



A MINŐSÉGÜGYI VEZETŐK FELADATAI ÉS FELELŐSSÉGE A VÁLLALKOZÁSOK MINŐSÉGORIENTÁLT MŰKÖDÉSÉBEN



Rózsa András
ISO FÓRUM Egyesület
elnök



JÖVŐKÉPÜNK (2002-2024)

**„MAGYARORSZÁG LEGISMERTEBB
ÉS LEGELFOGADOTTABB
MINŐSÉGÜGYI EGYESÜLETE
VAGYUNK”**

Küldetésünk (fő célunk) a megalakuláskor - (1994.) **KÜLDETÉSÜNK** azóta is változatlan!

A minőség iránt elkötelezett tagszervezetek és egyéni tagok **(Tagság) együttműködésének szervezése és elmélyítése** annak érdekében, hogy azok

- a gyakorlatban már működő, a nemzetközi követelményeknek igazoltan megfelelő -

fejlett minőség-kultúrát tovább erősítve és terjesztve minél tökéletesebben valósítsák meg a versenyképes minőségű terméket/szolgáltatást.

**A cél megmaradhat,
de elérése újabb, más módszerekkel történhet.**

MI VAN NAPJAINKBAN? (2022-2024.)

- Meg kell birkózni a mindennapos, érzelmekre ható információkkal, hamis riogatásokkal, féligazságokkal, rossz közhangulattal.
- Az informatika térhódítása (IPAR 4.0; 5G mobilszolgáltatások, robotizálás, Mesterséges intelligencia).
- **A globalizált világ, az ipari függőség, az „összeszerelő”, „térkövezések” „óriási logisztikai raktárok” országa, a végtelen ellátási láncok, a JIT, stb. módszerek és rendszerek megkérdőjelezése?**
- **Nagyon sokan keresik a válságból kivezető utat, a „recept” módszereket.**
- **Nem igazán foglalkozunk a földi élet fenntarthatóságával, felületesek az körforgásos gazdaság és újra hasznosítási technológiák, ...**

VALÓBAN DEVALVÁLÓDIK A MINŐSÉG FONTOSSÁGA NAPJAINKBAN?



KOMOLYAN FELEMERÜLŐ KÉRDÉSEK

- Egységesen értelmezzük a minőségügyben használatos fogalmakat? (*Prof. Dr. Veress G: sok éve javasolja, hogy tisztázzuk a fogalmakat!*).
- *A minőségügy nem a szabványpontok ismeretét és felsorolását jelenti !!!*
- *Szükségünk van a mindenáron tanúsított irányítási rendszerekre, vagy folyamatmenedzsmentre, rendszerszemléletre, kockázatközpontú gondolkodásra és minőség tudatosságra van szükség?*
- *Tisztában vagyunk azzal, hogy elsősorban szemléletekről, filozófiákról működési elvekről, módszerekről beszélünk?*
(pl. ISO 9001:2015 MIR 7 elve, PDCA ciklus, Toyota TR (TPS), KAIZEN 4 alapelve: rövidítés, összekapcsolás, átrendezés, egyszerűsítés; Lean menedzsment 5 alapelve (érték meghatározása, értékfolyamat feltérképezése, áramlás megteremtése, húzóelv kialakítása, tökéletességre való törekvés), Veszteség típusok (MUDA, MURA, MURI), 5S elvek, Lean Six Sigma módszer, EFQM Szervezeti kiválóság nézőpontok, stb.) ?!

**„A MINŐSGMENE DZSMENT ÉLETTÉR, MEL Y NÉLKÜL
NINCS LEAN, NINCS SIX SIGMA” (Király Z, Jabil Mo)**

AZ EMBERISÉG ELŐTTI TÁRSADALMI KIHÍVÁSOK

- **ENSZ Globális megállapodása (2000) dokumentum** -amely ajánlás a gazdasági szervezetek számára-, **tíz (10) a fenntarthatóságra és társadalmi felelősségvállalásra vonatkozó alapelvet** fogalmaz meg.
<https://www.unglobalcompact.org>
- Az **ENSZ SDG 2030-ig elérendő, 17 fenntartható fejlesztési célja**, amely valamennyi nemzet figyelmét a társadalmi igazságosságra, az ésszerű kormányzásra és a jólét fenntartására, bolygónk megóvására irányítja.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
- ..., **Most még javíthatunk a helyzeten. Csökkenthetjük a természetre gyakorolt nyomást. A lét a jövőnk ezen a bolygón; az egyetlen amelyikről biztosan tudjuk, hogy életet hordoz.**” (D. Attenborough, Egy élet a bolygónkon_2020 Park KK)

ENSZ SDG 2030. elérendő 17 fenntartható fejlesztési cél



FÓKUSZBAN A MINŐSÉGÜGY JÖVŐJE

Életminőség- Kiválóság- Fenntarthatóság

Az IAQ célja az emberiség jólétének állandó, rendíthetetlen, megalkuvást nem ismerő javítása, - a szervezeti kiválóságon és a gondolkodás integritásának megvalósításán keresztül - minden élő szervezet számára.

„IAQ hozzájárulása a minőségügyi világhelyzet fejlődéséhez”

EFQM 2020 Modell egyik nézőpontja:

Minden szervezet meghatározott ökorendszerben tevékenykedik és felelősséggel tartozik a teljes környezetének. A kiváló szervezet egészének kell képesnek lenni a működési környezet megismerésére, megértésére és a változásokra kellő időben történő rugalmas (agile) és eredményes reagálásra.

EFQM 2020 egyik megállapítása:

Az együttes értékteremtés (Co-creation) a vevőkkel és érdekeltekkel és nem a versengésre épülő kapcsolatok kialakítása hozza az eredményeket.

SZÜKSÉGES A PARADIGMAVÁLTÁS A MINŐSÉG-SZEMLÉLETBEN

**A Minőségügy támogató és
integráló szerepének
felvállalása.**

**ASQ 2018. évi kutatási
jelentésben: „...a
minőségügy válaszüthoz
érkezett ...”**



Új tanácsadói,
tanúsítói
szemlélet
szükséges...

Új vezetői és új
munkavállalói
kultúrára van
szükség...

A minőségügyi
feladatkört
összekapcsolják
a működ.-üzleti
hatékonyság
elérésével

**Átfogó,
Holisztikus**
minőség-
szemléletre van
szükség

Szervezeti Ökoszisztéma



A PROBLÉMÁK ÉS A CÉLOK ALAPJÁN A MEGFELELŐ MÓDSZER VÁLASZTÁSA (1990-2023)

Új EFQM; Új NKD

*Agilis működés; VUCA-AVICA
Home Office; VIRTURA*

Minőség 4.0; TÁVAUDIT

*IPAR 4.0 forradalom; MI
Digitalizáció; Smart Factory*

*Új MIR; KIR; MEBIR; EIR;
IIR; GDPR; ISO/TS 16949
Kockázatmenedzsment*

Fenntartható fejlődés; CSR

*Változásmenedzsment; BPR;
Benchmarking*

TQM



MIR; KIR; MEBIR; HACCP

*Deming 18 elve; Juran Trilógia
Crosby Ph.; Feigenbaum A.*

*SPC; Pareto; BSC; QFD; QC
Folyamatszabályozás*

*7 min. eszköz; 8D; PPAP; APQP
Problémamegoldás;
Shiba S. Breakstrue management*

Projektmenedzsment; FMEA

*KAIZEN; TOYOTA PS; 5S; JIT;
TPM; LEAN; 6 SIGMA; LSS*

EFQM; NMD; IIASA Shiba Díj

AZ AMERIKAI MINŐSÉGÜGYI SZERVEZET (ASQ) KUTATÁSI JELENTÉSE A MINŐSÉG ÉS MINŐSÉGÜGYI VEZETŐ JÖVŐJÉRŐL_1 (2021.)

Figyelmeztető észrevételek:

- A globalizáció, az e-kereskedelem fellendülése, a technológiai fejlődés felgyorsulása és a növekedés az új évezredben olyan nyugtalanságot idézett elő, ami **az eredményességre való koncentrált törekvések miatt elterelte a hangsúlyt a minőség meghatározó szerepéről.**
- Az első számú vezetők jelentős része azt hiszi, hogy a minőség a legtöbb esetben adottsága a szervezetnek. **Legfelső vezetők sok esetben nem tudják értékelni, mit is csinál egy minőségügyi vezető, mivel járulhat hozzá a vállalat javuló jövedelmezőségéhez.**
- A költségcsökkentésre való törekvés **ne vonja el a figyelmet a minőségmenedzsmentnek a szervezet versenyképessége biztosításában játszott meghatározó szerepéről.**

AZ AMERIKAI MINŐSÉGÜGYI SZERVEZET (ASQ) KUTATÁSI JELENTÉSE A MINŐSÉG ÉS MINŐSÉGÜGYI VEZETŐ JÖVŐJÉRŐL_2

A kutatás eredményeként a Minőségügyi Tanács a (minőségügyi) vezetőkkel szembeni kihívásokat az alábbi csoportokba sorolta:

- 1. Jövedelmezőség, eredményesség tervezése, fontossága.**
- 2. Kiválóság a megvalósításban.**
- 3. A Vevői lojalitás és a Vevők megtartása.**
- 4. A lehető legnagyobb növekedés fenntartása.**
- 5. A felső vezetők ismereti szintje és válaszadási, reagáló képessége az üzleti trendek változásaira.**
- 6. A megfelelő minőségügyi eszközök és módszerek alkalmazása a kihívások kezelésére.**

AZ AMERIKAI MINŐSÉGÜGYI SZERVEZET (ASQ) KUTATÁSI JELENTÉSE A MINŐSÉG ÉS MINŐSÉGÜGYI VEZETŐ JÖVŐJÉRŐL_3

A Minőségügyi Tanács elvárásai a minőségügyi vezetőktől:

- **Legyenek a változás katalizátorai.**
- **Tegyék magukévá és mozdítsák elő a változásmenedzsmentet.**
- **Sajátítsanak el új készségeket és jártasságokat, mint például:**
 - **Legyenek tisztában azzal, hogyan illeszkednek egymáshoz a vállalati részlegek és a folyamatok a ciklusidő javítása és az átfogó rendszerszerű szemlélet fejlesztése érdekében (tervezés, folyamatmenedzsment, rendszerszemlélet).**
 - **Minőségügyi szempontból gondoskodjanak arról, hogy az üzleti tervezés kapcsolódjék a vállalat alapvető működési mechanizmusához (Lean, Six Sigma, QFD).**
 - **Tisztázni a minőségügyi szakemberek szerepét a vállalat vezetési hierarchiájában, transzparensé és mindenki számára érthetővé tenni sokrétű hasznos tevékenységüket! (Ki kell írtani az auditok előtti „nagytakarítást”!)**

A (MINŐSÉGÜGYI) VEZETŐK SZEREPE ÉS AKTUÁLIS FELADATAI (saját tapasztalat)_1

Napjainkban a vállalkozások vezetői számos, fontos kihívásnak kell, hogy megfeleljenek: **(polihisztor szerep)**

1. Menedzselni a működési folyamatokat **(ismernie kell a működési környezetet (gemba), hogy teljesíteni tudják a vevői elvárásokat és a vállalati célokat).**
2. Kezelje prioritással a minőség tudatosságot, a működési kiválóság hasznosságát, a rendszerszintű gondolkozást.
3. Folyamatos Tanulás (benchmarking) és Tudásátadás (Best Practice, **ÁMR, QC**), az IAQ gondolkodó műhelyek (Think Tanks) lehetőségeinek, rejtelmeinek kiaknázása.
4. **Alkalmazzon bizalomerősítő kommunikációt a munkatársakkal („Y, Z” generáció sajátosságai, kínai, ukrán, kreol nyelv is?).**
5. Etika és erkölcs a gondolkodásban és viselkedésben.
6. **Alkalmazkodnia szükséges (adaptáció) a gyors változásokhoz (szervezeti transzformáció, válságmenedzselés, „jóindulatú manipuláció”, azaz bevonás).**
7. **Legyen az innováció és változások katalizátora.**
8. **Jövőtervezés, hogy a szervezet agilis és fitt legyen a jövőben is.**

A (MINŐSÉGÜGYI) VEZETŐ SZEREPE ÉS AKTUÁLIS FELADATAI (saját tapasztalat)_2

Napjainkban a vállalkozások vezetői számos, fontos kihívásnak kell, hogy megfeleljenek:
(polihisztor szerep)

9. A szükséges szakmai és emberi kompetenciákkal rendelkező agilis és prediktív gondolkodású vezetők, szakemberek képzése, rendelkezésre állása szükséges.
10. Erősíteni a **MIR vezetők vezetést támogató szerepét**, azaz olyan sokoldalú szakértő legyen, aki a szabványrendszereken túl legyen alkalmas a „frontvonalban” dolgozni.
11. A vezetési technikákhoz, integrált rendszerek irányításához érteni.
12. A kockázatmenedzsment, a projekt menedzsment, a változásmenedzselés ismerete.
13. A lean transzformáció gyakorlata, a piacra jutási idők lerövidítése.
14. Valamennyire szükséges értenie a digitalizációhoz, IPAR 4.0 és a Minőség 4.0 megvalósításához, az IoT és MI előnyeinek használatához.
15. A vezető mindenekelőtt legyen **elkötelezett a szervezet céljai (lojalitás)**, sikeressége és az ezek megvalósulását elősegítő irányítási rendszer iránt!



**KÖSZÖNÖM
FIGYELMÜKET!**

Szeretettel várjuk Önöket

**a XXXII. NEMZETI
MINŐSÉGÜGYI
KONFERENCIÁRA!**

**2025. szept. 18-19.
Hunguest Hotel Bál
Resort
Balatonalmádi**