

Cesta ke kvalitě 2017 – výchova ve školách

Máme za sebou první měsíc roku 2017 a po počátečních malých krůčcích se již většina firem rozběhla na další překážkový běh ke světlým cílům a zítřkům. Řeknete si, a proč překážkový běh, vždyť firmy mají svoji výrobu pod kontrolou, řídí ji a naplňují cíle, které si stanovily na základě vyhodnocení předcházejících období. Ano. Firmy se určitě tímto způsobem prezentují, některé se dokonce i tak chovají. Ale je to tak opravdu u většiny? Ví a znají manažeři firem, co se u nich ve firmách opravdu děje, nebo se jen opájejí výsledky sloupcových grafů. Vždyť každý manažer ví, že jediný nástroj, který musí opravdu znát, je pracovat s měřítkem sloupcových grafů. A takové měřítko dokáže divy. Pokles se ani nepozná, a nepatrný růst je „vystřelený pík“. Ale znáte to stupňování. Lež, sprostá lež, statistika. Mnoho firem by potřebovalo více schopných manažerů než všehoschopných. Opak bývá mnohdy pravdou. Netvrdím, že absolutně. Ale podívejte se kolem sebe, možná jste se s takovými setkali.

Ten překážkový běh má samozřejmě několik úrovní a vstupů, které firmám brání v rozvoji tak, jak by si samy představovaly. Shrňme-li je, můžeme říci, že se jedná o jediné. Firmy hází sami sobě klacky pod nohy. To, že je firmám hází druzí, včetně neustálých změn legislativní povahy, tomu se již firmy přizpůsobily. Ale když házejí klacky sami sobě pod nohy, tomu se dá bránit jen stěží. No. Dá se bránit, ale to by se muselo změnit myšlení ve firmách. A muselo by se přestat lhát. Zde je zakopaný pes. Kolik firem si dává do cílů zvýšení obrátu, místo aby si dalo zvýšení zisku. A každý, jen trochu obeznámený človíček ví, že to, že budu zvyšovat obrát, neznamená, že se mi musí také stejným způsobem zvýšit zisk. Někdy to naopak může vypadat i jinak.

Existuje tedy cesta, která opravdu může pomoci firmám, tedy i zaměstnancům a ve výsledcích i kvalitě produkce? Samozřejmě. Je to ale určitě dlouhá a nikoli snadná cesta. Vždyť kolik firem se dnes ohání kvalitou a výsledek je zcela opačný. Kvalita se nevyrábí, kvalita se vykontrolovává. Minimálně v průmyslu. A to se na nás žen Průmysl 4.0. Ale kolik takových „zaručených receptů“ jsme již za posledních minimálně 10 let zažili. Six-sigma, KAIZEN, 5S, FMEA, 8D, a mnoho dalších. Jmenované metody jsou opravdu skvělé, a při jejich správném použití, dokáží firmám ušetřit spousty zdrojů. Nikoli jen peněz. Za většinu z nich se mohou postavit. Nejen, že je přednáším, ale také je ve firmách implementují. Bohužel se však mnohdy setkávám s tím, že ve firmách jsou tyto metody používány, mnohdy jim však nerozumí a neumí je správně používat ani ti, kteří by s nimi měli pracovat. A nejen to, místo týmové práce u mnoha metod je to většinou „one man, nebo one woman, show.“ A jsme zase u základního problému. Lhát se nemá. I malé dítě se musí učit chodit krůček po krůčku. Od prvních pádů, přes nesmělé krůčky, až po dobu, kdy se samo rozeběhne. A stejným způsobem musí postupovat i firmy. Pokud nejsou na jakoukoli metodu dobře připraveni (nejen papírově v nějakém dokumentu), ale především výchovou od manažerů až po posledního operátora. Jak již kdysi říkal Jan Amos Komenský: „Všeliké kvalitování a vody pítí toliko pro hovada dobré jest.“ Někteří tento text autorovi upírají, ale to nic nemění na jeho obsahu. Možná si někteří z Vás však vzpomenou, když jim babička říkala: „Práce kvapná, málo platná.“ Nejprve je třeba všechny na změny připravit, seznámit, proškolit, provést korekce po prvních nezdarech. Teprve potom je možné jakoukoli metodu vložit do systému a začít pomalu rozvíjet. Tedy funkčního systému. A jsme opět u opakujícího se problému. Musíme si přestat lhát. Plno firem se sice honosí svými certifikáty na stěnách, ale tyto certifikáty, nikoli u všech firem, dokazují jen to, že firma byla nějakým akreditovaným certifikačním orgánem certifikována. Nikoli tedy že má systém plně funkční a efektivní. Ale že

jej má. Množství firem si na systém hraje, jen někteří jej opravdu mají efektivně zaveden a trvale jej rozvíjejí. A nebo se mýlím? Napište mi, rád budu sdílet pozitivní zprávy, že v té a v té firmě je systém opravdu funkční a nejedná se jen o hru. S díky. A kdo si hraje, nezlobí.

A zde je třeba se podívat na vše z hlediska budoucnosti. Opravdu té lepší. Začátek je však třeba hledat ve vzdělání. Jak mohou ve firmě systémy fungovat, když léta se již ve školách, základních, středních i vysokých, klade důraz na individualitu žáka nebo studenta. Neustále se potýkáme s tím, že bez individualit nelze jít kupředu. Individualitu lze podporovat u některých sportů, ve skoku na lyžích, v tenise (ale jen ve dvouhře), biatlonu (ale ne v týmové soutěži). Co by bylo platné, když by na led nastoupil Jágr, a neměl týmového ducha. Bez týmu by nemohl zářit. A to je to, o co by mělo jít v základu. O týmovou hru. Ne každý může tým vést, ne každý umí věci dotahovat. To, že se někdo stane manažerem, jej ještě nenaučí, jak být „lídrem“. Lídrem se člověk rodí, „lídovství“ se nedá naučit. Byť budete absolvovat desítky školení a kurzů, jak správně řídit a vést. Nejsme stroje a není možné rozvíjet v člověku vlastnosti, které nemá. Až v kritické situaci se nejvíce projeví naše vlastnosti a to, co v nás opravdu je. Můžeme se ale naučit v týmu pracovat a každý přispět tím, co umíme, tím nejlepším, co v nás je. Ti, kteří vytvářejí týmy, by si tohle pravidlo měli vzít k srdci a nevytvářet týmy ad hoc. Sportovní trenéři to ví, a ví to i TOP manažeři? Okruhem se vracím ke vzdělávání. Všechny typy škol musí začít vychovávat nejen odborníky, ale také týmové hráče. Realita je však mnohdy jiná a někde se s tím nic nedělá. Pravda, někdy tomu brání ti japonští specialisté „Onoseto“ a „Samoseto“. Ale na změny tímto způsobem bych moc nevsázel. Začít musíme my, co se pohybujeme ve školství. Každý stupeň musí vychovávat odborníky pro dané pozice. Ať již dělnické, nebo řídicí, na různých stupních řízení společností. Nejen učit teoretické znalosti, ale přenášet do myslí našich studentů naše znalosti, dovednosti bohužel přenést nelze, ty si musí každý prožít sám. Na mnoha školách se stále setkávají studenti s teoretickými výklady, které se však od praxe velmi liší. A to zásadně. Je třeba přivádět do škol odborníky z praxe, kteří teoretické znalosti modelů a metod ukáží v praktickém pojetí, aby studenti ukončením vzdělání a postupem do praxe mohli nabyté znalosti rozvíjet a přetvářet v dovednosti ve prospěch firem, místo toho, aby z některých škol odcházeli jen teoretici. Ti se poté drží teoretických pouček místo toho, aby správně propojili své znalosti s praxí. A zde také nastupuje další japonský mistr „Onoto nejde“. A k tomu je třeba již na školách podporovat týmové práce, pomáhat týmovému duchu. Učit studenty komunikovat v týmu, při společných cvičeních. Podporovat týmová cvičení a nikoli pouze individuální. Tak naučíme používat znalosti studentů pro společný cíl a výsledek. Alespoň u nás ve škole se to daří, což si dovoluji tvrdit na základě odezvy od „svých“ studentů. Dnes však místo komunikace je mnohdy důležitější, aby byli lidé on-line a měli spousty „lajků“.

Příště si povíme něco o kvalitě jako takové, ve firmách. Pokud víme, co to kvalita (především ta výrobní) vlastně je.

K zamýšlení, nejen k zamyšlení, si dovoluji popřát dostatek trpělivosti.

Ing. Ludvík FILIP

Pod Ještědem, leden 2017

ludvik.filip@nbqc.cz