

Aktywność szkolnego doradcy zawodowego a przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp

I. Określony przepisami zakres aktywności szkolnego doradcy zawodowego

System oświaty w Polsce, realizowany przez szkoły i inne placówki oświatowe oraz określone jednostki organizacyjne, zgodnie z *Ustawą z 7 września 1991 r. o systemie oświaty*² zapewnia w szczególności m.in.:

- „dostosowanie kierunków i treści kształcenia do wymogów rynku pracy” (Art.1,punkt 13),
- „kształtowanie u uczniów postaw przedsiębiorczości sprzyjających aktywnemu uczestnictwu w życiu gospodarczym” (Art.1, punkt 13a),
- „przygotowanie uczniów do wyboru zawodu i kierunku kształcenia” (Art.1, punkt 14) oraz
- „dostosowywanie treści, metod i organizacji nauczania do możliwości psychofizycznych uczniów, a także korzystania z pomocy psychologiczno-pedagogicznej i specjalnych form pracy dydaktycznej” (Art. 1, pkt 4).

Z tego punktu widzenia ważnym elementem systemu oświaty oraz tworzonego systemu poradnictwa zawodowego jest – przygotowana przez Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu i sukcesywnie wprowadzana do praktyki pedagogicznej – koncepcja szkolnego doradcy zawodowego, gwarantująca uczniom dostępność i powszechność profesjonalnych usług doradczych na terenie szkoły zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej.

Minister Edukacji Narodowej i Sportu w Rozporządzeniu z dnia 7 stycznia 2003 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w pu-

¹ Barbara Sujak-Cyrul, dr, adiunkt naukowo-dydaktyczny specjalizujący się w zagadnieniach zarządzania jakością, Politechnika Wroclawska, Instytut Technologii Maszyn i Automatykacji, Zakład Obrabiarek, Automatykacji i Organizacji Produkcji.

² Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity Dz.U. z 1996 r. nr 67 poz. 329 z późniejszymi zmianami – Dz.U. z 1996 r. nr 106 poz. 496, z 1997 r., nr 28 poz. 153 i nr 141 poz. 943, z 1998 r. nr 117 poz. 759 i nr 162 poz. 1126 oraz z 2000 r. nr 12 poz. 136 i nr 19 poz. 239 i nr 48 poz. 550, nr 104 poz. 1104, nr 120 poz. 1268 i nr 122 poz. 1320 oraz z 2001 r. nr 111 poz. 1194 i nr 144 poz. 1615, z 2002 r. nr 41 poz. 362, nr 113 poz. 984, nr 141 poz. 1185 i nr 200 poz. 1683, z 2003 r. nr 6 poz. 65, nr 128 poz. 1176, nr 137 poz. 1304, nr 203 poz. 1966, z 2004 r. nr 69 poz. 624, nr 99 poz. 1001, nr 109 poz. 1161, nr 145 poz. 1532, nr 162 poz. 1690 i nr 173 poz. 1808).

blicznych przedszkolach, szkołach i placówkach³ dookreślił, że w szczególności do zadań szkolnego doradcy zawodowego należy (poniżej cytuję ze skrótami według własnego wyboru):

1. *systematyczne diagnozowanie zapotrzebowania uczniów na informacje edukacyjne i zawodowe oraz na pomoc w planowaniu kształcenia i kariery zawodowej;*
2. *gromadzenie, aktualizacja i udostępnianie informacji edukacyjnych i zawodowych właściwych dla danego poziomu kształcenia;*
3. *wskazywanie uczniom, rodzicom i nauczycielom dodatkowych źródeł informacji na poziomie regionalnym, ogólnokrajowym, europejskim i światowym dotyczących:*
 - a) *ryнку pracy,*
 - b) *trendów rozwojowych w świecie zawodów i zatrudnienia,*
 - c) *do f) (...)*
4. *udzielanie indywidualnych porad edukacyjnych i zawodowych uczniom i ich rodzicom;*
5. *prowadzenie grupowych zajęć aktywizujących, przygotowujących uczniów do świadomego planowania kariery i podjęcia roli zawodowej;*
6. *koordynowanie działalności informacyjno-doradczej prowadzonej przez szkołę.*
7. *wspieranie w działaniach doradczych rodziców i nauczycieli poprzez organizowanie spotkań szkoleniowo-informacyjnych, udostępnianie informacji i materiałów do pracy z uczniami;*
8. *współpraca z radą pedagogiczną w zakresie:*
 - *tworzenia i zapewnienia ciągłości działań wewnątrzszkolnego systemu doradztwa zawodowego,*
 - *realizacji zadań z zakresu przygotowania uczniów do wyboru drogi zawodowej, zawartych w programie wychowawczym szkoły i programie profilaktyki, o którym mowa w odrębnych przepisach*
9. (...)

W świetle powyższych sformułowań jest oczywistym, że bez posiadania i systematycznego aktualizowania podstawowej wiedzy o rynku pracy oraz jego trendach, żaden szkolny doradca zawodowy nie będzie w stanie dobrze realizować powierzonych mu zadań. Należy podkreślić, że nie jest to warunek jedyny, ale z pewnością konieczny dla zapewnienia właściwej realizacji tych zadań.

II. Dlaczego szkolny doradca zawodowy powinien mieć wiedzę o systemach zarządzania jakością, środowiskiem i bhp?

Dlaczego uczniowie powinni mieć taką wiedzę?

Ogólnie mówiąc, wiedza o systemach zarządzania jakością, środowiskiem, bhp jest potrzebna szkolnym doradcom zawodowym by mogli pomóc uczniom w przygotowaniu się do rzeczywistego rynku pracy, na którym:

- ✓ *coraz więcej przedsiębiorstw/ organizacji różnego typu wdraża systemy zarządzania,*

³ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 stycznia 2003 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz.U. z 2003 r. nr 11 poz. 114).

- ✓ rozwiązania prawne i normatywne przyjęte w UE i przyjęte / przyjmowane w Polsce (w związku z przystąpieniem do UE) „zachęcają” do wdrażania systemów zarządzania,
- ✓ normy i przepisy będące podstawą systemów mają charakter uniwersalny oraz bazują na najlepszych wzorcach i sprawdzonych osiągnięciach,
- ✓ coraz częściej wymagania stawiane pracownikom dotyczą także znajomości norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania,

Wymienione tu aspekty rynku pracy omawiam poniżej w szerszym zakresie, dla oddania ich rozmiarów i znaczenia w przygotowaniu uczniów do pełnienia ról zawodowych.

A. Powszechność systemów zarządzania ⁴

Systemy zarządzania jakością zgodne z normą ISO 9001 ⁵ oraz systemy zarządzania środowiskiem zgodne z normą ISO 14001 ⁶ są coraz powszechniej wdrażane, certyfikowane, utrzymywane i doskonalone przez organizacje różnego typu – ma to miejsce w skali całego świata, w skali Unii Europejskiej i w skali Polski. Często po wdrożeniu jednego lub dwu ww. systemów organizacje przystępują do wdrożenia systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, opartych o normę narodową jak np. PN-N-18001 ⁷ w Polsce czy międzynarodową specyfikację OHSAS 18001 ⁸.

Sięgnijmy do oficjalnych danych liczbowych dla wykazania skali i trendów rozwojowych upowszechniania się wyżej wspomnianych systemów zarządzania.

Jak podaje **Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna** (*International Organization for Standardization*, w skrócie: **ISO**), wydawca norm ISO serii 9000 tj. najpopularniejszych norm organizacyjnych stanowiących podstawę systemów

⁴ Systemy zarządzania mogą być oparte o różne regulacje normatywne i/lub prawne, ale ze względu na zakres stosowania, uniwersalność oraz wzajemne powiązania między nimi w niniejszej pracy skupię uwagę na systemach opartych o normy ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N-18001.

⁵ Norma PN-EN ISO 9001:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2001 (identyczna z EN ISO 9001:2000 oraz ISO 9001:2000; zastępuje wcześniejsze edycje trzech norm PN-ISO 9001:1996, PN-ISO 9002:1996 i PN-ISO 9003:1996 wraz z wprowadzeniem zmiany nazewnictwa z "systemy zapewnienia jakości" na "systemy zarządzania jakością").

⁶ Norma PN-EN ISO 14001: 1998, *System zarządzania środowiskowego. Wymagania i wytyczne stosowania*, PKN, Warszawa 1998 (identyczna z EN ISO 14001:1996 oraz ISO 14001:1996); zastąpiona nowym wydaniem PN-EN ISO 14001:2005 (identycznym z EN ISO 14001:2004 oraz ISO 14001:2004) w 2005 r. – już po wygłoszeniu głównych tez niniejszej pracy w formie referatu w październiku 2004 r. na III Dolnośląskiej Konferencji Naukowo-Metodycznej „Nauczyciel z pasją – szansą edukacji” w sesji problemowej „Szkolny doradca zawodowy – pierwsze doświadczenia i edukacja pro jakościowa w szkole”.

⁷ Norma PN-N-18001:2004, *Systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem pracy. Wymagania*, PKN, Warszawa 2004 (zastępuje wcześniejszą edycję tej normy oznaczoną jako PN-N-18001: 1999).

⁸ Międzynarodowa specyfikacja OHSAS-18001 "Occupational Health and Series Assessment Safety. Specification" powstała na podstawie wytycznych opracowanych przez Międzynarodową Organizację Pracy (*International Labor Organization*, w skrócie ILO).

zarządzania jakością oraz norm ISO serii 14000, tj. najpopularniejszych norm organizacyjnych stanowiących podstawę systemów zarządzania środowiskiem – na koniec 2003 r.:

- **certyfikowane systemy zarządzania jakością wg ISO 9001 posiadało ponad 500 tys. organizacji w 149 krajach świata** (gwałtowny przyrost ilości certyfikatów w porównaniu do ok. 167 tys. w 134 krajach na koniec 2002 oraz ok. 44 tys. w 98 krajach na koniec 2001),
- **certyfikowane systemy zarządzania środowiskiem wg ISO 14001 posiadało ponad 66 tys. organizacji w 113 krajach świata** (przyrost ilości certyfikatów o 34% w porównaniu do ok. 49,5 tys. w 117 krajach na koniec 2002).⁹

We wrześniu 2004 r. ISO podało, że **normy ISO 9001 oraz ISO 14001 są wdrożone już przez ok. 634 tys. organizacji w 152 krajach świata**¹⁰, co potwierdza utrzymywanie się trendu upowszechniania się znormalizowanych systemów zarządzania. Dodajmy, że na stronie internetowej ISO nie znajdziemy informacji nt. ilości certyfikowanych systemów zarządzania bhp, ponieważ ISO odstąpiło od wydania normy organizacyjnej w tym zakresie uważając, że obecnie jest on w wystarczający sposób uregulowany przez rządy i inne organizacje międzynarodowe, a prace normalizacyjne ISO należy skupić na innych mniej uregulowanych obszarach.

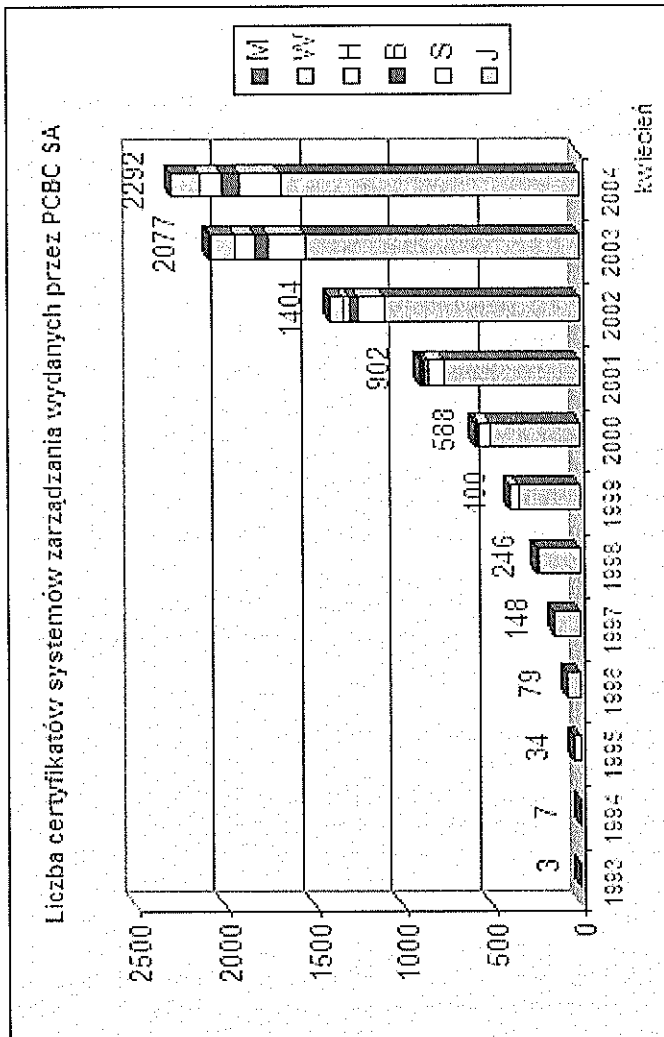
Określenie dokładnej ilości organizacji posiadających w Polsce certyfikowane systemy zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i/lub zarządzania bhp jest trudne ze względu na rozproszenie tych danych – działające w Polsce akredytowane jednostki certyfikujące prowadzą rejestry certyfikatów wydanych tylko przez siebie, natomiast brakuje oficjalnego rejestru uwzględniającego wszystkie wystawione certyfikaty. Z wykresu (rys. 1) publikowanego w Internecie przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC)¹¹ – wiodąca choć nie jedyna w Polsce jednostkę certyfikującą systemy zarządzania jakością, środowiskiem i bhp – można odczytać, że **liczba wydanych przez PCBC certyfikatów wynosiła na koniec 2003 r. odpowiednio:**

- **dla systemów zarządzania jakością ok. 1595** (przy ok. 1165 na koniec 2002 i ok. 815 na koniec 2001),
- **dla systemów zarządzania środowiskiem ok. 220** (przy ok. 115 na koniec 2002 i ok. 95 na koniec 2001),
- **dla systemów zarządzania bhp ok. 80** (przy ok. 65 na koniec 2002 i ok. 25 na koniec 2001).

⁹ International Organization for Standardization, *Year of transition for ISO 9000 and confirmed growth for ISO 14001*, press release nr 928 of 3 September 2004, dostępne na stronie internetowej: www.iso.org/iso/en/commcentre/pressreleases, dane pobrane we wrześniu 2004 r.

¹⁰ International Organization for Standardization, *ISO 9000 and ISO 14000 – in brief*, update September 2004, dostępne na stronie internetowej: www.iso.org/iso/en/iso9000-14000, dane pobrane we wrześniu 2004 r.

¹¹ Należy zauważyć, że początkowo PCBC było jedyną polską jednostką certyfikującą systemy jakości.



Oznaczenia:
 J – systemy zarządzania jakością
 S – systemy zarządzania środowiskiem
 B – systemy zarządzania bhp
 H – HACCP, systemy analizy zagrożeń i kontroli punktów krytycznych dla zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności
 W – WSK, wewnętrzne systemy kontroli
 M – systemy zarządzania dotyczącej produkcji wyrobów medycznych

Rys. 1. Przykładowe dane o ilości udzielonych certyfikatów systemów zarządzania przez jedną z jednostek certyfikujących w Polsce. Źródło: Strona internetowa Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji: www.pcbc.gov.pl/index1.htm, dane z lutego 2005 r.

Według danych dobrowolnie wpisanych przez zainteresowane organizacje do Ogólnopolskiego Rejestru Certyfikatów, w Polsce w kwietniu 2005 r. ponad 5,3 tys. organizacji posiadało certyfikowane systemy zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i/lub zarządzania bhp¹² – a dane te są na pewno zaniżone, ponieważ jak wynika ze szczegółowych zapisów rejestru nie wszystkie organizacje, znane mi jako posiadające certyfikowane systemy zarządzania, są w nim wymienione.

Systemy zarządzania jakością, środowiskiem czy bhp mogą być i są wdrażane przez organizacje różnego typu, bez względu na ich wielkość, rodzaj prowadzonej działalności oraz rodzaj dostarczanego produktu. Zwłaszcza na przykładzie systemów zarządzania jakością można wyraźnie zauważyć, że obok przedsiębiorstw produkcyjnych i przedsiębiorstw usługowych, wdrażają je często także szpitale, urzędy (od szczebla gminnego po szczebel rządowy), komisariaty i komendy policji, agencje ochrony mienia, przedstawicielstwa wojskowe, a ostatnio także wybrane szkoły (podstawowe, gimnazjalne, licealne czy wyższe), kancelarie prawne, spółdzielnie mieszkaniowe czy nawet ambasady.

B. Rozwiązania prawne i normatywne, sprzyjające wdrażaniu systemów zarządzania

Upowszechnianiu się systemów zarządzania jakością, środowiskiem i bhp sprzyjają rozwiązania prawne i normatywne przyjęte w Unii Europejskiej i przyjęte w Polsce w związku z przystąpieniem do UE, które w różny sposób „zachęcają” organizacje do wdrażania systemów zarządzania.

Przykładowo, za rozwiązania pełniące tego typu rolę w odniesieniu do systemów zarządzania jakością można uważać:

- a) **wymóg posiadania certyfikowanego systemu jakości przez przedsiębiorstwa** zobowiązane do znakowania wyrobów oznakowaniem zgodności CE – **gdy do oznakowania CE dochodzą poprzez tzw. moduł E lub D lub H** (wynikający z Ustawy o systemie oceny zgodności¹³ i rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy, wprowadzających do prawodawstwa polskiego obowiązujące w UE tzw. dyrektywy nowego podejścia do harmonizacji technicznej),
- b) **przyjęcie rozwiązania, że** opublikowanie EN ISO 9001:2000¹⁴ ma wpływ na Decyzję Rady 93/465/EWG dotyczącą modułów dla różnych faz procedur oceny zgodności i zasad umieszczenia, i stosowania oznakowania zgodności CE, przewidzianych w dyrektywach harmonizacji technicznej UE – **jeśli organizacje pragną wdrożyć systemy zarządzania jakością zgodnie z wyżej wspomnianymi modułami E,D lub H, to mogą stosować EN ISO 9001:2000,**¹⁵

¹² Strona internetowa Instytutu Organizacji i Zarządzania w Przemśle ORGMASZ: www.orgmasz.waw.pl, dane z 14 kwietnia 2004 r.

¹³ *Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz.U. z 2002 r. nr 166 poz. 1360 z późniejszymi zmianami – Dz.U. z 2003 r. nr 80 poz. 718, nr 130 poz. 1188, nr 170 poz. 1652, nr 229 poz. 2275; patrz też Dz.U. z 2004 r. nr 204 poz. 2087 – tekst jednolity z odniesieniem do wprowadzanych dyrektyw europejskich).*

¹⁴ EN ISO 9001:2000 jest europejską wersją normy ISO 9001:2000, identyczną co do wymagań odnośnie systemu zarządzania jakością, dodatkowo opatrzoną wstępem i notą uznaniową przez zatwierdzający ją **Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN)** bez jakichkolwiek zmian.

¹⁵ Przedmowa do wydania europejskiego normy EN ISO 9001:2000, w: PN-EN ISO 9001:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2001, s. 5.

c) **przyjęcie w normie ISO 9001: 2000 wymagania, że organizacja działająca zgodnie z normą powinna nadzorować swoich dostawców , także w zakresie posiadanego przez nich systemu zarządzania jakością**, stosownie do wpływu jaki ich dostawy mają na wyrób dostarczany przez organizację jej klientowi – co z reguły prowadzi do zachęcenia czy wręcz zobowiązania dostawcy do wdrożenia i certyfikowania własnego systemu zarządzania jakością,

d) **stworzenie prawnej możliwości uzyskania refundacji części kosztów wdrażania i certyfikowania systemów zarządzania jakością przez małe i średnie przedsiębiorstwa (np. w ramach programu „Wstęp do jakości”) oraz uwzględnienie w ocenie przedsiębiorstw faktu posiadania przez nie certyfikowanego systemu zarządzania (np. przydzielanie dodatkowych punktów w niektórych programach unijnych dla małych i średnich przedsiębiorstw starających się o dofinansowanie za posiadanie certyfikowanego systemu zarządzania jakością) – więcej informacji na ten temat ukazuje się na bieżąco np. na stronie internetowej PARP.¹⁶**

C. Uniwersalny charakter norm i przepisów będących podstawą systemów zarządzania oraz ich oparcie na najlepszych wzorcach i sprawdzonych osiągnięciach

Normy i przepisy będące podstawą systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem oraz zarządzania bhp – mają charakter uniwersalny i bazują na najlepszych doświadczeniach organizacyjnych, rozwoju wiedzy oraz samodoskonaleniu przedsiębiorstwa/organizacji i zapewnieniu szeroko rozumianego bezpieczeństwa oraz obniżeniu ryzyka różnej natury.

W przypadku norm ich uniwersalny charakter oraz oparcie ich na najlepszych wzorcach i sprawdzonych osiągnięciach jest zapewnione przez przyjęty system normalizacji międzynarodowej i krajowej^{17 18 19}, ukierunkowany na opracowywanie, wydawanie i stosowanie norm w celu uzyskania optymalnego w danych okolicznościach stopnia uporządkowania w określonej dziedzinie nauki, techniki lub gospodarki, poprzez ustalenie postanowień przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania, dotyczących istniejących lub mogących wystąpić problemów. Przy opracowywaniu i wydawaniu norm dąży się, by były one oparte na osiągnięciach zarówno nauki, techniki, jak i praktyki oraz miały na celu uzyskanie optymalnych korzyści społecznych.

Zgodnie z przyjętym systemem normalizacji międzynarodowej projekty norm ISO 9001 i ISO 14001 zostały przygotowane przez właściwe dla danej tematyki komitety techniczne Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej, stanowiącej ogólnosiwiatową federację krajowych jednostek normalizacyjnych (organizacji członkowskich ISO, obecnie pochodzących z ok. 150 krajów świata). W pracach komitetów technicznych, skupiających specjalistów z danej dziedziny, uczestniczyły zainteresowane tą tematyką organizacje członkowskie ISO oraz międzynarodowe organizacje rządowe i pozarządowe związane z ISO. **Projekty norm międzynarodowych, przyjęte przez komitety tech-**

¹⁶ Strona internetowa Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości: www.parp.gov.pl.

¹⁷ Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. z 2002 r. nr 169 poz. 1386 z późniejszymi zmianami – Dz.U. z 2004 r. nr 273 poz. 2703).

¹⁸ Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004, s. 41-89.

¹⁹ Norma PN-EN 45020:2000, *Normalizacja i dziedziny związane. Terminologia ogólna*, PKN, Warszawa 2000 (identyczna z EN 45020:1998 oraz ISO/IEC Guide 2:1996).

niczne, zostały przekazywane organizacjom członkowskim dla przeprowadzenia głosowania. **Publikacja ISO 9001 oraz ISO 14001 w postaci norm międzynarodowych** została zrealizowana dopiero **po uzyskaniu (dla każdego z projektów normy z osobna) akceptacji co najmniej 75% organizacji członkowskich** biorących udział w głosowaniu. Opublikowane normy ISO 9001 i ISO 14001 były, są i będą okresowo przeglądane pod kątem ich adekwatności oraz, w razie potrzeby (związanej np. z rozwojem wiedzy czy dobrych praktyk w zakresie zarządzania jakością i/lub odpowiednio środowiskiem), poddawane nowelizacji technicznej²⁰ w ramach takiego samego procesu jak opisany powyżej.

Wyżej wymienione normy ISO 9001 i ISO 14001 zostały przyjęte bez zmian do zbioru norm europejskich przez **Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN)** oraz do zbioru norm polskich przez **Polski Komitet Normalizacyjny (PKN)**

Norma PN-N-18001 została opracowana, uzgodniona i wydana przez Polski Komitet Normalizacyjny zgodnie z obowiązującymi zasadami normalizacji krajowej, analogicznymi do wyżej opisanych w odniesieniu do normalizacji międzynarodowej.

Zgodnie z deklaracjami zapisanymi bezpośrednio we wprowadzeniach i przedmowach do norm ISO 9001:2000, ISO 14001:1996 i PN-N-18001:1999 – wszystkie te normy zostały **opracowane tak, aby mogły być zastosowane w każdej zainteresowanej tym organizacji, bez względu na jej rodzaj i wielkość, pojedynczo lub w sposób zintegrowany** jako element (elementy) skutecznego systemu zarządzania pomagającego organizacji w osiągnięciu celów ekonomicznych, środowiskowych oraz zapewnienia odpowiedniego poziomu bhp, **zawsze przy zapewnieniu znajomości i przestrzegania wymagań przepisów prawnych obowiązujących organizację.**

D. Wymagania stawiane pracownikom, dotyczące znajomości norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania

Obecnie rynek pracy charakteryzuje się m.in. rosnącym zapotrzebowaniem na pracowników przygotowanych do pracy w organizacjach posiadających wdrożone systemy zarządzania jakością, a także systemy zarządzania środowiskiem i/lub systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Jednym z wyraźnych objawów tego trendu jest zaobserwowany przeze mnie wzrost ilości ogłoszeń o pracy wymagającej

²⁰ W czasie prezentowania głównych tez niniejszej pracy w formie referatu w październiku 2004 r. na III Dolnośląskiej Konferencji Naukowo-Metodycznej „Nauczyciel z pasją – szansą edukacji” w sesji problemowej „Szkolny doradca zawodowy – pierwsze doświadczenia i edukacja projakościowa w szkole” – w Polsce aktualne były następujące wydania wspomnianych norm:

- trzecie wydanie PN-EN ISO 9001 z 2001 r. (identyczne z ISO 9001 z 2000 r. i EN ISO 9001 z 2000 r.),
- pierwsze wydanie PN-EN ISO 14001 z 1998 r. (identyczne z ISO 14001 z 1996 r. i EN ISO 14001 z 1996 r.),
- drugie wydanie PN-N-18001 z 2004 r. (zastępujące pierwsze wydanie z 1999 r., zapewnia zgodność z trzecim wydaniem ISO 9001 oraz jest w pełni zharmonizowane z postanowieniami Wytucznych Międzynarodowej Organizacji Pracy).

Jednocześnie powszechnie oczekiwano na opublikowanie przez ISO w 2005 r. nowelizacji technicznej normy ISO 14001 w formie drugiego jej wydania, zapewniającego jej lepszą zgodności z trzecim wydaniem ISO 9001.

tego typu przygotowania w poniedziałkowych dodatkach Gazety Wyborczej, Gazeta PRACA, od średnio 5 takich ogłoszeń na jesieni 2003 r., do średnio 18-20 takich ogłoszeń we wrześniu i październiku 2004 r.

Dla zilustrowania tego trendu przytaczam zestawione przeze mnie przykładowe dane, przedstawiające jakich pracowników ze znajomością norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania poszukiwano za pośrednictwem dodatku „Gazeta PRACA” do wrocławskiej edycji Gazety Wyborczej:

- w dniu **6 października 2003 r.**, gdy zamieszczono **4 ogłoszenia dotyczące 5 stanowisk pracy** związanych z tego typu wymaganiami (patrz Tabela 1),
- rok później w dniu **4 października 2004 r.**, gdy zamieszczono **15 ogłoszeń dotyczących aż 22 stanowisk pracy** związanych z tego typu wymaganiami (patrz Tabela 2).

Do zrozumienia ogłoszeń o pracy, przywołanych w **Tabeli 1** i **Tabeli 2**, należy co najmniej znać hasłowo podstawowe pojęcia związane z systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp oraz podstawowe koncepcje, metody i techniki (narzędzia) charakterystyczne dla tych systemów, służące do rozwiązywania problemów i dalszego doskonalenia – czyli, przywołując pojęcia występujące w **Tabeli 1** i **Tabeli 2**, należy wiedzieć co najmniej co znaczą:

- pojęcia ogólne i związane z certyfikacją:
ISO, certyfikat ISO 9001, certyfikowany system zarządzania jakością wg ISO 9001:2000,
- pojęcia przywołujące normy i przepisy, stanowiące podstawę systemów zarządzania:
znajomość norm jakościowych, znajomość norm BHP, ISO 9001, ISO/TS 16949, VDA 6.1, ISO 17025, EKOLOGIA, HACCP, GHP i GMP, EVISA,
- pojęcia wynikające z zasad i wymagań norm stanowiących podstawę systemów zarządzania:
zarządzanie jakością, zapewnienie jakości, proces, dokumentacja jakościowa, audit, auditor, działania korygujące i działania zapobiegawcze (prewencyjne), ciągła poprawa (ciągłe doskonalenie),
- pojęcia określające techniki (narzędzia), metody oraz koncepcje zarządzania jakością i jej doskonalenia:
kontrola statystyczna, zastosowanie metod statystycznych do pomiarów, analiza statystyczna, SPC, FMEA, PPAP, SMED, 5S, Kazein, Kanban, Six Sigma, Black Belt.

Krótkie objaśnienia wszystkich wyżej wymienionych pojęć zawarłam w **Tabeli 3**.

Tabela 1. Pracownicy ze znajomością norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania, poszukiwani 6 października 2003 r.
 Źródło: opracowanie własne na podstawie ogłoszeń w dodatku „Gazeta PRACA” do Gazety Wyborczej wydanej 06.10.2003 we Wrocławiu

<u>Pracownicy ze znajomością norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania, poszukiwani 6 października 2003 r.:</u>	
<i>Poszukiwani za pośrednictwem ogłoszenia w dodatku „Gazeta PRACA” do Gazety Wyborczej wydanej 06.10.2003 we Wrocławiu W tabeli wyliczono nazwy stanowisk pracy oraz określenie wymagań związanych głównie z systemami zarządzania jakością oraz rzadziej z systemami zarządzania środowiskiem i systemami zarządzania bhp.</i>	
Kto i kogo poszukiwał?	Na ile stanowisk?
<input checked="" type="checkbox"/> Autoliv Poland Sp. z o.o. poszukuje kandydata na INŻYNIERA JAKOŚCI (zadanie: nadzorowanie systemów jakości oraz rozstrzyganie problemów jakościowych; wymagane: wykształcenie wyższe techniczne, znajomość wymogów ISO, TS 16949, doświadczenie w pracy na podobnym stanowisku będzie dodatkowym atutem).	1
<input checked="" type="checkbox"/> Gestamp Automocion zatrudni w 2003 r. do nowego zakładu m.in. DYREKTORA ds. JAKOŚCI (zadania: zarządzanie systemem jakości zakładu, gwarantujące jakość procesu i produktu, wymagane: wykształcenie wyższe techniczne i doświadczenie na podobnym stanowisku w przemyśle samochodowym /VDA 6.1, ISO TSI6949 /) oraz TECHNIKA ds. JAKOŚCI (wymagane: doświadczenie w kontroli, pomiarach i metrologii trójwymiarowej).	2
<input checked="" type="checkbox"/> SGS Polska Sp. z o.o. poszukuje SPECJALISTY AGRI (zadania: wdrażanie i auditowanie systemów zarządzania jakością w przemyśle rolno-spożywczym /ISO, HACCP, EKOLOGIA/; wymagane: wykształcenie wyższe, doświadczenie w pracy w przemyśle spożywczym lub instytucjach wdrażających systemy jakości lub firmach związanych z handlem zagranicznym).	1
<input checked="" type="checkbox"/> ORLEN Projekt Sp. z o.o., spółka posiadająca „certyfikat ISO 9001” poszukuje PREZESA ZARZĄDU (wymagane: wykształcenie wyższe, podstawowa znajomość procesów projektowania).	1
RAZEM STANOWISK:	
	5

Tabela 2. Pracownicy ze znajomością norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania, poszukiwani 4 października 2004 r.
 Źródło: opracowanie własne na podstawie ogłoszeń w dodatku „Gazeta PRACA” do Gazety Wyborczej wydanej 04.10.2004 we Wrocławiu

<p><u>Pracownicy ze znajomością norm i zasad będących podstawą systemów zarządzania, poszukiwani 4 października 2004 r.:</u></p> <p><i>Poszukiwani za pośrednictwem ogłoszenia w dodatku „Gazeta PRACA” do Gazety Wyborczej wydanej 04.10.2004 we Wrocławiu</i></p> <p><i>W tabeli wyróżzono nazwy stanowisk pracy oraz określenie wymagań związanych głównie z systemami zarządzania jakością oraz rzadziej z systemami zarządzania środowiskiem i systemami zarządzania bhp.</i></p>	<p>Kto i kogo poszukiwał?</p>	<p>Na ile stanowisk?</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> NUTRICIA Polska Sp. z o.o. poszukuje SPECJALISTÓW ds. ROZWOJU PRODUKTÓW/TECHNOLOGÓW WYDZIAŁOWYCH (zadanie: uczestnictwo w opracowaniu i wdrażaniu nowych produktów/technologii/projektów technologicznych, zapewnienie nadzoru technologicznego nad przebiegiem procesów produkcyjnych, opracowywanie dokumentacji technologicznej, uczestniczenie w zapewnieniu jakości produktów; wymagane: wykształcenie wyższe kierunkowe, doświadczenie w przemyśle spożywczym, wiedza dot. opracowywania i wdrażania nowych produktów, znajomość systemów zapewnienia jakości – głównie ISO 9001 i HACCP, proaktywność, analityczne myślenie) oraz MISTRZA ZMIANY ODŻYWKI SYPKIE (zadanie: zagwarantowanie ciągłości i rozliczeń produkcji oraz jakości produktu, zarządzanie zespołem i zapewnienie właściwej organizacji pracy, spełnienie wymagań higienicznych i jakościowych / HACCP, GMP, GHP, ISO 9001/ oraz bezpieczeństwa pracy EVISA; wykształcenie wyższe kierunkowe, doświadczenie w pracy na podobnym stanowisku, umiejętność kierowania zespołem oraz analizy i rozwiązywania problemów).</p>	<p>2</p>	<p>2</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Urzędy pracy: PUP Legnica poszukuje MANAGERA JAKOŚCI (wymagane: wykształcenie wyższe, znajomość zagadnień jakości ISO 9000, ISO 16949, doświadczenie w branży motoryzacyjnej, samodzielność w działaniu), PUP Świdnica poszukuje DYREKTORA ds. JAKOŚCI I PRODUKCJI oraz KIEROWNIKA ds. JAKOŚCI (wymagane: wykształcenie wyższe techniczne, znajomość systemu zarządzania ISO 9000:2000, znajomość narzędzi – kontroli jakości, kontroli statystycznej SPC, FMEA; zdolności interpersonalne), PUP Walbrzych poszukuje INŻYNIERA ds. KONTROLI JAKOŚCI (wymagane: wykształcenie wyższe techniczne, doświadczenie w zawodzie min. 5 lat).</p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> BOSCH Układy Hamulcowe Sp. z o.o. poszukuje INŻYNIERA ds. UTRZYMANIA RUCHU (zadanie: m.in. planowanie, nadzorowanie i kontrola działań bieżącego utrzymania maszyn i urządzeń produkcyjnych, dokonywanie analiz awarii i ustalanie przyczyn ich powstania, definiowanie i nadzór nad wdrażaniem działań prewencyjnych; wymagane :m.in. wykształcenie techniczne wyższe, znajomość normy ISO/TS 16949) oraz MECHANIKA W DZIALE UTRZYMANIA RUCHU (zadanie: m.in. bieżące utrzymanie maszyn i urządzeń produkcyjnych w sprawności technicznej, wdrażanie działań prewencyjnych, wymagane :m.in. wykształcenie techniczne średnie, doświadczenie, chęć ciągłego doskonalenia się).</p>	<p>2</p>	<p>2</p>

☒	FAURECIA Wałbrzych Sp. z o.o. poszukuje SPECJALISTY ds. JAKOŚCI (zadania: opracowywanie i wdrażanie programów pomiarowych, przeprowadzanie auditów środków kontrolno-pomiarowych , udział w procesach jakościowych; wymagane: m.in. wykształcenie techniczne wyższe, doświadczenie, komunikatywność)	1
☒	WABCO Polska Sp. z o.o. poszukuje INŻYNIERA AUTOMATYKA (wymagane: m.in. znajomość zagadnień statystyki do celów pomiarowych, znajomość systemu ISO/TS 16949) oraz INŻYNIERA KONTROLI JAKOŚCI DOSTAW (wymagane: m.in. znajomość systemów zarządzania jakością)	2
☒	NB Polska Sp. z o.o. produkująca dla VELUX poszukuje INŻYNIERA PROJEKTU (wymagane: m.in. ogólna znajomość procesów produkcyjnych i maszyn produkcyjnych, zorientowanie na jakość)	1
☒	METZELER Automotive Profile Syses Polska Sp. z o.o. poszukuje INŻYNIERA JAKOŚCIA (zadania: nadzór jakościowy nad projektami produkcyjnymi, sporządzanie dokumentacji jakościowej, udział w procedurach zatwierdzania wyrobów, opracowywanie analiz statystycznych, prowadzenie i nadzorowanie procesu reklamacji, praca w grupach interdyscyplinarnych; wymagane: m.in. wykształcenie wyższe techniczne –kierunek zarządzanie jakością, znajomość systemu i uprawnień audytora wewnętrznego wg ISO/TS 16949:2002) oraz KIEROWNIKA LABORATORIUM (wymagane: m.in. znajomość systemów wg ISO/TS 16949:2002 i ISO17025, SPC)	2
☒	Geta Sp. z o.o. do regionalnego biura sprzedaży poszukuje KIEROWNIKA SPRZEDAŻY (zadania: nadzór nad jakością pracy sprzedawców, szkolenie współpracowników, samodzielne działania w kontakcie z Klientem; wymagania: m.in. wykształcenie min. średnie, doświadczenie w branży usług finansowych, consultingowych lub doradczych)	1
☒	Duża dołnośląska firma z kapitałem zagranicznym poszukuje KIEROWNIKA UTRZYMANIA RUCHEU - GŁÓWNEGO MECHANIKA (wymagane m.in. doświadczenie zawodowe, znajomość norm jakościowych i BHP, pożądane uprawnienia energetyka i uprawnienia spawacza, predyspozycje psychologiczne: perfekcjonista w organizacji pracy, potrafiący współpracować z zespołem pracowników oraz z Zarządem firmy)	1
☒	DOSPŁ, lider wentylacji, poszukuje MANAGERA ds. SYSTEMU (SIX SIGMA, KAZEIN, KANBAN) -BLACK BELT (wymagane m.in.: wykształcenie wyższe, znajomość systemów KAZEIN, KANBAN, Six Sigma, doświadczenie na podobnym stanowisku w firmie produkcyjnej, umiejętność kierowania zespołem oraz analizowania danych, komunikatywność i kreatywność)	1
☒	Ficomirrors Polska, międzynarodowa firma z sektora motoryzacyjnego. poszukuje KIEROWNIKA PRODUKCJI (odpowiedzialność za zapewnienie jakości i terminowości realizacji zadań oraz za zarządzanie procesami produkcyjnymi zgodnie z zasadami ISO/TS 16949)	1
☒	Doradztwo personalne PSP International Sp. z o.o. dla swojego Klienta z branży motoryzacyjnej o międzynarodowym zasięgu działania, poszukuje KIEROWNIKA DZIAŁU JAKOŚCI (wymagania: wykształcenie techniczne, szkolenia z zakresu zarządzania jakością, uprawnienia audytora wewnętrznego, znajomość norm ISO 9001 oraz VDA 6.1-6.3, doświadczenie w pracy w działach jakościowych firm produkcyjnych, znajomość j. niemieckiego)	1

<p>☒ TOYOTA MOTOR INDUSTRIES POLAND w do zakładu w Jelezu –Laskowicach poszukuje INŻYNIERA JAKOŚCI (zadania: współpraca z dostawcami części do produkcji oraz nadzorowanie uruchamiania u nich produkcji, prowadzenie audytów jakościowych, podejmowanie działań zapobiegawczych i korygujących zmierzających do poprawy jakości wytwarzanych produktów, raportowanie wyników jakościowych do Kierownictwa i Centrali firmy; požądane umiejętności: m.in. doświadczenie w prowadzeniu testów wytrzymałościowych, uprawnienia audytora wewnętrznego systemu jakości, znajomość narzędzi zarządzania jakością - FMEA, SPC, PPAP).</p>	1
<p>☒ MCG (Masłowska Consulting Group) poszukuje dla Klienta, międzynarodowej firmy z branży motoryzacyjnej, KIEROWNIKA DZIAŁU TWORZYW SZTUCZNYCH (główne zadania: wdrożenie Systemu Ciągłej Poprawy procesów związanych z produkcją tworzyw sztucznych, wsparcie techniczne w dziale, standaryzacja procesów tworzyw sztucznych, wsparcie i współpraca z innymi zakładami w rozwiązywaniu problemów, wdrożenie narzędzi SMED i 5S; wymagane: m.in. wykształcenie techniczne min. średnie, j. angielski, znajomość SMED i 5S, zorientowanie na cel, umiejętność pracy w zespole, komunikatywność)</p>	1
<p>☒ LEXUS Kancelaria Prawna specjalizująca się w obsłudze podmiotów gospodarczych w zakresie dochodzenia roszczeń finansowych oraz posiadająca certyfikowany System Zarządzania Jakością wg ISO 9001:2000, poszukuje NEGOCJATORA (wymagane: wykształcenie wyższe -najlepiej prawnicze lub ekonomiczne, biegła znajomość j. angielskiego i j. niemieckiego, elastyczność w działaniu i umiejętność kreatywnego rozwiązywania problemów, wysoka kultura osobista itd.)</p>	1
RAZEM STANOWISK:	
22	

Tabela 3. Pojęcia związane z systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp oraz oznaczające koncepcje, metody i techniki (narzędzia) charakterystyczne dla tych systemów, wymieniane w ogłoszeniach o poszukiwaniu pracowników

Źródło: opracowanie własne.

Nazwy pojęć zaczerpnięto z Tabeli 1 i Tabeli 2 niniejszej pracy, opracowanych na podstawie ogłoszeń w dodatkach „Gazeta PRACA” do Gazety Wyborczej wydanej we Wrocławiu w dniach 06.10.2003 oraz 04.10.2004. Przywołane w tabeli odniesienia dotyczą komentarzy i pozycji literaturowych zamieszczonych bezpośrednio pod tekstem pracy.

Pojęcia związane z systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp oraz oznaczające koncepcje, metody i techniki (narzędzia) charakterystyczne dla tych systemów, wymieniane w ogłoszeniach o poszukiwaniu pracowników	
Grupa pojęć	Nazwa pojęcia i jej objaśnienie
pojęcia ogólne i związane z certyfikacją	<p>ISO – to skrót oznaczający <u>Międzynarodową Organizację Normalizacyjną</u> (<i>International Organization for Standardization</i>), potocznie nieprawidłowo stosowany także:</p> <ul style="list-style-type: none"> dla oznaczenia wydanych przez ISO norm dotyczących systemów zarządzania jakością takich jak ISO 9000²¹, ISO 9001²², ISO 9004²³ i ISO 19011²⁴ (czyli tzw. norm ISO serii 9000) lub nawet dla oznaczenia systemów istniejących w przedsiębiorstwach/organizacjach a zgodnych z tymi normami, a zwłaszcza z ISO 9001. <p><u>Certyfikat ISO 9001</u> – prawidłowo: <u>certyfikat zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001</u>; dokument poświadczający zgodność systemu zarządzania jakością wymienionej w nim organizacji z wymaganiami wskazanego wydania normy ISO 9001, wystawiony przez uprawnioną do tego jednostkę certyfikującą na podstawie pozytywnego wyniku auditu certyfikacyjnego.</p> <p><u>Certyfikowany system zarządzania jakością wg ISO 9001:2000</u> – system zarządzania jakością, którego zgodność z normą ISO 9001:2000 został potwierdzony i udokumentowany pisemnym certyfikatem przez uprawnioną jednostkę certyfikującą na podstawie przeprowadzonego auditu certyfikującego z wynikiem pozytywnym.</p>

²¹ Norma PN-EN ISO 9000:2001, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2001 (identyczna z EN ISO 9000:2000 oraz ISO 9000:2000; zastępuje poprzednią normę terminologiczną o symbolu PN-ISO 8402:1996) – rodzaj małego encyklopedycznego słownika, wprowadzającego w zagadnienia systemu zarządzania jakością.

²² Norma PN-EN ISO 9001:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2001 (identyczna z EN ISO 9001:2000 oraz ISO 9001:2000; zastępuje normy PN-ISO 9001:1996, PN-ISO 9002:1996, PN-ISO 9003:1996) – stanowi podstawę wdrażania oraz certyfikacji systemów zarządzania jakością, określa minimum wymagań do dobrowolnego spełnienia przez organizację w zakresie systemu zarządzania jakością.

²³ Norma PN-EN ISO 9004:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wytyczne doskonalenia funkcjonowania*, PKN, Warszawa 2001 (identyczna z EN ISO 9004:2000 oraz ISO 9004:2000; zastępuje normę PN-ISO 9004-1:1996).

²⁴ Norma PN-EN ISO 19011:2003, *Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego*, PKN, Warszawa 2003 (identyczna z EN ISO 19011:2002 oraz ISO 19011:2002; zastępuje normy PN-EN ISO 10011-1: 1994, PN-EN ISO 10011-2: 1994, PN-EN ISO 10011-3: 1994, PN-EN ISO 14010: 1998, PN-EN ISO 14011: 1998, PN-EN ISO 14012: 1998) – norma wspólna dla norm ISO serii 9000 oraz serii 14000.

Znajomość norm jakościowych – tu oznacza co najmniej konieczność znajomości norm ISO serii 9000 dotyczących systemu zarządzania jakością (wydanych w Polsce jako normy PN-EN ISO serii 9000), może też dodatkowo oznaczać konieczność znajomości norm technicznych oraz przepisów dotyczących wymagań odnośnie konkretnych wyrobów/usług; patrz też hasło ISO w poprzedniej grupie pojęć,

Znajomość norm BHP – tu oznacza konieczność znajomości norm PN-N serii 18000 dotyczących systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz licznych przepisów prawnych dotyczących tematyki bhp, odpowiednio do obszaru działania i zakresu wykonywanej pracy,

ISO 9001 – to wydana przez ISO międzynarodowa norma, której aktualne trzecie wydanie opublikowano w Polsce jako PN-EN ISO 9001:2001 "Systemy zarządzania jakością. Wymagania."

ISO/TS 16949 – to wydana przez ISO specyfikacja techniczna (stąd oznaczenie TS), określająca szczegółowe wymagania przy zastosowaniu ISO 9001 przez dostawców w branży motoryzacyjnej,

VDA 6.1 – to symbol standardu niemieckiego, stawiającego wymagania odnośnie systemu jakości do spełnienia przez dostawców w przemśle motoryzacyjnym,

ISO 17025 – to międzynarodowa norma wydana w Polsce jako PN-EN ISO/IEC 17025, określająca ogólne wymagania, jakie powinny spełnić laboratoria badawcze i wzorcujące, jeżeli chcą wykazać, że stosują system jakości zgodny z ISO 9001 oraz są kompetentne technicznie i są zdolne do uzyskiwania miarodajnych wyników,

EKOLOGIA – tu oznacza konieczność znajomości norm ISO serii 14000 dotyczących systemu zarządzania środowiskiem (wydanych w Polsce jako normy PN-EN ISO serii 14000) oraz licznych przepisów prawnych dotyczących użytkowania i ochrony środowiska naturalnego,

HACCP – to skrót pierwszych liter angielskiego wyrażenia *Hazard Analysis and Critical Control Point*, po polsku: Analiza Zagrożeń i Krytyczne Punkty Kontroli (nazwa polska wg ustawy²⁵), oznaczający system zapewniający wytworzenie produktu żywnościowego bezpiecznego dla zdrowia konsumenta; w Polsce i UE system wymagany prawem w organizacjach zajmujących się dowolnymi etapami procesu produkcji i obrotu żywnością; wdrożony w tych organizacjach system zarządzania jakością wg ISO 9001 musi zawierać w sobie system HACCP,

GHP i GMP – to skróty od pierwszych liter angielskich wyrażen *Good Hygenic Practice* oraz *Good Manufacturing Practice*, po polsku odpowiednio: Dobra Praktyka Higieniczna oraz Dobra Praktyka Produkcyjna; w Polsce i UE stosowanie ww. praktyk jest wymagane prawem w produkcji żywności i lekarstw; wdrożenie HACCP (patrz definicja powyżej) musi być poprzedzone wdrożeniem praktyk GHP i GMP jako niezbędnych do zapewnienia wytworzenie produktu żywnościowego bezpiecznego dla zdrowia konsumenta,

EVISA – to skrót od pierwszych liter angielskiego wyrażenia *EValuation and Improvement of SaFety*, po polsku: Ocena i Poprawa Bezpieczeństwa Pracy; prowadzone w Polsce projekty EVISA realizowane w formie intensywnych programów szkoleniowo-doradczych wdrożenia systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy przy użyciu ISRS (International Safety Rating System = Międzynarodowy System Oceny Bezpieczeństwa) jako spójnego i kompleksowego narzędzia do budowy, oceny i doskonalenia systemu zarządzania bezpieczeństwem; sądząc z danych internetowych duże przedsiębiorstwa biorące udział w tych programach docelowo wdrożyły i certyfikowały systemy zarządzania bhp zgodne z normą PN-N-18001,

²⁵ Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia (Dz.U. z 2001 r. nr 63 poz.634 z późniejszymi zmianami – Dz.U. z 2001 r. nr 128 poz. 1408, Dz.U. z 2002 r. nr 135 poz. 1145, nr 166, poz. 1362, Dz.U. z 2003 r. nr 52 poz.450, nr 122 poz.1144, nr 130 poz.1187, nr 199 poz.1938, nr 208 poz.2020, Dz.U. z 2004 r. nr 33 poz. 288, nr 96 poz.959, Dz.U. z 2005 r. nr 14, poz. 115).

Zarządzanie jakością – to "skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości"²⁶; norma ISO 9001 stawia organizacji wymóg ustanowienia, udokumentowania, wdrożenia i utrzymywania systemu zarządzania jakością oraz ciągłego doskonalenia jego skuteczności zgodnie z wymaganiami tej normy,

Zapewnienie jakości – to "część zarządzania jakością ukierunkowana na zapewnienie zaufania, że wymagania dotyczące jakości będą spełnione"²⁶,

Proces – to "zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia"²⁶; jedna z 8 zasad zarządzania jakością, nazwana podejściem procesowym, mówi że "pożądany wynik osiąga się z większą efektywnością, gdy działania i związane z nimi zasoby są zarządzane jako proces"²⁶; norma ISO 9001 stawia organizacji wymóg systematycznego identyfikowania procesów stosowanych w organizacji oraz zarządzania nimi (a szczególnie wzajemnymi oddziaływaniami między tymi procesami) zgodnie z wymaganiami normy,

Dokumentacja jakościowa – tu może oznaczać całość lub tylko część dokumentacji systemu zarządzania jakością, wymaganej np. przez normę ISO 9001, obejmującej wtedy: politykę jakości i cele dotyczące jakości, księgę jakości procedury wymagane normą, zapisy wymagane normą oraz inne dokumenty potrzebne organizacji do skutecznego zarządzania procesami,

Audit – to "systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu z auditu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu"²⁷, gdzie:

- **kryteria auditu** to "zestaw polityk, procedur lub wymagań stosowanych jako odniesienie"²⁷,
- **dowód z auditu** to "zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne dla kryteriów auditu i możliwe do zweryfikowania"²⁷.

Normy ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001 określają ogólne cele i wymagania prowadzenia auditów wewnętrznych systemów zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp w organizacjach posiadających te systemy. Również uzyskanie certyfikatu każdego z ww. systemów zarządzania wymaga przeprowadzenia auditu certyfikacyjnego, który dostarczy dowodów zgodności danego systemu z przedmiotową normą. Audity planuje się i przeprowadza zgodnie z normą ISO 19011.

Auditor – to "osoba mająca kompetencje do przeprowadzania auditu"²⁶; Norma ISO 9001 wymaga by wybór auditorów do przeprowadzania auditów wewnętrznych zapewniał obiektywność i bezstronność procesu auditu oraz by auditorzy nie auditowali własnej pracy; Szczegółowe wytyczne co do wymaganych kompetencji auditorów zawiera norma ISO 19011.

Działania korygujące - to działanie podejmowane i prowadzone "w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądanego sytuacji"²⁶ dla zapobieżenia powtórnemu wystąpieniu tej niezgodności lub niepożądanego sytuacji; Działania korygujące są jednym z podstawowych narzędzi doskonalenia systemu zarządzania jakością, środowiskiem lub bhp - których prowadzenie jest wymagane przez normy ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001.

Działania zapobiegawcze (prewencyjne) – to działanie podejmowane i prowadzone "w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanego"²⁶ dla zapobieżenia wystąpieniu tej potencjalnej niezgodności lub niepożądanego sytuacji; Działania zapobiegawcze są jednym z podstawowych narzędzi doskonalenia systemu zarządzania jakością, środowiskiem lub bhp – których prowadzenie jest wymagane przez normy ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001.

Ciągła poprawa (ciągłe doskonalenie) – to "powtarzające się działanie mające na celu zwiększenie zdolności do spełnienia wymagań dotyczących jakości"²⁶; Ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością i jego skuteczności jest jednym z wymogów normy ISO 9001.

²⁶ Definicja zaczerpnięta z normy PN-EN ISO 9000:2001, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*. Przez powołanie się na ww. normę w normie PN-EN ISO 9001:2001 definicja ta stała się przynależną do PN-EN ISO 9001:2001.

²⁷ Definicja zaczerpnięta z normy PN-EN ISO 19011:2003, *Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego, środowiskowego*.

Kontrola statystyczna, zastosowanie metod statystycznych do pomiarów, analiza statystyczna – tu oznacza konieczność znajomości statystyki oraz umiejętności zastosowania narzędzi i metod zarządzania jakością bazujących na statystyce do badania i analizowania jakości wyrobów; patrz też hasło SPC poniżej.

SPC – to skrót od pierwszych liter angielskiego wyrażenia *Statistical Process Control*, po polsku: Statystyczne Sterowanie Procesem czasem tłumaczone także jako: Statystyczna Kontrola Procesu, oznaczający zespół metod i technik statystycznych pozwalających na śledzenie przebiegu procesu produkcji i ocenianie, czy wahania miary statystycznej kontrolowanych cech wyrobu są oznaką trwałego rozregulowania procesu, prowadzącego do wytwarzania wyrobów niezgodnych (nie spełniających wymagań jakościowych) oraz w miarę potrzeby na podejmowanie działań redukujących występowanie odchyleń.

FMEA – to skrót od pierwszych liter angielskiego wyrażenia *Failure Mode and Effects Analysis*, po polsku: Analiza Rodzajów Błędów i Ich Skutków²⁸ lub Analiza Przyczyn i Skutków Wad²⁹, oznacza metodę badania rodzajów błędów w wyrobie/konstrukcji lub w procesie i ich skutków oraz przyczyn tychże błędów, celem ustalenia i wyeliminowania rzeczywistych lub potencjalnych przyczyn obniżenia jakości zarówno wyrobu/konstrukcji jak i procesu.

PPAP – to skrót od pierwszych liter angielskiego wyrażenia *Production Part Approval Process*, po polsku: Proces Zatwierdzenie Części do Produkcji. PPAP jest jedną z podstawowych procedur, które tworzą system jakości u dostawców branży motoryzacyjnej, opisuje wymagania i wytyczne dla zatwierdzenia próbek wstępnych zgodnych z wymaganiami klienta, dotyczących konstrukcji i specyfikacji.

SMED – to skrót od pierwszych liter angielskiego wyrażenia *Single Minute Exchange of Die*, po polsku: Redukcja Czasów Przebrojeń lub Przebrojenie w Czasie Pojedynczych Minut. Metoda SMED stawia sobie za cel skrócenie czasu przebrojeń maszyn i urządzeń do pojedynczych minut (poniżej 10 minut), co prowadzi do drastycznej redukcji kosztów, poprzez obniżenie zapasów oraz robót w toku, i tym samym umożliwia tworzenie w przedsiębiorstwie elastycznych procesów, zdolnych do wytwarzania krótkich partii produktów w sposób ekonomiczny.

5S – to skrót do pięciu słów japońskich: *seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*, oznaczający stosowane w różnych organizacjach praktyki selekcji-systematyki-sprzątania-schludności-samodyscypliny, mające istotne znaczenie dla zapewnienia właściwie zorganizowanych miejsc pracy; 5S to "dbałość o porządek i skrupulatne gospodarowanie w każdym czasie i miejscu, u siebie i wokół siebie"³⁰ – praktyki niezbędne dla skutecznego zarządzania jakością.

Kaizen – to japońskie słowo, tłumaczone jako "powolne, niekończące się usprawnianie wszelkich aspektów życia"³¹, oznacza wywodzącą się z gospodarki japońskiej koncepcję i praktykę podejścia do usprawniania jako do ciągłego ulepszania, obejmującego całą organizację i dokonywanego przez wszystkich pracowników zaangażowanych w proces zmian "małymi krokami".

Kanban – to jedna z technik zarządzania przez jakość wywodząca się z doświadczeń produkcyjnych TOYOTY; system koordynacji przepływu materiałów, elementów, podzespołów, wyrobów w systemie produkcyjnym, zapewniający ich dostarczenie tylko "na widoczny sygnał", gdy są bezpośrednio potrzebne, co eliminuje rozbudowany system magazynowy.

²⁸ Karaszewski R., *TQM. Teoria i praktyka*, wydanie II rozszerzone, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2001, s.163.

²⁹ Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN SA, Warszawa-Poznań 1998, s.237.

³⁰ Pawlak W.R., *Praktyki 5S w przedsiębiorstwach i instytucjach, czyli dbałość o porządek i skrupulatne gospodarowanie*, Wydawnictwo Informacji Zawodowej WEKA, Warszawa 2000.

³¹ Karaszewski R., *TQM. Teoria i praktyka*, wydanie II rozszerzone, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2001, s. 110.

	<p>Six Sigma – to opracowana w koncernie MOTOROLA, skuteczna i odnosząca coraz większe sukcesy "<u>koncepcja kompleksowego doskonalenia organizacji, polegająca na ciągłym monitorowaniu i kontroli by eliminować i zapobiegać niezgodnościom w procesach oraz powstających w ich wyniku produktach</u>"³² zwana także "wykorzystaniem programu doskonalenia jakości do poprawy wyników finansowych"³³; wykorzystuje restrykcyjnie ustaloną metodologię postępowania, zaawansowane metody statystyczne oraz charakterystyczną strukturę specjalistów na wszystkich poziomach zarządzania.</p> <p>Black Belt – to tzw. "<u>pracownik z czarnym pasem</u>", wysoko wykwalifikowany specjalista funkcjonujący wg ściśle określonych zasad w strukturze realizującej koncepcję Six Sigma (patrz objaśnienie powyżej).</p>
--	---

Zauważmy, że **przygotowania do pracy w organizacjach posiadających wdrożone systemy zarządzania jakością (SZJ), a także systemy zarządzania środowiskiem (SZŚ) i/lub systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (SZBHP), oczekuje się od dwu grup pracowników:**

- pracowników **reprezentujących nowe zawody** wynikające bezpośrednio z wdrażania, nadzorowania i doskonalenia ww. systemów zarządzania, takie jak:
 - pełnomocnik kierownictwa ds. systemu (odpowiednio - jakości i/lub środowiskowego i/lub bhp) zwany czasem w zależności od wielkości firmy dyrektorem, głównym specjalistą, kierownikiem czy managerem ds. jakości (i/lub środowiska i/lub bhp) – reprezentujący najwyższe kierownictwo firmy,
 - manager, inżynier, specjalista lub technik ds. jakości (i/lub środowiska i/lub bhp) – reprezentujący średni szczebel kierowniczy lub liniową kadre administracyjną czy techniczną,
 - auditor systemu zarządzania jakością (i/lub środowiskiem i/lub bhp) – w tym:
 - auditor pierwszej strony (auditor wewnętrzny) wykonujący funkcję auditowania systemu na potrzeby organizacji posiadającej taki system zarządzania, w ramach wydzielonego stanowiska czy jako zajęcie dodatkowe,
 - auditor drugiej strony, auditujący systemy zarządzania dostawców w imieniu i na potrzeby organizacji zlecającej auditowanie,
 - auditor trzeciej strony, auditujący systemy zarządzania zainteresowanych organizacji w imieniu niezależnej od nich jednostki certyfikującej lub akredytującej – pozytywne wyniki tak przeprowadzonych auditów mogą być podstawą do wystawienia certyfikatu zgodności systemu z dokumentem stanowiącym podstawę auditowaną, np. z normą ISO 9001 lub ISO 14001 lub PN-N-18001,
 - konsultant, doradca, specjalista ds. wdrażania systemów zarządzania jakością i/lub środowiskiem i/lub bhp – wspomagający wdrażanie lub doskonalenie systemu organizacji jako pracownik lub współpracownik firmy konsultingowej, przy czym uważny czytelnik odnajdzie większość wymienionych tu zawodów w Tabelach 1 i 2;

³² Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004, s. 202.

³³ Harry M., Schroeder R., *Six Sigma. Wykorzystanie programu jakości do poprawy wyników finansowych*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2001.

- pracowników **reprezentujących tradycyjne zawody**, których tradycyjny zakres obowiązków uległ zmianie w związku z wdrażaniem, nadzorowaniem i doskonaleniem ww. systemów zarządzania; przykłady takich zawodów, zaczerpnięte z Tabeli 1 i 2:

- Prezes Zarządu,
- Dyrektor ds. Produkcji,
- Kierownik Produkcji,
- Mistrz zmiany
- Specjalista ds. Rozwoju Produktów / Projektant lub Technolog
- Inżynier Automatyk
- Kierownik Utrzymania Ruchu – Główny Mechanik,
- Inżynier ds. Utrzymania Ruchu
- Kierownik/Inżynier projektu
- Kierownik Laboratorium
- Kierownik Sprzedaży
- Negocjator

pozwalają w przybliżeniu przyjąć, że w organizacjach z wdrożonymi systemami zarządzania jakością, środowiskiem i/lub bhp wszystkie tradycyjne zakresy obowiązków ulegają większej lub mniejszej zmianie.

Analiza przykładowych ogłoszeń o pracy, przedstawionych w Tabeli 1 i Tabeli 2, uświadamia nam, że praktycznie wszyscy pracownicy organizacji posiadających wdrożone systemy zarządzania jakością, środowiskiem czy bhp powinni znać podstawowe wymagania i podstawowe pojęcia związane z tymi systemami oraz podstawowe zasady, metody i narzędzia charakterystyczne dla tych systemów, służące do rozwiązywania problemów i dalszego doskonalenia. W praktyce w momencie rozpoczęcia przez organizację wdrażania jednego z wyżej wymienionych systemów zarządzania, z reguły wszyscy pracownicy organizacji są systematycznie szkoleni dla wprowadzenia w problematykę takiego systemu. Jednak od pracowników później zatrudnianych organizacja często oczekuje, że wiedzę ogólną o systemach podobnych do wdrożonego w organizacji będą już mieli i tym samym łatwiej zaadaptują się w nowej pracy – co znajduje bezpośrednie odzwierciedlenie w treści ogłoszeń o pracy.

Stąd już tylko krok do stwierdzenia, że uczniowie w ramach przygotowania do wejścia na rynek pracy powinni posiadać pewną elementarną wiedzę o systemach zarządzania jakością, środowiskiem i bhp.

III. Doświadczenia własne w poszukiwaniu odpowiedzi na pytania:

- Co szkolny doradca zawodowy powinien wiedzieć i jak działać na rzecz przygotowania uczniów i nauczycieli do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp?
- Jakie wiadomości/umiejętności powinien posiadać uczeń by być przygotowanym ogólnie do pracy w organizacjach objętych ww. systemami zarządzania?

Na podstawie rozważań przedstawionych w poprzednich rozdziałach niniejszej pracy uzasadnionym jest stwierdzenie, że uwzględnienie tematyki systemów zarządzania jakością, środowiskiem i bhp w kształceniu szkolnych doradców zawodo-

wych jest koniecznością uwzględniającą realia i trendy współczesnego rynku pracy. Równocześnie, jak się wydaje, tematyka systemów zarządzania jakością, środowiskiem i bhp w środowisku nauczycielskim jest tematem raczej nowym i ogólnie mało rozpowszechnionym oraz nieuwzględnianym w standardach kształcenia nauczycieli.

Poniżej przedstawiam doświadczenia własne z realizacji bloku zajęć "**Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem i bhp**"³⁴, zaproponowanego, zaprojektowanego i poprowadzonego przeze mnie w ramach studiów podyplomowych "Szkolny doradca zawodowy" zorganizowanych przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego w 2004 r.

Poszukując odpowiedzi na pytanie: *Co szkolny doradca zawodowy powinien wiedzieć i jak działać na rzecz przygotowania uczniów i nauczycieli do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp?* jako podstawowe założenie (w uzgodnieniu z projektodawcą) przyjąłem, że uwzględnienie przedmiotowej tematyki w programie studiów podyplomowych „Szkolny doradca zawodowy” przyjmie formę bloku zajęć teoretycznych i praktycznych pod nazwą "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiska, bhp", który będzie miał **na celu zapewnić słuchaczom:**

- Opanowanie podstaw pojęć, terminologii i zakresu wymagań systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i zarządzania bhp, opartych na międzynarodowych i polskich regulacjach normatywnych i prawnych, jako bazy do:
 - samodzielnego diagnozowania zapotrzebowania uczniów, rodziców i nauczycieli na informacje przygotowujące do pracy w organizacjach objętych ww. systemami zarządzania,
 - analizowania potrzeb rynku oraz sposobów i możliwości szkoły w zakresie przygotowywania uczniów do pracy w organizacjach objętych ww. systemami zarządzania,
 - dalszego samokształcenia w zakresie koncepcji ww. systemów zarządzania, ich praktycznej realizacji w organizacjach oraz wynikających stąd wymagań stawianych pracownikom – w świetle ciągłego rozwoju regulacji normatywnych i prawnych
- Opanowanie praktycznej umiejętności doboru, opracowywania i oceny materiałów dotyczących aspektów pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i zarządzania bhp – pod kątem ich bezpośredniego wykorzystania przez doradcę zawodowego w działalności informacyjnej, doradczej i aktywizującej uczniów.

Na podstawie założonych celów i długoletniego wcześniejszego doświadczenia we wdrażaniu systemów zarządzania jakością oraz prowadzeniu wykładów i szkoleń z tej tematyki zaproponowałam, by treść planowanego bloku zajęć "Przygotowanie

³⁴ Sujak-Cyrul B., *Program bloku zajęć "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp"*, materiał wcześniej nie publikowany – opracowany w marcu 2003 r. na potrzeby Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.

do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiska, bhp” **objęła wymienione niżej tematy:**

1. Wstęp – dlaczego doradca zawodowy powinien mieć wiedzę na temat systemów zarządzania jakością (SZJ), zarządzania środowiskiem (SZŚ) i zarządzania bhp (SZBHP) zgodnych z międzynarodowymi i polskimi regulacjami normatywnymi i prawnymi.
2. Współczesne podejście do jakości i zarządzania jakością: międzynarodowe i polskie uwarunkowania w zakresie jakości oraz kierunki ich rozwoju w świetle integracji Polski z Unią Europejską, certyfikacja systemu jakości i wyrobu lub procesu, ocena wyrobu/ usługi z punktu widzenia jakości, relacja klient/ dostawca na zewnątrz i wewnątrz organizacji, zarządzanie przez jakość TQM.
3. Geneza, filozofia i uniwersalizm norm serii ISO 9000 jako norm organizacyjnych zarządzania. Osiem zasad zarządzania jakością, podejście procesowe i podstawowa terminologia SZJ wg ISO 9000, System zarządzania jakością wg ISO 9001 – szczegółowe omówienie zakresu zastosowania i wymagań. Wytoczne doskonalenia funkcjonowania wg ISO 9004. Dalszy rozwój norm serii ISO 9000 a TQM.
4. Specyfika systemów zarządzania jakością w przemyśle motoryzacyjnym, zbrojeniowym i urzędów medycznych. Zapewnienie jakości w szkołach. Wymagania stawiane akredytowanym laboratoriom badawczym i pomiarowym. HACCP w przemyśle spożywczym. Dobre Praktyki w organizacjach objętych prawem farmaceutycznym.
5. Globalne zagrożenie ekologiczne. Koncepcja rozwoju zrównoważonego. Ochrona środowiska a integracja Polski z Unią Europejską. Przegląd podstawowych aktów prawnych dotyczących ochrony środowiska w Polsce. System zarządzania środowiskiem wg ISO 14001 – ogólne omówienie zakresu zastosowania, terminologii i wymagań. Cykl życia wyrobu. EMAS.
6. Miejsce bhp w ustawodawstwie Unii Europejskiej i Polski. Zapotrzebowanie na systemy zarządzania bhp – normy krajowe, tendencje rozwoju. System zarządzania bhp wg PN-N 18001 – ogólne omówienie zakresu zastosowania, terminologii i wymagań.
7. Relacje między PN-N (OHSAS) 18001, ISO 14001 i ISO 9001 z uwypukleniem uniwersalnych wymagań wspólnych dla systemów. Systemy zarządzania a organizacja ucząca się. Zintegrowane systemy zarządzania.
8. Uniwersalne i specyficzne wymagania stawiane pracującym w organizacjach objętych systemami zarządzania SZJ, SZŚ, SZBHP. Odpowiedzialność kierownictwa i odpowiedzialność pracownika. Nowe funkcje i zawody: pełnomocnik systemu, auditor systemu, właściciel procesu, konsultant. Zadania pełnomocnika. Zadania właściciela procesu. Zadania auditora wewnętrznego. Zadania i wymagania stawiane konsultantom. Zadania i wymagania stawiane auditorom strony trzeciej na przykładzie normy ISO 19011:2002.
9. Źródła informacji o zapotrzebowaniu rynku na pracowników przygotowanych do pracy w organizacjach objętych ww. systemami zarządzania oraz o ciągłym rozwoju regulacji normatywnych i prawnych stanowiących podstawę tych systemów.

Ustalony powyżej zakres tematyczny przedmiotowego bloku zajęć został, po zaakceptowaniu przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej, w praktyce przeze mnie

zrealizowany z małymi uproszczeniami koncentrującymi uwagę słuchacza w większym stopniu na systemach zarządzania jakością zgodnych z ISO 9001.

Przyjęcie, że **podstawą zaliczenia omawianego bloku zajęć** będzie:

- Studencki Projekt Indywidualny (na bazie wykładu oraz własnych doświadczeń organizacyjnych, dydaktycznych i społecznych studenta, temat dookreślony w czasie warsztatów przy aktywnym udziale studenta)
- lub Studencki Projekt Grupowy (na bazie wykładu, wybranych publikacji i/lub informacji medialnych oraz analizy wspólnych doświadczeń organizacyjnych, dydaktycznych i społecznych, temat dookreślony w czasie warsztatów przy aktywnym udziale grupy)

– opracowany w formie możliwej do bezpośredniego wykorzystania w szkole, w ramach realizacji zadań doradcy zawodowego, zapewniało bezpośredni związek słuchaczy z praktyką oraz docelowo wyposażało ich w materiały i pomoce umożliwiające szybkie podjęcie zadań szkolnego doradcy zawodowego w obszarze związanym z przygotowaniem uczniów do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i/lub bhp.

Moje wcześniejsze przypuszczenie, że najprawdopodobniej nauczyciele planujący pełnienie funkcji szkolnego doradcy zawodowego nie znają – nawet w zakresie elementarnym – podstawowych norm, zasad, narzędzi i specyficznego języka systemów zarządzania jakością, środowiskiem i/lub bhp, okazało się zgodne ze stanem rzeczywistym. W opinii słuchaczy studiów podyplomowych „Szkolny doradca zawodowy”, zebranej przeze mnie badaniem ankietowym na początku bloku zajęć „Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami ...”, wstępna ocena ich znajomości tematyki systemów zarządzania z reguły oscylowała pomiędzy oceną „**0-nigdy o tym nie słyszałem**” a oceną „**1-słyszałem, ale nie wiem, co to znaczy**”, tylko sporadycznie osiągając wyższą ocenę „**2-ogólnie orientuję się w temacie**” w skali ocen od 0 do 5. Natomiast po zakończeniu bloku ww. zajęć końcowa ocena własna słuchaczy ich znajomości tematyki systemów zarządzania w skali ocen od 0 do 5 wyraźnie wzrosła, z reguły oscylując pomiędzy oceną „**2-ogólnie orientuję się w temacie**” a oceną „**3-mogę ogólnie rozmawiać na ten temat**”, w przypadku paru słuchaczy osiągając nawet ocenę „**4-mogę swobodnie rozmawiać na ten temat**”. Wyniki badania, przeprowadzonego na początku bloku zajęć oraz po jego zakończeniu przy użyciu identycznej ankiety, oraz zmierzony w ten sposób przyrost wiedzy słuchaczy przedstawia Tabela 4.

Tabela 4. Wyniki badania podstawowej wiedzy nauczycieli, planujących pełnienie funkcji Szkolnego Doradcy Zawodowego, na temat systemów zarządzania jakością, środowiskiem i bhp

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych

WYNIKI BADANIA PODSTAWOWEJ WIEDZY NAUCZYCIELI, PLANUJĄCYCH PEŁNIENIE FUNKCJI SZKOLNEGO DORADCY ZAWODOWEGO, NA TEMAT SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA: JAKOŚCIĄ, ŚRODOWISKIEM I BHP - przed zajęciami i po zajęciach wprowadzających w przedmiotową tematykę															
	Pojęcia, których znajomość podlegała ocenie przez słuchaczy studium														
	ISO 9001	HACCP	Seria ISO 9000	Seria ISO 14000	PN-EN 18001	Audit wewnętrzny	Działania korygujące	Działania zapobiegawcze	System Zarządzania Jakością						
BADANIE WSTĘPNE 01.02.2004 - 16 badanych															
RAZEM R_w	17	8	13	8	2	14	22	20	16						
\bar{S} rednia S_w	1,06	0,50	0,81	0,50	0,12	0,87	1,37	1,25	1,00						
BADANIE KOŃCOWE 17.04.2004 - 17 badanych															
RAZEM R_k	44	44	39	37	37	43	43	44	45						
\bar{S} rednia S_k	2,59	2,59	2,29	2,18	2,18	2,53	2,53	2,59	2,65						
PRZYROST WIEDZY															
Δ różnica średnich $\Delta = S_k - S_w$	1,53	2,09	1,48	1,68	2,06	1,66	1,16	1,34	1,65						
Przyrost procentowy ($\Delta: S_w$) * 100%	144%	418%	211%	336%	1717%	191%	86%	107%	165%						
<p>Warunki badania: Badanie ankietowe przy użyciu identycznej ankiety przeprowadzono na początku i na końcu realizacji bloku zajęć "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem, bhp" w ramach Studiów Podyplomowych "Szkolny doradca zawodowy" zorganizowanych w 2004 r. przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego. Wymiar bloku zajęć: 10 godz. wykładu i 6 godz. warsztatów, 20 słuchaczy studiów podyplomowych w grupie.</p> <p>Zastosowana skala ocen:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">0 - nigdy o tym nie słyszałem,</td> <td style="width: 50%;">1 - słyszałem, ale nie wiem co to znaczy,</td> </tr> <tr> <td>2 - ogólnie orientuję się w temacie,</td> <td>3 - mogę ogólnie rozmawiać na ten temat,</td> </tr> <tr> <td>4 - mogę swobodnie rozmawiać na ten temat,</td> <td>5 - jestem specjalistą od tego zagadnienia</td> </tr> </table>										0 - nigdy o tym nie słyszałem,	1 - słyszałem, ale nie wiem co to znaczy,	2 - ogólnie orientuję się w temacie,	3 - mogę ogólnie rozmawiać na ten temat,	4 - mogę swobodnie rozmawiać na ten temat,	5 - jestem specjalistą od tego zagadnienia
0 - nigdy o tym nie słyszałem,	1 - słyszałem, ale nie wiem co to znaczy,														
2 - ogólnie orientuję się w temacie,	3 - mogę ogólnie rozmawiać na ten temat,														
4 - mogę swobodnie rozmawiać na ten temat,	5 - jestem specjalistą od tego zagadnienia														

Oceńm, że za **najważniejsze wymierne rezultaty** osiągnięte poprzez realizację bloku zajęć "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem i bhp" w ramach studiów podyplomowych "Szkolny doradca zawodowy" zorganizowanych przez CEN UW. w 2004 r. należy uznać:

- wyraźny przyrost wiedzy słuchaczy na temat ww. systemów zarządzania (patrz omówienie w poprzednim akapicie oraz wyniki w Tabeli 4), likwidujący wcześniej wykrytą podstawową lukę w wiedzy potrzebnej szkolnemu doradcy zawodowemu,
- wstępne wypracowanie zakresu wiadomości / umiejętności jakie powinien osiąść uczeń by być przygotowanym ogólnie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i/lub bhp (patrz Tabela 5), jako wskaźniki dla zakresu tematycznego edukacji projakościowej potrzebnej uczniom (patrz Tabela 5 oraz następny punkt niniejszej pracy)
- opracowanie przez słuchaczy (grupowo lub indywidualnie) 8 różnorodnych projektów dotyczących szeroko rozumianej edukacji projakościowej w szkole, z których najlepsze zaprezentowano podczas Konferencji "Nauczyciel z pasją – szansą edukacji?" (patrz ³⁵); projekty te mają wymiar praktyczny i mogą być wykorzystane w szkołach.

Tabela 5. Wiadomości/umiejętności jakie powinien osiąść uczeń by być przygotowanym ogólnie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp.

Źródło: opracowanie własne

WIADOMOŚCI/UMIEJĘTNOŚCI JAKIE POWINIEN POSIĄDĆ UCZEŃ, ABY BYĆ PRZYGOTOWANYM OGÓLNIEM DO PRACY W ORGANIZACJACH OBJĘTYCH SYSTEMAMI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, ŚRODOWISKIEM, BHP	
Zakres niżej wymienionych wiadomości został wypracowany 28.03.2004 r. w wyniku pracy grupowej podczas prowadzonego przez dr B. Sujak-Cyrul bloku zajęć "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem i bhp" w ramach studiów podyplomowych "Szkolny Doradca Zawodowy", zorganizowanych przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.	
Lp.	Zdefiniowanie zakresu wiadomości/umiejętności
1.	Co to są normy (zasady i/lub dokumenty normatywne)?
2.	Czego dotyczą i do czego służą normy ISO 9001, ISO 14001, PN-N 18001 (definicje, terminologia, zakres stosowania)?
3.	Dlaczego systemy zarządzania jakością, środowiskiem, bhp są ważne (po co, do czego służą, korzyści firmy i pracownika)?
4.	Umiejętność odszukania i odczytania norm ISO 9001, ISO 14001, PN-N 18001 oraz zasad HACCP
5.	Umiejętność odszukania i odczytania przepisów prawnych
6.	Analiza wymagań norm ISO 9001, ISO 14001, PN-N 18001 oraz zasad HACCP (ogólnie)
7.	Umiejętność przełożenia wymagań norm na praktyczne rozwiązania (ogólnie)
8.	Powiązania między normami (wymagania wspólne)

³⁵ Sujak-Cyrul B., *Edukacja projakościowa w szkole*, [w] „Kronika konferencji” s. 337 i nast. w niniejszym wydaniu.

9.	Proces wdrażania systemów zarządzania/ ustalonych rozwiązań (PDCA)
10.	Osiem zasad zarządzania jakością
11.	Rola auditorów (wewnętrznych i zewnętrznych)
12.	Znaczenia działań korygująco-zapobiegawczych (programy naprawcze)
13.	Idea ciągłego doskonalenia
14.	Rola dokumentów (zapisów) i znaczenie nadzoru nad nimi
15.	Rola naczelnego kierownictwa w budowaniu, utrzymywaniu, doskonaleniu systemów zarządzania jakością <ol style="list-style-type: none"> a. Znaczenie przeglądów zarządzania b. Znaczenie zapewnienia zasobów c. Znaczenie planowania

IV. Czy edukację przygotowującą ucznia do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp można ograniczyć do edukacji projakościowej?

Zwłaszcza na początku lub przy dostępności małej ilości godzin na edukację przygotowującą ucznia do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania jakością, środowiskiem i bhp, edukację tę można ograniczyć do edukacji projakościowej prowadzonej na bazie norm ISO serii 9000. A oto fakty uzasadniające takie podejście:

- W świecie, w Unii Europejskiej i w Polsce systemy zarządzania jakością zgodne z normą ISO 9001:2001 są systemami najpowszechniej stosowanymi przez organizacje różnego typu i wielkości. Wdrożenie i certyfikowanie systemów zarządzania zgodnych z innymi normami jest zdecydowanie rzadsze.
- Norma ISO 9001 posiada szczególne znaczenie dla produkujących lub wprowadzających na rynek UE wyroby wymagające znakowania oznaczeniem CE, często by móc postawić oznaczenie CE trzeba posiadać certyfikowany system zarządzania jakością zgodny z ISO 9001:2001.
- Systemy oparte o normy ISO serii 9000 (do których należy norma ISO 9001) bazują na najlepszych historycznych doświadczeniach z praktyki rozwoju przemysłu i usług, w tym na uniwersalnych ośmiu zasadach zarządzania jakością.
- Norma ISO 9001 dotycząca systemów zarządzania jakością, norma ISO 14001 dotycząca systemów zarządzania środowiskiem, norma PN-N 18001 dotycząca systemów zarządzania bhp oraz wiele innych norm określających specyficzne tj. branżowe systemy zarządzania jakością mają dużo wspólnych lub podobnych elementów (wymagań, zasad postępowania, określeń terminologii) czy wręcz bazują na postanowieniach normy ISO 9001. Wspólne lub podobne elementy norm dotyczą np. układu wymagań danej normy, wymogu wykonywania przeglądu systemu przez kierownictwo, ustanowienia przedstawiciela kierownictwa ds. systemu, wspólnych czy podobnych elementów dokumentacji różnych systemów, wymogu przeprowadzania auditów wewnętrznych systemu, wymogu prowadzenia działań korygujących i zapobiegawczych).

- Istnieje sprzyjająca edukacji możliwość odwołania się do praktyki – prawdopodobieństwo, że uczeń lub nauczyciel choć raz usłyszał o normie ISO 9001, oznakowaniu CE lub o organizacji posiadającej system zarządzania jakością zgodny z ISO 9001, jest bardzo duże.

Takie podejście powinno także ułatwić działalność Szkolnego Doradcy Zawodowego, który na początku może skupić się na wnoszeniu własnego wkładu do edukacji projakościowej uczniów.

V. Podsumowanie

W odpowiedzi na:

- coraz powszechniejsze w Europie i w Polsce wdrażanie systemów zarządzania zgodnych z ISO 90001, ISO 140001 oraz PN-N (OHSAS) 18001 przez organizacje różnego typu (przedsiębiorstwa produkcyjne i usługowe, urzędy, szpitale, komendy policji, biblioteki, spółdzielnie mieszkaniowe itp.)
 - oraz rosnące zapotrzebowaniem na pracowników przygotowanych do pracy w organizacjach posiadających wdrożone systemy zarządzania jakością, a także systemy zarządzania środowiskiem i/lub systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy,
 - a także biorąc pod uwagę brak tej tematyki w programach nauczania nauczycieli i ogólnie małe jej rozpowszechnienie w środowisku nauczycielskim,
- w kształceniu szkolnych doradców zawodowych należy uwzględnić tematykę systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i zarządzania bhp³⁶.

Opanowanie podstaw wiedzy o systemach zarządzania jakością, środowiskiem i bhp oraz opanowanie praktycznej umiejętności doboru, opracowania i oceny materiałów dotyczących aspektów pracy w organizacjach objętych tymi systemami pod kątem możliwości ich bezpośredniego wykorzystania przez szkolnego doradcę zawodowego w działalności informacyjnej, doradczej i aktywizującej ucznia jest krokiem ku zapewnieniu uczniom uniwersalnych kompetencji i kwalifikacji, potrzebnych do lepszego odnalezienia się na europejskim i polskim rynku pracy.

Opisane w niniejszej pracy dane i doświadczenia, w moim odczuciu, w pełni potwierdziły potrzebę i przydatność uwzględnienia tematyki systemów zarządzania jakością, zarządzania środowiskiem i zarządzania bhp w kształceniu szkolnych doradców zawodowych, ze szczególnym naciskiem na systemy zarządzania jakością zgodne z normą ISO 9001.

³⁶ *Przypis redakcji:* Do programu studiów podyplomowych "Szkolny doradca zawodowy" zaprojektowanych w 2003 r. i zorganizowanych w 2004 r. przez Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego wprowadzono tego typu tematykę w formie autorskiego bloku zajęć (zaproponowanego, zaprojektowanego i poprowadzonego przez dr Barbarę Sujak-Cyrul), nazwanego „Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp”, w wymiarze 10 godzin wykładu i 6 godzin warsztatów. W latach 2003-2004 był to krok nowatorski, ponieważ, jak się wydaje, wtedy ta tematyka nie była w ogóle uwzględniona w kształceniu szkolnych doradców zawodowych przez ośrodki inne niż Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.

Bibliografia

- Gazeta PRACA*, dodatek do Gazety Wyborczej wydanej 06.10.2003 we Wrocławiu.
- Gazeta PRACA*, dodatek do Gazety Wyborczej wydanej 04.10.2004 we Wrocławiu.
- Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN SA, Warszawa-Poznań 1998.
- Instytut Organizacji i Zarządzania w Przemśle ORGMASZ, strona internetowa: www.orgmasz.waw.pl, dane z 14 kwietnia 2004 r.
- International Organization for Standardization, *ISO 9000 and ISO 14000 - in brief*, update September 2004, dostępne na stronie internetowej: www.iso.org/iso/en/iso9000-14000, dane pobrane we wrześniu 2004 r.
- International Organization for Standardization, *Year of transition for ISO 9000 and confirmed growth for ISO 14001*, press release nr 928 of 3 September 2004, dostępne na stronie internetowej: www.iso.org/iso/en/commcentre/pressreleases, dane pobrane we wrześniu 2004 r.
- Karaszewski R., *TQM. Teoria i praktyka*, wydanie II rozszerzone, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2001.
- Norma PN-EN ISO 9000:2001, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2001 (idt EN ISO 9000:2000, idt ISO 9000:2000; zamiast: PN-ISO 8402:1996).
- Norma PN-EN ISO 9001:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2001 (idt EN ISO 9001:2000, idt ISO 9001:2000; zamiast: PN-ISO 9001:1996, PN-ISO 9002:1996 i PN-ISO 9003:1996).
- Norma PN-EN ISO 9004:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wytyczne doskonalenia funkcjonowania*, PKN, Warszawa 2001 (idt EN ISO 9004:2000, idt ISO 9004:2000; zamiast: PN-ISO 9004-1:1996).
- Norma PN-EN ISO 14001:2005, *Systemy zarządzania środowiskowego. Wymagania i wytyczne stosowania*, PKN, Warszawa 2005 (idt EN ISO 14001:2004, idt ISO 14001:2004; zamiast: PN-EN ISO 14001: 1998).
- Norma PN-N-18001:2004, *Systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem pracy. Wymagania*, PKN, Warszawa 2004 (zamiast: PN-N-18001: 1999).
- Norma PN-EN ISO 19011:2003, *Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania jakością i/lub zarządzania środowiskowego*, PKN, Warszawa 2003 (identyczna z EN ISO 19011:2002 oraz ISO 19011:2002; zastępuje normy PN-EN ISO 10011-1: 1994, PN-EN ISO 10011-2: 1994, PN-EN ISO 10011-3: 1994, PN-EN ISO 14010: 1998, PN-EN ISO 14011: 1998, PN-EN ISO 14012: 1998).
- Norma PN-EN 45020:2000, *Normalizacja i dziedziny związane. Terminologia ogólna*, PKN, Warszawa 2000 (idt EN 45020:1998, idt ISO/IEC Guide 2:1996).
- Pawlak W.R., *Praktyki 5S w przedsiębiorstwach i instytucjach, czyli dbałość o porządek i skrupulatne gospodarowanie*, Wydawnictwo Informacji Zawodowej WEKA, Warszawa 2000.
- Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, strona internetowa: www.parp.gov.pl.
- Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, strona internetowa: www.pcbc.gov.pl/index1.htm, dane z lutego 2005 r.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 stycznia 2003 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz. U. z 2003 r. nr 11 poz. 114).*
- Sujak-Cyruł B., *Program bloku zajęć "Przygotowanie do pracy w organizacjach objętych systemami zarządzania: jakością, środowiskiem, bhp"*, materiał wcześniej nie publikowany – opracowany w marcu 2003 r. na potrzeby Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.
- Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004.

Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity Dz.U. z 1996 r. nr 67 poz. 329 z późniejszymi zmianami).

Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia (Dz.U. z 2001 r. nr 63 poz. 634 z późniejszymi zmianami).

Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz.U. z 2002 r. nr 166 poz. 1360 z późniejszymi zmianami).

Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. z 2002 r. nr 169 poz. 1386 z późniejszymi zmianami).