

# KEĎ SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY NIE JE LEN FORMÁLNOU ZÁLEŽITOSŤOU

(Kvalita 01/2010; 08/09/2010; s: 25; Peter Frischer )

Peter Frischer, TÜV SÜD Slovakia s.r.o. Bratislava, pobočka Košice, frischer@tuvslovakia.sk

Úvod

Moderný prístup k riadeniu organizácií v celom priereze riadiacich štruktúr je podmienkou dobre fungujúcej firmy a devízou, ktorá dáva predpoklady neustáleho rozvoja vo všetkých riadiacich aj výkonných aktivitách firmy. Podmienkou pre takýto prístup je cielene podporovaná flexibilita ľudí podložená neustálym vzdelávacím procesom. Práca s ľuďmi, vysoký stupeň morálnej aj finančnej motivácie a transparentnosť vo všetkých činnostiach sú tými činiteľmi, ktoré umožňujú stanovovať a plniť aj tie najnáročnejšie ciele, ktoré vedenie spoločnosti prijíma do budúcnosti. Nevyhnutným predpokladom realizácie spoločného úsilia všetkých zamestnancov firmy je vysoké povedomie zamestnancov ku **kvalite** a hrdosť na svoju firmu. Pre dosiahnutie týchto cieľov je potrebné rozvinúť integrovaný prístup k systému **manažérstva kvality** (SMK) so zameraním sa na kontinuálny rozvoj ľudí vo firme, produktov, servisu a poskytovania služieb zákazníkom, rozvoj a zlepšovanie výrobných zariadení a pracovného prostredia.

Pôsobenie na zamestnancov

Je známu skutočnosťou, že **kvalitu** tvoria ľudia. Málokto sa však zamyslí nad tým, ako pôsobiť na pracovníkov zabezpečujúcich procesy, aby si uvedomili, že sú bezprostrednými činiteľmi ovplyvňujúcimi výsledok nielen svojej práce, ale aj celej organizácie a významným prvkom, ktorý ovplyvňuje spokojnosť zákazníka. Základnou podmienkou pre pozitívny výsledok v tejto oblasti je poskytnutie základných informácií o mechanizmoch a vplyvoch pôsobenia pracovníkov a tímovej práce v systémovom ponímaní a previazanosti ich činností na pracovný proces. Tam, kde vedúci pracovníci sú nielen odborne spôsobilí, ale ich vzťah ku kvalitnej práci je samozrejmom súčasťou ich pôsobenia na pracovný proces a ich okolie, dostavuje sa nečakane výrazný posun k lepším výsledkom. V praxi to znamená, že treba venovať čas a prostriedky na rozvoj zdrojov pre kvalitnú prácu, z ktorých peniaze vložené do vzdelávania a výcviku pracovníkov sú tými najefektívnejšie využitými aktívami najmä keď sú zamerané na získanie praktických zručností **manažérstva** v oblasti vodcovstva, analýz, úspor nákladov a kontinuálneho zlepšovania. Práve kontinuálne zlepšovanie v jeho neformálnej podobe silne podporované vedením organizácie môže priniesť rukolapné výsledky vo výsledkoch meraných vhodne stanovenými ukazovateľmi výkonnosti procesov. Novátorský prístup je daný skutočne len dobrým manažérom, ktorí sa neboja zmien. Správne implementovaný SMK a normy EN ISO 9001:2008 im dávajú veľmi účinné nástroje riadenia k zlepšeniu existujúceho stavu so zameraním sa na uspokojenie potrieb a očakávaní zákazníka, ktorý nám dáva nielen podnety na zlepšenie, ale aj prostriedky a nástroje na realizáciu racionálneho a efektívneho riadenia firmy i samých seba.

Ako možno úspešne uplatniť dané teoretické poznatky do bežnej riadiacej praxe výrobnjej organizácie s prihliadnutím na maximálny prínos z dosiahnutého výsledku?

Táto otázka nenecháva v klude množstvo našich manažérov. Odpoveď je možné formulovať do viacerých foriem a rovín riešenia, ale základnou podmienkou úspechu je vytvorenie správnych východziech podmienok pre túto snahu, ktorej cieľom musí byť jednoznačné komerčné uplatnenie firmy na trhu, charakteristickým stupňujúcimi sa požiadavkami zákazníkov a spoločnosti. Pritom je potrebné jasne povedať, že cieľom zavedenia a udržiavania funkčného SMK vo firme nie je iba v dosiahnutí jej akceptácie zákazníkmi ako seriózneho partnera, ale ide hlavne o využitie SMK ako základu prínosov do vnútra firmy.

Správne východzie podmienky

Vhodne zavedený SMK firmy podporený jasnou stratégiou podnikania môže organizáciu priviesť ku komerčnému úspechu za predpokladu, že bude v súlade aj s ostatnými faktormi reálneho trhového prostredia. V spoločnosti je predovšetkým potrebné vychádzať z reálnych strategických zámerov a vízie. Zásady tejto vízie sú nasledovné:

Profitujúca spoločnosť, ktorá prináša adekvátny zisk pre svojich akcionárov a vynakladá zodpovedajúce prostriedky pre svoj dlhodobý úspech.

Inovatívna spoločnosť, ktorá je významným vodcom vo svojom odbore podnikania, prináša vynikajúcu **kvalitu** výrobkov a služieb pre svojich zákazníkov, pričom kontinuálne znižuje náklady s cieľom dosiahnutia statusu producenta s nízkymi nákladmi.

Spoločnosť, rešpektujúca všetkých svojich zamestnancov, ktorá vytvára kreatívnu atmosféru motivujúcu zamestnancov k plnému uplatneniu ich talentu, ktorá podporuje všetkých k spoločnej práci a okamžite rozozná a odmeňuje každého zamestnanca v pomere k ich podielu na úspechu firmy.

Spoločnosť, ktorá oceňuje diverzitu svojich pracovných síl, podporuje bezpečné a zdravé pracovné prostredie, je environmentálne zodpovedná a v každom ohľade rešpektuje etické správanie.

Spoločnosť, ktorej každý zamestnanec je hrdý na to, že je jej dôležitým a užitočným členom.

Pre dosiahnutie tejto vízie je potrebné primerane pozdvihnúť štandardy činností a dôsledne sa snažiť o dosiahnutie tejto novej úrovne.

Žiaden z týchto cieľov sám osebe neprinesie úspech. Spoločne umožnia maximalizovať prínosy pre všetkých zamestnancov, zákazníkov, akcionárov a spoločenstvo. Na uvedenú víziu treba bezprostredne nadviazať strategické zámery v kľúčových oblastiach riadenia:

Bezpečnosti práce

Obchodných aktivitách

Technickom rozvoji

Finančných rozvojových programoch

Etiky podnikania

Spolupráce so zákazníkmi a dodávateľmi

Vzdelávaní zamestnancov. Do oblasti strategických cieľov treba jednoznačne zaradiť a zvýrazniť hlavný cieľ spoločnosti ktorý rezonuje vo všetkých činnostiach a s ktorým sa postupne majú stotožniť všetci zamestnanci.

Znie takto: SME NAJLEPŠÍ, NIE PRETO, ŽE TO HOVORÍME MY SAMI, ALE ŽE TO O NÁS HOVORIA

NAŠI ZÁKAZNICI

[www.tuvslovakia.sk](http://www.tuvslovakia.sk)