

*Veress Gábor*

# MINŐSÉG ÉS ETIKA

A világméretben elterjedő és napjainkban önálló tudományággá formálódó minőségügy értelmezése szerint a termelés és a fogyasztás minősége az érdekeltek igényeinek a kielégítése által átadott érték, így a minőségügy lényege a fogyasztásban és a termelésben érdekeltek igényeinek a kielégítése. Az emberi kapcsolatok minőségét alapvetően az erkölcsi magatartás határozza meg, mind a termelő, mind a fogyasztó, mind a társadalom igénye az adott egyén illetve szervezet értékrendjétől, erkölcsétől függ, így a korszerű minőségügy központi kérdése a kultúra, értékrend és erkölcs.

## 0. BEVEZETŐ GONDOLATOK

### 0.1. A témaválasztás

#### *A minőség és az etika fontossága*

A minőség és az etika fontossága ma elsősorban két területen jelentős. Mindennapjainkat meghatározza a gyártás és a szolgáltatás minősége. Az is nyilvánvaló, hogy a termelés és a szolgáltatás minősége elválaszthatatlan az etikától. A minőségtől, így az etikától függ az ipar teljesítőképessége, **a fogyasztók elégedettsége és az életünk minősége.**

A minőség és az etika ma azért is alapvető kérdés, mert több szakember véleménye szerint Földünk végveszélyben van, a jelenlegi társadalmi/gazdasági/hatalmi rendszerben nem tartható fenn a mai módon az emberiség jövője. Sokunk véleménye szerint a Glóbuszon az élet fenntarthatatlanságának alapvető oka az erkölcsi rend felbomlása. A minőség és az etika tehát mind a jelenünk, mind a jövőnk lényegét meghatározó alapvető kérdés.

#### *Hatalmas témakör*

A minőség és az etika témaköre rendkívül nagy, hiszen magába foglalja a minőségügy és az erkölcs mellett többek között különösen a filozófia, a közgazdaságtan, a politika és a szociológia területét is. E hatalmas témakör mélyreható elemzésére nem vállalkozhatunk, közleményünkben kísérletet teszünk a témakör alapjainak a bemutatására és a fontosabb részterületek felvázolására.

#### *Az elnevezések dzsungele*

Rendkívül nehéz a minőség és az etika témakörének egyértelmű bemutatása, hiszen sem a minőségügyben, sem az etika témakörében nem alakult ki egységes

fogalomrendszer és nevezéktan, így bizonytalan, hogy a jelen közleményben használt kifejezéseket a kedves olvasó milyen tartalommal fogja értelmezni. Nagyon kérem ezért, hogy a közlemény megértése érdekében ne csak az elnevezéseket figyeljék, hanem próbálják meg az elnevezések mögötti fogalmakat értelmezni.

## 0.2. Minőség és etika

### *A minőségügy és az etika válsága*

Az áttekinthetetlen információ özön közepette a globalizálódó, értékvesztett világunkban az emberiség három részre szakadt. A világ egy kis része dözsöl, gátlástalanul keresi a további mértéktelen gazdagodás lehetőségeit és a tömegek túlszaporodása elleni eszközöket, ugyanakkor az emberiség másik nagy része embertelen körülmények között tengődik, éheznek, járványok pusztítják. A világ harmadik kis része keresi a fenntarthatóság feltételeit, kisebb vallási és gazdasági közösségek megpróbálnak békében, egymást segítve élni és néhányan meghirdetik a szeretet forradalmát...

Mit jelent ebben az ellentmondásokkal teli, értékrombolt világunkban a *minőség* és mit jelent az *etika*? A témakör rendkívül széles, hiszen mind a minőség, mind az etika az egész emberiség életét átfogja, tudományos szempontból a filozófusok, a szociológusok, a teológusok, a közgazdászok és más szakemberek is kutatják, ugyanakkor gyakorlati oldalról a politikusok, a gazdaság szakemberei, a technológusok, a média szakértők és a hétköznapi emberek is foglalkoznak ezzel ...

Ezen összezavarodott világban az emberiség több évezredes kulturális értékeit az elmúlt egy-két évszázad óta bizonyos érdekkörök tudatosan rombolják. Háttérbe szorul a fogalmi gondolkodás, a fogalmak közötti összefüggések keresése, az igazság helyett a „szavak ereje” diadalmaskodik, a tudományos fogalmak helyett a bűvös jelszavak korát éljük, a valóság helyett virtuális világokat építünk föl és észre se vesszük a virtuális világban, hogy a valóságban mi játszódik le...

### *A minőségügy és az etika lényege*

A *minőség és etika* témakör mély, elemző kifejtése lehetetlen egy közleményben. A minőség és etika témakör mélyebb megértését jelentené, ha akár csak a hazai irodalomból felhasználnánk többek között Horváth Sándor, Németh László, Noszlopi László, Schütz Antal és Szerb Antal 1900-as évek első felében megjelent sok értékes, fontos munkáját.

A *minőség* fogalmának mélyebb megértését segíti elő, ha a fenti hatalmas irodalomból kiemeljük Németh László „*A minőség forradalma*” két kötetes munkáját[1]-[2], aki a minőség, a szellem forradalmát abban az intellektuális igényben látja, hogy vissza kell állítani, el kell ismerni, meg kell becsülni a munka szenvedély voltát. A magasabb rendű, művészibb, arisztokratikusabb

munkáért való küzdelem: a minőség forradalma, a tömegek gazdasági boldogulásáért és kulturális felemelkedéséért folyó küzdelem: a tömegek forradalma ([1] 9-13, 103-104 old.)

Németh László kétségbeesve megállapítja, hogy „A munkából kivett a minőség: csak tömegmunkát szabad végezni; tizenkét évi tanulmány után beledobnak egy munkakörbe, melyet fél óra alatt kiismerhettél volna. Senki sem kíváncsi rá, hogy ki vagy és mit tudsz... Az előmenetelnek egy faja marad meg: ...a szolgalelkűség. Légy műveletlen s öld ki az egyéniségedet.” ([1]19 o.)

Németh László példaként bemutatott általános minőség értelmezése tartalmában a korszerű minőségügy minőség fogalmát takarja, hiszen a szellemi igény magas szintű kielégítését jelenti.

### **0.3. A minőség és a minőségügy értelmezése**

#### ***Mit jelent a minőség, a minőségügy?***

Mindennapjaink hangzatos szólama lett a minőség. De mit jelent e gyakran emlegetett kifejezés? A minőség üres szólam, vagy sokak számára jól fizetett megélhetés? A minőség a gyári MEO divatos elnevezése? A minőségügy csak bürokrácia, papírtenger, vagy jó termék, jó szolgáltatás? A minőségügy lényege az értékteremtés tudományos fogalma? Mi a különbség a hagyományos (kapitalista) piaci minőség, a társadalmi minőség és az életminőség között? Kell-e ebben a mai gazdasági/társadalmi rendszerben a minőség? Kell-e a minőségügy? Közleményünkben ezekre a kérdésekre is válasz kívánunk adni.

Csak sejthető, hogy amikor a *minőségügy* elnevezést használjuk, akkor többek között az ISO 9000 szabványcsaládra, a Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat (GMP) előírásaira, a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszerére, a termékfelelősségre, a CE jel használatára stb. gondolunk.

Másképpen beszél a *minőség* fogalmáról a filozófus, az esztéta, a közgazdász, a mérnök, a minőségügyi szakember... És másképpen értelmezi a *minőségügy* fogalmát a filozófus, az esztéta, a politikus, a közgazdász, a mérnök, a minőségügyi szakember... Pedig filozófiai értelemben ugyanarról a fogalomról van szó...

#### ***A minőség és a minőségügy értelmezése***

A minőségügy, a napjainkban kibontakozó minőségstudomány irodalma hatalmas, itt a hazai szerzők sok értékes munkái közül csak az összefoglaló munkáink [3]-[4] mellett Tomcsányi Pál mély, elemző munkáira [5]-[6] és Csath Magdolna értékes közgazdasági szemléletű könyvére [7] hivatkozunk.

A minőség fogalmának világméretű elterjedése és hatalmas irodalma ellenére a minőség és a minőségügy értelmezése csak napjainkban alakul ki. A minőségügyön belül nincs ma még egységesen elfogadott értelmezése a *minőség* fogalmának sem. Bár mindenki elfogadja a fogyasztó (vevő) és az ér-

dekeltek elégedettségének a jelentőségét, a különböző előírások betartásának fontosságát, a hatékony, gondos termelést, mindenki aktív részvételét és a minőség folytonos tökéletesítésének szükségességét, ma még sincs általánosan elfogadott és egységesen értelmezett minőség fogalom.

#### ***A kapitalista piaci minőségügy***

Ahhoz, hogy a minőségügy minőség fogalmát egyértelműen értelmezzük, meg kell különböztetnünk az egyes minőségügyi fogalomrendszereket, ezért a fejlett országokban kialakult hagyományos minőségügyet lássuk el valamilyen jelzővel. A fejlett országokban kialakult ún. „hagyományos” minőségügy lényege az, hogy a termelő és a fogyasztó kapcsolata a kapitalista szabadpiacon játszódik le, ezért a hagyományos minőségügyet célszerűen *kapitalista piaci minőségügynek* nevezhetjük.

A kapitalista piaci minőségügy minőség fogalma mellett az elmúlt évtizedekben megjelentek egyéb minőség értelmezések is, elsősorban a *társadalmi minőség* és az egyén életének életminőség fogalma, sőt a *fenntarthatóság* is értelmezhető az ember és a környezete minőségképességeként, igaz ezek értelmezése sem kristályosodott ki.

A kapitalista piaci minőségügy általánosításával értelmezhetjük adott közösségi rend szerint élő közösség *közösségi minőségügyének* fogalmát is.

### **0.4. Közleményünk felépítése**

Közleményünkben fel kívánjuk hívni a figyelmet a minőségügyben a kultúra, az értékrend és az erkölcs meghatározó szerepére. Az alábbiakban először összefoglaljuk a kultúra, világnézet, érték és erkölcs alapfogalmait (I. fejezet), majd ezek alapján bemutatjuk a kapitalista piaci minőségügy lényegét (II. fejezet) és végül elemezzük a kapitalista minőségügy és etika viszonyát (III. fejezet).

## **I. KÖZÖSSÉG, ETIKA, MINŐSÉG**

Ezen fejezet alapfogalmait a hatalmas irodalom értékes művei közül elsősorban Schütz Antal munkája [8] alapján értelmezzük.

### **1. KÖZÖSSÉG ÉS EGYÉN**

#### **1.1. A közösség**

##### ***A közösség fogalma***

A **közösség** közös – élet, vagy munka – viszonyok között élő emberek összessége. Az *érdekközösség*, vagy *célirányos közösség* olyan közösség, amelynek van közös értékrendje, eszmerendszere, célrendszere.

Az **ember**, a személy igényei kielégítése végett létében és tevékenységében másokra és másokkal való közösségre van utalva, így válik a *közösség elemévé*.

### ***A közösség alkotóelemei***

A közösség főbb *alkotóelemei*:

- **anyagi elemek**
  - személyek (egyének)
  - közösségi javak, közvagyon
- **formai elemek**
  - egymásmellettség és egymásutániség
  - közös értékrend, közös célok, közös normák
  - közösségtudat, közösségi érzés.

A közösség jellemzője az emberek közötti érintkezések és kapcsolatok, valamint közlések, a közlékenység, közösségi kölcsönös közlés, közlés-kapcsolat (kommunikáció).

### ***A közösség alakulatai***

A közösség főbb *alakulatai* az alábbiak:

- **család**
- (társadalmi) szervezet
- (társadalm) közösség
- gazdálkodó szervezet, **vállalat**, intézmény
- társadalom
- **állam**
- **nemzet**
- nemzetközi közösség
- emberiség.

## **1.2. A közösség főbb jellemzői**

### ***A közösségi tevékenységek***

Kétféle közösségi tevékenységet értelmezünk, a *javtermelő* (termelő) és a *javhasználó* (fogyasztó) tevékenységeket, ezeket együttesen *közösködő (vagy közösségi) tevékenységeknek* nevezzük.

A közösségi tevékenységek a *közösségi célt* vannak hivatva szolgálni, ezért *rendszer*t kell alkotniuk. Ehhez *közösségi szervek* kellene, amelyek intézményekké válnak. A *közösségi szervezet* a közösségi szervek és a közösségi tevékenységek összessége, azaz a feladatok és tevékenységek szerint tagolt elemek rendszere.

### ***A közösségi jelenségek***

A **nyelv** emberközösségi jelenség, hivatása lelki tartalmakat kifejezni. Mivel a *gondolat* nyelvi formán alapul, így a nyelv a gondolkodást is meghatározza.

A **kultúra** az emberi társadalom (közösség) tevékenysége által létrehozott szellemi és anyagi javak, értékek összessége. A kultúra fogalmával az alábbi

2.1. fejezet foglalkozik.

A **jog** közösségi jogosultság, a személyek jogosultak erkölcsi alapon igényelni valamit. A jog a közösségi rendet biztosítja.

### 1.3. Az egyén és a közösség viszonya

A társadalmi problémák alapkérdése, talán legnagyobb problémája az egyén és a közösség viszonya.

#### **Személyközpontúság**

A társadalmi együttélés alapja a **személyközpontúság**, a közösség alapja a személy. Az együttélés alapja az emberi méltóság! Minden ember „ember”! De alapvető kérdés, hogy az ember **egy-én** vagy **társas-lény**?

#### **Szolidaritás**

Társadalmi együttélésünk másik alapja a **szolidaritás**, odafigyelés a közösség tagjaira, az emberek megértése, a rászorulóknak segítése.

Arisztotelész nyomán a **közjó** az, ami a közösség számára hasznos, a jó élet-körülmények mellett a szellemi és erkölcsi értékek is. A Magyary program szerint a **közjó** „az állam jogszerű és méltányos egyensúlyt teremt a különböző érdekek és igények között,„. Más szavakkal a **közjó** az egyéni igények kielégítése a társadalom érdekeinek a figyelembe vételével.

#### **Szubszidiaritás**

Az egyén és a közösség viszonyát a közösség szintjeinek működése is meghatározza. Kiinduló pontnak kell tekinteni, hogy a társadalom alapja a család. A család mellett a nemzet /állam érdeke a helyi közösség jólléte is. Ezért a társadalom állapotát alapvetően meghatározza, hogy mennyire teljesül a **szubszidiaritás** elve, amely kimondja, hogy amit egy adott közösség az adott szinten jól ellát, azt felülről engedni és támogatni kell!

## 2. KULTÚRA, IGÉNY, ÉRTÉK

### 2.1. Kultúra, világnézet

#### **A kultúra**

A **kultúra** az emberi társadalom (közösség) tevékenysége által létrehozott szellemi és anyagi javak, értékek összessége. A **kultúrtevékenységek** mindazon tevékenységek, amelyek természeti adottságokat értékeszmék szerint alakítanak. A **kultúrjavak** mindazon javak, amelyeket kultúrtevékenységek hoznak létre. A kultúrjavak lehetnek szellemi, anyagi és humán kultúrjavak, továbbá anyagi érték-hordozók.

A **belső, szellemi kultúra** az igaz, jó, szép, szent értékeinek a megvalósítása tudomány, erkölcs, művészet, vallás alakjában. A **belső, szellemi kultúrát** a tudás, hit, képességek, mesterségek alkotják

A *külső tárgyi kultúra* a gazdasági kultúra, gazdálkodás, anyagi jólét.

A kultúr-javak közösség-alkotó és - fenntartó tényezők: egyesítenek, kölcsönhatásban vannak.

### **A világnézet**

„A világnézet valami egész, egyetemes: tartalmaz valami képet a világról, az egész világról...A világnézet tárgya ugyanaz a létező valóság, mint a szak-tudományoké, ámde azt különleges módon nézi: mint „világot”, mint *kerek egészet*.” ([9] 7-8 o.)

„Ha világnézetről beszélünk, akkor az a világ, amelyre gondolunk, mindig valakinek a világa... Csak ez az egyéni világ számunkra az abszolút és való-ságosan létező világ, egyébként a „világ” csak elvont eszme. A világnézetet az egész ember, a teljes személy alakítja.” ([9] 8 o.)

„A világnézet nem csupán azt nézi, ami van, hanem **értékel is**. Nem pusztán leír és megért, hanem *felszólít állásfoglalásra és cselekvésre is...* Hit és tudás a világnézeteknek két, egymástól elválaszthatatlan egységbe szövődő oldala.” ([9] 12 o.)

## **2.2. Igény és érték**

### **Az igény**

Az igény a minőségügy lényegi fogalma, mert mint a későbbiekben látni fogjuk, a minőségügy alapfogalma az *igénykielégítési folyamat*. Emberi mivoltunkból következik, hogy teljes életünk során **igényeink** vannak. Testi, értelmi és érzelmi igényeinket ki akarjuk elégíteni, így szükségünk van sok mindenre, az életminőségünket kívánjuk biztosítani, folyamatosan tökéletesíteni. Az igény mint tudatosított hiányérzet határozható meg. A szükséglet is igény, mégpedig a legszükségesebb igény, amely a létfenntartási javakra vonatkozik.

### **Az érték fogalmának bizonytalansága**

Az érték általános és szakterületi értelmezésével számos tudomány, tudományág foglalkozik, de általános, egységesen elfogadott definíciója nem alakult ki.

Az érték fogalma a köznapi életben sem egyértelmű. Gyakran használjuk ugyan az érték, értékes szavakat, de jelentése, tartalma nem egyértelmű.

### **Az érték általános fogalma**

Az érték általános fogalmával a filozófia, ezen belül az értékbiölcelet (axiológia) foglalkozik. Az érték fogalmát sok filozófus sokféleképpen értelmezte. Munkánkban itt is Schütz Antal művét [8] vesszük alapul.

Értekesnek minősítjük az értékeszme világnál azt, ami *igényt* elégít ki. Érték (value) az, ami igényt elégít ki ([8] 385. old.).

Négy fő *tiszta*, vagy *szellemi értéket* különböztetünk meg:  
*erkölcsi* (jó-rossz)

*logikai* (igaz-téves) (igazságkeresés)  
*esztétikai* (szép-rút)  
*vallási* (szent-istentelen).

A tiszta értékek mellett megkülönböztetjük a megvalósult, *tárgyasult értékeket*, amelyek a tiszta értékből és az értékhordozóból tevődnek össze. Az értékhordozók lehetnek *önértékek*, vagy *másodlagos értékek*. Másodlagos értékek például a gazdasági értékek.

Az értékek összessége alkotja az **értékrendet** (values). *Értékrendünk* mutatja, hogy melyek a fontosabb és kevésbé fontos értékeink.

#### ***Az érték értelmezése a szaktudományokban***

A tudományos életben gyakran keveredik az érték általános és szakterületi értelmezése.

Az érték fogalma a filozófia mellett a *szociológiának* is fontos kutatási területe. Az emberi cselekedetek értékével, az erkölcsi értékkel az *erkölcstan*, az *etika* és *számos kapcsolódó tudományág* foglalkozik. Külön ki kell emelni, hogy számos etikai munka a szeretetet is mint értéket értelmezi.

A *közgazdaságtanban* a pénz, mint értékfogalom nyilvánvaló. Az élettelen természet érték értelmezése meghaladja e közlemény kereteit, de az *élettelen természetben* az értékre példaként hivatkozunk a kémia, a termodinamika entrópia fogalmára.

A *minőségügyben* napjainkban bontakozik ki az a fontos felismerés, hogy a minőség érték (pl. [10]-[11]). A minőségügyhöz kapcsolódva kialakult az életminőség (Quality of Life) és a társadalmi minőség (Social Quality) fogalma, amely utóbbi összekapcsolódik a szociológia érték fogalmával.

### **3. AZ ERKÖLCS**

#### **3.1. Az erkölcsi törvények**

##### ***Az erkölcs***

Az erkölcs, a morál, az etika köznapi fogalma nyilvánvaló, azonban a szakirodalomban sokféle közelítés található, lásd pl. [8],[12]-[13].

Az **erkölcs** lényege, hogy „az ember minden tudatos tevékenységében és egész magatartásában kötelezve tudja magát arra, hogy a jót tegye, a rosszat kerülje.” A **szabad akarat** azt jelenti, hogy választási, döntési szabadságunk van a jó és a rossz között. A ténylegesen meghozott döntés jóságának, vagy rossz-ságának érzékelője a **lelkiismeret**.

Az erkölcsi értékeket az **erkölcsi törvények** fogalmazzák meg. Az európai kultúrában elsősorban a *természetes erkölcsi törvényt*, az *ószövetségi törvényt* és a keresztény *újszövetségi törvényt* értelmezzük.

### ***A természetes erkölcsi törvény***

A **természetes erkölcsi törvény** az ember méltóságát, az ember szeretetét fogalmazza meg. *Természetes* törvénynek nevezzük, mert az emberi értelemből következik. A lényege a keresztény Tízparancsolat emberekre vonatkozó második része:

4. Atyádat és anyádat tiszteld!
5. Ne ölj!
6. Ne paráználkoddj!
7. Ne lopj!
8. Ne hazudj és mások becsületében kárt ne tégy!
9. Felebarátod házastársát ne kívánd!
10. Mások tulajdonát ne kívánd!

### ***A keresztény ószövetségi törvény***

Korábbi keresztény alaptörvény az ószövetségi törvény, amely a teljes Tízparancsolat, vagyis az ember szeretetét tartalmazó 4.-10. parancsolatok mellett az Isten szeretetét is tartalmazza:

Uradat, Istenedet imádd, és csak neki szolgálj!

Isten nevét hiába ne vedd!

Az Úr napját szenteld meg!

### ***A keresztény újszövetségi törvény***

Újabb keresztény erkölcsi törvény az **evangéliumi**, vagy újszövetségi **törvény**, a **szeretet törvénye**: "Új parancsot adok nektek, hogy szeressétek egymást: ahogy én szerettelek titeket, úgy szeressétek ti is egymást." Az evangéliumi, vagy újszövetségi törvény, a szeretet törvénye, amely a következő *arany szabályban* foglalható össze: „Amit akartok, hogy veletek tegyenek az emberek, ti is azt tegyétek velük” (Máté 7, 12) (Lukács 6, 31).

### ***Szeretet és erkölcs***

Aristoteles azt mondja a Nikomakhoszi Etikában, hogy *szeretni annyi, mint valakinek jót okozni*. A szeretet következménye a szerető tevékenység, cselekvés. A szeretetre való képesség az alapja az erkölcsiségnek, amely az erkölcsileg értékes cselekvést és jellemet lehetővé teszi az egyénnél.

Az érték és a szeretet egymással megfelelést, rokontermészetűséget mutatnak. A szeretet erkölcsi értéke változatlan, korok és társadalmi formák felett áll.

## **3.2. Igény és erkölcs**

### ***Igény és érték***

Igényeink attól függnnek, hogy mit tekintünk értéknek, értékesnek. Értékrendünk mutatja, hogy melyek a fontosabb és kevésbé fontos értékeink. Ami számunkra érték, azt meg kívánjuk szerezni, igényeink tehát értékrendünkötől függnnek. Az ember helyes cselekvési iránya az értékjellemző.

Gondolkozzon el a kedves olvasó azon is, hogy a gyönyörű és rendkívül tartalmas, tömör magyar nyelvben egy tőről fakad egyrésről a vallásos *Ige*, a cselekvést kifejező *ige*, az ígér, az ígéret, az *igény* és az *igenlés*, azaz a valaminek a nagyra értékelése is, másrésről az életet adó ér, az ért, értelem és az érték.

#### ***A másokkal szembeni igényünk***

Értékrendjét vesztett világunkban az erkölcsi normákat és az aszerint élni akarókat elutasítják, a legjobb esetben megmosolyogják. Erkölcstelen világunkban csak nagyon kevesen vallják a keresztény evangéliumi erkölcsi törvényt, a szeretet törvényét, főleg a másokért áldozatot is hozni tudó szeretetet, és még kevesebben élnek aszerint. Ugyanakkor mindenki vágya, hogy maradéktalanul kielégítsék az ő biológiai, értelmi és lelki igényeit! A lelki igényeket azonban csak azoktól várhatjuk el, akik az Isteni törvények szerint élnek! Vagyis azzal a furcsa ténnyel szembesülünk, hogy a **vallástalan is, sőt az erkölcstelen is az evangéliumi törvény szerinti életet várja el a többiektől.**

#### ***Az igény és az érték egyensúlya***

Nem nehéz rádöbbenni arra, hogy az értékrendek és az igények egyensúlya csak az alábbi elvek alapján teljesülhetnek:

- Evangéliumi arany szabály: „Amit ti akartok, hogy veletek tegyenek az emberek, ti is azt tegyétek velük!” (Máté 7, 12).
- Kant kategorikus imperatívusza: „Cselekedj úgy, hogy tevékenységed maximuma (elvontan kifejezett normatív tartalma) mindenkor általános törvényhozás elvéül is szolgálhasson”.

#### ***Szabadság és erkölcs***

Az emberi méltóság alapvető lényege, hogy elsősorban a saját belső törvénye kötelező az emberre, azt jogosult és köteles követni. Ez a kötelezettsége is szabad kötelezettség.

*Szabad* az az ember, aki az erkölcsi törvényeket betartja. Aki nem az erkölcsi törvények szerint él, az a lelkiismeret-furdalás miatt már nem lesz szabad, a visszatérő bűnös a bűn rabjává válik. Ha betartjuk az erkölcsi törvényeket, akkor teljesen szabadok vagyunk. Szent Ágoston ezt így fogalmazza: „szeress és tégy, amit akarsz”!

## **4. A CSELEKEDET**

### **4.1. Az emberi tevékenységek célja**

#### ***A cél és az érték***

Bármely emberi közösség életszintjét döntően a tudatos vagy tudatosítható **cél** minősége s a tagok cél érdekében való együttműködésének a készsége, vagyis az *erkölcsi* mozzanat állapítja meg. A lélektan bizonyossága szerint az emberi szabad és tudatos tevékenységet irányító cél mindig valami (valóságos vagy annak látszó) érték, valami emberi életigény, életszükséglet kielégítését ígérő „jó” jellegével bíró (anyagi vagy szellemi) tartalom.

Értékekre irányuló, értékvalósító tevékenységével bontakoztatja ki az ember szellemi képességeit, valósul meg a személyisége. Az érték, az értékes dolog eredetileg és elsősorban a személlyel mint ilyennel áll közvetlen viszonyban. Mindenkinek személyi, egyéni munkája valami érték felismerése, megragadása. Mások nevelhetik és alakíthatják értékfelfogásukat, az érték elismerése mindig saját alanyi hozzájárulást, meggyőződést tételez fel.

#### ***Az Isten, a Törvény, a világ és az ember***

Az ember tapasztalása alapján érzékeli a *világot*, értelmi képességei alapján észleli az öntudatot, felismeri az *embert* és hite és értelme alapján elfogadja, vagy elveti az *Isten* létezését, és az értelme és/vagy a hite alapján elfogadja, vagy elveti a Világra érvényes *Törvény* létezését.

Sok tudós vélemény szerint ugyanis létezik valamilyen „Törvény”, majd mindenki elfogadja a természettörvényeket, amely szerint működik az élettelen és az élő világ, kivéve az emberi társadalmat. De sokan hisznek abban is, hogy és az emberi közösség működésének törvénye a szeretet parancsa.

Világnézeti kérdés, hogy az Isten, a Törvény, a világ és az ember hogyan viszonylanak egymáshoz. A keresztény életszemlélet alapján a világ és az ember az Isten teremtménye, a Törvény pedig elválaszthatatlan az Istentől. A nem hívők szerint a világ és az ember létezik, az Isten az ember képzeletének eredménye, a törvény a tudomány kérdésköre.

## **4.2. A cselekedet**

### ***A cselekedet fogalma***

Az emberi cselekedetek és azok értékelésének összetett kérdésköre messze meghaladja e tanulmány kereteit, ezért utalunk Kecskés Pál kitűnő munkájára [12] és itt csak néhány gondolatot közlünk.

Cselekedetünkkel valamit „elő akarunk állítani”, a cselekedetünknek *tárgya* van, a gondolatilag elővételezett tárgy a cselekedet *célja*.

A cselekedet *mozgatórugója* valamilyen értékre vonatkozó igény. Emberi voltunkból következően a cselekvések értéke erkölcsi érték kell legyen, ezt segíti elő a lelkiismeret.

A cselekedetnek *hatása*, következménye van, a cselekedet végrehajtása előtt azt is értékelni kell.

A cselekedet végrehajtása előtt és utána az értékelés során mérlegelni kell a cselekedet körülményeit.

A cselekedetnél feltételezzük az értelmet és a tudatosságot, továbbá az akaratelhatározó képességet és a szabad akaratot.

### ***A cselekedet mozgatórugója: az igény***

Emberi természetünkől következően *igényeink* vannak. Az igényeink értékrendünkől fakadnak. Érték számunkra az, ami az értékrendünk alapján

*igényünket* kielégíti (lásd 2. fejezet).

Bonyolult tudományos és gyakorlati kérdés, hogy milyen értékrendből milyen igények következnek, illetve, hogy adott igényekből milyen értékrendre lehet következtetni.

Az ember általános igényeivel a következő fejezet foglalkozik. A sokféle emberi igényt J.J. Dahlgaard [11] az alábbi csoportokra osztotta (lásd 4.3. fejezet):

fizikai-biológiai igények (mint bármely élőlény)

értelmi (mental) igények (mint gondolkodó lény)

lelki (spiritual) igények, örök értékek (mint lelki lény).

Az igények kielégítése oldalról megkülönböztetjük a *kielégítettséget* és az erkölcsi mérlegelés alapján érzett *megelégedettséget*.

#### ***A cselekedet erkölcsi értéke***

Az emberi cselekedeteknek erkölcsi értéke van. A cselekedet *erkölcsi értéke* attól függ, hogy az ember minden tudatos tevékenységében és egész magatartásában kötelezve tudja-e magát arra, hogy a jót tegye, a rosszat kerülje. A cselekedeteinket *szabad akarat* szerint hajtjuk végre, választási, döntési szabadságunk van a jó és a rossz között [8]. A cselekedet jóságának, vagy rosszságának érzékelője a *lelkiismeret*.

Az emberi méltóság alapvető értéke, hogy elsősorban a saját belső törvénye kötelező az emberre, azt jogosult és köteles követni. Ez a kötelezettsége is szabad kötelezettség.

### **4.3. Az ember általános igényei**

Az ember általános *igényei* az értékrendjéből következnek. Bonyolult filozófiai kérdés az, hogy milyen értékrendből milyen igények vezethetők le. Közleményünkben e kérdéskörrel nem foglalkozunk, de fontossága és hasznossága miatt J.J. Dahlgaard [11] munkája alapján az - Istenhittől független - nemes emberi igényeket ismertetjük.

#### ***Fizikai-biológiai igények (mint bármely élőlény)***

- élelem
- víz
- levegő
- nemi élet (biológiai szeretet)
- szállás, menedék
- ruházat
- biztonság.

#### ***Értelmi (mental) igények (mint gondolkodó lény)***

- tartozás valahova
- barátság (értelmi szeretet)
- elismerés

- rang
- önazonosság
- teljesítmény
- alkotóképesség
- fejlődés
- önmegvalósítás.

***Érzelmi (spiritual) igények, örök értékek (mint lelki lény)***

- alázatosság
- igazságosság
- őszinteség
- hűség
- becsületesség
- jószívűség
- emberszeretet (lelki szeretet)
- tisztelet
- bizalom
- irgalmasság.

Megjegyezzük, hogy a vallásos embernek az Isten szeretetéből következően további igényei is vannak, de ezek nem az emberekkel, hanem az Istennel kapcsolatosak.

Az igények kétféleségét fejezi ki a *jólét* (welfare) és a *jóllét* (well-being) megkülönböztetése is. A két fogalom közötti különbség abban áll, hogy a jólét kizárólag az anyagi javakkal való ellátottságra utal, addig a jóllét a lelki, szellemi javakat is jelenti.

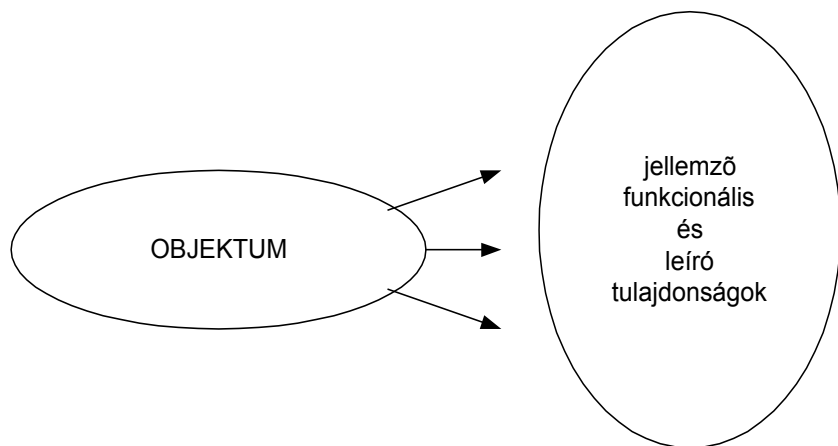
## **5. A MINŐSÉG ÁLTALÁNOS ÉRTELMEZÉSE**

### **5.1. A minőség filozófiai értelmezése**

A minőség filozófiai szempontból kétféleképpen értelmezhető: általános (naturális) és érték-szemléletben.

#### ***A minőség általános (naturális) filozófiai értelmezése***

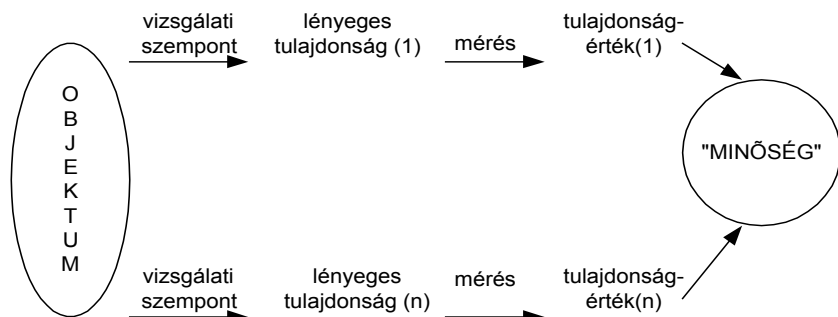
A *minőség általános (naturális) filozófiai értelmezése* szerint adott dolog (objektum) minősége, pontosabban „mineműsége” a dolog azon tulajdonságainak az összessége, amelyek azzá teszik az adott dolgot, ami. A minőség általános filozófiai értelmezése tehát a dolgok jellemző tulajdonságokkal történő leírását jelenti (lásd 1. ábra).



*A minőség általános filozófiai értelmezése*

1. ábra

A minőség érték szemléletű filozófiai értelmezése szerint adott dolog (objektum) minősége, pontosabban értéke, értékelt minősége a vizsgáló (minősítő) személynek az adott dologra vonatkozó, a vizsgáló személy értékrendjétől függő vizsgálati szempontjaiból következő lényeges tulajdonságainak meghatározott értékei alapján, az adott értékrend szerint súlyozott értékítélete (lásd 2. ábra).



*A minőség érték szemléletű filozófiai értelmezése*

2. ábra

A minőség értékszemplétű filozófiai értelmezése tehát személyhez kötött, értékrenden alapuló, szubjektív. A minőség értékszemplétű értelmezéséhez meg kell fogalmazni a *vizsgálati szempontokat*, ezen szempontok alapján meg kell határozni a *vizsgálendő tulajdonságokat*, metrológiai értelemben meg kell mérni (megfigyelni, megvizsgálni) a *tulajdonságok értékét*, meg kell határozni a vizsgálati szempontok közötti *értékrendet* és ezen értékrend alapján meg kell adni az objektumra vonatkozó értékítéletet, a minősítést, azaz az *objektum minőségét*. *A filozófiai értékszemplétű minőség tehát a minősítő személy adott objektumra (folyamatra) vonatkozó - a személy értékrendjétől, erkölcsétől függő - értékítélete.*

Meg kell azonban jegyezni, hogy a minősítés fentiekben vázolt folyamata inkább elvi jelentőségű, a tulajdonságok kijelölése és mérése sok esetben nem tudatosan, hanem „ösztönösen” történik meg, de emberi természetünkben következően – gyakran csak szubjektív módon – de mégis minősítünk, értékelünk.

Az alábbiakban látni fogjuk, hogy a filozófia ezen értékszemplétű minőség fogalma az az alapfogalom, amely egyértelművé teszi a minőségügy általános minőség fogalmát, vagyis a minőségügy minőségfogalmát ennek alapján lehet értelmezni.

## 5.2. A minőség köznyelvi értelmezése

### *A minőség mint érték*

A *minőség* kifejezését a magyar köznyelv néhány évtizeddel ezelőtt még nem használta, az esztétikai minőségre a *szép*, az erkölcsi minőségre a *jó*, a logikai igazság minőségére az *igaz*, a vallási minőségre a *szent* kifejezéseket használta, vagyis a minőség elnevezés helyett a *tiszta értékek neveit* használták! Ez a nyelvi jelenség világosan mutatja azt, amit a közlemény a későbbiekben állít, hogy a minőség érték kategória, hiszen ezek a magyar szavak a *tiszta értékeket jelentik*. *A magyar köznyelv elvonatkoztatta ezeket a különböző érték jelzőket és pl. szép házasságról, igaz emberről beszéltünk, beszélünk. A minőség magyar köznyelvi értelmezéséből is látható, hogy az érték és a minőség lényege azonos.*

### *A minőség köznyelvi értelmezésének változása*

A magyar értelmiségi köznyelvben az 1900-as évek első felében elterjedt a *filozófiai minőségértelmezés*. A minőség kifejezését a mai magyar köznyelvben és értelmiségi nyelvben már egyre gyakrabban használják, tartalma napjainkban alakul ki, a köznyelvi minőség fogalma lassan közelít a *minőségügy minőség fogalmához*, mellyel az alábbiakban foglalkozunk.

## II. A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY

### 1. A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY ÉRTELMEZÉSE

#### 1.1. A kapitalista minőségügy

##### *A kapitalizmusról*

Az alábbi gondolatokat Kerekes Sándor: „*Lehet-e etikus a kapitalizmus?*” előadása [14] alapján foglaljuk össze.

„A *kapitalizmus* olyan politikai, társadalmi és gazdasági rendszer, amelyben a tulajdon, beleértve a tőkejavakat is, döntő részben magánszemélyek birtokában és ellenőrzése alatt áll”. ([15] 86 o.)

„A *részvénytársasági kapitalizmus* a fejlett modern nyugati gazdaságokról alkotott nézet, miszerint a termelő szférát a tulajdon és az irányítás szétválasztási elvével jellemzett nagy részvénytársaságok uralják. Középponti tartalma az, hogy a gazdasági hatalom a tőkés osztály kezéből átkerült a professzionális menedzserek kis csoportjának a kezébe, akiket a tőkepiac korlátai egyre kisebb hatékonysággal befolyásolnak, és a kapitalista etikai felfogással ellentétes gazdaságpolitikát valósítanak meg”. ([15] 122 o.)

A részvénytársasági kapitalizmus számos újabb súlyos problémát hordoz. Míg korábban a tulajdonos személye bizonyos mértékig ismert volt, így bizonyos értelemben számon kérhető is volt, a részvények világában már mindenki névtelen, így nincs felelőse egy vállalkozás erkölcsstelen működésének, megszűnésének. A részvények értékének növelése elsöpörte a korábbi célokat, a munkahely teremtést, a dolgozók és a társadalom elégedettségét.

##### *A minőségügy kialakulása*

A minőség értelmezése és a minőség biztosítása emberi mivoltunk alapvető része, így a minőség története az emberiség történetével egyidős. Már a korai társadalmakban is kialakult a minőségügyi szemlélet, így például már az asszír birodalomban értelmezték a termékfelelősség intézményét, az összes jelentősebb korai kultúrában kialakítottak mértékegységeket, termelői jelöléseket, a Biblia foglalkozik a hamis mérésekkel, stb.

A középkorban kialakultak a céhek. Ma is példamutató minőségügyi szemléletet tükröz a céh mesterek irányításával az inasok tanítása, az inasok mestermunkája alapján történő felszabadításuk. Már 1802-ben találunk a diósgyőri acélra vonatkozó magyar nyelvű *tanúsítványt* és 1815-ben hivatkozást *körvizsgálatra*.

##### *A kapitalista piaci minőségügy kialakulása*

A minőség korszerű értelmezése, a minőségügy alapjai az ipari tömegtermelés elterjedésével az 1900-as évek első felében alakult ki a fejlett ipari álla-

mokban, különösen az USA-ban és Nagy Britanniában. Jelentős lépés volt a „minőség-ellenőrzés” különválása a termeléstől (Taylor, F.W.) és a „statistikai folyamatszabályozás” tudományos megalapozása (Shewhart, W.A.).

A fejlett ipari országokban az 1900-as években alakult ki az újkori termékfelelősség fogalma és a fogyasztóvédelem rendszere is.

A kapitalista minőségügy fejlődését segítette elő a hadiipar jelentős fejlesztése és a múlt század közepe táján alakult ki az USA-FDA gyógyszer- és élelmiszerbiztonsági rendszere.

A kapitalista minőségügy a hatvanas évek táján szélesebb, mélyebb tartalommal több iparágban a termelés szerves részévé vált. Ezt a fejlődést az úrkutatás szigorú minőségi követelményei, a minőségmenedzsment-rendszer szabványok elterjedése és a minőségi díjak, az üzleti kiválóság értelmezése serkentette.

További fejlődést jelentett, hogy az eredetileg a szabadpiaci mechanizmusokra épülő, nyereség irányultságú hagyományos, a folyamatok szabályozásán és a megfelelőség-vizsgálaton („MEO”) alapuló minőségügyet kiterjesztették a közszolgáltatásra is.

A minőségügyön belül is új irányzat bontakozik ki, a *lényegi értékekre* (core values) épülő teljes körű minőségmenedzsment (Total Quality Management, TQM). J.J. Dahlgaard és munkatársai [11] bevezetik a lényegi értékek lebontása (Core Value Deployment, CVD) fogalmát és felhívják a figyelmet arra, hogy az emberiségnek újabb reneszánszra van szüksége ahhoz, hogy az ember biológiai, értelmi és érzelmi igényei egyensúlyba kerüljenek.

#### ***A kapitalista piaci minőségügy fogalomrendszere***

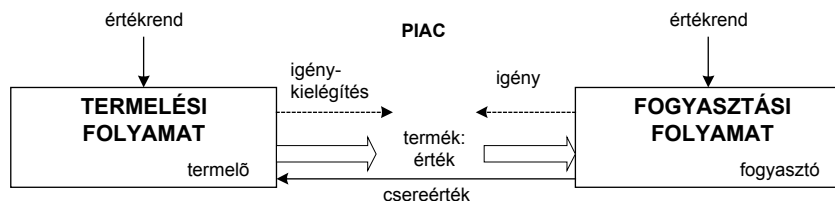
Mind a mai napig nem alakult ki a minőségügyi fogalmak és elnevezések egységes rendszere. Az Egyesült Államokban eredetileg a *minőségyszabályozás* (quality control) kifejezést használták, később elterjedt a *minőségmenedzsment* (quality management) elnevezés, pontos értelmezésbeli különbségtétel nélkül, bár az sejthető, hogy a minőségmenedzsment szélesebb fogalmat takar. A *quality management* elnevezést jelenleg a magyar szabványok minőségirányításra fordítják, azonban ezzel több minőségügyi szakember nem ért egyet, mert az eredeti *management* értelme sokkal inkább kezelés és nem irányítás.

További vitára adhat okot a gyógyszeriparban, a felsőoktatásban és újabban a szolgáltatások területén használatos *minőségbiztosítás* (quality assurance) elnevezés is. Úgy tűnik, hogy több helyen a minőségbiztosítás újabban azt fejezi ki, hogy a termelés minőségyszabályozása (menedzsmentje) mellett a támogató folyamatok szabályozottságával is biztosítja a minőséget. Sokan azonban ma még az adott szakterülettől függően a minőségmenedzsment és minőségbiztosítás kifejezéseket szinonimaként használják.

## 1.2. A kapitalista szabadpiaci igénykielégítési folyamat minősége

### *A kapitalista szabadpiaci igénykielégítési folyamat*

A *kapitalista szabadpiacon* található termelő, illetve fogyasztó *termelési*, illetve *fogyasztási folyamatainak* és a piaci kapcsolatának az együttesét **kapitalista szabadpiaci igénykielégítési folyamatnak** nevezzük, a kapitalista minőségügynek ez az alapvető fogalma [16]. A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat lényege a 3. ábrán látható.



*A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat*

3. ábra

A *termelő* – a saját értékrendjétől függően – a fogyasztó igényeit ki akarja elégíteni, ezért a *termelési folyamat* során *terméket* állít elő, amelyet a *kapitalista szabadpiacon* mint *jószágot*, *árut* értékesít és a termékéért a termelő – általában a fogyasztótól – a piacon *csereértéket* kap. Ha a csereérték az igényeit kielégíti, akkor ezáltal értéket kap, számára az igénykielégítési folyamat értékteremtő.

A *fogyasztó* – a saját értékrendjétől függően – az igényeinek a kielégítése érdekében a termelőtől a *piacon terméket* vásárol, amelyet a *fogyasztási folyamat* során használ, elhasznál, elfogyaszt. Ha a termék kielégíti a fogyasztó igényeit, akkor ezáltal értéket kap, a termék számára értékhordozó. Általában a fogyasztó, de esetleg a fogyasztó helyett a közösség, vagy más támogató a termékért a piacon a termelőnek *csereértéket* ad.

A termelő és a fogyasztó közötti, a termék adás-vételére vonatkozó kapcsolat tehát a *kapitalista szabadpiac* keretei között játszódik le.

### *A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat érdekeltjei*

A kapitalista piaci igénykielégítési folyamat alapvető *érdekeltjei* (stakeholders, interested parties), – más elnevezéssel érintettjei, partnerei, társai, tág értelemben vett „vevői” – a fogyasztási folyamatban érdekelt **fogyasztók**, a termelési folyamatban érdekelt **termelők** és a termelők beszállítói, valamint az igénykielégítési folyamatban érdekelt helyi közösség és a **társadalom**.

### *A kapitalista piaci minőségügy minőség fogalma*

A korszerű kapitalista minőségügy értelmezése szerint a termelési és a fo-

gyasztási folyamatokból álló **kapalista piaci igénykielégítési folyamat minősége** a termelésben és a fogyasztásban **érdekeltek** (fogyasztók, termelők, beszállítók és társadalom) értékrendjén alapuló **értékítélete** arra vonatkozóan, hogy a termelési és a fogyasztási folyamatok mennyire elégítik ki az **érdekeltek igényeit**, azaz az **érdekeltek az igényeik kielégítése által** mennyi **értéket** kapnak. *A minőség tehát átadott érték.*

A minőség más szavakkal az igénykielégítési folyamatban **érdekeltek elégedettsége**, azaz az igénykielégítési folyamatra vonatkozó **értékítélete**, így a minőség a három fő érdekelt csoport – a fogyasztó, a termelő és a társadalom – értékítéleteként értelmezhető.

Megjegyezzük, hogy a fenti értelmezés mellett a minőségügy irodalmában sokféle más minőség-meghatározás is található, azonban sok meghatározás a minőség jellemzőinek csak egy részét tartalmazza, ugyanakkor a fenti megfogalmazás a minőség teljes értelmezését magába foglalja.

#### ***A kapitalista minőségügy alapvető segédfogalma a megfeleléség***

A kapitalista minőségügy a minőség mellett értelmezi a **megfeleléség** (conformity, conformance) fogalmát is. Egy *objektum* (anyag, rendszer, folyamat, személy stb.) *egy adott követelményrendszer szempontjából megfelelő, ha az objektum mért tulajdonságainak az értékei kielégítik az adott követelményrendszer előírt követelményeit.* Ismert **megfeleléség-követelményrendszerek** a termék-szabványok, a Gyógyszerkönyv, az Élelmiszerkönyv, az ISO 9001 rendszerszabvány, stb.

Felhívjuk a figyelmet arra a szomorú tényre, hogy nagyon sok helyen a minőség és a megfeleléség fogalmát összekeverik. Korszerű értelmezésben például a Minőség Ellenőrzési Osztály (MEO) helyes elnevezése **Megfeleléség Megállapítási Osztály** kellene, hogy legyen.

### **1.3. A kapitalista szabadpiaci minőségügy értelmezése**

A *minőségügy* általánosságban a *minőség* és a *minőséggel kapcsolatos* fogalmak összességét foglalja magába. A kapitalista minőségügy a minőség mellett értelmezi a minőségügy fogalmát is.

#### ***A kapitalista minőségügy***

A **kapalista piaci minőségügy** a termelési és a fogyasztási folyamatokból álló (teljes) piaci igénykielégítési folyamatnak és az azokból felépülő piaci igénykielégítési láncnak az **érdekeltek**, azaz elsősorban a fogyasztó, a termelő és a társadalom értékítélete által meghatározott *minőségének a szabályozásával* foglalkozik.

A kapitalista piaci minőségügyben a termelési és a fogyasztási folyamatok minőséget két szinten, állami/nemzeti szinten (makró minőségügy) és vállalati/intézményi szinten (mikró minőségügy) szabályozzák. A **kapalista piaci**

**minőségügy** egyrészt a minőség állami/nemzeti szintű szabályozását, az ún. makró minőségügyet, másrészt a minőség vállalati/intézményi szintű szabályozását, az ún. mikro minőségügyet foglalja magába.

#### ***Az értékteremtő kapitalista minőségügy***

A kapitalista minőségügy célja tehát az, hogy a piaci igénykielégítési folyamat során a termelési és a fogyasztási folyamatokat mind állami, mind vállalati szinten úgy szabályozza, hogy az igénykielégítési folyamat az összes érdekelt, azaz a fogyasztó, a termelő, a beszállító és a társadalom igényeit minél inkább elégítse ki, vagyis számukra minél több értéket adjon. A minőségügy ezért *értékteremtő* és ezáltal válik korunk központi kérdésévé.

A minőségügynek azonban nemcsak az a célja, hogy az igények kielégítése által értéket adjon, hanem az is, hogy a társadalom, a fogyasztók és a termelők értékrendjét ápolja, fejlessze és ezáltal a szegényes, hiányos értékrendű, „igénytelen” emberekben, illetve szervezetekben is kialakítsa a helyes értékrendet, hogy ezáltal „igényes” emberekké, illetve szervezetekké váljanak.

## **2. A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉG ÁLLAMI/NEMZETI SZINTŰ SZABÁLYOZÁSA (MAKRÓ MINŐSÉGÜGY)**

### **2.1. A kapitalista szabadpiaci minőségügy**

#### ***A kapitalista szabadpiaci és közpiaci minőségügy***

Az elmúlt évszázadban kialakult kapitalista piaci minőségügy lényege a piaci igénykielégítési folyamat, vagyis az, hogy a termelő és a fogyasztó a kapitalista szabadpiacon találkozik. Bár eddigi nem tettünk különbséget a szabadpiaci és a közpiaci minőségügy között, itt hangsúlyozzuk azt a tényt, hogy eredetileg a kapitalista minőségügy a szabadpiaci mechanizmusokra épülve alakult ki, így értelmezhetjük a **szabadpiaci minőségügyet**, amelynél „természetesnek” tekinthetjük azt, hogy *a minőség* mint érték elsődlegesen *a pénzben kifejezhető nyereség*, így a csereérték is pénzben kifejezett.

A fentiekben bevezetett kapitalista szabadpiaci minőségügy mellett értelmezzük a **közpiaci minőségügyet** is, amelynek éppen az a jelentősége, hogy felhívja a figyelmet arra, hogy a közpiacon a minőség mint érték nem lehet a pénzben kifejezhető nyereség, hanem itt *a minőség társadalmi érték, közjó*. A csereértéket általában nem a fogyasztó fizeti, hanem az állam, vagy a támogató, így a csereérték *közpénz*.

#### ***A kapitalista piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása – piaci makró minőségügy***

A hagyományos piaci minőségügy irodalmának zöme csak a vállalati szintű minőségmenedzsmenttel foglalkozik, elenyésző azon munkák száma, amelyek

a minőség állami/nemzeti szintű szabályozásával foglalkoznak. A vállalati szintű minőségmenedzsmentet azonban a *piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása*, a *jogi szabályozás* (regulation) alapvetően befolyásolja, ezért ez is meghatározó, fontos része a minőségügynek.

A **kapitalista piaci makró minőségügy** a piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozásával foglalkozik. Az állami/nemzeti *minőségügyi szabályozási rendszer* magába foglalja mindazon állami, kormányzati és társadalmi intézményeket, tevékenységeket és szabályozókat, amelyek a vállalatokat és a piacot a társadalmi igények kielégítése érdekében minőségügyi szempontból szabályozzák.

A makró minőségügy lényegéből következik, hogy a **piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozása** alapvetően meghatározza az ország versenyképességét és ezáltal az állampolgárok életminőségét és a társadalom minőségét.

Az állami vezetők, a politikusok súlyos felelőssége ezért, hogy milyen nemzeti (minőség)célokat jelölnek ki és hogy milyen módon építik ki és működtetik az állami/nemzeti szintű minőségszabályozási rendszert.

## 2.2. A kapitalista piaci minőség állami szintű szabályozása

### *A kapitalista piaci minőség állami/nemzeti szintű szabályozásának célja*

A piaci minőség állami szintű szabályozásának alapvető célja a piaci szereplők közösségi tevékenységének, azaz a termelésnek és a fogyasztásnak a szabályozása, biztosítva ezzel a tevékenységek minőségét és mind a fogyasztók, mind a termelők, mind a piac védelmét. És mivel a szabályozás elsősorban csak a szabadpiacra terjed ki, azt mondhatjuk, hogy az állami szabályozás lényege a szabadpiac szereplői tevékenységeinek a hatékony szabályozása.

### *Az állami/nemzeti minőségügyi szabályozási rendszert meghatározó tényezők*

A piaci minőségügy állami/nemzeti szintű szabályozása függ az állam/nemzet

- társadalmi/politikai rendszerétől,
- gazdasági rendszerétől,
- kultúrájától, ezen belül elsősorban az értékrendjétől, az erkölcsi rendjétől, a jogrendjétől, az állami intézményrendszerétől, a társadalmi intézményrendszerétől, az infrastruktúrájától stb.

### *Az állami/nemzeti szintű minőségszabályozási rendszer felépítése*

Az **állami/nemzeti szintű minőségszabályozási rendszer** egyrésztől a minőségügyi helyzet figyelésével és elemzésével, a célok, így elsősorban a nemzeti minőségpolitika meghatározásával, és a jogszabályokkal történő beavatkozással, másrésztől a végrehajtás szabályozásával foglalkozik. Az állami/nemzeti

szintű minőség szabályozási rendszer magába foglalja a fogyasztói érdekek védelmét (termékfelelősség, fogyasztóvédelem stb.), a termelői érdekek védelmét (iparjogvédelem stb.), a piac védelmét (tisztelességtelen piaci magatartás tilalma, szerződésjog, reklámozás stb.), továbbá a társadalom védelmét (környezetvédelem, biztonságtechnika stb.).

### 3. A MINŐSÉG VÁLLALATI/INTÉZMÉNYI SZINTŰ SZABÁLYOZÁSA (MIKRÓ MINŐSÉGÜGY) - KAPITALISTA PIACI VÁLLALATI MINŐSÉGÜGY

#### 3.1. A vállalat/intézmény minőségmenedzsment rendszere

##### *A minőség vállalati/intézményi szintű szabályozása*

Mind nemzetgazdasági, mind vállalati/intézményi szinten rendkívül nagy jelentősége van annak, hogy a minőség nemzeti szintű szabályozása mellett a vállalatok/intézmények minőségmenedzsmentje milyen színvonalú. A magas színvonalú vállalati/intézményi minőségmenedzsment növeli a versenyképességet, így gazdasági fejlődést eredményez, és ezáltal közvetetten javítja az egyén életminőségét és a társadalmi minőséget is.

A vállalati tevékenységeket a vállalatirányítási (szabályozási/menedzsment) rendszer adott cél szempontjából irányítja, szabályozza. A minőség szemléletű vállalatok esetén a vállalatirányítási rendszer részeként a **vállalati minőségmenedzsment-rendszer** a termelési (és részben a fogyasztási és a beszállítói termelő) folyamat minőségét szabályozza. A minőségmenedzsment-rendszer a minőség kezelésének, a minőséggel kapcsolatos tevékenységeknek, azaz a minőségmenedzsmentnek a *rendszerbe rendezett* egysége.

A minőségmenedzsment-rendszerek feladata a vállalati/intézményi **minőségpolitika** megvalósítása, – a jogszabályok és a belső szabályzatok figyelembevételével – minőségügyi tevékenységek által, amelyhez megfelelő minőségügyi vezető, szervezet és eljárásrend, továbbá erőforrások kellenek.

A jól működő vállalati *minőségmenedzsment-rendszerek* (ISO 9004, GMP stb.) lényege, hogy a termelési folyamatok folyamatszabályozására és a megfelelés szabályozására alapozva biztosítja az érdekeltek elégedettségének, a minőségnek a folytonos tökéletesítését.

##### *A vállalati minőségügyi modellek*

Világos különbséget kell tenni a valóságban létező, vagy elképzelt, tervezett *minőségmenedzsment-rendszerek* és az azokat leíró *minőségmenedzsment-rendszer-modellek* között.

A vállalati minőségügyben az alábbi fontosabb minőségügyi modelleket különböztethetjük meg:

- **minőségügyi célmodellek:** részvényesi, érdekelti, közjó,...
- **működési modellek:** ISO 9001, ISO 9004,...
- **felmérő modellek:** ISO 9004/A, EFQM, CAF, ISO 9001 audit, ...
- **értékelő modellek:** pontozásos EFQM, CAF,...

Az alábbiakban a terjedelmi korlátok miatt csak a vállalati célmodellekkel és a működési modellekkel foglalkozunk.

### 3.2. A vállalat/intézmény minőségügyi célmodellje

A kapitalista piaci minőségügyben a részvényesi, az érdekelti és a közjó **minőségügyi célmodelleket** értelmezzük.

#### *A részvényesi modell*

A **részvényesi** (shareholder) / tulajdonosi **modell** szerint a szervezet (egyetlen) célja a részvényesek/tulajdonosok vagyonának/nyereségének a maximalizálása. Ez a modell természetesen bizonyos fokig magába foglalja a vevői/fogyasztói elégedettséget is, hiszen a vagyon maximalizálásának hosszútávon a vevői elégedettség a feltétele. Ez a modell közvetetten tartalmazhatja a munkatársi/alkalmazotti elégedettség biztosítását is, hiszen hosszútávon a vagyon maximalizálásának a munkatársi elégedettség is feltétele. A részvényesi modell közvetetten tartalmazhatja a beszállítók elégedettségének a biztosítását is, hiszen hosszútávon ez is feltétele a vagyon maximalizálásának. A részvényesek azonban nagyon sokszor csak rövidtávon gondolkodnak.

A részvényesi modellben nincs benne a társadalom érdeke, a közjó védelme. A részvényesi modell alapján működő vállalatok esetén a társadalmi érdekek csak jogszabályokban jelennek meg és bár a jogszabályok betartása elvben kötelező, kérdéses, hogy a szervezet jogkövető magatartást fog-e tanúsítani. A társadalmi érdekeket veszi figyelembe az elmúlt években előtérbe kerülő témakör, a *vállalatok társadalmi felelőssége* (Corporate Social Responsibility), amely jogszabályok híján nem kötelező, figyelembevétele "csak" erkölcsi kérdés.

#### *Az érdekelti modell*

Az érdekelti (érintetti) (stakeholder) **modell** szerint a szervezet célja az érdekeltek elégedettségének a biztosítása az igényeik kielégítése által átadott értékkel. E modell tehát a részvényesek/tulajdonosok mellett más érdekeltek célját is tartalmazza. E modell célja tehát az érdekelteknek átadott érték, azaz korszerű minőségügyi értelemben a minőség maximalizálása. E modell ebben a megfogalmazásban túl általános: nyitva hagyja azt a kérdést, hogy kik tekintendők érdekelteknek, hogyan értelmezik az érdekeltek az értéket, és milyen szervezeti értékrend szerint veendő figyelembe az érdekeltek eltérő igényei.

Az érdekelti modellnek végtelen sok változata lehetséges, egy közismert érdekelti modell az ISO 9004 minőségmenedzsment modell, de érdekelti modellnek tekinthető az USA-ban bevezetett Malcolm Baldrige National Quality Award lo-

gikájára és szerkezetére épülő Európai Minőségi Díj és az ezen alapuló hazai Nemzeti Minőségi Díj, vagy más néven *EFQM* (European Foundation for Quality Management) *modell*... Ez a részvényesek mellett a fogyasztókat, az alkalmazottakat és a társadalmat tekinti érdekeltnek, és adott súlyokkal határozza meg az egyes érdekelt csoportok elégedettségének a fontosságát, azaz az értékrendet. A Nemzeti Minőségi Díj modellje erkölcsi szempontból is elfogadható érdekelti modell.

### **A közjó modellje**

A **közjó** (common good) **modell** szerint a szervezet nem elégedhet meg az „alapvető” javak (pl. nyereség, tőke, technológia) maximalizálásával, hanem biztosítania kell a „kiemelkedő” javak (pl. emberi haladás) maximalizálását is. Ezt a különbségtételt jelenti a jólét mellett a *jóllét* fogalma is. A Maslow-i piramis szemlélete szerint az alapvető javak a piramis alján állnak, a kiemelkedő javak pedig a piramis csúcán, vagyis ez utóbbiak jelentik a lelki, szellemi (örök) értékeket. Ez az a kérdéskör tehát, amiért Dahlggaard és munkatársai felvetik az emberiség új reneszánszának szükségességét[11].

Az irodalomban ma még nem kristályosodott ki az érdekelti és a közjó modell egyértelmű fogalma és e modellek viszonya. Ha az érdekelti modellben valóban az érték fogalmát értelmezzük, akkor e két modell erkölcsi értelemben megegyezőnek tekinthető, azonban a közjó modellben előtérbe kerülnek a közösségi/társadalmi igények.

A vállalati minőségügyi célmodellek főbb jellemzőit az 1. táblázat tartalmazza.

**1. táblázat A vállalati minőségügyi célmodellek főbb jellemzői**

<b>cél modell</b>	<b>cél</b>
részvényesi/ tulajdonosi (shareholders)	a részvényes igényének a kielégítése, általában a nyereség maximalizálása ( <i>individuáletika</i> )
érdekelti (stakeholders)	az érdekelték elégedettségének a biztosítása ( <i>keresztény társadalometika</i> )
közjó (common goods)	a társadalom igényeinek a kielégítése a társadalmi minőség maximalizálása (társadalmi felelősségvállalás) (fenntartható fejlődés)

### ***Adott szervezet minőségügyi célmodellje és minőség-meghatározása***

A hagyományos minőségügy minőség fogalma mint az érdekelték igényeinek a kielégítése által átadott érték értelmezése teljesen általános: nem tartalmazza azt a kérdést, hogy az adott szervezetnek (vállalatnak/intézménynek) mi az értékrendje, a saját célrendszerében milyen módon kívánja figyelembe venni az egyes érdekelték igényeit, mely érdekelték milyen igényét milyen súllyal kívánja figyelembe venni.

A minőségügy – különösen a hazai – irodalmában kevesen foglalkoznak azzal a kérdéskörrel, hogy a vállalat/intézmény kultúrájából és értékrendjéből következik az, hogy milyen alaptevékenységeket folytat és kit/kiket tekint érdekeltéknek és az érdekelték milyen igényeit milyen súllyal kívánja kielégíteni, vagyis milyen módon határozza meg a vállalat/intézmény a minőséget. A vállalat/intézmény **minőség-meghatározását** a vállalat/intézmény **minőségpolitikája** tartalmazza. A vállalat minőség-meghatározása magába foglalhatja azt is, hogy a vállalat célját egyedül a részvényesek célja határozza meg, vagy milyen más érdekelték céljait kell még képviselni.

A vállalat/intézmény által választott célmodelltől, minőség-meghatározástól, az azt megfogalmazó minőségpolitikától, a vállalat tevékenységeitől és a minőségbiztosítási/minőségmenedzsment rendszer működésén alapuló minőség szabályozástól függ a vállalat/intézmény tevékenységeinek a **tényleges minősége**, az, hogy a vállalat/intézmény adott tevékenységének a minőségével az érdekelték mennyire elégedettek.

### **3.3.A vállalati minőségügyi működési modellek és célmodellek**

#### ***Vállalati működési modellek***

A hagyományos piaci minőségügy közel száz éves múltja alatt számos rendkívül tartalmas **működési minőségmenedzsmentrendszer-modellt** fejlesztettek ki, a teljesség igénye nélkül néhány fontos modell az alábbi:

- az ISO 9004:2009 szabvány (a gépipari tapasztalatokból általánosított) ISO 9001 szabvány fejlesztése által készült minőségmenedzsmentrendszer-modellje,
- az ISO 9001:2008 szabvány minőségmenedzsmentrendszer-modellje, amely az ISO 9004:2000 szabvány ajánlásainak szűkítése és ajánlás helyett követelmény,
- az ISO/TS 16949:2008 autóipari (az ISO 9001-re épülő) műszaki szabályzat (korábban VDA 6.1, QS 9000) minőségmenedzsmentrendszer-modellje;
- az ISO/IEC 90003:2005 szabvány (ISO 9001-re épülő) szoftver-fejlesztési minőségmenedzsmentrendszer-modellje,
- a GMP (Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat) a gyógyszergyártás „minőségellenőrzési”/ minőségbiztosításrendszer modellje,

- a Nemzeti Minőségi Díj követelményrendszeréből levezethető/következtethető kiválósági minőségmenedzsmentrendszer-modell.

A konkrét működési minőségmenedzsment-rendszer-modellek (pl. ISO 9001, ISO 9004, GMP) vagy minőségmenedzsment-részrendszer-modellek (pl. HACCP) mellett széles körben elterjedt a *teljeskörű minőségmenedzsment* (Total Quality Management, TQM) nem teljesen egyértelmű fogalma. A TQM leginkább gyűjtőfogalomként használatos, magába foglalja a korszerű minőségügy minden filozófiai elvét és gyakorlati módszerét, eszközét.

#### ***A vállalati minőségügyi célmodellek és a működési modellek összhangja***

Szinte megdöbbentő, hogy a minőségügyi szakma nem foglalkozik azzal a kérdéssel, hogy összhang van-e a szervezeti célmodell és a szervezet által választott/alkalmazott működési minőségmenedzsment-rendszer modellje között.

Az ISO 9001 szabvány mint működési minőségmenedzsment-rendszer-modell célja a vevő érdekeltségének a biztosítása. Kérdés persze, hogy kit tekintünk vevőnek. Az ISO 9001 szabvány alkalmazása során általában a közvetlen fogyasztó (customer) a vevő. A célmodellek között azonban a vevő elégedettségének a maximalizálása nem szerepel, vagyis a vállalati célmodellek egyikét sem szolgálja az ISO 9001 rendszermodell, tehát értelmetlen (sic!) ennek a szabványnak az önkéntes alkalmazása! Az ISO 9001 rendszermodellt a vevő kényszeríti a beszállítóra, ezért, ha az ISO 9001 szabványban a vevőnek a közvetlen fogyasztót tekintjük, akkor *az ISO 9001 szabvány az önzetlen beszállítók vagy a piaci kényszer modellje*, hiszen közvetlen célja csak a vevő elégedettsége. (A vevő elégedettségét természetesen minden termelőnek biztosítani kell, de csak abban az esetben, ha az egyben az a termelő vállalat fennmaradását/fejlődését is biztosítja.)

Ha azonban a közszolgáltatásban alkalmazzuk az ISO 9001 szabványt, akkor értelmezésünk szerint a végfogyasztók (consumer) az állampolgárok, így ebben az értelemben az ISO 9001 szabvány jól használható, a közjó célmodelljével van összhangban.

Az ISO 9004 szabvány mint minőségmenedzsment-rendszer-modell célja az összes érdekelt elégedettségének a biztosítása. Az ISO 9004 szabvány ezért az érdekelti célmodellel van összhangban.

Fontos itt kiemelni, hogy míg az ISO 9001 szabvány csak a vevőközpontúságot írja elő, addig az ISO 9004 szabvány az összes érdekelt fél igényének a kielégítését tartalmazza.

Sajátos szerepet tölt be a Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat (GMP) minőségmenedzsment-rendszer-modell és a korábbi ISO 9001 modell, mert ezek a modellek elsődlegesen csak a termelés és a termék megfelelőségét biztosítják és ténylegesen nem tartalmaznak cél-modell szemléletet. Az azonban

tény, hogy a GMP egyértelműen tartalmazza a vevői biztonságot és a dolgozói elégedettséget és ebből a szempontból az érdekelti modellel van leginkább összhangban.

A vállalati minőségügyi célmodellek és működési modellek közötti kapcsolatokat a 2. táblázat foglalja össze.

## 2. táblázat A vállalati minőségügyi célmodellek és működési modellek kapcsolata

cél modell	működési modell
részvényesi/ tulajdonosi (shareholders)	beszállítója: ISO 9001 biztonság: GMP, HACCP, ... vevőelégedettség miatt ISO 9001?
érdekelti (stakeholders)	ISO 9004 (NMD) (BSC?)
közjó (common goods)	ISO 9001, ha vevő a társadalom (társadalmi felelősségvállalás) (fenntartható gazdaság)

### 4.A KÖZÖSSÉGI MINŐSÉGÜGY

A hagyományos un *kapitalista piaci minőségügy* általánosításaként bevezetjük az un **közösségi minőségügy** fogalmát.

#### 4.1.A közösségi tevékenységek szabályozása

##### *A közösségi tevékenységek*

A közösségi minőségügy értelmezésének alapja a közlemény I.1.2 fejezetében már bevezetett **közösségi tevékenységek** fogalma.

A közösségi tevékenységeknek két osztályát különböztetjük meg, a *javtermelő* (termelő) és a *javhasználó* (fogyasztó) tevékenységeket, ezeket együttesen *közösködő, vagy közösségi tevékenységeknek* nevezzük.

##### *A közösségi szervezet kultúrája, értékrendje, célrendszere*

A közösségnek adott kultúrája, világnézete és értékrendje van. A közösségi kultúra és értékrend határozza meg a közösségi célokat. A közösségi tevékenységek a *közösségi célt* vannak hivatva szolgálni, ezért *rendszer*t kell alkotniuk. Ehhez *közösségi szervek* kellenek, amelyek intézményekké válnak.

A *közösségi szervezet* a közösségi szervek és a közösségi tevékenységek összessége, azaz a feladatok és tevékenységek szerint tagolt elemek rendszere.

### ***A közösségi rend***

Adott közösség megfelelő működése érdekében a közösség kialakítja a közösség (társadalmi, gazdasági, jogi) rendjét, a közösségi tevékenységek szabályozását, a közösségi tevékenységeket végzők kapcsolatrendszerét. E közösségi rendnek is a közösség kultúráján, világnézetén és értékrendjén kell alapulnia.

### **4.2. A közösségi igénykielégítési folyamat**

#### ***A közösségi igénykielégítési folyamat értelmezése***

A közösségi tevékenységek az egyéni/közösségi igények kielégítésére irányuló cselekvések. A *közösségi minőségügy* alapfogalma a közösségi tevékenységeket, vagyis a javak előállítását szolgáló termelési és a javak fogyasztását jelentő fogyasztási folyamatokból álló **közösségi igénykielégítési folyamat**.

A *közösségi fogyasztónak* a saját értékrendje szerint igénye van, valamit fogyasztani kíván. A *közösségi termelő* a saját értékrendje szerint a közösségi fogyasztó igényeit ki kívánja elégíteni, ezért a **közösségi termelési folyamat** során olyan „terméket” állít elő, amelyet a közösségi fogyasztó a *közösségi rend által szabályozott* módon a **közösségi kapcsolat** során átveszi és azt a **közösségi fogyasztási folyamat** során használja, felhasználja [8]. A közösségi termelési és fogyasztási folyamatok, valamint a közösségi kapcsolatot együttesét **közösségi igénykielégítési folyamatnak** nevezzük.

#### ***A közösségi igénykielégítési folyamat közösségi szabályozása***

A közösség életének fenntarthatósága érdekében az adott közösség a közösség kultúrája, világnézete, értékrendje és erkölce alapján kidolgozza a közösség (társadalmi, gazdasági, jogi) rendjét és ennek alapján szabályozza a közösségi tevékenységeket, azaz a közösségi termelési folyamatot, a közösségi tevékenységek kapcsolatát és a közösségi fogyasztási folyamatot.

### **4.3. A közösségi igénykielégítési folyamat minősége**

#### ***A közösségi igénykielégítési folyamat érdekeltjei és igényeik***

A közösségi igénykielégítési folyamatban **érdekelt**ek a javakat felhasználó **fogyasztók**, a javakat előállító **termelők**, továbbá a **közösség** maga.

A fogyasztó, illetve a termelő *igénye* a saját értékrendjétől függ. A *fogyasztó* számára az a „termék” értékes, amely a fogyasztás során az értékrendje szerint számára értéket jelent. A *termelő* számára annak a terméknek az előállítása értékes, amelynek a termelése az ő igényét kielégíti.

A *közösség* számára az igénykielégítési folyamat akkor értékes, ha az a közösség igényeit kielégíti, a közösség számára értékes, a közösség fenntartható életet szolgálja.

#### ***A közösségi igénykielégítési folyamat minősége***

A **közösségi igénykielégítési folyamat minősége** a közösségi igénykielégítési

folyamat során *az érdekeltek igényeinek a kielégítése által átadott érték*. A közösségi igénykielégítési folyamat tehát akkor jó minőségű (akkor marad fenn), ha az érdekeltek, azaz a fogyasztó, a termelő és a közösség igényeit kielégíti. A közösségi minőségügy értelmezés szerint *a minőség tehát átadott érték*. A közösségi igénykielégítési folyamat során tehát az érdekeltek az igényeik kielégítése által értéket kapnak, a közösségi termelési és a fogyasztási folyamatok ezért értékteremtő folyamatok.

A termelési és a fogyasztási folyamatok ugyanakkor *közösségi tevékenységek*, amelyeket emberek hajtanak végre, és amelyek az egyéni igények mellett közösségi célokat is szolgálnak. Ebből következően a közösségi minőség és a minőségügy lényege az egyén és a közösség igényeinek a kielégítése.

#### **4.4. A közösségi tevékenységek minőségügye**

##### ***A közösségi minőségügy***

A minőségügy a minőség és a minőséggel összefüggő dolgok összessége. A **közösségi minőségügy** a közösségi tevékenységek minősége és az azokkal kapcsolatos dolgok összessége. A közösségi minőségügy ezért tartalmazza egyrészt közösségi igénykielégítési folyamatot, azaz a közösségi termelési és fogyasztási folyamatokat, a közösségi kapcsolatokat, a közösségi igénykielégítési folyamat érdekeltjeit és a közösségi kapcsolatok közösségi szabályozásával kapcsolatos dolgokat.

*A közösségi minőségügy jelentősége*, hogy az általánosság szintjén tartalmazza bármely közösség esetén a közösségi tevékenységeinek minőségének szabályozását, így elvben értelmezhető lenne bármely társadalmi/vallási közösség minőségügye, pl az ősközösség minőségügye és a kapitalista szabadpiaci minőségügye.

##### ***Példa a közösségi minőségügyre***

A közösségi minőségügy általános fogalma alapján értelmezhetjük az un. *kapitalista piaci minőségügy* fogalmát. A kapitalista piaci minőségügyben a közösség rendje a kapitalista társadalmi, gazdasági rend.

### **III. A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY ETIKAI KÉRDÉSEI**

#### **1. AZ EURÓPAI KULTÚRA VÁLSÁGA**

##### **1.1. Az értékromboló radikális kultúra**

##### ***Az értékrombolásra alapozott radikális „felvilágosult” kultúra***

Az elmúlt évszázadokban egyre inkább elterjedt és napjainkban egyre erősödik az értékrombolás. Sajnos nem mindenki veszi komolyan R. Schumann

több mint 50 évvel ezelőtti intelmét: „Bizonyára mindannyian megtanultunk óvakodni mindenféle propagandától, az ellenséges szándékú behatolásnak ettől a jelenkori formájától, amely legértékesebb hagyományainkat rombolja.” ([17], 29 o.)

J. Ratzinger ennél tovább megy, egyértelműen meghatározza az értékrombolás alapvető forrását: „... a racionalizmus... nyomában Európa kifejlesztett egy olyan kultúrát, mely az emberiség számára korábban ismeretlen módon *kizárja Istent a közgondolkodásból*, akár úgy, hogy teljesen tagadja, akár úgy, hogy a létét bizonyíthatatlannak, bizonytalannak, ezért a szubjektív döntések területére tartozónak ítéli, *olyan valaminek, ami teljesen jelentéktelen a közélet számára.*” ([18], 32-33 o.)

„...Európában bontakozott ki egy olyan kultúra, amely a legradikálisabb ellentmondást képvisel nem csupán a kereszténységgel, hanem az egész emberiség vallási és erkölcsi hagyományaival szemben.” ([18], 33-34 o.)

„Az t eszmét tételezik fel, hogy csak a radikális felvilágosult kultúra, mely a mi korunkban érte el teljes kibontakozását, lehet építő jellegű az európai identitás számára. Mellette... létezhetnek különböző vallási kultúrák,... feltéve, hogy tiszteletben tartják a felvilágosult kultúra követelményeit és magukat alárendelik neki”. ([18], 36-37 o.)

#### ***A radikális kultúra ellentmondásos szabadság értelmezése***

„Ezt a felvilágosult kultúrát lényegében a szabadságjogok határozzák meg. A szabadság, mint mindennek mércéjéül szolgáló alapvető érték a következőkre vonatkozik: *a vallás megválasztásának a szabadsága, mely magába foglalja az állam vallási közömbösségét*, a véleménynyilvánítás szabadsága, az emberi jogok védelme, diszkrimináció...” ( [18], 37 o.) (Ez azt jelenti, hogy a szabadság nevében az ateizmus az elfogadott ideológia, ugyanakkor az Istenhit az magánügy, tehát nem lehet az oktatás, a közélet témája.)

„A felvilágosult kultúrának alapját képező szabadság rosszul meghatározott, vagy egyáltalán meg nem határozott fogalma tagadhatatlanul ellentmondásos. ...használatával a szabadság olyan korlátozásait hozza magával, melyeket egy nemzedékkel korábban el sem tudtunk képzelni. *A szabadság zavaros ideológiája olyan dogmatizmushoz vezet, mely egyre ellenségesebbnek mutatkozik a szabadsággal.*” ([18], 38 o.)

A radikális kultúra zavaros szabadságeszméjének következménye, hogy a szabadság ezen torz értelmezése szerint az ateizmus terjesztése szabad, de az Istenhité nem, a meleg-felvonulás szabad, de a kereszt a falon nem, az óvodában a gender nem csak megengedett, hanem kötelező, de a papás-ma-más játék nem lehetséges, a fenyőfa lehetséges, de a karácsonyfa nem, stb.

## 1.2. A radikális kultúra élvezői

### *A kapitalista harácsolók ideológiája a radikális kultúra*

A radikális kultúra a harácsoló multinacionális kapitalista világhatalom számára alapvető támogató ideológia, hiszen ezen kultúra nem kéri számon a testvériességet és az igazságosságot, így ennek a kultúrának természetes szövetségese a kapitalista hatalom. Ez a kultúra „védelmezi” többek között a gátlástalan bankvilágot, a sok-sok millió ember halálát okozó legnagyobb világhatalmat, a fegyverkereskedelmi maffiát, a kábítószer-kereskedelmet, továbbá a vitatható hatású gyógyszeripari maffiát, a mindenkit figyelő internet piacot, de a sort még folytathatnánk...

### *A nagy hatalmak világuralmi törekvéseinek ideológiai támasza a radikális kultúra*

Egyre több nagy hatalom világuralomra törekszik. A nagy hatalmak világuralmi törekvései már több mint száz éve kibontakoztak és ebben legalapvetőbb szerepe valószínűleg a bankvilág és a fegyverkereskedelem, hozzá kapcsolódhat a kábítószer-kereskedelem. A nagy hatalmak világuralmi törekvései számára is a szolidaritást és az igazságosságot nélkülöző radikális felvilágosult kultúra a lényegi ideológia.

### *A radikális kultúrát támogató demagóg média*

A népbuutításnak sok kifinomult módszere már az ókorban is ismert volt. Az információs társadalom kibontakozásával a modern kommunikációs eszközök csodálatos lehetőséget jelentenek az erkölcstelen média számára a demagógia terjesztésére. A „kenyeret és cirkuszt” elv ma is fényesen diadalmaskodik a vásárlók hülyítésére alapozott ún. fogyasztói társadalomban. A legtöbb média csatornán sikerrel alkalmazzák a minden magyarázat nélküli „sokszor ismételd” elvet, hiszen a sokszor szajkózott gondolatok előbb-utóbb majd mindenki számára hihető igazsággá válnak.

### *A radikális kultúra térhódítása az Európai Unióban*

Robert Schuman, az Európai Unió megálmodója és megalapozója 1963-ban így fogalmazott ([17], 61.o.): „A demokrácia vagy keresztény lesz, vagy nem is lesz. Egy keresztényellenes demokrácia olyan karikatúra lesz, amely vagy zsarnokságba, vagy anarchiába süllyed.”

Az Európai Unió alapszerződésében nem szerepel az európai keresztény kultúra, pedig egész Európában az oktatás, az épületek, a művészet, a tudomány mindegyike ezt sugározza.

Bár az EU himnusza Beethoven IX szimfóniájában az Örömmóda, de hivatalosan azt szöveg nélkül kell használni, mert abban az alábbi vallásos szövegrész van:

...”Testvér léssen minden ember,...  
s kerub zengi: szent az Úr!  
Milliók ti, porba hulltok?  
Érzed, élet, alkotód?  
Rejtik őt a csillagok!  
Sátrukon túl, él az Úr ott!”

### **1.3.A radikális kultúra kárvallottjai**

#### ***Célnélküli emberek, szervezetek***

A sikeres értékrombolás eredményeként az emberek többsége nem látja világosan a célját, cél nélkülivé vált. Nincsenek már értelmi, érzelmi, lelki céljai, ebből eredően mindennapjainak egyetlen „célja” csak a vegetálás, a túlélés.

Értéknélküliségéből következően lehet, hogy a világos, tudatos cél nélküli léte egyetlen, embertelen célok végrehajtására is képessé teszi.

#### ***Kiégett, lelkileg sérült emberek***

Az értéknélküliség, a cél nélküliség „természetes” következménye a sok kiégett, ambíció és érzelem nélküli sokaság. Ebből ered a minőségügy egyik alapproblémája, az, hogy számos szervezetben nagyon nehezen motiválhatók az emberek.

Az értéknélküli társadalmak működésének természetes eredménye a sérült lelkű emberek sokasága. A minőségügy lényege a hibák feltárása, a jobbító tevékenységek keresése. Sajnálatos módon a rengeteg sérült lélek képtelen objektíven szembenézni a hibákkal, a jó szándékú kritikával, a segítő jobbítással, mert mindezeket sérült lelke sértésnek érzi, ezért nem képes ezek elfogadására. A sok sérült vezető (!) és alkalmazott miatt így szinte lehetetlen megvalósítani a minőségügy lényegét jelentő folytonos minőségtökéletesítést!

## **2.ETIKAI KÉRDÉSEK A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGYBEN**

### **2.1.Az etika szerepe a minőségügyben**

#### ***Közösség, etika, jog***

Egy társadalom életének a minősége a társadalom világnézetétől, értékrendjétől és erkölcsi rendjétől, valamint az ezekből következő, ezekkel kapcsolatos jogrendjétől, társadalmi rendjétől és gazdasági rendjétől függ. A fejlett demokratikus, kapitalista országok világnézetének, értékrendjének elemzése meghatározza ezen közlemény mondanivalóját.

Azt már a történelem sokszorosan igazolta, hogy társadalmi erkölcs nélkül a jog sem működik, hiszen a jog által nem lehet mindent szabályozni, hanem csak a társadalom egyes tagjainak a szélsőséges viselkedését lehet vele korlá-

tozni. Azt ma már szomorúan láthatjuk, hogy hazánk erkölcs nélkül „következmények nélküli” országgá vált...

***A kultúra, értékrend és erkölcs meghatározó szerepe a minőségügyben***

A minőség szempontjából meghatározó a makró minőségügy esetében a társadalom értékrendje, kultúrája, erkölcse és jogrendje, a mikro minőségügy esetében a *vállalati kultúra*, a vállalati értékrend, a vállalat etikai kódexe.

A vállalati minőségmenedzsment-rendszerek működését tehát alapvetően meghatározza a vállalat, ezen belül a vezetők és a dolgozók kultúrája, értékrendje, képessége és erkölcsi hozzáállása.

Mind az ember cselekedetei, mind a minőség az ember értékrendjéből következnek, így a termelés és a fogyasztás minősége függ az azt végző ember világnézetétől, kultúrájától és az abból következő értékrendjétől, erkölcsétől. A minőség tehát a világnézetből következő értékrendtől függ, így mind az igény, mind az igénykielégítés oldaláról meghatározó az érdekeltek világnézete, értékrendje, erkölcse.

Ugyanakkor világnézettől, sőt értékrendtől függetlenül mindenkinek igénye van az értelmi, érzelmi és lelki értékekre, a toleranciára, az igazságosságra, sőt a szeretetre is. Ebből következően az erkölcs, az ember tisztelte a minőség lényegi alkotója.

A minőségügy számos guruja megállapította, hogy *erkölcs nélkül nincs minőség*, hiszen az érdekeltek igényei is az érdekeltek világnézetétől, erkölcsétől függ, de emellett a munkatársak vezetése, a munkatársak egymáshoz való viszonya, a termelés minősége, a termelő és a fogyasztó kapcsolata, az ügyfelekkel való bánásmód mindegyike is az erkölcsi hozzáállástól függ.

***Etika a kapitalista piaci minőségügyben***

A korszerű kapitalista minőségügy számos alapelve és módszere az Egyesült Államokból származik. A minőségügyi szakirodalom legnagyobb része a minőségügy technikai kérdéseivel foglalkozik, alig található olyan összefoglaló munka, amely a minőségügy etikai kérdéseit tárgyalná. Ugyanakkor az USA legtöbb elismert minőségügyi guruja alapelveként megállapította, hogy **erkölcs nélkül nincs minőség!** A korszerű minőségügyi elvek és módszerek hallgatólag feltételezik az erkölcsös viselkedést, sőt a kapitalista szemléletmód mellett többféle erkölcsi elvet is hangsúlyoznak.

A teljes-körű minőségmenedzsment lényege az emberközpontúság, a munkatársi elégedettség és a partnerkapcsolatok. A nemzeti minőségi díjak lényege, hogy a tulajdonosi és a vevői érdekek mellett figyelembe kell venni a munkatársi és a társadalmi érdekeket is. Jó lenne, ha a nemzeti minőségi díj értékelők komolyan vennék azt az elvet is, hogy egy minőségi díj pályázat minden pontjában az etikus viselkedést (is) kell(ene) elemezni.

## 2.2. A kapitalista piaci minőségügy lényegi etikai problémái 1. A szabadpiac

### *Szabadpiac vagy szociális piacgazdaság?*

A minőségügy lényegi kérdése, hogy milyen a piac szabályozása. Adott ország értékrendjétől függ, hogy az egyént előtérbe helyező individuáletikát, vagy a közösség, a társadalom érdekeit, így a szolidaritást és a szubszidiaritást helyezi-e előtérbe. Az is az értékrendtől és a kultúrától függ, hogy az állam milyen jogszabályokkal védi az állampolgárokat. Hogyan kell tehát a piacot szabályozni? A szabadpiacon vagy a közpiacon legyen a hangsúly?

A kapitalizmus kibontakozásával nyilvánvalóvá vált, hogy a szabadpiac nem teremti igazságos elosztást, így előtérbe került a közpiac kérdése és ezzel egyidejűleg a magánjavak és a közjavak egyensúlyának a kérdésköre.

A szabadpiacon a magánjavak jelennek meg, és azt is tudjuk, hogy állami beavatkozás nélkül ez súlyos társadalmi egyenlőtlenséghez vezet. Campanella, Tomasso már 1600 táján a „Napváros” c. munkájában azt írta, hogy minden rossz központi forrása a magántulajdon.

A közpiacon a közjavak elosztása történik. A közjó ideális elosztását azonban értelmezni kell: a közjóban az adott közösség minden tagja osztozik, de nemcsak együttesen, hanem külön-külön, személy szerint is.

A fentiekből következik a kapitalizmus dilemmája: a szabadpiacba az állam milyen módon avatkozhat be és mi legyen közjó, azt hogyan kell elosztani és a közjót ki állítsa elő.

Teljesen félrevezető az a kijelentés, hogy a szabadpiac majd ön maga szabályoz, hiszen az állam a szabadpiacot is igen sokféle módon, adókkal, jogszabályokkal és támogatásokkal igen erősen szabályozza, így a valóságban a szabadpiac sem „szabad”.

A fejlett demokratikus kapitalista országok nagy kérdése az, hogy a közpiac mire terjedjen ki, mi legyen a közjó. A szabadpiac és a közpiac egyensúlyát keresi a szociális piacgazdaság.

A kormányzás nagy dilemmája, hogy a szociálpolitikának van-e alárendelve a gazdaságpolitika és a foglalkoztatáspolitiká, vagy pedig a gazdaságpolitika határozza meg a szociálpolitikát és a foglalkoztatáspolitikát.

További súlyos kérdés az, hogy a közjót magánvállalkozások, vagy állami, közösségi intézmények szolgáltatassák. Teljesen félrevezető az az állítás, hogy a magánvállalkozás jó, az állam pedig rossz gazdálkodó, hiszen mindkét területen mind a jó, mind a rossz gazdálkodás megtalálható.

A közszolgáltatás magánosítása számos kérdést vet fel: hogyan biztosítja (garantálja) az állam az állampolgárok számára a közjót, ha nem az állam a szolgáltató és a magánszolgáltató csődbe megy, és hogyan biztosítja a közjó megfelelő minőségét, ha nem az állam a szolgáltató és a magánszolgáltató rosszul dolgozik, továbbá ki fizeti ki a magánszolgáltató nyereségét?

Az állami közszolgáltatóknál a megfelelő minőségmenedzsment-rendszer működtetése minőségi közszolgáltatást, hatékonyság- és eredményességnövekedést és egyben átláthatóságot és egyértelmű elszámoltathatóságot biztosít. A közszolgáltatás minőségmenedzsmentjének a fejlesztése a közszolgáltatás feltétel nélküli magánosításánál jobb változatnak tűnik.

### ***A kapitalista szabadpiac: a „szabadpiac” és a „verseny”***

Az emberiség XXI. százada értéknélküli, „posztmodern” társadalommá válik, a gátlástalan nyereségérdekeltségű kapitalista szabadpiaci gazdálkodás mellett eluralkodik a kamat-hitel uralma is. A gazdálkodó szervezetek nagy részét a gondos tulajdonosok helyett a gátlástalanul kockáztató, csak a nyereségre hajtó részvényesek irányítják. Gátlástalan harc folyik a piacért, a termelők a fogyasztás fokozása érdekében rövidebb élettartamú termékekkel cserélik le a tartós termékeiket, hülyítő média, hülyítő reklámok serkentik a megtévesztett fogyasztókat a rossz termékek vásárlására.

Mindenhol „versenyezni” kell, a túlhajszolt versenyt jelentősen torzítják a gomba módra elszaporodó, teljhatalmú minősítő, értékelő, felügyelő (tanúsítók, akkreditálók, „bírálok”, ellenőrök, ...) szervezetek, egyének és az áttekinthetetlen, túl bürokratizált pályázati rendszerek. E „minősítő” rendszerek egy része jóindulatúan azt hiszi, hogy Ő az igazán illetékes, pedig a valóságban a legtöbb esetben hozzá nem értő, befolyásolható. A minősítők egy jelentős másik csoportja pedig erkölcstelenül zsarol, a korrupcióból él. Az igazi verseny helyett gyakran a kapcsolati tőke, a korrupció eredményez piaci előnyt.

## **2.3. A kapitalista piaci minőségügy lényegi etikai problémái 2. A fogyasztói társadalom**

### ***A fogyasztói társadalom***

A „fogyasztói társadalom” sok előnnyel rendelkezik, azonban súlyos hibája, hogy torz reklámokkal, ravasz áruházi légkörrel az adott pillanatban megzavarja, megváltoztatja értékrendünket annak érdekében, hogy olyan dolgokat vegyünk, amelyek számunkra nem is igazi értékek.

A materializmus ideológiai és a fogyasztói társadalom gyakorlati hatására ma már az anyagi világ, a biológiai szükségletek kerültek mindennapjaink középpontjába és igen nagymértékben háttérbe szorultak az értelmi és a lelki értékek.

A menedzsment és a minőségmenedzsment irodalmában is megjelentek olyan gondolatok, amelyek ezt a kibillent világot akarják egyensúlyba hozni. Ezért hangsúlyozza, – amint azt már korábban említettük – Dahlgard munkatársaival a TQM folyóiratban megjelent cikkeiben azt, hogy az emberiségnek újabb reneszánszra van szüksége ahhoz, hogy az ember biológiai, értelmi és lelki igényei egyensúlyba kerüljenek [11].

Az igények kétféleségét fejezi ki a *jólét* (welfare) és a *jóllét* (well-being) megkülönböztetése is. A két fogalom közötti különbség abban áll, hogy a jólét kizárólag az anyagi javakkal való ellátottságra utal, addig a jóllét a lelki, szellemi javakat is jelenti. Az „alapvető” javak (pl. nyereség, tőke, technológia) és a „kiemelkedő” javak (pl. emberi haladás) megkülönböztetése ugyanezt a különbségtételt mutatja.

Az értelmi és lelki értékek fontosságát tükrözi a viselkedéstudomány és az érzelmi intelligencia témakörének előtörése a menedzsment és a minőségmenedzsment irodalmában.

A minőségmenedzsment gyakorlatának nagy kérdése, hogy a széles körben elterjedt elégedettségvizsgálatoknál és a napjainkban terjedő teljesítményértékelésnél az anyagi tényezők vagy az értelmi/érzelmi tényezők fognak-e előtérbe kerülni. Vajon hogyan fogják mérni például annak a munkatársnak a „teljesítményét”, akinek ugyan a munkateljesítménye csak közepes, de szeretetteljes viselkedésével ő az, aki a munkahelyi közösséget összetartja és a jó légkört biztosítja, ellentétben azzal, akinek a munkateljesítménye kiváló, de az ő kibírhatatlan viselkedése miatt hagyják többen ott a céget?

A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak alapvető okai

A fogyasztóvédelem fentiekben vázolt erkölcsi problémái két alapvető okra vezethetők vissza. A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak egyik alapvető oka a **társadalom rossz erkölcsi állapota**. Ha a társadalomban „megengedett” a hazugság, a csalás és a lopás, akkor ennek „természetes” következménye, hogy „megengedett” a fogyasztók félrevezetése, becsapása, meglopása is.

A fogyasztóvédelem erkölcsi problémáinak másik alapvető oka a **kapitalista minőségügy lényegéből eredő önzés, a szolidaritás hiánya. Nem várható el igazi fogyasztóvédelem attól a gyártótól, akinek a célja a nyereségmaximalizálás, a kegyetlen versenyszellem**. Nyilvánvaló az is, hogy a kapitalista szabadpiacon a kulturális, a szellemi és a lelki igények kielégítése háttérbe szorul, mivel a szellemi/lelki értékeknek nincs valós *piaci pénz értéke*.

## 2.4. A kapitalista piaci minőségügy lényegi etikai problémái 3. A munka elértéktelenedése

### *Az emberközpontúság hiánya*

Sajnálatos módon a nyereség-hajhászás teljesen háttérbe szorítja az emberközpontúságot. A minőségügy nagy mulasztása, hogy nem mer szembenézni azzal a ténnyel sem, hogy a munkatársak a valóságban általában nem a szervezet (véleményező, döntéshozó) tagjai, hanem munkaszerződéses kapcsolatban levő *beszállítói*.

A jól működő vállalati/intézményi minőségmenedzsment-rendszerek lényege az **emberközpontúság**: a termelési és a fogyasztási folyamatok tényleges le-

futása a folyamatokat tervező, a folyamatokban résztvevő és az azokat irányító emberek szakmai és erkölcsi hozzáállásától függ, másrésztől a folyamatokban érdekeltek is emberek, így a folyamatokra vonatkozó értékítéletük, elégedettségük, azaz az érdekeltek által értelmezett minőség az értékrendjüktől függ.

Elgondolkoztató tény, hogy az emberierőforrás-menedzsment hatalmas irodalmából véletlenszerűen válogatva ezekben a művekben az etika, az erkölcs, a morál és a szeretet kifejezések szinte egyáltalán nem szerepelnek! Örömteli ugyanakkor, hogy a hazai emberierőforrás-témakörű konferenciákon gyakran megjelenik az ember és az erkölcs témaköre.

Minőségügyi szempontból igencsak elgondolkoztató tény, hogy a munkatárs /alkalmazott/ dolgozó szerepét az irodalom torz módon állítja be: úgy tűnik, mintha a munkatárs a vállalat/intézmény része, tagja lenne, pedig ez nem igaz! A munkatárs ténylegesen a vállalat/intézmény *beszállítója*, akit valamilyen szerződés kapcsol a vállalathoz, és az a kérdés, hogy ez a szerződés milyen szoros kapcsolatot jelent: határozatlan vagy határozott idejű, hivatásos, köztisztviselői, közalkalmazotti vagy vállalkozói. Minőségügyi szempontból a szerződés fajtája mellett a kapcsolatot meghatározza a felhatalmazás és a motiválás is.

A termelésben aktív szerepet játszó *alkalmazott* (dolgozó) tulajdonképpen nem a termelőrendszer része, hanem olyan sajátos *beszállító*, aki a munkaerejét adja el a munkabérért.

Az alkalmazott szerepét, kapcsolatának jellegét alapvetően a munkaszerződése határozza meg. „Védett” alkalmazottnak minősülnek a köztisztviselők és részben a közalkalmazottak, de például a „vállalkozó” orvosnak minőségügyi szempontból nem megfelelő a kapcsolata. Speciális helyzetet jelent, ha az alkalmazott egyben tulajdonos, ebben az esetben az a kérdés, hogy a tulajdonosi, vagy az alkalmazotti szemlélete az uralkodóbb.

### ***Munkaerő vagy ember?***

Mi az ember? Mi az ember szerepe a termelésben és a fogyasztásban? Van-e tartalmi különbség az **emberierőforrás-menedzsment** és az **emberközpon-túság** között?

Számos munkaadó a dolgozó embert csak robotoló állatnak tekinti és embertelen körülmények között zsákmányolja ki, de számos munkavállaló is a munkát csak pénzkereseti lehetőségnek tekinti és tudomásul veszi az embertelen körülményeket.

Az informatika fejlődése a kizsákmányolás, a robotolók felügyeletének új módszerét kínálja: „kémprogramokkal” a vállalatok egy része ma már azt is ellenőrzi, hogy a dolgozó mire használja a számítógépét. Minőségügyi szempontból a munka ellenőrzésére ennél emberibb módszereket kellene alkalmazni és a munkahelyeken emberibb légkört kellene biztosítani.

### ***A munka háttérbe szorítása***

Az emberközpontság hiányából ered az a szomorú tény is, hogy a **munka** értéke háttérbe szorul: a munkának a nyereségtermelés mellett egyéniségfejlesztő, közösségépítő szerepe is van/lehetne. Mivel a munka közösségépítő szerepe háttérbe szorult, ezért az értékteremtő munka helyett a közösségépítésre a gyakran teljesen értelmetlen, sokszor megalázó „csapatépítő” „tréningeket” szorgalmazzák.

Mélyen elgondolkoztatóak és megszívlelendők Boda László gondolatai ([19] 44-45.o.), aki összefoglalja, hogy az emberek általában csak pénzkereseti és ezáltal megélhetési lehetőségnek tekintik a munkát, pedig az sokkal több, ugyanis egyúttal az ember kibontakozását is szolgálja. Megállapítja továbbá, hogy a munka ezen túlmenően közösségi érték is, hiszen az embernek dolgoznia kell embertársaiért, a társadalomért is.

### ***Részvényesi modell vagy érdekelti modell vagy a közjó modellje?***

A minőségügy alapvető célja kell, hogy legyen ezért a fogyasztói társadalom árucikk létformájának emberi létformává alakítása, a részvényesi érdekek helyett az érdekeltek elégedettségének és a közjónak az érvényre juttatása, az ember méltóságának tiszteletben tartása.

## **2.5. A kapitalista piaci minőségügy gyakorlati alkalmazásának etikai problémái hazánkban**

### ***A megfelelő szakértelem hiánya***

A kapitalista piaci minőségügy gyakorlati alkalmazásának egyik fontos etikai problémája, hogy sok hazai minőségügyi „szakember” nem rendelkezik kellő mélységű és széleskörű szakmai tudással. A felsőoktatás hiányossága, hogy még a diplomával rendelkezők sem ismerik kellő mélységben egyrészt a rendszerelmélet, irányításelmélet, méréselmélet, másrészt a filozófia, etika alapjait. Az is szomorú, hogy több minőségügyi részterület terjesztője nincs tisztában a minőségügy többi részterületét.

### ***A minőségügyi szabványok alkalmazásának etikai problémái***

A minőségügyi szabványok tartalma és terjedelme korlátos. Erkölcsileg elítélendő, hogy számos tanácsadó azt sugallja, hogy a szabványok tökéletesek és teljeseek, így félrevezetik a szabványok alkalmazóit. Etikai kérdésnek tekinthető a szabványok fordításának torzításai is, például az irányítás és vevő kifejezések torzító hatása.

Véleményünk szerint súlyos etikai kérdés az is, hogy sokan az ISO 9001 szabvány alkalmazását majdnem mindenhol javasolják, és nem hívják fel a figyelmet arra, hogy ennek a szabványnak az alkalmazását a vevők követelik a beszállítóktól.

Erkölcsi szempontból hibásnak tekintendő az is, hogy sokan azt hirdetik,

hogy az ISO 9001/9004 szabványok jól alkalmazhatók a szolgáltatások esetén is.

#### ***A minősítések etikai problémái***

Sajnálatos módon a minősítések (tanúsítás, akkreditálás, vizsgáztatás, pályázatok elbírálása stb.) esetén egyesek tényleges, tudatos erkölcstelen döntéseket is hoznak. Mivel ezekben a korrupciós ügyekben legalább két fél vesz részt, rendkívül káros ennek a társadalmi hatása. Nagyon fontos lenne ezen bűnözés ellen összefogni.

#### ***A gyenge minőségű termékek megtévesztő reklámozása***

Számos vállalat a jó minőségű fogyasztási cikkek helyett szédíti a fogyasztókat, és a **gyenge minőségű** fogyasztási cikkek eladását reklámokkal, marketinggel, PR (Public Relation, társadalmi kapcsolatok) tevékenységgel segítik elő. Szomorúan lehet tapasztalni, hogy a munkaerő piacon a vállalatoknak egyre kevesebb minőségügyi szakemberre van igényük, ugyanakkor egyre több marketing és PR szakembert keresnek. Hasonlóan, míg számos vállalatnál/intézménynél csökkentik a minőségügyi részlegek létszámát, addig egyre jobban terebélyesednek a marketing és PR részlegek.

### **3. KISÉRLET A KAPITALISTA PIACI MINŐSÉGÜGY PROBLÉMÁINAK AZ ELLENSÜLYOZÁSÁRA**

#### **3.1. Szociális piacgazdaság**

##### ***A szociális piacgazdaság***

Számos országban a korlátozás nélküli szabadpiaci piacgazdálkodás torzításait, igazságtalanságait az ún. *szociális piacgazdaság* intézményével kívánják ellensúlyozni. A szociális piacgazdaság megfelelő adó és szociális intézkedésekkel kívánja a szabadpiaci nyereségérdekeltség megtartása mellett biztosítani a társadalmi minőség bizonyos szintjét.

Gondolatmenetünk lényege, hogy a szabadpiac minőség fogalmára épülő, de azt korlátozó szociális piacgazdaság intézményét úgy értelmezzük, hogy a szociális korlátokat a társadalmi minőség fogalmának a bevezetésével fogalmazzuk meg. Lehetséges persze, hogy számos országban ezt teszik, de nincs tudomásunk arról, hogy a minőségügy irodalmában a piaci minőség és a társadalmi minőség együttes értelmezését használták volna a piac szabályozására.

##### ***Ökoszociális piacgazdaság***

Az ökoszociális piacgazdaság a szociális piacgazdaságnak a 21. század követelményei szerint történő továbbfejlesztése. A szociális piacgazdaság azért volt annyira nagyhatású sikertörténet, mert a tőke és a munka közötti harcot ennek a két erőnek a szintézisével helyettesítette.

Ma újabb minőségi ugrás, paradigmaváltás előtt áll a világ. A 21. század új „stratégiai háromszögét” a gazdaság, a társadalom és az ökológia adja:

*a versenyképes gazdaság létrehozása*

*a tisztesség alapján álló társadalmi béke megteremtése*

*az ökológiai egyensúly megteremtése és megőrzése.*

Az ökoszociális piacgazdaság tehát az ökológiai célokkal kibővített szociális piacgazdaság.

### **3.2. Az ember méltósága: a keresztény értékrend**

#### ***A keresztény értékrend: Magyarország Alaptörvénye***

Hazánk Alaptörvényének preambulumát, a Nemzeti Hitvallást gondolom, hogy sokan ismerik. Néhány mondatát azért emlékeztetőül idézem. „Büszkék vagyunk arra, hogy Szent István királyunk ezer évvel ezelőtt szilárd alapokra helyezte a magyar államot, és hazánkat a keresztény Európa részévé tette... Büszkék vagyunk arra, hogy népünk évszázadokon át harcokban védte Európát, s tehetségével, szorgalmával gyarapította közös értékeit... Elismerjük a kereszténység nemzetmegtartó szerepét. Becsüljük országunk különböző vallási hagyományait.”

„Valljuk, hogy az emberi lét alapja az emberi méltóság, az egyéni szabadság csak másokkal együttműködve bontakozhat ki, együttélésünk legfontosabb keretei a család és a nemzet, összetartozásunk alapvető értékei a hűség, a hit és a szeretet.”

„Valljuk, hogy a közösség erejének és minden ember becsületének alapja a munka, az emberi szellem teljesítménye, valljuk az elesettek és a szegények megsegítésének kötelességét.”

Az Alaptörvény néhány megállapítását nyilván lehet vitatni, de azt is megállapíthatjuk, hogy világosan, jól megfogalmazza a legtöbb erkölcsi alapvetést, az emberi méltóságot, az általános emberi jogokat.

Nagyon fontosnak érzem azt, hogy *az Alaptörvény rendelkezéseit azok céljával, a benne foglalt Nemzeti Hitvallással és történeti alkotmányunk vívmányaival összhangban kell értelmezni.* Ez azt jelenti, hogy elvben minden jogi norma a Nemzeti Hitvallás szellemét és történelmünk értékeit kell, kellene, hogy tükrözze.

#### ***A keresztény társadalometika alapelvei***

A társadalmak életképességének, életben maradásának feltétele az adott társadalom által kidolgozott, elfogadott és alkalmazott társadalometika. Európában a keresztény egyházak együttműködésben kialakították a keresztény kultúrán alapuló keresztény társadalometika alábbi alapelveit:

**személyközpontúság** (perszonalitás): egyediség és társadalmiság

**szolidaritás:** eltökélt akarat és gondolkodás a **közjóért**, mindenkiért, mert felelősek vagyunk egymásért

**szubszidiaritás:** a *közjó* társadalmi feladatának átengedése alacsonyabb szervezetségű csoportnak (autonómia, önkormányzatiság, nem dereguláció!).

A (keresztény) társadalometika alapelvei alapján kell(ene) a társadalmi minőséget szabályozni és összehangolni a piaci minőség szabályozásával.

A minőség nemzeti szintű szabályozásának, a társadalmi minőség javításának a keresztény társadalometika (pl. [20])

személyközpontúság (perszonalitás),

kölcsönös kötelezettségvállalás (szolidaritás) és

a társadalmi közösségek önálló működtetése (szubszidiaritás)

alapelveire kell(ene) épülnie!

A keresztény társadalmi tanítás szerint [21] a *munka* erkölcsi értékét az adja, hogy a személy kibontakozását szolgálja, azt szolgálja, hogy minden szempontból jobban meg tudja valósítani emberségét. Ez a gondolat a közjó modelljének szemléletén alapul.

#### ***Hazai kísérletek a keresztény értékeken alapuló gazdálkodásra***

Több hazai szerző foglalkozik azzal, hogy milyen módon lehetne a gazdálkodást igazságosabbá, emberibbé tenni. A sok értékes hazai munkák közül, megemlítve Kindler József és Kiss Ulrich SJ munkásságát, kiemeljük Tomcsányi Pál és Baritz Sarolta Laura tevékenységét.

Tomcsányi Pál már több évtizede foglalkozik a termékhasznosság, a fogyasztói igények, a marketing és a termékminőség mély tartalmi elemzésével. Legújabb munkájának címe önmagáért beszél [6]: „*Az emberi igények jobb kielégítése az anyagi és szellemi értékek összehangolásával*”. Ezen dolgozat a minőségügy lényegének keresztény magyarázatát vázolja: az emberi igényeknek két típusát, az anyagi és az élmény javakat értelmezve kiemeli, hogy az egyén boldogulása alapvetően a közösség boldogulásának a függvénye, ugyanakkor a közösségmegtartó szabályok „isteni parancsolatok”.

Baritz Sarolta Laura sok munkája foglalkozik az üzleti tevékenységek keresztény értelmezésével, részletesen elemezve a témakör irodalmát a keresztény társadalmi tanítás ismeretrendszerével, ebből kiemeljük [22] munkáját.

#### ***Keresztény szemléletű vezetés***

Nyilvánvaló, hogy az üzleti élet meghatározó tényezője a vezetés módja. A vezetésstudomány hatalmas irodalmából kiemeljük a keresztény értékrenden alapuló munkákat, így Baron - Padwa, Alford - Naughton és Tomka - Bögel, továbbá Anselm Grün könyvét.

### **3.4. Válaszút előtt a világ**

#### ***Végveszélyben az emberiség***

Az unokáink, dédunokáink jövője nem a magyar kormány tevékenységétől, hanem részben az EU és még inkább az emberiség jövőjétől függ...

Vannak olyan államok, népcsoportok, vallási közösségek, amelyek a szereteten alapulnak, erkölcsösek, testvériesek, igazságosak. Félő azonban, hogy a fejlett országok kapzsi, igazságtalan kapitalista rendszere és az azt megalapozó pénzügyi világhatalmi rendszer mindezeket a törekvéseket elnyeli és a világ az erkölcsi válságban elpusztul.

Noszlopi László már 1975-ben könyvének bevezetőjében ([23], 5.o.) ezt írta: „A szeretet nem valami érzelmes, kedves ellágyulás, amely nélkül az élet azért megvolna valahogy, hanem épp napjainkban mutatkozik meg apokaliptikus méretekben, hogy **legendő szeretet nélkül az emberiség sorsa megpecsétlődött**. Isten válaszút elé állít mindnyájunkat: vagy teljesítjük végre a szeretet parancsát, vagy pedig Szodoma és Gomora sorsa, Szent János apostol apokalipszisének megrettentő képei, Nostradamus jóslatai stb. együttvéve sem képesek megrajzolni, ami fenyeget.”

„Ha a világ a nyomor, a terror és a káosz következtében elhalálozik, úgy ez onnan fog származni, hogy mi, emberek, képtelenek vagyunk békés módon alkalmazkodni az új világhoz, *az emberiség egységének a világához*, amely minden időben megvolt, és amely bennünket arra unszol, hogy valóban osztatlanná legyen”. ([23], 138 o.)

### ***Van még remény?***

Noszlopi László a „*Megmentő és felemelő SZERETET*” könyvében [23] elemzően összefoglalta és felhívta a figyelmet arra, hogy az emberiség pusztulása egyedül a megmentő és felemelő szeretet útját kerülhető el. Noszlopi László könyvének utolsó fejezetében így fogalmaz: „A szellemi értékek tisztelete, az igazság és a szépség szeretete, becsületesség és könyörületesség, együttérzés az elnyomottakkal, hit az emberek testvéri összekötöttségében azok a tulajdonságok, amelyek a modern kultúrát megmenthetik.” ([23], 137. o.)

XVI. Benedek pápa 2005-ben az emberiség megmentése érdekében adta ki „*Az Isten szeretet...*” kezdetű enciklikáját a keresztény szeretetről [24]. Ugyancsak ő adta ki 2008-ban a „*Szeretet az igazságban...*” kezdetű enciklikáját az ember teljes értékű fejlődéséről a szeretetben és az igazságban [25].

XVI. Benedek pápa 2008-ban meghirdette az ellenség szeretetét is előíró *keresztény forradalmat*, mely egyedüli lehetőség a béke felé. Az emberiség válaszút előtt áll: az erkölcs, az értékek lerombolásával, a szeretet „tiltásával” ön-maga bukását fogja-e eredményezni, vagy a fennmaradás érdekében ki fogja robbantani a szeretet forradalmát? XVI. Benedek pápa 2008. február 18-án a zarándokok ezreinek az alábbiakat mondta [26]: „Miért követeli meg Jézus az ellenségünk szeretetét, tehát olyan szeretetet, mely meghaladja az ember képességeit?” – tette fel a kérdést (Lk 6,27). „Valójában Krisztus kívánsága reális – folytatta – mert számításba veszi azt a tény, hogy a világban igen sok az erőszak és igazságtalanság. Ezt a helyzetet csak úgy lehet meghaladni, ha nagyobb szeretetet és igazságosságot állítunk szembe vele.”

Ne feledjük! Az emberiség válaszáút előtt áll: melyik utat választjuk? **Az emberiség jövőjének egyetlen helyes útja az önzetlen szeretet!** Csak a szeretet bocsát meg, csak az emel fel, és csak az ad külső és belső békét, boldogságot!

#### HIVATKOZOTT IRODALOM

- [1] Németh László: *A minőség forradalma*  
*Első kötet: EURÓPA*  
Magyar Élet Irodalmi Kiadóvállalat, Budapest, 1940.
- [2] Németh László: *A minőség forradalma*  
*Második kötet: ÚJ ENCIKLOPÉDIA FELÉ*  
Magyar Élet Irodalmi Kiadóvállalat, Budapest, 1940.
- [3] Veress Gábor (szerk.): *A minőségügy alapjai*  
Műszaki Könyvkiadó, - Magyar Minőség Társaság, Budapest, 1999.
- [4] Veress Gábor, Birher Nándor, Nyilas Mihály: *A minőségbiztosítás filozófiája*  
JEL Kiadó, Budapest, 2005.
- [5] Tomcsányi Pál: *Piaci áruelemzés és marketing-termékstratégia*  
Országos Mezőgazdasági Minősítő Intézet, Budapest, 1994.
- [6] Tomcsányi Pál: Az emberi igények jobb kielégítése az anyagi és szellemi értékek összehangolásával  
*Polgári Szemle*, 10 (3-6), 31-39, 2014
- [7] Csath Magdolna: *Minőségstratégia – TQM*  
Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2005
- [8] Schütz Antal: *A bölcselet elemei*  
Szent István Társulat, Budapest, 1948.
- [9] Noszlopi László: *A világnézetek lélektana*  
Szent István Társulat, Budapest, 1937.
- [10] Conti, Tito: Minőség és érték: A menedzsmentszemlélet és a rendszerközpontú gondolkodás konvergenciája I. rész  
*Minőség és Megbízhatóság*, 2006/5, 272-279.
- [11] Dahlgaard, Jens, J., Dahlgaard, Su Mi Park, Edgeman, Rick L.: Core value deployment:  
The need for a new renaissance  
*Total Quality Management*, 9 (4-5), S45-S50 (1998).
- [12] Kecskés Pál: *A keresztény társadalomszemlélet irányelvei*  
JEL Kiadó, Budapest, 2001.
- [13] Anzenbacher, Arno: *Keresztény társadalometika*  
Szent István Társulat, Budapest, 2001.

- [14] Kerekes Sándor: „Lehet-e etikus a kapitalizmus? Előadás „Az üzleti paradigmák változása az elmúlt száz évben” c. Üzleti Etikuskonferencia Fórumán, Budapest, 2014. június 5.
- [15] David Pearce: *A modern közgazdaságtan ismerettára* Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1993.
- [16] Veress Gábor: Nyereségérdekeltség és társadalmi felelősség *Magyar Minőség*19(2), 12-29 (2011).
- [17] Robert Schuman: *Európáért* Pannónia Könyvek, 2004.
- [18] Joseph Ratzinger: *Benedek Európája a kultúrák válságában* Szent István Társulat, Budapest, 2005.
- [19] Boda László: *Emberré lenni, vagy birtokolni?* Márton Áron Kiadó, Budapest, 1994.
- [20] Anzenbacher, Arno: *Keresztény társadalometika* Szent István Társulat, Budapest, 2001.
- [21] Höffner, Joseph: *Keresztény társadalmi tanítás* Szent István Társulat, Budapest, 2002.
- [22] Baritz Sarolta Laura: Az üzlet mint hivatás – utópia, vagy realitás; A vállalati spiritualitásról egy keresztény konferencia kapcsán *Kövász*, 7 (3-4), 47-62, 2003.
- [23] Noszlopi László: *Megmentő és felemelő szeretet* Ecclesia Kiadó, Budapest, 1975.
- [24] XVI. Benedek „*Deus caritas est*” kezdetű enciklikája a püspököknek, a papoknak és a diakónusoknak, az Istennek szentelt személyeknek és minden krisztushívőnek a keresztény szeretetről Róma, 2005. december 25.
- [25] XVI. Benedek pápa, „*Caritas in veritate*” kezdetű enciklikája a püspököknek, papoknak és diakónusoknak az Istennek szentelt személyeknek a krisztushívő laikusoknak és minden jóakarátú embernek az ember teljes értékű fejlődéséről a szeretetben és az igazságban Róma, 2009.
- [26] Felhívás „keresztény forradalomra” *Új Ember*, 2008. február 25., 1 old.