

KISSNÉ PINTÉR ZSUZSANNA

MOL Petrolkémia Zrt. - üzleti támogatás vezető szakértő, DS Minőségirányítás MPK



„... Mennyire vagyunk hitelesek a saját területünkön, hogyan tudunk összefogni, hogyan tudunk lobbizni azért, hogy a jövőben a minőség szemlélet megmaradjon.
Nem vagyok biztos abban, hogy csak ebben a formában működhet.
A vízióm valahol egy olyan minőség tudatos vállalatvezetés és munkavállalói együttműködés, ahol mindez már rutinná válna.
Azt azért látom, hogy ebben még van egy fejlődési lehetőségünk.”

- *Kedves Zsuzsa! Mi minden történt eddigi szakmai munkássága során, míg „Üzleti támogatás szenior szakértő nem lett a MOL-nál?*
- Egyáltalán nem minőségüggyel szerettem volna foglalkozni. Villamosmérnökként végeztem, így az első munkahelyemen, amely „természetesen” az akkori Tiszai Vegyi Kombinát, -azaz a TVK volt-, az akkori Villamosenergia Főosztályon helyezkedtem el, ahol akkor elsősorban tervezési feladatim voltak. Akkoriban - és itt a 90-es évek elején járunk - alakult egy nagyon kis létszámú csapat, akik elkezdtek az akkoriban még Magyarországon igencsak gyermekcipőben járó minőségügyes szabványokkal, az ISO 9000-rel foglalkozni. Ez egy nagyon új szemléletet jelentett minden cég életében. Mivel a vegyiparban működtünk, ezért úgy gondolom meglehetősen jó alapokkal indultunk, már ami a szabályozottságot jelentette, de mégis a szabványban megfogalmazott követelmények nagyon szépen vezették és irányították a gondolkozásunkat. Szokatlan volt akkor még a munkatársaknak az auditálás, és visszatekintve azt látom, hogy megkezdődött a cégen belül egy kölcsönös együttműködés, egy bizalmi légkör kialakítása. Szerencsésnek érzem magam, hogy egy ilyen nagy cégnél a kezdetektől részem volt ebben a folyamatban. Természetesen szükségesünk volt a folyamatos képzésre - mind nekünk, a QM csapatnak, mind a cég többi munkatársának - és ekkor gyakran vettük igénybe tanácsadók közreműködését, akik nagymértékben alakították gondolkozásunkat. És itt mindenképpen megemlíteném a Szenzort és a TÜV-öt, akiknek ma is jól ismert szakembereivel kezdhettük annak idején.
- *Korábbi és mostani egyéni sikerei közül melyeket emelné ki?*
- Nem igazán a személyes sikereim a fontosak, azt hiszem elmondhatom, hogy mindig jó csapatban, igazi csapatban dolgoztam. Ha ki kell talán emelnem közülük párat, akkor a TVK-s életemben a

Nemzeti (1998), majd az Európai Minőség Díj (2001) pályázaton való szereplésünket emelném ki. MOL-os életemből pedig talán az INNOMOL rendszer - ez egy dolgozói ösztönző rendszer - kiépítése és bevezetése az, ami először eszembe jut. De igazából nagyon nehéz a választás, mert nagyon szerencsés vagyok és sok, érdekes, kihívó feladattal foglalkozhattam, rengetek projektben vettem és vehetek részt a mai napig is. Mint vezető, talán a MOL-ban lévő Quality-s csapat igazi csapattá alakítása, minőségügyi stratégiai irányok meghatározása volt számomra nagyon kedves és maradandó feladat.

- *Miként definiálná a jó minőséget? Mi jellemzi minőség felfogását?*

- Mindig a teljes szállítói láncban, a teljes folyamatban igyekeztem gondolkodni. Nem akarok unostalanig ismételt már-már közhelyeket felhozni, de igenis: egymás szállítói és vevői vagyunk egyszerre, emiatt mindent komplexen szabad csak szemlélni. A minőségnek nagy kihívása a gyakorlati életben a hatékonyság. Ezt a kérdést egyébként a hozzánk jelentkező kollégáknak is szeretem felvetni és a témát egy kicsit „átfilozofálva” a jelölttel körbejárni.

- *Tudom, hogy szívesen alkalmaz minőségtechnikákat és módszereket. Melyek ezek közül a leggyakoribbak és hoztak-e üzleti sikereket?*

- Először még azt gondoltam erről a kérdésről, hogy ha mi, „minőségügyesek” nem hinnénk ezekben a módszerekben és nem alkalmaznánk, akkor kik? Ma már azt látom, hogy az üzleti életben teljesen elterjedtek ezeknek a módszereknek az alkalmazásai. Sokan talán – meg merem kockáztatni - nem is biztos, hogy tudják milyen technikát, vagy módszert használnak éppen a problémáik megoldása során. Nincs kedvencem. Igyekszem minden helyzetben a célravezető, szükséges és elégséges elvét követni.

- *A minőség hazai elfogadottságát, a „minőségmunkások” presztízsét hogyan ítéli meg?*

- Úgy látom, hogy volt a szakmának talán rosszabb és jobb periódusa is az elmúlt évek, vagy inkább évtizedek alatt. Volt feljebb és lejjebb. Talán most egy kicsit inkább a leszálló ágra pozicionálnám, de nem minden ágazatra merném ezt határozottan kijelenteni. Nagyon sok iparágban igenis jelentős tényező jelenleg is a minőségügy. De! Itt van a jelen szakmai szervezeteknek, szakmai vezetőknek, vagy bármilyen szinten dolgozó kollégáink felelőssége. Mennyire vagyunk hitelesek a saját területünkön, hogyan tudunk összefogni, hogyan tudunk lobbizni azért, hogy a jövőben a minőség szemlélet megmaradjon. Nem vagyok biztos abban, hogy csak ebben a formában működhet. A vízióm valahol egy olyan minőségtudatos vállalatvezetés és munkavállalói együttműködés, ahol mindez már rutinná válna. Azt azért látom, hogy ebben még van egy fejlődési lehetőségünk.

- *Több minőségügyi rendezvényen vett részt (legutóbb Balatonalmádiban az ISO FÓRUM konferencián láttam). Fontosnak tartja az egymástól tanulást, a benchmarkingot?*

- Erre a kérdésre nagyon határozottan és egyszerűen tudok válaszolni. Az eddigi pályafutásom alatt számomra ez az egyik legfontosabb és a leghasznosabb módja a tanulásnak. Azt tapasztaltam, hogy teljesen mindegy, hogy egy másik ipari ágazatot vagy esetleg egy szolgáltató szektort nézek, biztosan találok egy, de inkább több olyan jó megoldást, ami beindítja a gondolataimat és mindenképp meg fogom próbálni azok adaptálását a saját szervezetemnél.

Az ISOFÓRUM rendezvényein jellemzően nagy létszamban vannak jelen a hazai minőségügy jeles képviselői, így nagyon jó lehetőséget jelent számomra a szakmai kapcsolatok kiépítésére, mélyítésére. Nem titok, nagyon sok ilyen ismeretség révén tudtam, illetve tudott a csapatom nagyon jó benchmark lehetőségekhez jutni, amelyekből tanultunk és eredménye ma már ott van valamelyik folyamatunkban, vagy egy vizualizációban, vagy más gyakorlatban.

- *Önnek és munkatársainak milyen lehetőségeik vannak az önképzésre, a fejlődésre?*

- Több lehetőségünk van, mint azt hiszem mindenkinek. Alapképzésnek természetesen az iskolai rendszerű BSC, MSC képzéseket preferáljuk, minőségügyi képzések terén is találhatóunk ma Magyarországon több, magas színvonalú képző helyet. Nálam - és ez szubjektív vélemény - a Pannon Egyetem ebben előkelő helyet foglal el.

Ha nem egyetemi képzésről beszélünk, akkor természetesen ma már szintén elérhetőek a piacon nagyon jó tanfolyami képzések és mostanában már e-learninges képzések tárházát is megtalálhatjuk az interneten.

Úgy látom viszont, hogy a mai felsőfokú intézményekből kikerülő fiataloknál nem egyenszilárdságú a minőségügyi előképzettség, ismeret. Ebben szerintem a szakmának mindenképpen van még tennivalója. Én nagyon szeretem az iparból érkező, tehát szakmai tapasztalatokkal is bíró oktatókat. Remélem a jövőben egyre többen lesznek.

- *1998-ban a TVK Rt. Nemzeti Minőségi Díjat kapott. Véleménye szerint, ma hogy állnak a szervezeti kiválóság terén?*

- Van bennem egy kis hiányérzet amiatt, hogy nem folytattuk az önértékelést a Nemzeti Minőségi Díj kritériumrendszeré alapján. Szerintem nagyon hatékony eszköz volt arra, hogy irányba állítson és segítsen a feladatokat priorizálni, a fókusz megtalálni. Arra is nagyon jó eszköz, hogy a vállalatban felhalmozódott tudást összegyűjtse és mintegy „lexikon” közzé tegye. Emlékszem, hogy több terület alkalmazott módszereit az önértékelés során ismertük meg, és ekkor csodálkoztunk rá igazán mélyen egymás jó gyakorlatára. Később, még több évig tudtuk használni az összegyűjtött információkat és a tapasztalati tudást. Mivel régen foglalkoztam részletesen a Nemzeti Minőségi Díjjal, így nehezen tudom megítélni és értékelni a jelenlegi helyzetet, de a cégünket és folyamatainkat ismerve: továbbra is erős alapokkal rendelkezünk.

- *Milyen szakmai teendői vannak? Milyen rövid és középtávú terveket dédelget?*

- Jelenleg az MPK-ban egy gigaberuházás zajlik. Egy hatalmas Poliol komplexum épül. Az új termékek értékesítésével kapcsolatban nagyon sok új vevői igény – ISO 28000, HACCP, GMP, ISO 22000 stb. - generálódott az ún. alap irányítási rendszerek mellett. Továbbá új kihívásként jelentkezik a vegyiparban az ISCC, ISCC+ rendszerek bevezetése is. Azt hiszem, van kihívás bőven, már akkor is, ha csak ezeket az új rendszer követelményeket kell megismerni és elsajátítani.

- *Szeret utazni. Milyen módon tud még kikapcsolódni, regenerálódni?*

- Szerencsésnek tartom magam, mert nagyon sok mindennel ki tudok kapcsolódni. Ilyen természetesen az utazás, a zene, a könyvek, különböző karitatív tevékenységek. Most leginkább azt tanulom, hogy tudjak magammal is jól lenni és magamban is - a gyermekeim már nagyon, mindketten Budapesten élnek - hasznosan eltölteni a szabadidőmet.

A tudatos „szakmázás” nagyon kevés a magánéletemben, bár óhatatlanul is beszélgetünk a férjemmel ilyen témákról is. Sőt néha beleesik az ember egy-egy szakmai szituációba, és itt például olyan nagyon egyszerű és mindennapi élethelyzetekre gondolok, mint egy elégedettségmérés vagy egy reklamáció. Ilyenkor azért már fut is végig az agyamon, hogy vajon milyen folyamatokat indítok el egy válaszzal vagy egy észrevételemmel 😊?