

## SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY

podľa normy EN ISO 9001

Dokumentácia riadenia



### Logo

V jednej významnej slovenskej firme sme mali za úlohu vykonať **audit dokumentácie riadenia**. Dobre čítate. Zákazník si želal, aby sme posúdili, či v dokumentácii riadenia je všetko, čo vyžaduje norma ISO 9001 a či procesy sa vykonávajú tak, ako je napísané v dokumentácii. Manažér kvality nám odovzdal asi **meter fyzickej dokumentácie**. Mali sme na to jeden mesiac. Keď som pozrela na dokumentáciu, cítila som sa dosť bezradne. Úloha bola **nerealistická a nedávala zmysel**. Za mesiac sme mohli namodelovať všetky procesy firmy a ešte aj vygenerovať dokumentáciu riadenia. Aspoň by sme mali istotu, že to, čo je v dokumentácii, ľudia aj robia. Nič sa nedalo robiť, zadanie bolo jasné. Vedela som, že to nemôžeme zvládnuť a tak bolo treba vymyslieť niečo, čím si pomôžeme. Ako obyčajne v takých prípadoch, siahla som po pomôčke-norme ISO 9001. Bol to **audit kvality**, tak sme z požiadaviek na dokumentáciu vybrali to, čo hovorí norma, zadefinovali sme 10 kritérií a metodika bola na svete. S veľkou nevôľou sme sa pustili s kolegyňou do prezerania dokumentácie. Na moje veľké prekvapenie, hneď v prvom dokumente sme objavili **logo** inej firmy. Zrazu bol jasný **dôvod auditu**, aspoň sme si to mysleli.

### Moc

Najväčšie prekvapenie nás však čakalo na konci auditu. Na poslednom workshope nás manažér kvality požiadal, aby sme do záverečnej správy napísali to, čo mal už vopred pripravené na jednej A4-ke. Nemohla som tomu uveriť. Uvedomila som si, čo sa vlastne stalo. Celý audit od začiatku smeroval k presadeniu **politickej moci** vo vrcholových štruktúrach firmy. Vo mne, ktorá som odchovaná na komunistických manieroch moci, sa zrazu niečo pohlo. Celé moje ja sa proti tomu vzbúrilo. Dokumentácia? Tá bola v tomto okamžiku úplne nepodstatná. Najdôležitejšia bola A4-ka. Vo vnútri som sa začala sama sebe smiať. Aká som bola naivná a hlúpa, toľko namáhavej práce sme urobili, aby sme sa dozvedeli toto. Manažérovi kvality som slušne odmietla zapracovať jeho A4-ku do záverečnej správy. Vysvetlila som mu, že norma ISO 9001 nepozná také požiadavky a že jeho A4-ka je v rozpore s kvalitou. Bodka. Norma ma druhýkrát zachránila.

### Biznis

Ďalšie dejstvo tohto príbehu sa odohrávalo doma, vo firme. Môj nadriadený sa to dozvedel a zavolať si ma na koberec. Šéfovi som vysvetlila, že **politika nepatrí do biznisu** a že požiadavky zákazníka boli v rozpore s mojim **odborným a morálnym názorom**. Aj jemu som odmietla dať požadovanú A4-ku do záverečnej správy. Viete, čo sa nakoniec stalo? Šéf zapracoval A4-ku do záverečnej správy sám a ja som čakala, kedy ma vyhodí z firmy. **Svedomie som však mala čisté. Biznis je biznis**, opakovala som si cestou domov. A svedomie? Koho zaujíma svedomie v tvrdom biznise?

Vždy, keď niekto argumentuje, že norma je zlá, lebo je iba o dokumentácii, tak si spomeniem na tento príbeh. Norma nie je priateľia zlá. Tá naozaj za nič nemôže. Zlé je tu niečo iné. Len tak mimochodom, **norma nie je iba o dokumentácii, ale hlavne o procesoch**.

Pekný deň vám praje

Marta Krajčiová