

RIADENIE KVALITY



Kvalita ma sprevádza celým mojim profesionálnym životom konzultantky.

Moje prvé úvahy o kvalite sa začali tým, že som nevedela pochopiť, prečo nemôžeme v nemenovanej firme robiť projekty BPM. Manažérka kvality mi vysvetlila, že je to preto, lebo náklady na projekty sú vyššie ako príjmy. Ponaučenie, ktoré som si z toho vzala bolo, že kvalita súvisí s peniazmi. Projekty BPM sme nerobili a preto som odišla tam, kde príjmy prevýšili náklady. Teraz mi napadlo, že to asi preto, lebo sme poskytovali nižšiu kvalitu. :-)))

Musela som priznať, že o kvalite veľa neviem a preto som začala študovať. Prečítala som takmer všetky knihy od pána **profesora Nenádala**. Prekrásne podnety a myšlienky od pána profesora začali meniť môj vzťah ku kvalite - k lepšiemu. :-))) Šírku a rozsah tém kvality som jasne pochopila, až keď som začala študovať **manažéra kvality v Českej spoločnosti pre kvalitu** a urobila som skúšku zo štatistiky. :-))) V Prahe som tiež získala európsky **certifikát manažéra kvality EOQ** a absolvovala som ďalšie semináre v oblasti kvality: **interný audítora a externý audítora**. Semináre v Prahe mali svoje čaro. Stretávala som na nich múdrych lektorov a zanietných ľudí, ktorí pracovali v konkrétnych firmách ako manažéri kvality a hovorili svoje skúsenosti z praxe. Až vtedy ma kvalita **chytila za srdce**.

Môj prvý veľký projekt zameraný na kvalitu bol v **Neografii Martin**. Hlavný cieľ projektu bola príprava firmy na recertifikáciu v súvislosti s prechodom na novú normu kvality ISO 9001:2000. V Neografii Martin som prvýkrát v praxi videla **výrobné procesy, ktoré sme identifikovali, dokumentovali a tiež merali ich výkonnosť**. K Neografii Martin ma viažu **prekrásne spomienky**. Vo firme som si vyskúšala, ako je možné aplikovať požiadavky normy ISO 9001:2000 v praxi. Bola to **cenná skúsenosť, za ktorú aj dnes ďakujem manažmentu a zamestnancom spoločnosti**.

O projektoch ISO som v priebehu praxe počúvala nie práve najlichotivejšie vyjadrenia: že to nefunguje, že ľudia nerobia to, čo majú, že norma je strohá, že vyžaduje dokumentáciu, že je to len biznis a mnohé ďalšie. Už menej sa hovorí o pozitívach koncepcie ISO. Za **hlavný prínos a najdôležitejšiu myšlienku koncepcie ISO považujem procesný prístup**.

Revízia noriem ISO, v roku 2000, vyvolala **veľký záujem firiem o procesné riadenie**. Dnes viem, že to neboli iba požiadavky noriem ISO, ale aj potreba a záujem manažmentu firiem o **zmenu organizácie práce, zmenu výkonnosti a zmenu produktivity**. Kvalita takto ovplyvnila úroveň riadenia vo firmách, posunula firmy k lepšiemu, zlepšila život ľudí vo firmách a tým zlepšila aj kvalitu ich života.

Riadenie kvality považujem za dôležitý aspekt riadenia firmy. Vo februári som sa preto rozhodla, že spracujem pre vás **balíček produktov a služieb**, v ktorom zhrniem svoje niekoľkoročné skúsenosti a znalosti z projektov ISO.

Hlavné prínosy:

- **Procesne orientovaná metodika.**
- Požiadavky normy STN EN ISO 9001:2008 na SMK.
- Postup projektu ISO a kroky zavedenia požiadaviek normy do praxe.
- Povinné dokumentované postupy (6).
- Dokumenty a záznamy systému manažerstva kvality.
- Príklady a vzory dokumentácie riadenia.
- Požiadavky normy, postupy a dokumentácia riadenia **na webe**.

Verím, že balíček produktov a služieb bude pre vás užitočný, tým, že:

- Zvýši **úroveň znalostí** o systéme manažérstva kvality.
- **Štandardizuje** známe postupy a požiadavky normy.
- **Vizualizuje** procesy a postupy.
- Poskytuje **vzory dokumentov riadenia**.
- **Šetrí váš čas** pri implementácii požiadaviek normy v praxi.
- **Šetrí vaše peniaze**, parametrizáciou produktov.
- Zvýši **úroveň riadenia kvality** vo vašej firme.

PS: Bola som veľmi milo potešená, keď mi po rokoch zavolať riaditeľ nemenovanej firmy a prosil ma o pomoc s projektom BPM. :-))) Kvalita ma sprevádza celým mojim profesionálnym životom konzultantky.

Pekný koniec februára vám praje

Marta Krajčiová