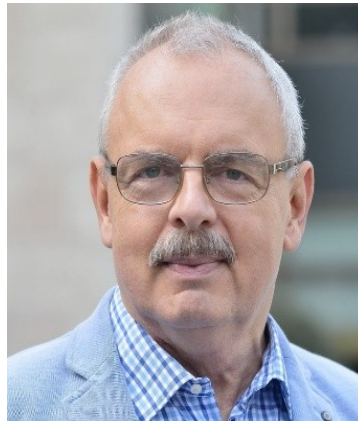


LE A KALAPPAL!



Mezey Tamás

Mindig imponál, ha valaki szakmájának kiváló ismerője és sokat tesz azért, hogy követői legyenek. Akinek fontos a minőség és a magyar minőségügyi szervezetek rangjának növelése, az utánpótlás felkészítése. Ráadásul tenni is akar a jobbítás érdekében. Mezey Tamás mindezekért rászolgált a kalap megemelésére.

- *Életrajzodat átnézve, nem tudtam eldönteni: mikor fertőződöttél meg a minőség vírusával?*
- Mindenekelőtt el kell mondanom, hogy nem tartozom a hagyományos értelemben vett minőségügyi szakemberek közé, akik a nagy múltú és a minőségügyi rendszerek kialakulásában meghatározó ipari, gyártói, termelői stb. területek szakértője. Egész életemben a turizmusban, a szállodai és vendéglátó területeken dolgoztam, döntően vezetőként és nemzetközi portfóliójú szállodacsoportoknál, ezért az ezekhez tartozó termékek és szolgáltatások minőségirányítása lett az én szakterületem.
25 éve kezdtem el aktívan foglalkozni minőségüggyel, amikor egy nemzetközi, 5 országban közel 40 szállodát működtető szállodacsoportnak lettem az első minőségügyi vezetője. Ezzel egy időben lettem tagja a Magyar Minőség Társaságnak és az EOQ MNB-nek. Egy ilyen nagy szállodahalmaz és a cégvezetés támogatása optimális lehetőséget biztosított az évek során egy komplex és hatékony minőségirányítási rendszer kialakítására, bevezetésére, működtetésére és folyamatos fejlesztésére, valamint a turisztikai szolgáltatások területén is jól alkalmazható minőségügyi eszközök és módszerek kiválasztására.
- *Miben különbözik a turizmus, vagy a szállodaipar például az autó- vagy gyógyszergyártástól?*
- A legfontosabbnak azt tartom, hogy szolgáltatásoknál, pl. egy szállodában a Munkatársak közvetlen kapcsolatban állnak a Vendéggel, és ez egyfajta szolgáltatási rugalmasságot igényel ahhoz a jó értelemben vett merevséghez képest, ami pl. egy autógyári gyártói folyamatnál indokolt. Ez megmagyarázza azt is, hogy a turizmusban a hagyományos minőségbiztosítási rendszereket általában miért nem használják.

- A Te előadásaid mindig igazi csemegének számítanak a minőségügyi konferenciákon és rendezvényeken. Kérlek, mondj néhány példát, hogy nálatok milyen eszközök és módszerek adják a minőségirányítási rendszerek módszer és eszköztárát!

- A turizmus, mint szakterület valóban kicsit kilóg minden minőségügyi rendezvény témái közül. A legtöbb résztvevő szeret utazni, szállodába, vagy étterembe menni, mindenkinek van már több-kevesebb személyes tapasztalata is, tehát a turizmus már a címében is jobban felkelti a hallgatóság érdeklődését, mint például egy szárazabb téma. A régi minőségbiztosítási rendszereken felnőtt szakemberek gyakran még ma is meglepődnek, hogy például egy turisztikai vállalkozás is használhat számos eszközt és módszert, a turisztikai cégek pedig akár komplex minőségügyi rendszert is. Ezeket bemutatni mindig élmény, különösen, amikor a gyakorlati munkából vett szakmai példákkal, képekkel, videókkal tudom ezeket alátámasztani, kitérve olyan hasznos és érdekes részletekre, esetekre vagy éppen csapdákra, amik kétségtelenül mozgalmassá tehetnek egy prezentációt és életet lehelnek egy esetlegesen ellaposodó rendezvénybe. Biztos az sem véletlen, hogy az én prezentációimat mindig ebéd utánra, vagy a rendezvény végére teszik a szervezők... Ehhez hozzájön még, hogy a szolgáltatások és különösen a turisztikai szolgáltatások minőségirányításával viszonylag kevesen foglalkoznak, így ritkábban lehet hallani előadást ebben a témában.

Ami magát, az optimálisan alkalmazható rendszert illeti, minden szervezetben szükség van egy jó alapszabályozásra. Ez a szálloda- és vendéglátóiparban általában az ún. „üzemeltetési és szolgáltatási sztenderd”, ami folyamatmenedzsment szemlélettel definiálja a főbb szakmai területek működésének előírásait. Ez a sztenderd, pl. a már hivatkozott korábbi munkaadómnál közel háromezer szakmai kritériumot tartalmazott! A munkatársaimmal közösen nem volt egyszerű feladatunk ezt összeállítani, de egy kiváló szakmai és értékelő anyag lett. Ez volt a szállodacsoport minőségügyi rendszerének alapja, ami évente egyszer önértékelés formájában lett auditálva. Egy nagyszámú minta – jelen esetben a sok szálloda – szinte kínálja a lehetőséget, hogy az önértékelés mellett évente egy ún. keresztértékelésre is sor kerüljön. Ez azt jelenti, hogy egyik szállodából egy erre felkészített szakember auditál egy másik, cégen belüli szállodát. Ezt hívják „cross audit”-nak. Ez nem csak egy újabb hiteles éves értékelést jelent, hanem példátlan szakmai fejlődési lehetőséget és tapasztalatot azoknak a cross auditoroknak, akik lehetőséget kapnak egy addig általuk ismeretlen szállodát teljes körűen bejárni és a sztenderd alapján értékelni. Ennél jobb szakmai tréning egyszerűen nincs!

De itt még nincs vége, mert az alapsztenderdből lehet készíteni egy olyan rövidített változatot, ami csak a termékek és szolgáltatások minőségéhez közvetlenül kapcsolódó kritériumokat tartalmazza, ez alapján időnként el lehet végezni egy gyors, ún. Quality Auditot.

A sztenderdet és a hozzákapcsolódó háromféle auditot azért emelem ki, mert van még egy óriási előnyük. A sztenderdet a saját Munkatársaink dolgozzák ki és frissítik, ill. mindhárom auditot, az önértékelést, a keresztértékelést és a quality auditot is ugyancsak a saját munkatársak végzik, tehát ennek a négy meghatározó elemnek nincs érdemi költsége! Nem költöttünk semmit külső cég által végzett felkészítésre, tanúsításra és külső auditokra, hiszen a turizmus munkafolyamatait senki nem ismeri jobban, mint mi, az ott dolgozók. Ez a költségtakarékos megvalósítás és működtetés, gyakran meghatározó érv volt annak érdekében, hogy a Vezetés, és a tulajdonosi kör támogassa a minőségügyi rendszer bevezetését és hosszú távú működtetését.

Innentől már minden könnyebb és be lehet vezetni további egyszerű és hatékony eszközöket, mint a pl. a vendégkérdőívek (korábban papír alapú, ma döntően online) és az online review-k rendszerét, ami egyfajta reputation management, vagy a vendégelégedettség mérésének és értékelésének számos gyakorlati módszerét. Szükség van benchmarkingre és a versenytársainkra vonatkozó információra, legjobb, ha a saját munkatársainkat küldjük el, pl. megnézni az újonnan megnyílt szállodákat. Minden Munkatársunknak nyitott szemmel kell járni a szakmában és gyűjteni kell a best practice megoldásokat, amiket a partnereink, vagy a versenytársaink már gyorsabban kitaláltak és bevezettek, mint mi.

Ha a Vezetés ad rá egy kis pénzt, akkor jöhetnek az igazi csemegék, a további hatékony módszerek, mint például a Mystery Guest Visit, amikor egy külső próbavásárló tölt el nálunk néhány napot és auditál minket a sztenderdünk alapján, majd megküldi nekünk a tapasztalatai alapján elkészített komplex check-listát, az általa készített fényképeket, videókat és hangfelvételeket. Persze ez utóbbi vizsgálati módszer rendszeres alkalmazásához már erős minőségügyi elkötelezettség kell, ill. a vezetés egyértelmű állásfoglalása, hogy valóban akarunk-e saját magunknak és a cégnek tükröt tartani és tényszerűen megismerni a gyengeségeinket is. Nos, ez nem mindig könnyű, hiszen egyetlen vezető sem szereti például fényképeken látni, hogy a területén milyen hibákat talált a próbavásárló.

Az alkalmazott és az esetleg bevezethető további minőségügyi eszközök és gyakorlatok tárháza igen széles, és külön figyelmet kell fordítani azokra, amiket a turizmusban nem, vagy csak nagyon ritkán alkalmaznak (Six Sima, Lean, Kaizen, stb.) de a hosszú évek során annyira tökéletesedett a módszertanuk, hogy egy részük akár itt is hasznosítható lehet.

Persze mindezeket nem tarthatja kézben egyetlen minőségügyi vezető. Óriási lehetőség volt számomra, hogy egy közel 40 szállodából álló szállodacsoportnál is dolgozhattam, ahol minden szállodának volt egy, a minőségügyi teendőkért felelős munkatársa, ők voltak az ún. Minőség Nagykövetek. És a már hivatkozott keresztellenőrzéseket végző munkatársak a cross auditorok is alkottak egy csapatot. Ebben a két team-ben különböző szállodai területeken dolgozó, nagy tapasztalatú, pozitív gondolkodású és a minőségirányításért elkötelezett kollégák óriási és komplex szakmai tapasztalatot halmoztak fel, ezáltal nemcsak számomra, de mindenekelőtt a cégvezetésnek egy biztos szakmai háttérrel jelentettek.

- *Előképzettséged alapján sokféle szakmát választhattál volna, mégis a minőségügy jelenti számodra az életteret. Itt érzed jól magad. Jól látom?*
- A főiskola befejezése után igyekeztem minél több olyan szakmai területen dolgozni, ahol megszerezhettem azokat a gyakorlati alapismereteket, amiket később, számos különböző vezetői beosztásban szintetizálni tudtam és kiegészíthettem egyfajta folyamatmenedzsment szemlélettel. És mivel szerintem a minőségirányítás nem más, mint a folyamatok alapos ismeretén nyugvó tevékenység kiegészítve egy folyamatos fejlesztéssel, nem volt véletlen, hogy a minőségügyi munka lett számomra az egyik optimális élettér. A szakmai konferenciákon és rendezvényeken tartott előadásaim pedig megnyitották az utat, hogy számos kiváló nemzetközi szakembert sikerült partnernek megnyernem a minőségfejlesztési területen a kötetlen gondolat- és tapasztalatcseréhez. Ez valóban jó érzés. Hosszú évekig tagja voltam például az ISO TC 228 nevű nemzetközi munkacsoportnak is, ami a turisztikai szolgáltatások és az ISO szabványok lehetséges kapcsolódásával foglalkozott.
- *Több minőségügyi szervezetben dolgoztál, dolgozol. Nem köteleződtél el egyetlen közösségnél.*
- Legaktívabban az EOQ MNB munkájában veszek részt, a Minőségrendszerek szakbizottság társelnöke vagyok, valamint tagja a Felügyelő Bizottságnak.
- *Tanítasz a Budapesti Gazdasági Egyetemen. Oktatóként és minőségszakemberként hogyan látod a minőségügyi utánpótlás helyzetét?*
- Valamikor, úgy „100 éve” magam is oda jártam, így különleges élmény időnként vendégelőadóként prezentálni turisztikai minőségirányítás témában, vagy államvizsga elnökként bepillantani a végzősök gondolatvilágába és merőben új értékrendjébe. Utánpótlásról nem beszélhetek, hiszen a minőségügyi ismeretek oktatása – tudomásom szerint – nem alaptantárgy, hanem kiegészítése a tananyagnak. De ez így jó, tanulják meg a hallgatók a tananyagot, végzett szakemberként szerezzenek bel- és külföldön komplex tapasztalatokat, aztán akinek van elég tapasztalata és affinitása az próbálja ki magát a minőségirányításban.
- *Milyen a minőségképed? Számodra mi jelenti a jó minőséget?*

- Alapból azt mondanám, hogy „a minőség, az érintett felek elégedettsége”. Ezek a Vendég, vagy Vevő, a Munkatársak, valamint a beszállítók és a szerződött partnerek.

Ugyanakkor a minőségirányítás a gyakorlatban egy folyamatmenedzsment, és – akár tetszik, akár nem, ki kell mondani – a minőség végül is egy gazdasági döntés, amihez meg kell találni a megfelelő eszközöket.

Minőségügyi vezető kollégáknak gyakran javaslom, érveljenek a cégvezetésük felé azzal, hogy ha a vállalkozásnak van egy bevezetett és jól működő minőségirányítási rendszere, az a vagyonértékelésnél jó pár százalékkal megnövelheti a cég értékét. Esetleg azt is említsék meg, hogy a termék, vagy szolgáltatás minősége – az ára mellett – meghatározó szerepet tölt be a potenciális vendég, vagy a vevő választásánál, döntésénél.

Ami a minőségirányítás jövőjét illeti, szerintem mindig szükség lesz egy jó alapszabályozásra, (mint pl. a turizmusban a sztenderdekre), nem kell minden újdonságot nekünk kitalálni, viszont figyelni kell a szakmáink best practice megoldásait és egyszerű, hatékony minőségügyi eszközöket kell alkalmaznunk.

Tapasztalataim alapján a minőséget 80%-ban csinálni, azaz megvalósítani és fejleszteni és csak 20%-ban ellenőrizni kell. Pénzügyi és emberi erőforrásaink meghatározó részét az előbbire célszerű fordítani és nem pedig az auditokra.

- *Legutóbb az ISO 9000 FÓRUM Egyesület jó hangulatú sétahajós évváró rendezvényén találkoztunk. Hogyan látod és miért szereted a FÓRUM munkáját?*

- Mindenekelőtt köszönettel tartozom az ISO 9000 Fórumnak, hogy egy éve a tagjai közé fogadott, hiszen minden bizonnyal én vagyok az egyesület egyetlen olyan tagja, aki érdemben soha nem dolgozott ISO rendszerekkel. Külön köszönet Rózsa András elnök úrnak, aki ezúttal is kiváló érzékkel látta meg, hogy a tavaly megszűnt Magyar Minőség Társaság jelentős létszámú tagságát és szakmai tudásbázisát nem szabad szélnek eresztetni, ezért kedvező lehetőséget biztosított sokunknak az ISO Fórumba történő belépésre.

A mögöttünk álló évben igyekeztem minél több rendezvényen részt venni, régi és új szakember kollégákkal tapasztalatot cserélni és megismerni a tagságot. Sok a fiatal szakember, ami számomra nagyon komoly pozitívum, ugyanakkor a minőségügy ikonikus szereplőivel is lehetőség nyílik tapasztalatokat és gondolatokat cserélni.

Nagyon sok sikert kívánok az új Elnökségnek, és ha bármelyik tagunk úgy érzi, hogy tudok még valami újat mondani neki a turisztikai tapasztalataim alapján, hát ne fogja vissza magát, várom a megkeresését!

Sződi Sándor