

SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY

podľa normy EN ISO 9001

Závazok manažmentu



Certifikát kvality

6 rokov som pracovala vo firme, ktorá nemala certifikát kvality a napriek tomu poskytovala poradenstvo pri príprave na certifikáciu SMK. Bolo to dosť frustrujúce. Vrcholový manažment vedel, že by bolo treba niečo s tým urobiť, nikdy však nebol na to čas. Až jedného dňa prišla požiadavka zákazníka na vypracovanie ponuky, pričom zákazník požadoval vlastníctvo certifikátu kvality. Vtedy sa manažment prebudil a rozkýval. Môj nadriadený si ma zavolať a oznámil mi, že ponuka musí byť vypracovaná za **mesiac aj s certifikátom**. Vypočula som si ho a usmiala som sa. Bolo to takmer nemožné. Nahlas sme rozmýšľali, čo budeme robiť. Prvá reakcia môjho šéfa bola **kúpime si certifikát**. S hrôzou som na neho pozrela a oznámila som mu, že do takého projektu ja nepôjdem. Môj šéf to dobre vedel. Napriek tomu trval na svojom presvedčení. Je to len a len biznis Marta, stále opakoval. Smutne som na neho pozerala. Vedela som, že má žiaľ pravdu, ale aj tak som ho prosila, aby sme skúsili za mesiac niečo urobiť pre **čestné získanie certifikátu**. Šéf súhlasil a tak sme obaja stáli pred náročnou úlohou, ako vybudovať za mesiac SMK, ktorý by bol certifikovaný tou najlepšou certifikačnou organizáciou na Slovensku.

Závazok manažmentu

Vrcholové vedenie prijalo **dôležitý záväzok**, že chce, aby firma mala **certifikát kvality** a že niečo preto aj urobí. Svoje rozhodnutie oznámil riaditeľ celej firme. Boli nám pridelené zdroje: **ľudia, čas aj peniaze**. Garantom projektu sa stal môj šéf, ja som bola vedúcou projektu, preto som mala možnosť vybrať si konzultantov s ktorými to zvládneme. Vypracovali sme **plán projektu** a začali sme pracovať. Celá firma bola v pozore, každý nám vychádzal v ústrety. Také nasadenie tímu, aké bolo na tomto projekte, som ešte nezažila. Všetci sme sedeli v jednej kancelárii, každý vedel, čo má robiť a priebežne sme sa informovali o výsledkoch. Procesný model bol vypracovaný v softvérovom nástroji, preto mohol byť zdieľaný v celej firme. Neboli sme dokonalí, určite sme urobili aj chyby, ale termín sme dodržali a po mesiaci sme boli **pripravení na certifikáciu**. Certifikačná organizácia nám udelila **vytúžený certifikát kvality**. Vrcholový manažment dodržal slovo, **vyplatil nám prémie a spoločnou večerou** sme oslávili ukončenie projektu. Bolo to veľmi **pekné a príjemné**.

Kvalita práce

Manažment **dodrži svoj záväzok**, čo bolo potešujúce. Ponuku však nevyhral, napriek certifikátu kvality, čo bolo smutné. Najsmutnejšie však bolo to, že ja som z firmy odišla a dnes už ani spomínaná firma neexistuje. Ale taký je život. Ako sa komu darí, o tom predsa rozhoduje **kvalita práce** a nie certifikát kvality vyvesený na webovej stránke firmy. Neodpustím si ešte jednu malú poznámku. **Aký je záväzok manažmentu, taký je aj výsledok**.