

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

Sződi Sándor (IFKA - Iparfejlesztési Közhasznú Nonprofit Kft. minőség szakértő)

„... azt gondolom, hogy az emberi minőség minden más minőség alapja. A jó minőségű termékeket emberek állítják elő, emberek nyújtják a minőségi szolgáltatásokat az ügyfelek számára, a folyamatok és az irányítási rendszerek hatékonysága, eredményessége is az azokat irányító, működtető, a minőség iránt elkötelezett és tudatos vezetőkön, munkatársakon múlik.”



Beszélgetés Tóthné Dr. Veinperl Ilonával

- *Légy szíves felvázolni eddigi szakmai életutad számodra legfontosabb állomásait!*
- A Budapesti Műszaki Egyetemen szereztem vegyészmérnöki diplomát, szerves és biológiai vegyipari szakon. Néhány hónapos élelmiszeripari termelésben töltött gyakorlat után a Konzervipari Kutatóintézetben töltöttem el 11 évet, végigjárva a tudományos munkatársi fokozatokat egészen az osztályvezetői beosztásig. Élelmiszeripari mikrobiológiával, higiénéjével, érintőlegesen technológiával is foglalkoztam, a laboratóriumi vizsgálatok mellett mikrobiológiai témájú, az iparban hasznosítható kutatásokban is részt vettem. Ebben az időszakban végeztem el a biotechnológus szakmérnöki képzést ugyancsak a Műegyetemen, és itt nyertem el az egyetemi doktori címet is enzimológiai szakterületen készített disszertációmmal. A következő állomást a szakmai pályámon a Magyar Szabványügyi Hivatal (1995-től Magyar Szabványügyi Testület) jelentette, ahol kezdetben vizsgálólaboratóriumok akkreditálása, majd minőségirányítási rendszerek tanúsítása volt a feladatomban. Munkatársaimmal együtt kidolgoztuk a belső auditor képzés tananyagát és számos tanfolyamot tartottunk az évek során, kialakítottuk az MSZT minőségirányítási rendszerek tanúsítását végző szervezetekre vonatkozó irányítási rendszerét, amelyet az elsők között akkreditáltattunk a tanúsító szervezetek közül – nemcsak a NAT-tal, hanem a tanúsítványok kölcsönös elismerése érdekében a Svéd Nemzeti Akkreditáló Testülettel, a SWEDAC-al is. Abban az időben nyerte el az MSZT az IQNet tagságot, amelyet

szintén egyfajta – a dokumentumaink és a működésünk helyszíni vizsgálatát is magában foglaló – auditálás előzött meg. 1999 óta a MÁV INFORMATIKA Zrt.-nél (2013 óta MÁV Szolgáltató Központ Zrt.-nél dolgozom), ahol a minőségirányítási rendszer kialakítása, majd folyamatos fenntartása és fejlesztése a fő feladatomban.

- *Ki és mikor „fertőzött meg” a minőséggel? Kitől, vagy kiktől tanultál (a teljesség igénye nélkül)?*
- Kölcssey gondolata, a „Jót, s jól! Ebben áll a nagy titok...” nemcsak a munkában eltöltött éveimet, hanem már a tanulmányokkal töltött időszakát is jellemezte az életemnek. Klasszikusan minőségüggyel, minőségirányítási rendszerekkel 25 éve foglalkozom, az MSZH-ban/MSZT-ben töltött időszaknak köszönhetően nemcsak az akkreditálásban, a minőségirányítási rendszerek tanúsításában, a minőségügyi oktatásokban szerezhettem meg a szükséges alapokat és a gyakorlati tapasztalatokat, de személyesen is megismerhettem a minőségügyi szakma számos jeles képviselőjét, részt vehettem az ISO 9000 Fórum megalakításának előkészületeiben, és bekapcsolódhattam a Nemzeti Minőségi Díjra pályázó szervezetek pályázatainak értékelésébe is.
- *Mi jellemzi minőségfelfogásodat? Mit jelent Neked a jó minőség?*
- Ez egy nagyon összetett dolog, és több oldalról is megközelíthető. Számomra talán az emberi oldal a legfontosabb, azt gondolom, hogy az emberi minőség minden más minőség alapja. A jó minőségű termékeket emberek állítják elő, emberek nyújtják a minőségi szolgáltatásokat az ügyfelek számára, a folyamatok és az irányítási rendszerek hatékonysága, eredményessége is az azokat irányító, működtető, a minőség iránt elkötelezett és tudatos vezetőknél, munkatársakon múlik.
- Rendszeresen veszel részt auditokon. A megújuló szabványok mennyire segítik alkalmazójuk versenyképességét?
- Változik és folyamatosan fejlődik a világ, amit – nagyon helyesen – a szabványalkotók is figyelembe vesznek. Az új irányítási rendszerszabványok egységes szerkezetet követnek, megkönnyítve az alkalmazó szervezetek számára az irányítási rendszerek integrált kialakítását és működtetését. A 2015-ben kiadott új ISO 9001 szabvány tovább erősíti a folyamatszemplétet, megköveteli a kockázat alapú gondolkodásmódot, elvárva a kockázatokkal és lehetőségekkel való foglalkozást a nem kívánt hatások megelőzése, illetve a kívánt hatások erősítése érdekében. Amellett, hogy az új szabvány a szervezet vezetésének érdemibb részvételét várja el az irányítási rendszer működtetésében, számos területen megfogalmazza a változások tervezett és irányított kezelését. Mindezek természetesen a vállalkozások versenyképességének növelését is elősegítik.
- *Szigorú auditornak tartanak? Rámutatni szeretsz a fejlesztendő tevékenységekre, nemmegfelelőségekre, vagy inkább azok kijavításához adsz segítséget?*
- Remélem, nem a „szigorú” jelző az, amely az auditált szervezetek képviselőinek elsőként eszébe jut rólam. Inkább az alaposság, a felkészültség és az objektivitás a jellemzője az auditori munkámnak. 1992-ben végeztem az első harmadik feles auditomat egy nagy húsipari vállalatnál,

az elmúlt 25 évben több száz belső és külső auditon vettem részt, többnyire az auditorcsoport vezetőjeként. A nemmegfelelőségek, fejlesztendő területek feltárása, azonosítása minden típusú audit során feladata az auditornak, azok kezelésére azonban egy harmadik feles audit során konkrét javaslatot nem tehet az auditor, csupán megoldási lehetőségeket ismertethet példaként, de a javítás mikéntjének eldöntése az auditált szervezet dolga és felelőssége. Belső auditoknál természetesen a tapasztalataink és a cég ismerete alapján segítséget nyújtunk szükség esetén a nemmegfelelőségek javítására, a fejlesztési lehetőségek kezelésére szolgáló intézkedések meghatározásakor, ha erre igény mutatkozik.

- *Tapasztalataid szerint milyen érvekkel lehet leginkább megnyerni a mai vállalkozásokat arról, hogy érdemes tanúsított minőségirányítási rendszereket működtetni? Mennyire jelent vonzerőt egy tanúsított rendszer?*
- A minőségirányítási rendszer követelményeit az ISO 9001 szabvány a PDCA logikára fűzi fel. Ez nem jelent egyebet, mint hogy először meg kell tervezni a minőségirányítási rendszer és a folyamatok célját, valamint a célok eléréséhez szükséges tevékenységeket és erőforrásokat, majd a tervezett tevékenységeket végre kell hajtani, ellenőrizni kell, hogy valóban elértük-e a kitűzött célokat, és szükség esetén megfelelő intézkedéseket kell foganatosítani, ha ez mégsem sikerült. Nem véletlenül a PDCA modellt a minőségirányítás nulladik alapelvének vagy a „józan paraszti ész” alapelvének is szokás nevezni. Ma sem tudok ennél egyszerűbbet és nagyszerűbbet, annak ellenére, hogy ma már egy tanúsított rendszer nem feltétlenül jelent versenyelőnyt, inkább egy olyan szilárd és biztos alapnak mondanám, amire biztonsággal lehet építeni, folyamatosan megfelelvén változó körünk újabb és újabb kihívásainak.
- *Mi a véleményed a minőségügy és a minőségszakemberek megítéléséről? Hogyan látod a minőségügyben az ifjú titánok megjelenését?*
- A minőségügy és a minőségszakemberek megítélése is veszített korábbi presztizséből. Ennek okait boncolgatni egy külön értekezés témája lehetne. Az az érzésem – és ez nem csupán a minőségügyre és a minőségszakemberekre vonatkozik – hogy a szakmai teljesítmény nem mindig kapja meg a kellő elismerést, más szempontok sokkal hangsúlyosabbakká válnak, illetve az információk és a feladatok áradata sok esetben nem kellően megalapozott döntéseket, felületes munkavégzést eredményez. A vezetők fiatalabb generációjáról sem szeretnék általánosan nyilatkozni, szerencsére most is vannak közöttük a minőség iránt fogékonyak és elkötelezettek, ami azért ad okot némi bizakodásra.
- *Sokat dolgozol. Aktív tagja vagy több minőségügyi szervezetnek. Hol és mit csinálsz?*
- A tagság bizalmának köszönhetően az ISO 9000 Fórum Egyesület Felügyelő Bizottságának tagjaként az idén már a harmadik 4 éves ciklust kezdtem meg. Rendszeresen részt veszek a Fórum által rendezett színvonalas konferenciákon. Korábban az EOQ Magyar Nemzeti Bizottság Ellenőrzési Bizottságának is tagja voltam, jelenleg a Választmány tagjaként tevékenykedem.

- *Mennyire tartod fontosnak és elérendőnek a szervezeti kiválóságot?*
- A szervezeti kiválósággal és a díjmodellekkel a 90-es évek közepén ismerkedtem meg, jó néhány éven keresztül részt vettem a Nemzeti Minőségi Díj, illetve néhány alkalommal a Közoktatás Minőségéért Díj elnyerésére benyújtott pályázatok értékelésében. Ennek köszönhetően megismerhettem számos igazán kiváló céget, igazán elkötelezett és hosszútávon gondolkodó cégvezetőt. Az önértékelés, a fejlesztendő területek rendszeres meghatározása, prioritizálása és a bevezetendő intézkedések meghatározása, megvalósításának és eredményességének figyelemmel kísérése és értékelése ma is hatékony eszköz lehet minden cégvezető kezében, aki számára fontos a bevonáson alapuló vezetés és a szervezet tartós sikere, akár a pillanatnyi előnyök (vagy vélt előnyök) ellenére.
- *Díjértékelői tapasztalataidat hol és milyen módon tudod átadni?*
- A munkahelyemen is jól kamatoztathatók ezek a tapasztalatok a saját működésünk fejlesztésekor, emellett az auditok során is lehetőség van a fejlesztendő területek meghatározásakor a másutt látott jó példákra hivatkozni.
- *Milyen rövid és középtávú terveid vannak?*
- Az új ISO 9001 szabvány követelményei alapján túl vagyunk a minőségirányítási rendszerünk átalakításán, amelyet egyben a folyamatok átgondolására, újraszervezésére is felhasználtunk. A szeptemberi külső auditig még sok feladat áll előttünk: többek között be kell fejezni a minden munkatársra kiterjedő képzési és tudatosítási program megvalósítását, meg kell szilárdítani és a gyakorlatban is el kell mélyíteni a kialakított folyamatmenedzsment rendszert, emellett a kijelölt kritikus folyamatok esetében fel kell mérnünk, majd megfelelő intézkedésekkel kezelnünk kell a folyamatszintű kockázatokat. Középtávon szeretnénk az eddigi irányítási rendszerekkel integráltan kialakítani és bevezetni az IT szolgáltatásirányítási rendszert is, amelynek informatikai támogató rendszerét 2015-től fokozatosan vezeti be a cég. Néhány év múlva nyugdíjba megyek, ezért fontos lenne az utódom megtalálása és kinevelése is.
- *Hogyan tudsz kikapcsolódni, regenerálódni? Van-e kedvenc hobbid?*
- Jelenleg erre nem sok idő jut. Szerencsére szeretek főzni, ezt hétvégenként szinte kisüzemi méretekben művelem. Azt szokta mondani a családom, hogy nyugdíjasként kifőzdét is nyithatnék. Bevallom, nekem más terveim vannak, amelyek között az önkéntes munka, az unokák istápolása, az utazás, a kertészkedés és a tanulás egyaránt szerepel. Sokat olvasok, és a színház is a kedvenc időtöltéseim közé tartozik.
- *Megköszönve tartalmas válaszaidat, a kiváló egészség mellett kívánom terveid mihamarabbi valóra válását!*