fő jellemzői:

- felülről építkezve a felső vezetésre támaszkodva alakítja ki a stratégiáját;
- a topmenedzsment minőség szemlélete erős;
- TQM (Total Quality Management = teljes körű minőségirányítás).

A TQM olyan minőségirányítási koncepció, amely a minőségre fókuszál. Alapelemei a vevőközpontúság, a folyamatos javítás, a munkatársak széleskörű bevonása. A japán minőségfilozófiából adódó gazdasági térhódításra adott amerikai válasz a vállalati innováció teljes körűvé tétele volt.

A **nyugat-európai modell** kialakulására nagy hatással volt az európai integrációs folyamat, továbbá a piacvezető cégek által folytatott alkalmazott kutatások. Ezek miatt a nyugat-európai minőségfilozófia, eltér mind a japán, mind az amerikai iskolától. Jellemzői:

- hibafeltáró és elemző módszerek, statisztikai módszerek, ellenőrző kártyák használata;

- számítógéppel támogatott folyamatirányítás;
- a minőségtervezés és a minőségbiztosítás tudatos elkülönítése;
- teljes körű folyamatszabályozás és rendszerszemlélet;
- az ISO 9000-es szabványokhoz kapcsolódó rendszerek kialakítása és független tanúsítása.

A felsoroltak alapján is jól látszik, hogy a minőségfilozófiák eltérő mértékben építenek a különböző emberi adottságok, a kulturális háttér, a begyakorlottság és az együttműködési hajlandóságból eredő sikerességre (soft tényezők). Talán nem túlzás, ha azt állítom, hogy a soft tényezőkre a legnagyobb mértékben a Japán minőségfilozófia, legkevésbé pedig nyugat-európai minőségfilozófia épít.

3. A magyarországi helyzet

Magyarországon a jövőt építő gazdaságpolitika fenntartható versenyképességre törekszik. A fenntartható versenyképesség feltételei között pedig egyre inkább az ún. „puha tényezők”: az innováció, a tanult, egészséges és megelégedett emberek, a minőségkultúra, a vezetési színvonal és a társadalom értékrendje játszik döntő szerepet. [3] Az ország európaiságából következően, a nyugat-európai modell alapján kialakított minőségirányítási rendszerek terjedtek el. Így tehát a hazai minőségirányítási rendszerekben kevésbé hangsúlyosak az úgynevezett soft tényezők. Magyarországon jellemzően a nyugat-európai modellnek megfelelő minőségirányítási rendszerek kialakítása terjedt el. 2011-re azonban a minőségirányítási rendszer-tanúsítások száma jelentősen visszaesett. Az IAF (International Accreditation Forum) legutolsó adatai alapján, Magyarországon 2005-ben (akkor volt a legtöbb) 15464 ISO 9001 szabvány alapján tanúsított minőségirányítási rendszer volt, 2011-re ez a szám 6825-re esett vissza. Ez a csökkenő tendencia tapasztalatom szerint napjainkban tovább folytatódik. Ma a korábban magyarországi törvényi előírások miatt kötelező ISO 9001 rendszer-tanúsítást szerző vállalkozások egy része, a megújító auditokat nem vállalja (megszűnt a törvényi előírás), így tovább csökken a tanúsított vállalkozások száma. Mára a minőségügy nagyrészt elvesztette azt a hitelét, amely korábban az erőssége volt. Kis túlzással mondhatjuk, hogy ma Magyarországon a minőségügy a tanúsító szervezetek és a tanácsadók belügye lett. A megtorpanásban, illetve visszaesésben a gazdasági válságon kívül szerepet játszik a tanácsadói, illetve tanúsítói szakma felhígulása, a szakmaiságot felváltó pénzszerzési hajsza, a nagyszámú és nem egy irányba húzó minőségügyi szervezetek versengése, és egyes kormányzati intézkedések hatása. [4] Mindenképpen megújulásra van szükség ahhoz, hogy a minőségügy visszaszerezze hitelét!

A megújulás egyik iránya lehet, ha a magyarországi minőségkultúrákban jobban fókuszálunk a különböző emberi adottságok, a kulturális háttér, a begyakorlottság és az együttműködési hajlandóságból eredő sikeresség mozgatórugóira.

Magyarországon olyan kutatási témával, amely a szervezeti kultúra, így a minőségkultúra soft elemeinek összefüggéseivel foglalkozott volna, nem találkoztam. Ennek alátámasztására rövid kutatást végeztem. Kutatásom során a MATARKA - Magyar folyóiratok tartalomjegyzékeinek kereshető adatbázisában az Alkalmazott tudományok szakterületen (ahová a minőségirányítással kapcsolatos

folyóiratok tartoznak), az 1990-2013-ig terjedő időszakban a következő kulcsszavak alapján végeztem keresést (zárójelben a találatok száma): minőségkultúra (6); minőségkör (36); minőségügy (81); emberi adottságok (0); együttműködési hajlandóság (0); soft tényezők (0). A folyóiratok további vizsgálata során megállapítható, hogy tudományos igényű kutatással, amely a szervezeti kultúra, így a minőségkultúra soft tényezőinek összefüggéseivel foglalkozik, egyik írásban sem találkozhatunk.

4. Összefoglaló

Megállapítható, hogy a magyarországi minőségügy presztízsének visszaszerzéséhez vezető egyik lehetséges út, a minőségirányítási rendszerek puha tényezőinek sikeresebb kiaknázásán keresztül vezet. Erre egyébként voltak és vannak törekvések. Magyarországon korábban is voltak, ma is vannak különféle minőségügyi mozgalmak („dolgozz hibátlanul”, „minőség körök” „kaizen”, stb.), amelynek célja pontosan az emberi tényezők minél jobb kihasználása. Ezek időnként mintegy divathullám felbukkannak, majd elhalnak. A siker mindig az adott szervezet első számú vezetőjének az elkötelezettségén, illetve kitartásán áll vagy bukik, így az mindig esetleges. Azonban a minőségirányítási rendszerek sikerességét nagyban befolyásolná egy olyan modell megalkotása, amely a termelési környezet kockázatainak, megbízhatóságának illetve biztonságtechnikai paramétereinek és a szervezeti kultúra elemeinek összefüggéseit minősíthetővé, illetve számszerűsíthetővé teszi. A témakörben végzett mikro kutatásom alapján úgy tűnik, hogy jelenleg Magyarországon ilyen modellalkotás nem folyik, ezért úgy látom, hogy ezen a területen további kutatások szükségesek.

Irodalom

- [1] Csubák Antoaneta: *Minőségbiztosítás és minőségfejlesztés a külföldi és hazai könyvtárakban*, Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, Könyvtár és információtudományi szakfolyóirat, Budapest, 47. évfolyam 2 szám, 2000, 1. oldal
- [2], [3] Dr. Csath Magdolna: *A Magyar versenyképesség és „puha tényezői”*, Valóság, Budapest, 51. évfolyam 11. szám 1-13 oldal.
- [4] Rózsa András: *Tűz van! A minőségügy helyzete Magyarországon 2011-ben*, Magyar Minőség, A Magyar Minőség Társaság havi folyóirata, Budapest, XX. évfolyam 7. szám, 2011, 34-38 oldal.

Szamosi Barna (minőségbiztosítási szakmérnök, tanár)

Munkahely: Óbudai Egyetem (Bánki Donát Gépészmérnöki és Biztonságtechnikai Kar, Anyag és Gyártástechnológiai Intézet)

Cím: 12345678, Magyarország, Budapest, Népszínház utca, 8.

Telefon / Fax: +12-345-6789123

E-mail: szamosi.barna@bgk.uni-obuda.hu