

JÓK A LEGJOBBAK KÖZÜL

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

- Aki minőségi terméket/szolgáltatást fogyaszt, azt a termék/szolgáltatás, vagy az általa generált érzés ragadja magával. Életünk és környezetünk fontos része a minőség, amit becsben kell tartanunk.

Patakiné Gyökeres Mónika



Patakiné Gyökeres Mónika

- *Légy szíves foglald össze eddigi szakmai pályafutásod legfontosabb állomásait!*
- Jogi szakokleveles közgazdászként végeztem Pécsen, majd rögtön a Zwack Unicum Nyrt.-nél kezdetem el dolgozni a győri kereskedelmi telephelyen adminisztráció vezetőként. Főbb feladat a vevőkiszolgáláshoz kapcsolódó pénzügyi adminisztráció irányítása volt. A kereskedelmi telepek munkájának központosításával és a regionális raktározás és kiszállítás megszüntetése után ugyanebben a pozícióban folytattam a munkát két évvel később, csak már mint központi adminisztráció vezető. Több mint 30 kolléga munkáját koordináltam, a rendelések felvételétől egészen a számlázásig. 1999-ben, első gyermekem születése után kerültem a minőségbiztosítási főmérnökségre, Lackó Iván kollégámnak köszönhetően, akivel még a kereskedelemben sokat dolgoztunk együtt azon, hogy minél jobb legyen a vevőkiszolgálás folyamata. Minőségköltség menedzseri, majd TQM menedzseri pozícióban vettem ki részemet a főmérnökség munkájából és közben tanultam ezt a szakmát is. Egy rövid, másfél éves kitérőt tettem a 2000-es évek elején és kipróbáltam magam a közigazgatásban, az akkori Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél dolgoztam a minőségirányítási rendszer kiépítésén, de visszahúzott a szívem és szerencsére szívesen is fogadtak vissza a régi kollégák. A főmérnökség megszűnésével 2004-ben vettem át a terület vezetését korábbi főnökömtől, és lettem irányítási rendszerek vezető. Itt szeretném megemlíteni, hogy Lackó Ivánon kívül nagyon sokat köszönhetek Flanek Anikónak, aki nyugdíjazásáig a főmérnökséget vezette, és aki még ezután is, egészen a múlt évig tanácsadóként támogatott és segítette munkánkat; Szeifert Zsuzsának, aki

környezetvédelmi és higiéniai szakemberként ezeket a területeket is közel hozta hozzám. Azóta ebben a munkakörben irányítom az ISO alapú rendszerek működését, fejlesztését, szorosan együtt működve a különböző szakmai területekkel, első sorban talán a gyárakkal és a központi laboratóriummal. Ma már négy rendszer működik a vállalatnál, minőségirányítási, környezetközpontú irányítási, élelmiszerbiztonsági rendszer és a múlt évben tanúsítottuk az energiairányítási rendszert is. Emellett vagy inkább ehhez kapcsolódóan a szívem csücske a folyamatszervezés, a projekt menedzsment is, szerencsére adódik alkalom ezekben is munkálkodni, és időközben a vállalatok társadalmi szerepvállalásának, a CSR-nek, valamint a fenntartható fejlődésnek a fókuszba kerülésének köszönhetően, ezzel a területtel is ismerkedem. CSR menedzsment szakközgazdász képesítést szereztem, részt veszek a vállalat fenntarthatósági stratégiájának megvalósításában és az ehhez kapcsolódó közzétételi, kommunikációs feladatokban, pl. a Fenntarthatósági jelentés elkészítését koordinálom.

- *Mit csinál manapság az irányítási rendszerek vezető a Zwack Unicum Nyrt. - ben?*

- A munkám nagy része, a gondolkodásom alapvetően a PDCA modellre épül, erre jöttem rá, belegondolva ebbe a kérdésbe; bocsánat, hogy ezt a filozófiát – ami lehet, hogy már kicsit kiüresedett - ide behozom. Tehát: tervezés- egyeztetés, jóváhagyás a vezetőség részéről, majd csináljuk- együtt, közösen; aztán folyamatos monitoring, hogy amit csinálunk, az jó-e, kellően hatékony-e, megfelelünk-e közben a jogi és egyéb önként vállalat követelményeknek, mit tükröznek a mutatószámok, hol vannak kockázatok és lehetőségek; ahol szükséges avatkozunk be, korrigálunk, fejlesszünk folyamatot, új mutatószámot, az embereket képzéssel, stb. A vállalat és vezetése ebbe partner, így ezt a filozófiát nem is sajátítanám ki magamnak. Ha mindezt a mindennapokra szeretném lefordítani, akkor a szabványokban található menedzsment típusú követelmények működtetése mindenképpen a feladataim közé tartozik, ezen kívül folyamatosan figyelem a jogszabályi változásokat, ha kell az új követelmények adaptációját előmozdítom, kezelem a termékekhez kapcsolódó hatósági ügyeket és fogyasztói reklamációkat is. Viszonylag sok belső képzést, oktatást tartunk, ebből is kiveszem a részem. Van egy gyári termelési-hatékonysági KPI rendszerhez kapcsolódó minőségügyi-környezetvédelmi mutatószám struktúra, annak értékelése havi feladat. Mindig van egy-két csoportmunka vagy projekt típusú megbízás, amit nagyon szívesen elvállalok, mert így a vállalat működéséből egyre több ismeretet szerezhetek. Az SAP-ban működtetjük a QM modult, ennek supervisor feladatai folyamatosan jelentkeznek.

- *„Folyamatosan fejlesztő, optimalizáló szakember vagyok, aki hisz a szakmai együttműködés és csapatmunka erejében”- mondod magadról. Hogy tudod erre rávenni munkatársaidat?*

- Azt hiszem szerencsés vagyok abból a szempontból is, hogy hasonló gondolkodású kollégákkal működhetek együtt. A mindennapokban az jelent inkább kihívást, talán valamennyiünk számára, hogy megfelelő prioritásokat állítsuk fel és a különböző munkakörökben egyértelmű prioritások legyenek összhangban egymással. Sokat gondolkodunk együtt, a jó kommunikáció és információ áramlás nagyon fontos, de mindannyian tudjuk, hogy ez az a két terület, amit folyamatosan lehet javítani, bármilyen szervezetről is beszélünk.

- *A folyamattervezés és fejlesztés kedvenc területeid közé tartozik. Milyen javaslatokat tudsz adni azoknak, akik ennek a munkának még nem fogtak neki, vagy az elején tartanak?*

- Az első és legfontosabb, hogy csinálják és ne adják fel. Annyi „megtakarítási” lehetőség rejlik ebben. A második legfontosabb: ne az asztal mellől végezzék ezt, és mindenképpen vonják be azokat a munkatársakat, akik a feladatok / folyamatok végrehajtásában részt vesznek. A harmadik: törekedjünk az egyszerűsége.

A negyedik: a folyamatlépéseket vizsgáljuk legalább két aspektusból, a feladatot elvégző, mint „(belső) vevő” és mint „(belső) szállító” is.

- *Több projektben vettél részt. Melyik volt számodra a legkedvesebb?*

- Minden projektet szeretek, mert azok tele vannak új dolgokkal és ismeretekkel. Talán a nagyon komplex projektek igazán a kedvenceim, mint például az első - a kereskedelmi adminisztráció központosítása projekt, vagy amiben éppen most vagyunk, ami évről-évre ismétlődik ugyan, de nagyon szerteágazó: a karácsonyi időszakra készülők promóciós – összecsomagolt vagy díszdobozos – termékek fejlesztési és előállítási projektje. Ez utóbbi teljes egészében lefedi a vállalat folyamatait.

- *Milyen TQM eszközöket és módszereket alkalmazol a leggyakrabban?*

- Csak felsorolás szerűen, gyakran tudattalanul nyúlunk bizonyos eszközökhöz, az adott probléma jellegéből adódóan: brainstorming, benchmarking, folyamatábrák, Ishikawa diagram, a mutatószámok elemzéséhez mindenféle diagram, amivel a tendenciákra lehet következtetni, a csoportmunka meghatározó, mint arra már utaltam korábban is. A különböző ellenőrző listák, Gantt diagram, Pareto diagram, ami szintén a klasszikusok közé tartozik.

- *CSR menedzsment szakközgazdászként hogyan látod e terület cégen belüli és országos helyzetét?*

- Társaságunkat tekintve a társadalmi szerepvállalás legalább olyan múltra tekint vissza, mint maga a vállalat. A társadalmi szerepvállalás kérdésköre azonban az utóbbi években kibővült és ma már mindenki a fenntarthatóság problémakörét vizsgálja, így mi is komplexebben tekintünk erre a kérdéskörre. A fenntarthatóságot számunkra a klasszikus három pillér: a gazdasági eredményesség, a társadalmi felelősségvállalás és a környezetvédelemért tett erőfeszítések megfelelő egyensúlyban tartott kombinációja jelenti, ehhez erős értékrendszerrel rendelkezünk családi vállalként és ezt segíti, hogy az innovációnak is meghatározó szerepe van napjainkban.

A vállalati fenntarthatósági stratégia kilenc lényeges területre fókuszál: a munkatársak megbecsülése, a felelős alkoholfogyasztás, a szociális és kulturális szerepvállalás; gazdasági eredményesség, az etikus üzleti magatartás és felelős beszerzés, valamint az erőforrásokkal való takarékos bánásmód mind az energia, mind a vízfelhasználásban, és a hatékony hulladékgazdálkodás. Tesszük, amit kell.

Úgy képezem el az üzleti szervezeteket a maguk környezetében, mint egy szervet az emberi testben: minden mindennel összefügg – rendszerben kell szemlélni az egészet. Ha egy ponton beavatkozunk, akkor az egy teljesen más részre is kihathat. Jó lenne, ha az alapvető környezeti, szocio-társadalmi összefüggések mindenki számára nyilvánvalók lennének. Fontosnak tartom ezen kívül, hogy egy szervezet arra összpontosítson a fenntarthatóság kérdéskörében, amire tevékenységével pozitívan hatni tud és ha lehet csatlakozzon ezen / ezeken a területeken valamilyen nemzetközi összefogáshoz, pl. az ENSZ 2030-as fenntartható fejlődési céljaihoz.

- *Beosztásod igényli a folyamatos képzést, tanulást. Hogyan tudsz ennek megfelelni?*

- Szeretek tanulni, bár most már elhatároztam, hogy klasszikus értelemben iskolapadba többé nem ülök, de szerencsére ezen kívül is van a tanulásnak számtalan formája. A tapasztalati tanulás is nagyon fontos.

- *Szeretnék érdeklődni minőség ideálad felől. Mit tartasz jó minőségnek?*

- Idézhetnék klasszikusokat, jól átgondolt definíciókat, mégis elsősorban egy idézet az, ami elsőként eszembe jut és amelyet a mellettem lévő falújságon is megtalálhatók, ez pedig egy mondat Henry Fordtól: "Quality means doing it right when no one is looking." Ezt vallom én is. A minőség valami olyan, ami

mindig belülről jön, fakad és képes dolgokat, tárgyakat, tevékenységeket jobbá, hasznosabbá tenni. Aki minőségi munkát végez vagy minőségi kapcsolatokra törekszik, az képes akaratlanul is másokat magával ragadni, másokat is erre sarkallni. Aki minőségi terméket/szolgáltatást fogyaszt, azt a termék/szolgáltatás, vagy az általa generált érzés ragadja magával. Életünk és környezetünk fontos része a minőség, amit becsben kell tartanunk.

- *Te, aki nap, mint nap közelében vagy: szereted az Unicumot? Szoktad vásárolni?*

- Igen vásárolok az Unicumot és Unicum Szilvát is, talán ez utóbbi áll közelebb az ízlésvilágomhoz.

- *Mi a hobbid? Mivel tudsz kikapcsolódni, regenerálódni?*

- Nagyon szeretek süteményt sütni, új recepteket kipróbálni. Sokat olvasok és kirándulok, túrázom. A természetben különös módon tud tölteni az ember testileg és lelkileg egyaránt.

- *Válaszaidat nagyon szépen köszönöm!*