

Előszó

A felsőoktatási intézmények tanterveiben az utóbbi 10–15 évben jelent meg a minőségmenedzsment önálló tárgyként. A gazdaság és a társadalom részéről megfogalmazódott az igény arra, hogy a termelésben már az 1980-as évek végétől extenzív fejlődést mutató minőségmenedzsment-rendszerek alapjait és legfontosabb módszereit ismerő, alapvető kérdéseiben tisztán látó szakembereket képezzenek a felsőoktatási intézmények.

A termelő szektorokban ma már a minőségmenedzsment-rendszerek alkalmazása technikai minimumnak tekinthető. A szolgáltató szektorok a '90-es évek második felétől alkalmazzák széles körben a termelésben kialakult és onnan – szerencsés esetben a szektor sajátosságainak megfelelően – adaptált minőségmenedzsment-rendszereket és az ezek működtetéséhez szükséges módszereket.

A felsőoktatási intézményekben a lineáris képzési rendszerre való áttérés a képzési programok felülvizsgálatát és új szakok alapítását eredményezte. A gazdálkodási és a műszaki terület új BA/BSc szakjainak majd' mindegyike programjába illesztette a minőségmenedzsment diszciplínáját.

Tanszékünk a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Üzleti Tudományok Intézetének Menedzsment és Vállalatgazdaságtan Tanszéke, amelynek oktatási és kutatási munkájában az elmúlt 30 évben folyamatosan jelen voltak a minőségmenedzsment-rendszerek és -módszerek. Az e területen elért eredményeket az is igazolja, hogy amikor az 1990-es évek elején a New York Állami Egyetem a korszerű minőségmenedzsment-rendszerek és -módszerek magyarországi alkalmazására együttműködő partnert keresett, tanszékünkkel alakított ki együttműködést. 1993-ban alakult meg tanszékünkön e két egyetem együttműködésével, valamint jelentős USA kormánytámogatással a Total Quality Management Center of Excellence. E központ jelentős szerepet vállalt a hazai minőségkultúra fejlesztésében és a hazai TQM Center hálózat megteremtésében.

A jelen könyv anyagának összeállításával a szerzők az e tárgyat tanuló hallgatók munkáját kívánják támogatni, segíteni. Az elmúlt évek felsőoktatásban szerzett tapasztalatai azt mutatták, hogy a felsőoktatási intézmények e tárgy oktatására nem rendelkeznek megfelelően kialakított, széles körben elfogadott tananyaggal. Ugyanakkor azt tapasztaltuk, hogy a tanszékünk felsőoktatási, vállalati és intézményi minőségmenedzsment-rendszerekkel kapcsolatos tapasztalatai alapján összeállított, belső használatra készített tananyagokat több intézményben

is sikerrel használták e témakör oktatásakor. Ezért is vállaltuk, hogy a műszaki és gazdasági alapképzésben – meggyőződésünk szerint széles körben – használható tananyagot könyv formában megjelentetjük. Ehhez támogatást nyújtott a BME Gazdaság és Társadalomtudományi Kar vezetése is.

A könyv anyagát – hitünk szerint – a felsőoktatási intézmények hallgatói mellett hasznosan forgathatják a gazdaság különböző területein dolgozó, a minőségmenedzsment alapjaival megismerkedni kívánó vezetők és beosztott munkatársak is. Nem a minőségmenedzsment területén dolgozó szakértőknek, szakembereknek szánjuk a könyvet. Nekik, akik e szakterület aktív művelői, legfeljebb a tárgyalásmód, az egyes kérdések megközelítési módja adhat plusz információt.

A könyv első részében a minőségmenedzsment fejlődésének főbb szakaszait és e szakaszok fontosabb jellemzőit tekintjük át annak érdekében, hogy napjaink és a jövő minőségmenedzsment-törekvéseit el tudjuk helyezni a rendszerek között. A következő fejezet áttekinti a formalizált minőségmenedzsment (minőségbiztosítási) rendszerek fontosabb formáit, sektorspecifikus megoldásait. Ezt azért is tartjuk fontosnak, hogy meggyőzzük az olvasót, hogy az ISO 9000-es szabványrendszer mellett még számtalan, egyes szektorokban jobban alkalmazható minőségmenedzsment-rendszerek is rendelkezésre állnak.

A könyv harmadik fejezete a formalizált minőségmenedzsment-rendszerek általános követelményeit tekinti át az ISO 9000-es szabványrendszer struktúrájának megfelelően. Ezek ismerete nélkülözhetetlen az ilyen rendszerek kialakításához, illetve e rendszerek fejlesztéséhez.

A TQM vezetési filozófia alapjainak és alapvető módszereinek összefoglalásával az a célunk, hogy elősegítsük ennek a sikeresen alkalmazható szemléletmódnak a széleskörű elterjedését. A minőségmenedzsment-rendszerek napjainkban tapasztalható fejlődése a TQM irányába mutat. Ezt bizonyította az ISO 9000-es szabványrendszer 2000-ben kiadott változata is.

A tankönyv 5. fejezete a leggyakrabban alkalmazott minőségmenedzsment-módszereket foglalja össze úgy, hogy a módszereket alkalmazni kívánó olvasót példákon keresztül megtanítsa az alapvető módszerek alkalmazására a minőségfejlesztési folyamatokban. A „puha” módszertől eljutunk a „kemény” módszerek áttekintéséig. A „kemény” módszerek esetében elsősorban a módszerek hasznára kívánjuk felhívni a figyelmet. Ezek átfogó és megfelelő színvonalú alkalmazása már szakértői feladat. De fontos, hogy átfogó ismereteink legyenek arról, hogy mikor és miben kérjük az e területen elmélyültebb ismeretekkel rendelkező szakemberek támogatását.

A minőség és a megbízhatóság kérdése mind a termelő, mind a nem termelő területeken egymásra épülő kérdés. Ennek alapjait foglalja össze a könyv hatodik fejezete. A megbízhatósági alapok áttekintését követően a hibamentesség, a javíthatóság kérdéseinek tárgyalása során a fejezet összefoglalja a megbízhatóság vizsgálatához nélkülözhetetlen legfontosabb eloszlásokat és azok jellemzőit. Emellett részletesen foglalkozunk a TQM-hez szorosan kapcsolódó megbíz-

hatóság-alapú karbantartás és a Total Productive Maintenance (TPM) célkitűzésével és eszközrendszerével. A megbízhatóság-alapú kapacitás- és költségtervezés módszereit konkrét esetpéldán keresztül is bemutatjuk.

Végül a könyv utolsó fejezetében a minőségmenedzsment-rendszerek fejlesztésének néhány igen fontos kérdését tekintjük át. Összefoglaljuk a rendszerek működésének hazai tapasztalatait, bemutatva az ISO 9000 és a TQM alkalmazásának előnyeit és legfőbb akadályait. Összefoglaljuk a minőségköltséggyűjtésének és elemzésének fontosabb kérdéseit. Végül bemutatjuk a minőségdíj-modellek szerepét a vállalati és intézményi minőségmenedzsment- és szélesebb körben a vezetési – kultúra fejlesztésében, a szervezetek folyamatainak állandó fejlesztésében.

Tudjuk, hogy a könyv szakmai tartalmára is igaz a minőségmenedzsment egyik fontos alapelve: a folyamatos fejlesztés. Ezért szívesen veszünk minden olyan észrevételt, javaslatot, amely hozzájárul a könyv tartalmának fejlesztéséhez.

Bízunk abban, hogy a tananyag összeállításával hozzájárulhatunk ahhoz, hogy a felsőoktatási intézmények hallgatói és a gazdaságban dolgozó, a minőség iránt érdeklődő szakemberek áttekintő képet kapjanak a minőségmenedzsment alapjairól. Így segítve a hallgatók tanulmányait és a minőségkultúra mind szélesebb körben való elterjesztését.

Budapest, 2005. május

A szerzők