

## Czym się kierować przy wyborze konsultanta ds. systemu zarządzania jakością?

Rynek usług doradczych rozwija się bardzo dynamicznie. W związku z tym pojawia się wiele nierzetelnych firm doradczych oferujących usługi w zakresie wdrażania systemów zarządzania jakością. Jak wybrać odpowiednią firmę? Czym się kierować przy wyborze firmy doradczej? Wskazówki, które pomogą odpowiedzieć na powyższe pytania można znaleźć w normie PN-ISO 10019:2006.

Norma ISO 10019 dostarcza wytycznych dotyczących kryteriów, które pomogą w wyborze konsultanta lub firmy doradczej do zaprojektowania i wdrożenia systemu zarządzania jakością. Organizacja, która decyduje się na wdrożenie systemu musi sprecyzować, jakie oczekiwania wiąże z konsultantem i jakie cele przy pomocy konsultanta chce osiągnąć.

Zgodnie z terminologią normy ISO 10019 konsultant to osoba, która pomaga organizacji stworzyć system zarządzania jakością, udzielając konkretnych porad lub informacji. Zgodnie z normą do typowych zadań konsultanta należy:

- objaśnienie terminologii i zasad zarządzania jakością za pomocą przykładów w sposób zrozumiały dla całej organizacji,
- motywowanie pracowników wszystkich szczebli organizacyjnych do aktywnego uczestnictwa w pracach wdrożeniowych,
- pomoc w dostosowaniu projektu do kultury, specyfiki działalności i poziomu wykształcenia organizacji,
- doradztwo w zakresie identyfikacji procesów zachodzących w organizacji i wykazaniu sekwencji między tymi procesami,
- pomoc w zidentyfikowaniu potrzeb dotyczących dokumentacji niezbędnej do skutecznego planowania i nadzorowania procesów,
- ocena skuteczności realizowanych procesów i zachęcanie do poszukiwania możliwości doskonalenia,
- promowanie podejścia procesowego,
- pomoc w ocenie potrzeb szkoleniowych w organizacji,
- tam, gdzie ma to zastosowanie, pomoc w integracji systemów.

Wybór konsultanta jest poważną decyzją, której nie należy podejmować pochopnie. Najlepszym rozwiązaniem jest ocena kompetencji kandydata na konsultanta pod kątem cech osobistych, doświadczenia, wiedzy, umiejętności i etyki postępowania.