

Manažment kvality

spôsob ako byť konkurencieschopný

Ponuka na konzultačnú činnosť pri príprave organizácie na implementáciu požiadaviek Európskej harmonizovanej normy manažerstva kvality STN EN ISO 9001 : 2000

1. Časový rozvrh implementácie požiadaviek EN STN ISO 9001:2000

Vzhľadom k tomu, že nebola uskutočnená vstupná analýza systému kvality pôsobiaceho v organizácii nie je možné presne stanoviť rozsah prác pri implementácii normy ISO 9001:2000. Z doterajších poznatkov konzultanta vyplýva, že organizácia nie je v pozícii organizácie, ktorá je v počiatočných štádiách budovania systému kvality. Jej dobré meno u zákazníkov svedčí o tom, že ide o organizáciu s vysokou kultúrou a vzťahom manažmentu ku kvalite a poriadku. Preto pri dobrej koordinácii prác a nasadení zainteresovaných zamestnancov by bolo možné voliť optimálny harmonogram implementácie systému kvality v časovom rozsahu 8-14 mesiacov. Podmienkou je dôsledné plnenie termínov etáp implementácie systému, angažovanosť celého manažmentu, najmä vrcholového a stotožnenie sa s politikou kvality, ktorú vedene prijme.

V podmienkach konzultanta je možné v predstihu pripravovať niektoré koncepty (*návrhy*) základnej dokumentácie k systému kvality (*smernice a príručku kvality*) tak, aby zamestnanci organizácie túto použili ako podklad pre opis postupov vlastnej činnosti. Implementáciu požiadaviek normy ISO 9001:2000 bude konzultant usmerňovať tak aby v organizácii nebol vytvorený samostatný – izolovaný systém kvality, ale aby bola vytvorená možnosť pre prípadné pôsobenie a urýchlenú integráciu i ďalších manažérskych systémov (*enviroment podľa ISO 14 001, s čiastočným využitím ďalších systémových noriem pre ochranu zdravia a bezpečnosť pri práci ISO 18 000 – anglická norma BS 8800, manažerstvo ľudských zdrojov – norma CEP-AS 8000, ako aj využitie moderných systémov procesného riadenia súvisiacich s kvantifikáciou procesov podľa metódy BSC a Controllingu*)

Predbežný vzorový harmonogram postupu implementácie manažerstva kvality rozpísaný na 12 mesačný cyklus je v prílohe tejto ponuky. Z harmonogramu sú zrejmé i etapy zavádzania systému manažerstva kvality do praxe organizácie. Časový rozpis etáp býva spresnený po úvodnej analýze.

2. Náklady na prípravu

Z doterajších skúseností vyplýva odhad celkových nákladov na konzultačnú činnosť, školenia manažmentu a interných auditorov organizácie, vrátane inštruktúrnych auditov a prípravy vzorov smerníc podľa

cenníka v prílohe. Limitná cena závisí od angažovanosti manažérov a zamestnancov ambulancie, ktorí budú musieť plniť úlohy tak, aby ich nebolo potrebné opakovane riešiť. To znamená, že konečná suma bude stanovená po vykonaní vstupnej analýzy ambulancie, kde bude identifikované % pripravenosti (z čoho vyplýva, že ponúkaná cena predstavuje max. hornú hranicu fakturácie). Cena je stanovená za konzultácie a školenia manažmentu, auditorov organizácie, vrátane prípravy konceptov a auditu jestvujúcej riadiacej dokumentácie včetně jej dopracovania podľa požiadaviek STN EN ISO 9001. Priebeh konzultácií sa vyhodnocuje odborný konzultant každý mesiac a uzatvára ho zápisom s riaditeľom organizácie. Preto v prípade akceptovania tejto ponuky, súčasťou návrhu zmluvy o poradenskej činnosti, je princíp **money back** (vrátenie peňazí) pre prípady nespokojnosti s kvalitou uskutočnenej poradenskej alebo vzdelávacej akcie za uplynulý mesiac. Cenová ponuka neobsahuje náklady na certifikačný predaudit, certifikáciu, a poplatok za vytlačenie certifikátu.

3. Referencie

Odborný konzultant Ing. Milan Hudec má 30 ročnú prax v oblasti riadenia podniku, je ekonomický inžinier absolvent VŠE Bratislava špecializácia riadenie a plánovanie národného hospodárstva. Je držiteľom certifikátu pre vykonávanie interných auditov v organizáciách č. 02281002003 od firmy SGS Slovakia Košice. V roku 2002 v rámci projektu EU Phare SCR – E//D/SV/SK absolvoval výberové špecializované školenie NARMSP Bratislava a anglickej obchodnej komory určené pre poradcov so zameraním na expertné posudzovanie a diagnostiku malých a stredných podnikov. Na základe výberového konania je zaradený do registra externých poradcov Národnej agentúry pre rozvoj malého a stredného podnikania Bratislava (www.nadsme.sk) ako poradca pre systémy riadenia a riadenie manažerstva kvality. Na základe výberového konania Ministerstva hospodárstva SR bol zaradený do pozície externého hodnotiteľa projektov predkladaných v rámci Sektorového operačného programu Priemysel a služby opatrenie 1.5 Rozvoj zahraničnej spolupráce a image SR. Absolvoval pedagogické vzdelávanie pre vysokoškolských učiteľov na Pedagogickej fakulte UMB Banská Bystrica a Tréning manažérskych zručností ktorý organizoval The Know How Fond a British Council z Veľkej Británie pre vedúcich pracovníkov UMB. Pôsobil na Ekonomickej fakulte UMB Banská Bystrica ako predstaviteľ vedenia fakulty pre kvalitu. Ako odborný asistent vyučoval predmety Organizácia a riadenie malých a stredných podnikov a Zahraničný obchod podniku. Okrem pedagogickej činnosti na Ekonomickej fakulte UMB, prednášal aj na Whirlpool Univerzite Poprad. V roku 2006 na základe výberového konania Úradu vlády SR bol vymenovaný

za iného odborníka pre posudzovanie projektov prioritnej oblasti Zdravie a starostlivosť o deti. Je autorom :

Odbornej publikácie :

Organizácia a riadenie malých a stredných podnikov

(vydavateľstvo : RGT Press Simpess)

Vysokoškolských skript :

Organizácia a riadenie podniku

(vydavateľstvo : Bratia Sabovci, s.r.o. Zvolen)

e-learningového CD :

Zahraničný obchod podniku

(vydavateľstvo : UMB EF B. Bystrica).


Podnikatelia a organizácie, ktoré majú záujem o implementáciu systému manažérstva kvality si môžu v súčasnom období vyberať z veľkého množstva certifikačných organizácií. Na základe doterajších skúseností považujeme za účelné od počiatku sa orientovať na medzinárodnú certifikačnú organizáciu SGS SOCIÉTÉ GÉNÉRALE de SURVEILLANCE S.A. 1, place des Alpes 1211 GENEVE 1, SWITZERLAND, Noorderlaan 87, ktorá má vytvorenú svoju priamo riadenú pobočku SGS Slovakia s.r.o. v Košiciach, s ktorou

náš konzultant spolupracuje od roku 1998. Výhodou je, že uvedená spoločnosť pôsobí na globálnom trhu, certifikačné audity uskutočňujú slovenskí auditori, čo šetrí pre objednávateľa certifikácie náklady dopravy a pobyt zahraničných auditorov. Materská spoločnosť SGS, je najväčšia spoločnosť svojho druhu na svete a na svetovom trhu v oblasti posudzovania kvality pôsobí viac ako 100 rokov. Má vlastnú divíziu na certifikáciu (viď www.sgs.com) a má i najväčší podiel udeľených certifikátov vo svetovom meradle. Pre systémy kvality je spoločnosť SGS akreditovaná v 28 národných akreditačných schémach, v 11 národných akreditačných schémach pre systémy Enviromentálneho manažérstva podľa ISO 14 000, 6 národných akreditačných schémach pre systémy kvality podľa normy QS 9000, 2 národných akreditačných schémach pre systémy hygieny HACCP. Pobočka SGS Košice s.r.o. má akreditáciu pre zdravotníctvo podľa kódu **EAC 38/ NACE 85** udelenú **UKAS Veľká Británia a BELCERT Belgicko**. Certifikát, ktorý vydáva má platnosť vo všetkých krajinách sveta.

HARMONOGRAM IMPLEMENTÁCIE POŽIADAVIEK STN EN ISO 9001: 2000 DO RIADIACEJ PRAXE ORGANIZÁCIE

Por. č.	Etapa	Mesiac od začiatku implementácie												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Úvodný seminár manažmentu a analýza stavu	-												
2.	Menovanie predstaviteľa manažmentu kvality a auditorov	-												
3.	Stanovenie politiky kvality, cieľov a záväzkov	-	-											
4.	Zostava registra procesov		-	-										
5.	Stanovenie štruktúry dokumentácie		-	-										
6.	Vypracovanie dokumentácie			-	-	-	-	-	-					
7.	Školenie interných auditorov				-	-								
8.	Inštrukčný interný audit				-	-								
9.	Implementácia systému			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Plánované interné audity a nápravné opatrenia							-	-	-	-	-	-	-
11.	Vypracovanie príručky kvality							-	-					
12.	Školenie vrcholového manažmentu		-								-			
13.	Školenie pracovníkov			-				-				-		
14.	Korekcie (2 vydania) dokumentácie							-	-	-				
15.	Monitoríng spokojnosti klientov									-	-	-	-	-
16.	Predaudit (nie je povinný)										-	-		
17.	Opatrenia k náprave z preaudit											-	-	
18.	Certifikácia													-
19.	Opatrenia k náprave z certifikačného auditu													-
20.	Kontrolné audity													
	Trvalé zlepšovanie všetkých činností - TQM													

Vysvetlivky :

Termin : 

Prebieha i po certifikácii : 

TQM – skratka pre Total Quality Management – komplexné manažérstvo kvality