

## **KÖZÉRTHEŐEN A MINŐSÉGRŐL**

### **Piaci elvárások ma és holnap**

A minőség ma már egyszerre a vállalkozások, intézmények hatékony működésének egyik fő jellemzője és a nemzeti kultúra része. A minőség az egyik olyan tényező, amely összeköti az eladót a fogyasztóval, illetve vevővel, a szolgáltatót a felhasználóval, a közintézményt a polgárral. A minőség tehát mindennapjaink része. Annak megválaszolása, hogy ki - mit - miért - mikor - hogyan tehet a minőségért — a tudás gazdaság egyik legizgalmasabb kérdése.

### ***Mi is a minőség?***

Tudományos megfogalmazásban:

***"A minőség alapvető üzleti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak."***

Azaz röviden és egyszerűsítve:

***„A minőség a vevők igényeinek való megfelelés.”***

### **Termékminőség**

Termék és minőség, minőség és termék elválaszthatatlan fogalmak. Hiszen legtöbbször egy-egy termék megítélése kapcsán hangzik el: „ez egy jó minőségű termék”, „ez egy rossz minőségű termék”.

Általában a termék alatt egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozatának eredményét értjük.

***„A minőség annak a mértéke, hogy az adott termék jellemzői mennyire elégitik ki a megkívánt követelményeket.”***

A jellemzőkön ebben az esetben a termék megkülönböztető tulajdonságait értjük. A jellemzők többek között az alábbi osztályokba sorolhatók:

- fizikai, kémiai (pl. mechanikai, villamos, biológiai, vegyi, stb.),
- érzékszervi (pl. illatra, tapintásra, ízre, látásra vonatkozók),
- idővel kapcsolatos (pl. használhatóság, divat),
- ergonómiai (pl. fiziológiai jellemzők, vagy biztonsággal kapcsolatos jellemzők),
- funkcionálisak (pl. legnagyobb sebesség).

A megkívánt követelményeket a vevő határozza meg. Ezek lehetnek szóbeli közlések, szerződésben rögzített elvárások, szabványokra, jogszabályokra, EU-direktívákra és egyéb dokumentumokra való hivatkozások, stb.

Vegyünk egy hétköznapi esetet:

Ha bemegyünk egy pékségbe, mert kenyeret szeretnénk vásárolni, általában van elképzelésünk arról, pontosan mit szeretnénk. Van elképzelésünk a kenyér színéről, illatáról, állagáról, méretéről és áráról. Ha a boltban olyan a termékkínálat, ami a mi igényünkkel összehasonlítható, akkor vásárolunk. Elégedettek leszünk, mert olyan terméket vásárolhattunk és olyan áron, ami nekünk is megfelel.

Ha a kínálat nem megfelelő – akkor továbbállunk. Ha a továbbálló vevők egyre többen lesznek – akkor a bolt bezár. A magyarázat egyszerű: a bolt nem tudott megfelelni a vevői igényeknek.

## **Rendszerminőség**

A vállalatok természetes törekvése – de erre ösztönzi őket az egyre élesedő verseny is – hogy minél hatékonyabban, minél jobb minőségű terméket állítsanak elő. A minőség a termék vagy a szolgáltatás eladhatóságának alapfeltétele.

A törekvés teljesítése arra kényszerítette a vállalatokat, hogy az egész vállalatvezetés, vállalatirányítás központjába a minőséget helyezték, vagyis minőségirányítási módszereket alkalmazzanak.

*A vevői bizalom felkeltésének és megőrzésének egyik eszköze a vállalatoknál a minőségirányítási rendszerek (pl. ISO) bevezetése, és a rendszer elismert tanúsító általi tanúsíttatása – vagy másik eszköze a teljes körű minőségirányítási módszerek (pl. TQM) alkalmazása.*

A minőségirányítási rendszerek szervezeten belüli bevezetése és működtetése arra szolgál, hogy a szervezet meg tudja határozni azokat a folyamatokat, amelyek hozzájárulnak a vevő számára elfogadható termék előállításához, és képessé teszik a szervezetet arra, hogy ezeket a folyamatokat folyamatosan felügyelet alatt tartsák és tökéletesítsék. A folyamatok felügyelete és fejlesztése biztosítja azt, hogy az előállított termék a vevő igényeit folyamatosan kielégíti. A jól működő minőségirányítási rendszer bizalmat kelt a szervezeten belül és a vevők körében, és a szervezet ezzel elérheti a vevők és más érdekelt felek elégedettségét.

Az ISD Dunaferr Zrt. az ISO 9001 szabvány követelményeire épített minőségirányítási rendszert működtet. Cégünket a Det Norske Veritas Magyarország Kft. tanúsította.

Az évenkénti felülvizsgálatokon való megfelelésünk azt bizonyítja, hogy működésünk, szabályozó rendszerünk, folyamataink megfelelnek a szabvány követelményeinek, a kor elvárásainak.

*Dér Tünde szakértő*

*Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság*

(Forrás: [www.minosegportal.hu](http://www.minosegportal.hu))