

## Rozhovor s lektorem kurzů ČSJ, garantem licenčních kurzů VDA QMC a překladatelem

### Stanislavem Křečkem:

mimo jiné o jeho dlouholetém vztahu k metodě FMEA, o tom, jak se mění obsah pojmu kvalita v současném světě, a také proč mu některé naše „rychlé otázky“ přijdou nepatřičné

#### Na jaké oblasti se především specializujete?

V rámci ČSJ se zaměřuji především na výcvik metod a nástrojů managementu kvality. Jsem garantem celé řady licenčních kurzů VDA QMC i dalších kurzů designovaných u nás v ČSJ. Kdybych měl zmínit jediné téma, které mne opravdu provází dlouhá léta a které je pro mne takřka srdeční záležitostí, tak je to FMEA.

#### Jaká byla vaše cesta do ČSJ?

O existenci ČSJ jsem věděl již v době, kdy jsem pracoval jako vedoucí útvaru řízení jakosti v jednom ze závodů koncernového podniku Tesla. V podniku se tenkrát zaváděl tzv. „Komplexní systém řízení jakosti“ – což byla v podstatě variace na právě začínající normy řady ISO 9000. ČSJ byla jedna z mála společností, která k těmto tématům v té době organizovala semináře a školení, a já jsem je rád navštěvoval.

V roce 1995 jsem se účastnil prvního kurzu Manažer kvality organizovaného ČSJ, který byl veden ještě lektory Německé společnosti pro kvalitu (DGQ). Tento kurz byl pro mne startem do skutečného řízení kvality.

Aktivní spolupráce s ČSJ pro mne začala v roce 1998, kdy společnost realizovala rozsáhlý program školení výrobních pracovníků v automobilce ŠKODA. Na výuce jsem se podílel jako jeden z mnoha. Byla to skutečná škola, jak učit kvalitu. Posluchači byli většinou výrobní pracovníci z první linie a nám, začínajícím lektorům, dali zabrat. Někdy bylo skutečně těžké nalézt na jejich zvědavé dotazy uspokojivou odpověď.

Od té doby přibývaly postupně kurzy, kterých jsem se zpočátku účastnil jako „trainee“ – tedy převážně jsem absolvoval následně, s občasným zapojením se do výuky. Později jsem začal učit některá



témata samostatně, a ještě později jsem se zapojil i do přípravy výukových programů. Dnes jsem v ČSJ nositelem řady především licenčních kurzů VDA QMC, překladatelem některých publikací VDA a po několikáté také členem předsednictva ČSJ.

#### Kam se z vašeho pohledu ubírá kvalita?

Těžko odpovědět... V minulosti jsem kvalitu vnímal především jako dlouhodobou stabilitu vlastností výrobků i služeb. Dnes trochu nevím, protože přes všechny technické vymoženosti, které se stávají samozřejmou součástí nových produktů, mám pocit, že časové vnímání kvality je na druhé koleji. Klíčové je pro výrobce a poskytovatele služeb získat hlavně nového zákazníka, a to někdy i za každou cenu. Ti stávající zákazníci, o ty už organizace pečují méně. I když se tedy obsah pojmu kvalita spolu s neustále se zrychlujícím světem mění, myslím si, že podstata kvality zůstává stálou hodnotou.

#### Máte nějakou příjemnou vzpomínku nebo zajímavý zážitek z lektorské činnosti?

Zážitků příjemných i méně příjemných je za ta léta mnoho, ale pokud bych měl

vzpomenout na jediný, pak je to z mých začátků, kdy jsem se podílel na školení výrobních pracovníků v automobilce ŠKODA, jak už jsem o něm mluvil. V rámci školení jsme s účastníky probírali i měkká témata, jako je motivace. Na otázku „Proč chodíte do práce?“ jeden účastník odpověděl: „Dělal tady celý život můj děda, dělal tady táta a já tu chci dělat taky.“ V dnešním světě, kdy jsme masírování dobrými a ještě lepšími nabídkami zaměstnání, kdy pracovní psychologové diskutují na téma vyhoření a doporučují častější změny zaměstnání, je takový přístup spíše zázrakem.

#### A jako vždy ještě několik rychlých otázek a odpovědí:

##### Pivo, nebo víno?

Dříve pivo, dnes spíše víno...

##### Sparta, nebo Slávie?

Přestože jsem v mládí hodně sportoval, nekritický obdiv k jedné či druhé straně mě nikdy nezasáhl.

##### Pes, nebo kočka?

Doma nemám ani jedno, ale možná ke stáru...

##### Ženy, nebo jídlo?

Ten logický operátor mezi slovy mi nesedí. Jak je možno srovnávat nesrovnatelné?!

##### Salát, nebo řízek?

Člověk je od přírody všežravec, tak by neměl preferovat či potlačovat žádnou stravu.

##### Ranní ptáče, nebo sova?

Když je třeba, tak ptáče. Když je příležitost, tak sova.

##### Černá, nebo bílá?

Světle černá, nebo tmavě bílá? – To jsou jen póly téhož. Bez jednoho by druhé pozbýlo smysl.

##### Kultura, nebo sport?

Od obojího trochu – duch i tělo potřebují své.

##### Hory, nebo moře?

Jako Středoevropan spíše ty hory (ne moc velké), ale loni mne uchvátilo např. moře v Bretani.

**Děkujeme za rozhovor, jako všem lektorům přejeme i mj. tradičnímu moderátorovi sekci automotive na konferencích ČSJ co nejvíc spokojených, pro věc kvality zapálených účastníků kurzů.**

**A kéž v zájmu nás všech platí, teď i nadále, že „podstata kvality zůstává stálou hodnotou“...**

## Guru kvality Noriaki Kano bude přednášet ve Slovinsku

V dubnu se ve slovinské Lublani uskuteční výjimečná akce: 18. a 19. 4. zde na dvoudenním semináři zaměřeném na TQM a Kanův model spokojenosti zákazníků vystoupí jeho autor dr. Noriaki Kano, uznávaný guru kvality.

Kano bude sdílet své zkušenosti a názory na efektivitu a funkčnost jednotlivých hráčů kvality a nepublikované modely a výzkumy. Jeho známý model se zaměřuje na budování spokojenosti zákazníků, a dokonce i potěšení zákazníků, což má významný vliv na reputaci značky.

**Nenechte si ujít tuto vzácnou příležitost. Více informací a možnost registrace najdete na <https://www.bvsloevents.com/>.**

*Noriaki Kano je předním světovým expertem v oblasti řízení kvality, emeritním profesorem na Tokijské univerzitě vědy, čestným členem IAQ a ASQ. Je tvůrcem modelu spokojenosti zákazníků známého jako Kanův model; ten využívá jednoduché schéma hodnocení, které rozlišuje mezi esenciálními a diferenciacími atributy souvisejícími s koncepty kvality zákazníků.*

## Připravované semináře ČSJ:

**Naše otevřené (veřejné) semináře jsou krátké, max. jednodenní informativní akce, které nevedou k získání specifické kvalifikace. Rozvíjejí ale schopnosti, znalosti a dovednosti k danému tématu. Semináře probíhají vesměs formou přednášek a následné diskuse.**

### Komentované vydání ČSN ISO 45001

Nové vydání normy ČSN ISO 45001:2018 přináší do systému managementu BOZP nový pohled na řídicí procesy jako trvalé a neustále preventivně zaměřené procesy řízení systému BOZP v organizacích. Požadavky normy na řízení SM BOZP jsou formulovány z co nejobecnějšího hlediska, aby bylo možné normu uplatnit u malých i velkých organizací, stejně jako u organizací s riziky z hlediska bezpečnosti provozu malými, či naopak u těch s širokou škálou rizik. Tento seminář je zaměřen na praktická doporučení, jak pojmout požadavky nově koncipované normy a jak přitom využít dosavadní úroveň BOZP v organizace a vyhotovenou dokumentaci.

**Termín: 3. dubna 2019. Místo konání:** VŠB – TU Ostrava, Nová aula, NA 2, 17. listopadu 15, Ostrava-Poruba. **Seminář je bezplatný.**

### Komentované vydání ČSN EN ISO 19011:2019

Seminář představí obsah komentovaného vydání nové verze normy ISO 19011, vztahující se k auditování systémů managementu. Součástí bude představení revidované normy a komentářů ke změnám nebo novým doporučením normy.

Budete mít možnost seznámit se s revizí normy ISO 19011 a obsahem komentářů zpracovaných spolupracovníky České společnosti pro jakost. Informace budou prezentovány přímo členy autorského týmu publikace.

**Termín: 15. dubna 2019. Místo konání:** ČSVTS/ČSJ, Praha 1, Novotného lávka 200/5

### Plány kvality nejen v zavedeném systému managementu kvality

V minulém roce byla vydána nová verze normy ISO 10005, vztahující se na plány kvality. Seminář bude zaměřen na obsah této normy, zejména s ohledem na plány kvality, které nejsou vytvářeny v rámci existujícího systému managementu kvality, ale jsou samostatnou činností pro zajištění kvality určitého specifického projektu, dodávky produktů nebo služeb atd. **Toto použití normy může být výborným nástrojem pro rozvoj dodavatelů, vzájemně prospěšnou spolupráci a postupnou snahu o posunutí dodavatelů směrem k zavedení systému managementu kvality.**

Seminář vám přinese informace o obsahu nové verze normy ISO 10005, změnách oproti předchozímu vydání a také praktické vyzkoušení tvorby plánu kvality na předem připravené případové studii.

**Termín: 20. května 2019. Místo konání:** ČSVTS/ČSJ, Praha 1, Novotného lávka 200/5

Více informací o seminářích a aktuální nabídku najdete na:

[www.csj.cz/seminare-a-konference/](http://www.csj.cz/seminare-a-konference/).

Uvedené plánované semináře naleznete před datem konání v e-shopu ČSJ.

## Víte, že...

### Novinka v ČSJ: výdejníky vody Waterlogic

Skvělá zpráva hlavně pro účastníky kurzů a dalších akcí: v prostorách učeben České společnosti pro jakost jsme pro vás nainstalovali nové výdejníky vody Waterlogic. Nabízejí studenou, horkou nebo perlivou vodu, která je díky jedinečnému patentovanému procesu čištění UV zářením na 99,99 % bez jakýchkoliv bakterií.



Díky této novince došlo nejen ke zlepšení komfortu a hygieny pro všechny žijící a zároveň k úspoře nákladů pro společnost, ale především ke snížení zátěže pro životní prostředí a snížení uhlíkové stopy. Pro porovnání: množství nakupované balené vody v 1,5litrových plastových lahvích dosáhlo v ČSJ v roce 2018 počtu téměř 12 tisíc lahví!



## Odborná skupina pro spolehlivost

**Bylo: seminář s exkurzí ve Škodě Electric v Plzni**  
**Bude: seminář na UO v Brně**

Počátkem února, konkrétně v úterý 5. 2. tohoto roku, se uskutečnil seminář naší Odborné skupiny pro spolehlivost (OSS), který hostila akciová společnost Škoda Electric v Plzni a jehož součástí byla i exkurze do výrobních prostor závodu.

Pracovníci Škody Electric připravili návštěvníkům poutavou prohlídku částí Pohony, Trolejbusy a Trakční motory, při které jsme měli možnost prohlédnout si stavbu trolejbusů takřka jak „od Adama“.

Druhou částí dne byl seminář zaměřený na praktické poznatky v oblasti dokumentování a prokazování parametrů spolehlivosti, udržovatelnosti a bezpečnosti pohledem nákladů životního cyklu finálních výrobků. Zde pracovníci Škody Electric, oddělení RAMS/LCC (*Reliability, Availability, Maintainability, Supportability [RAMS] and Life Cycle Cost [LCC]*) prezentovali svoje zkušenosti se zaváděním systému RAMS/LCC do procesu návrhu a vývoje nových výrobků a problematiku sběru a zpracování dat o provozu a poruchách již provozovaných výrobků.

Pokud vás aktivity Odborné skupiny pro spolehlivost zajímají, prohlédněte si webové stránky <https://www.csq.cz/uskutecneneseminarespolehlivost/>. Nebo také, a ještě lépe: **přijďte 11. června na Univerzitu obrany do Brna, kde se bude konat 75. seminář OSS; bude se zabývat problematikou zajištění spolehlivosti v automotive. Účast je tradičně bezplatná!**

(Jan Kamenický, předseda OSS ČSJ pro spolehlivost)

**O poznání více o obou seminářích i činnostech této OS a také informace a odkazy z některých odborných skupin dalších naleznete v letošním prvním čísle Perspektiv kvality, které vychází na rozhraní března a dubna.**



## Ambasador kvality ČR

Ocenění pro všechny organizace podnikatelského sektoru bez rozdílu velikosti a oboru podnikání, které nadstandardně dbají na zajištění kvality svých produktů a služeb, chovají se odpovědně a aktivně napomáhají k šíření a propagaci kvality.

Přihlaste se do soutěže a staňte se ambasadori kvality. Následujte společnosti ŠKODA AUTO, Makro Cash & Carry ČR, Penam nebo Flexima.

Přihlášky můžete podávat do konce září.  
 Více o ocenění ČSJ na <http://ocneni.csq.cz>

## Jak odkazovat na normy ve veřejných zakázkách

**Srdečně Vás zveme na workshop** Jak odkazovat na normy ve veřejných zakázkách. Termín a místo konání: **29. 3. 2019, od 09:00 do 16:00 hodin** v sídle Agentury ČAS, Biskupský dvůr 1148/5, Praha 1, konferenční místnost LIST.

Více o akci na <http://www.agentura-cas.cz/ws-zakazky>

## EFQM Innovation Challenge



Je nová iniciativa EFQM. Zapojit se můžete prostřednictvím našeho Centra excellence. Soutěží se v kategoriích Inovace v zákaznické zkušenosti, Inovace ve sdílené/kruhové ekonomice a Inovace v nové spolupráci. Cílem je identifikovat a ocenit projekty, ze kterých se mohou ostatní poučit. Více informací najdete na našich facebookových stránkách.



## CZECH MADE pro prací prostředky TOMIL WANSOU

Řadu výrobků a služeb označených značkou kvality CZECH MADE, zařazenou do Programu Česká kvalita, rozšířila počátkem března ryze česká společnost TOMIL, s.r.o., z Vysokého Mýta, která vyrábí a prodává rozsáhlou řadu drogistických a kosmetických výrobků určných širokému spektru domácích, ale i zahraničních spotřebitelů.

Značka CZECH MADE byla udělena drogistickým výrobkům řady WANSOU, což jsou prací prostředky pro domácnost. Značkou byly oceněny prací prášky, tekuté prací prostředky, speciální tekuté prací prostředky, prací kapsle a koncentrované aviváže.

S výrobky firmy TOMIL se můžete setkat nejen v sítích specializovaných drogistických prodejen, ale i v sítích domácích a zahraničních obchodních řetězců.

Kvalita výrobků je kromě jiného zaručena používáním surovin od renomovaných výrobců, jejich vstupní kontrolou ve vlastních laboratořích, samozřejmostí je pak výstupní kontrola každé výrobní šarže.

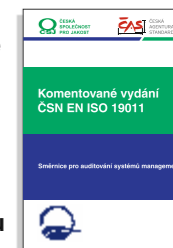


	8					6	
		1	6		8	4	
7				2			1
		2	4	6	3	9	
		4				5	
		9	8	5	7	1	
3				1			5
		8	5		6	7	
9							1

		2	4	7	6	3	1	
	1			5	3			4
	3		2	1	5	4		7
	5							3
	4		7	6	2	9		1
	7			3	8			9
		3	5	9	7	1	4	

## Publikace

**Komentované vydání ČSN EN ISO 19011 Směrnice pro auditování systému managementu**



Cílem publikace je informovat širokou veřejnost o změnách a úpravách, které norma na auditování systémů managementu přináší. Komentáře jsou zaměřené nejen z pohledu managementu kvality, inspirativní pohledy přinášejí i odborníci z oblastí managementu životního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, bezpečnosti informací, akreditovaných laboratoří a hospodaření s energiemi.

**Komentované vydání ČSN ISO 45001**



Systémy managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Požadavky s návodem k použití

**VDA 1 Management kvality v automobilovém průmyslu**



Dokumentované informace a jejich uchování, Návod na řízení a uchování dokumentace v rámci životního cyklu produktu – zvláště jejich případná klasifikace  
 4. zcela přepracované vydání, srpen 2018 (české 2018).

<http://www.csq.cz/nabidka-publikaci/>

**Kontakt:** Markéta Havlinová  
 E-mail: [havlinova@csq.cz](mailto:havlinova@csq.cz)  
 telefon: +420 221 082 358



Občasník, vydává Česká společnost pro jakost, z. s., Novotného lávka 200/5, Praha 1, tel.: 221 082 269, e-mail: [sekretariat@csq.cz](mailto:sekretariat@csq.cz), [www.csq.cz](http://www.csq.cz). Redakce: David Kubla, tel.: 221 082 636, e-mail: [kubla@csq.cz](mailto:kubla@csq.cz). Texty: ČSJ, není-li uvedeno jinak.