

Csath Magdolna

MINŐSÉGSTRATÉGIA – TQM MEGBÍZHATÓ ALAPOKON

Nemzeti Tankönyvkiadó
Budapest, 2005

A hazai minőséggel foglalkozó irodalom évtizedek óta előbb a külföldi eredmények számbavételével majd a hazai szellemi alapokon építve új megközelítésekben foglalkozik a piaci értéket befolyásoló egyik főtényezővel, a minőséggel. Az ISO 14001-es tanúsítványát a világban hetvenezer helyen vették be, Japánban 16 996, hazánkban több mint nyolcszáz tanúsított intézmény van. Jellemző eleme a minőségbiztosítási tudomány folyamatának a TQM bevezetése, majd kritikája. Nemrég több közlemény foglalkozott a TQM sajátos korszerűtlenségével és esetleges új minőségi megközelítések kialakításával. A kritikusok elfeledkeznek azonban arról, hogy a TQM eredetét, fejlődését és alkalmazását tekintve is mai letisztultabb formájában elsősorban stratégia, és ezt a gondolatot közvetíti Csath Magdolna új műve, a Minőségstra-

tégia is. Korunk a teljesítményközpontúság kora, amely mennyiségközpontúan határozza meg a teljesítményt. A folyamatosan élő és megújuló minőségtudatosság, bár figyelembe veszi a mennyiségi elvárásokat, szükségszerűen a minőség, a színvonal-központúságot képviseli. Csath Magdolna e műve is bizonyítja, hogy a minőségfejlesztés szélesebb értelemben vett szervezetelemfejlesztés, amelyben minden a szervezetet érintő és azt befolyásolni képes tényezőnek szerepel. A rendszerelvű feldolgozás is ezt tanúsítja. A fejezetek (A minőség értelmezése, A minőségről gondolkodás úttörői, A minőség és a TQM, A TQM bevezetése, A folyamatok és tökéletesítésük, A Minőségszemlélet (magyar esettanulmány), Minőségstratégia, TQM és tanúsítás, Minőségdíjak, A TQM-et segítő módszerek, A TQM a mindennapokban, A minőség és költségei, A TQM és a vezetés, A nemzeti és vállalati kultúrák, a Minőség a közsférában, A minőségrendszer működésének ellenőrzése) szakmailag igényes, de jól érthető, olvasmányos formában segítik a sokrétű összefüggés megértését, a továbbgondolkodás, de főleg az alkalmazásra orientációt. A gazdasági szervezetek kialakult gyakorlata érdekes (és sajnos kedvezőtlen)

jelenséghez, a vezetés résztvevőinek fokozatos homogenizálódásához vezetett. Ez a homogenitás egyébként szorosan összefügg az a szemlélettel, hogy a minőséget csak termelési és nem szélesebb értelemben vett társadalmi folyamatnak tekinti. A Minőségstratégia több feloldó példát ad a minőség szélesebb körű kapcsolatrendszerére, ezzel teremtve kapcsolatot a minőség és a szervezeti kultúrák között. A TQM jövője szempontjából a szerző megerősíti azt a véleményünket, hogy a minőség és az emberi tényezők egyike sem múlja felül a másikat. A „kettős feszültség” állapotában vannak, ami azt jelenti, hogy bizonyos helyeken a munkaerő fejlettebb az anyagi lehetőségeknél, másutt viszont az alkalmazottak képességei maradnak alatta az általuk működtetett rendszer színvonalának. Ezért nem költői az összefoglalásban feltett kérdés és válaszlehetőség, amit a kötet Tanács önmagunknak részében olvashatunk: „A felemelkedéshez csak a minőség iránti igény felkeltésén, és a minőségre törekvés általános értékévé válásán vezet az út”. A feladat adott, rajtunk áll, mit valósítunk meg.

Krisztián Béla