

„Jak získat certifikát?“

Aneb využit či nevyužit při výstavbě systémů managementu pomocí profesionálů...

Jedním ze způsobů, jak dosáhnout úspěchu na trhu (a mnohdy podmínkou získání zakázek - např. v oblasti stavebnictví) je vybudovat ve firmě funkční a efektivní systém managementu jakosti, který vede nejen k větší účinnosti samotného procesu řízení, ale také ke zvýšení zisku a lepšímu využití zdrojů. Neméně důležitou oblastí pak jsou požadavky na ochranu životního prostředí a ochranu zaměstnanců z hlediska jejich bezpečnosti a zdraví. K zabezpečení všech těchto požadavků byly vytvořeny specifické systémy managementu, počínaje jakostí, ale postupně respektující všechna uvedená hlediska.

certifikace

Cílem vybudování systému je (kromě výše uvedeného) získat určitý typ certifikátu, který se jeví pro další podnikání, když už ne přímo nezbytný (jako je tomu např. u zákona o zadávání veřejných zakázek, který pro dodavatele certifikaci přímo vyžaduje), pak marketingově výhodný. Prostředkem k jeho získání je samozřejmě certifikační audit nezávislou a nestrannou třetí stranou – certifikačním orgánem, který provede posouzení shody systému s požadavky příslušné normy. V případě posuzování a certifikace systémů managementu jakosti jsou to požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001, v případě systémů řízení environmentálního managementu požadavky ČSN EN ISO 14001:2005, v oblasti systému managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci OHSAS 18001:1999 a pod. Jde-li např. o posuzování a certifikaci typu výrobku, je provedeno posouzení shody s požadavky předpisů/normativních dokumentů vztahujících se na výrobek a posouzena úroveň těch prvků systému jakosti, které zabezpečují tzv. dědičné vlastnosti výrobku (tedy mají vliv na pokračování shody výrobku s předpisem/normou v případě sériové výroby a zaručují tak, že certifikované výrobky nadále splňují kritéria normy, podle které jsou certifikovány). Celý proces posuzování a certifikace je zakončen v případě shody se stanovenými kritérii vydáním příslušného certifikátu.

Zavádění požadavků - poradenství

Má-li tedy organizace zájem získat certifikát např. systému managementu jakosti (dnes se běžně používá zkratka QMS), je samozřejmě prvním krokem implementace příslušných požadavků (v našem případě požadavky ČSN EN ISO 9001:2001), neboli tyto požadavky do svého systému zavést.

Na začátku si řekněme, že akreditační systém (nejen) ČR ale vylučuje možnost, aby akreditovaný certifikační orgán prováděl současně poradenství i certifikaci. Tato podmínka je zcela na místě vzhledem k případnému střetu zájmů. Pokud by certifikační společnost systém managementu zavedla a následně ho i sama certifikovala, nebyla by zaručena objektivita procesu.

Následně jsou uvedeny tři možnosti, jak postupovat, a srovnání jejich základních výhod a nevýhod:

- 1) **Spolupráce s poradcem (poradenskou organizací)**, která s pomocí předchozích zkušeností a dostatečnou kvalifikací umožní organizaci aplikovat pro ně vhodný systém managementu jakosti (ale i další systémy), ať už diferencovaný nebo integrovaný, pomůže s organizací, dokumentací procesů v organizaci a s přípravou na certifikační audit. Mnohdy je potom přítomen i při vlastním certifikačním auditu a při následném udržování, zlepšování systému.

Výhody:

- Zajištění nezávislosti a tedy i nestrannosti
- V případě zkušeného poradce profesionální přístup, kvalifikovaný návrh řešení, získání řady doplňujících informací pracovníka zkušeného v oblasti terminologie, výkladů požadavků normy a nástrojů řízení jakosti
- vzhledem k výše uvedeným zkušenostem časová úspora

Nevýhody

- Finanční náklady (velmi rozdílné – vyplatí se porovnávat!)

- Menší znalost souvislostí a interního prostředí v organizaci, než mají vlastní zaměstnanci (v případě zkušeného poradce a dobré komunikace s pověřeným zástupcem organizace snadno odstranitelné)
- 2) **Nastudování požadavků příslušné normy „samostudiem“** a za podpory nejrůznějších seminářů a výstavby systému vlastními silami.
- Výhody:
- Nevzniknou náklady na externího dodavatele (na druhou stranu ztráta času pověřeného pracovníka či náklady na dalšího režijního pracovníka díky nedostatku zkušeností a objevování již objeveného způsobí často mnohem větší finanční ztrátu)
 - Detailní znalost procesů, postupů, činností, a tedy možnost se zaměřit na skutečně slabá místa (odhalení rizik potenciálních neshod, lepší možnost identifikace příležitostí ke zlepšování, pokud ovšem dotyčný pracovník chápe, co se tím myslí a jaké jsou pro to vhodné nástroje a zejména má-li pro tuto práci dostatečný časový prostor a motivaci!)
- Nevýhody:
- Časová ztráta pracovníka, který by jinak věnoval čas a energii svým běžným pracovním činnostem („vydělával peníze“ pro firmu jinde)
 - Menší znalost výkladů požadavků normy ISO 9001, malá zkušenost v oblasti systémů managementu, analýz, zjišťování příčin, nástrojů jakosti atd.
 - Nemožnost srovnání přístupů a zkušeností z jiných organizací
- 3) **Kombinace obojího** – vlastní práci provede pracovník organizace, ale s využitím podpory formou průběžně prováděných konzultací s kvalifikovaným poradcem (výhody i nevýhody jsou pak samozřejmě kombinací obou přístupů). Vyplatí se pouze tehdy, má-li organizace spoustu času a na výsledný efekt nijak nespěchá.

Shrneme –li výše uvedené postřehy, pak nelze než souhlasit se známým rčením „nakupujte u odborníků“, a pokud nemáme ve firmě k dispozici pracovníka s dostatečnou zkušeností a znalostmi v příslušné oblasti, obrátit se opravdu na toho, kdo spolehlivě a za přijatelnou cenu s výstavbou systému poradí. Jinak celý postup bude připomínat metodu, kdy návod k použití čteme teprve tehdy, když selžou všechny pokusy, jak dosáhnout výsledku. Co však v soukromém životě stojí „pouze“ ztrátu v nejhorším několika desítek minut, pro firmu může mít dalekosáhlé finanční dopady.

Pokud se tedy rozhodneme na poradenskou firmu obrátit, je třeba se zaměřit na stanovení vhodných kritérií výběru. Těmi může být např.:

- Cena (je třeba vždy zvážit cenu včetně všech nákladů např. i cestovních, a na druhé straně porovnat, co je za námi případně vynaložené prostředky nabízeno)
- Zkušenosti příslušných pracovníků poradenské organizace
- Samozřejmostí by mělo být nechat si předložit důkazy odporné způsobilost např. formou osvědčení, certifikátů apod. a referencí
- Vlastní systém práce (dnes již existuje rovněž normativní dokument, který slouží k orientaci při výběru takové služby, a to je ČSN ISO 10019:2005 – „Směrnice pro výběr poradců v systému managementu kvality a pro využívání jejich služeb“.)
- Vstřícnost, vystupování, profesionalita pracovníků apod.

Ing.Monika Becková¹

2006-08-21

¹ Autor je dlouholetý pracovník certifikačního orgánu, pracuje jako auditor, spolupracuje na zavádění systémů managementu