

## A minőség fogalma

A minőséggel és a minőségüggyel kapcsolatos fogalmak, meghatározások sokfélék, nem egységesek, nem egy esetben homályosak (GYÓRI, 2002).

Általánosan a minőség a tárgyak, jelenségek olyan belső lényegi szerkezete, amittől az adott tárgy az, ami. A belső lényegi szerkezet (struktúra) meghatároz számos külső és belső tulajdonságok, melyek mérhetők, érzékelhetők.

Filozófiai értelemben a minőség a dolgok lényegét jellemző tulajdonságok összessége. A hétköznapi életben aszerint, hogy az adott tárgy vagy jelenség a vizsgált tulajdonsága(i) alapján milyen mértékben alkalmas feladatának ellátására jó vagy rossz minőségűnek ítéljük azt.

A minőség az MSZ 553-83 szabvány szerint a termék azon tulajdonságok összessége, amelyek alkalmassá teszik meghatározott szükségletek kielégítésére, rendeltetésüknek megfelelően. A szabvány magyarázó része szerint a minőség csak azokat a terméktulajdonságokat foglalja magába, melyek kapcsolatban vannak azzal, hogy a termék, rendeltetésnek megfelelően, meghatározott társadalmi vagy személyi szükségletet elégít ki.

Az ISO 8402-1986 meghatározása alapján a minőség „valamely termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek az összessége, amelyek azt alkalmassá teszik meghatározott vagy látens igények kielégítésére”.

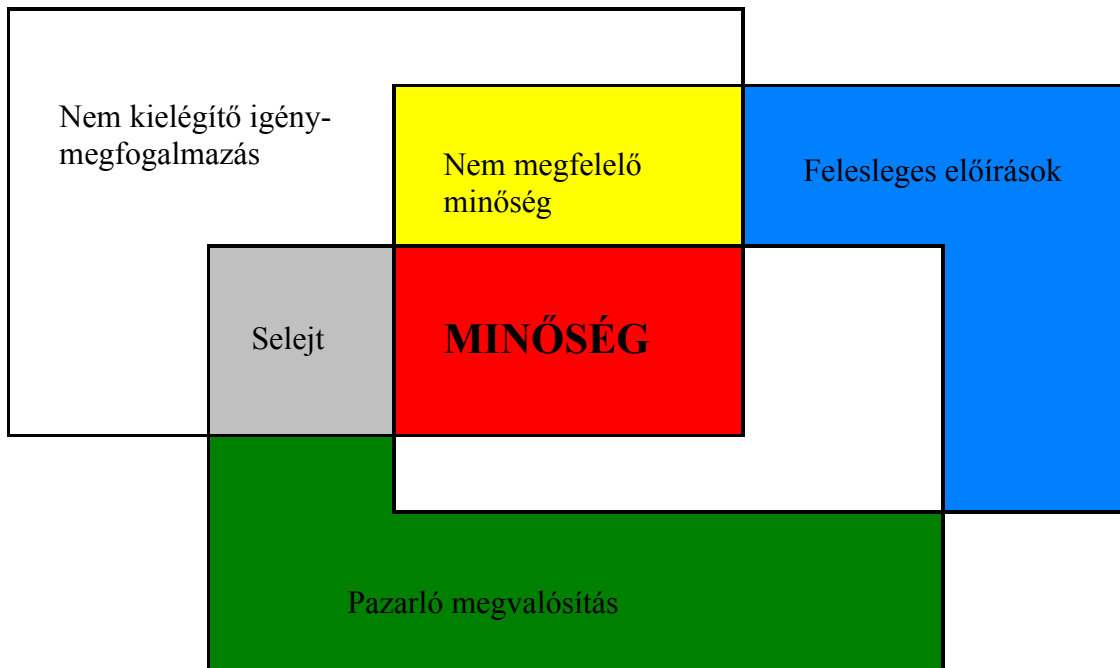
A fentiektől sokkal semmitmondóbb az ISO 9000:2000 fogalom meghatározása, mely szerint „a minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.”

A szabvány szerinti definíciók értelmében nincs abszolút jó vagy rossz, csak az előírásokat kielégítő vagy nem kielégítő minőség. Ebből következik, hogy a minőség, mint kifejezés nem alkalmas összehasonlító fokozatok kifejezésére (SÓSNÉ, 1996).

A minőségügyi dokumentumokban szereplő minőség fogalmak műszaki-gazdasági jellegűek, melynek gyakorlati értelmezése során szerződéses kapcsolatban az igényeket pontosan leírják, az előírásokat rendszeres időközönként felülvizsgálják, az igényeket jellemzőkké, követelményekké alakítják.

A fejlett ipari országokban a vevőközpontú minőségértelmezés alakult ki. Eszerint a definiált igényeket ki kell elégíteni, a rejtett igényeket fel kell mérni, majd tervezés-fejlesztés után ki kell elégíteni. Ez a marketingszemlélet a piacgazdasági viszonyokat jelzi. Ebben a

tekintetben a minőségkialakítás első lépése, tervezési fázisa az igényfelmérés és azonosítás. Ehhez járul a követelmények megfogalmazása és a megvalósítás.



A minőség marketing szemlélete

**Megfelelőség:** szabványban, élelmiszerkönyvben, gyártmánylapon, jelölésben, szerződésben, megállapodásban, stb. megadott minőségi előírásoknak való megfelelés, azaz specifikus követelmények teljesítése. Vagyis a *megfelelőség*  $\neq$  *minőség*.

**Nem megfelelés:** az elfogadott vagy előírt követelmények ki nem elégítése.

**Selejt:** valamilyen ok miatt az előírásoknak meg nem felelő termék. Lehet javítható vagy végleges.

A minőségi előírások adott termékre, adott piacon, és adott kereslet-kínálat mellett érvényesek.

Adott termék esetén beszélhetünk komplex vagy differenciált termékminőségről. A komplex termékminőség megítélése során a terméket egyszerre sok, a differenciált termékminőség megítélésekor csak a felhasználási területhez kapcsolódó paraméterek alapján minősítjük (PEPÓ, 2000).

## 2. Élelmiszerek minősége

A komplex élelmiszer-minőség négyes követelményrendszere:

- Élelmezés-egészségügyi biztonság
- Táplálkozásbiológiai érték
- Élvezeti érték
- Alkalmasság

Az **élelmezés-egészségügyi biztonság** azt jelenti, hogy az élelmiszer a fogyasztó egészségét nem károsíthatja. Ez alapvető fogyasztó elvárás. A veszélytényező lehet fizikai (szervetlen makroszennyezők), kémiai (gyógyszer- növényvédő-szer maradvány, meg nem engedett adalékanyagok vagy túl sok adalékanyag), biológiai (rovarok, paraziták és káros anyagcseretermékek), mikrobiológiai (mikroorganizmusok és anyagcseretermékek), toxikológiai (természetes toxikus anyagok, antinutritív ágensek, biogén aminok, alkaloidák), radiológiai (radioaktív kontamináció) vagy egyéb (nehézfémek).

A **táplálkozásbiológiai érték** az élelmiszernek tartalmaznia kell az emberi szervezet működéséhez szükséges energiát, tápláló anyagokat (fehérjék, zsírok, szénhidrátok) és a nem nutritív anyagokat (ásványi elemek, vitaminok, stb.). A fontosabb táplálkozás-élettani csoportok:

- fehérjék, zsírok, szénhidrátok
- esszenciális zsír- és aminosavak
- ballaszt anyagok
- ásványi anyagok
- vitaminok
- mikroelemek
- hasznos mikroorganizmusok
- aromaanyagok
- egyéb (fitoncidok, flavonoidok)

+ speciális igények.

Az **élvezeti érték** azt jelenti, hogy az élelmiszernek érzékszervi tulajdonsága alapján étvágygerjesztőnek, kívánatosnak kell lennie. A fogyasztó érzékszerveivel közvetlenül észlelni tudja.

Egyszerű (közvetlen) érzékszervi tulajdonságok	Összetett (közvetett) érzékszervi tulajdonságok
megjelenés, szín, alak, forma	friss állapot
állomány, állag, konzisztencia	szedési érettség
szag, illat, aroma	feldolgozási érettség
íz, zamat	

Gyógyétrend!!!!!!!!!!

Az **alkalmasság** követelményei szerint az élelmiszernek meghatározott ideig meg kell őriznie tulajdonságait szakszerű tárolás mellett. Továbbá úgy kell előkészíteni és csomagolni, hogy az megfeleljen a fogyasztó technikai háttérének. Tulajdonképpen közgazdasági elemekkel is párosuló, funkcionális elemeket is magába foglaló összetett kategória.

Szemponatok a specifikus minőségi kategóriák meghatározásához:

- Termesztő: termőképesség, ellenálló-képesség, növekedési erély, betakaríthatóság, tárolhatóság, szállíthatóság, stb.
- Feldolgozó: technológia és fizikai tulajdonságok, a végtermék piacképessége.
- Forgalmazó, fogyasztó: feldolgozottsági fok, időigényesség, állandó tulajdonságok, csomagolás, méret, felirat, információ, eredet, etika, stb.
- Egyéb: természeti környezet védelme, pszichológiai és szociális értékek, társadalmi presztizs, vallás, divat, ár, márka, stb

**Minősítés:** valamely terméknek, gyártmánynak, árunak szabvány vagy más elv alapján minőségi osztályokba sorolása. A minősítés a különböző módszerekkel meghatározott paraméterek alapján a megfelelés elbírálása.