

## Používání norem v nevýrobních firmách

### 1) Představení firmy

Mám uplatnění ve firmě nevýrobní střední velikosti (máme cca 500 zaměstnanců). Zabýváme se logistikou a dopravními službami.

O jednotlivých činnostech je i název firmy:

**Z** – zasílatelství

**D** – doprava osob a nákladu

**A** – autoopravárenské služby

**R** – rekreace

[www.zdar.cz](http://www.zdar.cz)

Býval jsem technolog, potom pracovník Normalizace a střední management. Nyní jsem specialistou procesního řízení, Manažer kvality, interní auditor, správce systému řízení kvality a supervizor školení personálu.

### 2) Normy v dokumentaci

Pod pojmem dokumentace je třeba vidět všechno co je napsáno nebo nakresleno (na papír nebo jako soubor v PC) a používáno při práci. Víím, že se dá najít přesná definice např. v normě ISO 9000 Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník, ale pro potřeby tohoto povídání se mi jeví dostatečné to první. Při nástupu do firmy ZDAR, a.s. jsem se snažil porovnávat způsoby práce i zvyklosti jednotlivých pracovníků. Ve výrobní firmě se vše přesně specifikuje, vybírá to nejlepší technické řešení za přijatelných cenových relací. Přesný popis je zadáním pro dodavatele i samotné výrobní dílny, umožňuje kontrolu jednotlivých dílů a vyřazení neshodných výrobků z dalších operací a případné reklamování u dodavatelů. Přesný popis umožňuje využívat pevnostních výpočtů i stanovování životnosti výrobku.

U nevýrobní firmy vše předchozí postrádá významu, zadávání úkolů a jejich plnění nevyžaduje použití norem. Poskytování služeb je obecně omezeno ze strany poskytovatele jeho možnostmi, tj. používanými přístroji a zařízeními (v našem případě vozovým parkem) a na druhé straně zadáním objednatele. V oblasti osobní dopravy se většina výkonů provádí jako dotovaná přeprava, kde zadavatel (tj. kraj Vysočina) vybere/vysoutěží na několik let dodavatele, kterému tím určí, čím se bude jezdit, kudy se bude jezdit a jak často a za kolik peněz. Hovoříme o dopravní obslužnosti, tj. zabezpečení přepravy dětí do škol, a u ostatních obyvatel do zdravotnických zařízení a na úřady. V průběhu období se mohou jednotlivé jízdny řády upravovat, ale pouze na pokyn kraje. Stav kdy se jednotlivé kraje mezi sebou nebyly schopné pomluvit o míře podpory vedl k velkému omezení dálkových spojů. To vlastně umožnilo působení nových netradičních dopravců, kteří jezdí na čistě komerční bázi, a to jen tam kde je velký zájem.

Jako příklad bych uvedl možnosti autobusového spojení do tohoto krásného města. Ještě před pár lety jsme se mohli dopravit autobusem Hradec Králové – Znojmo, dnes tato přímá linka neexistuje. Museli bychom několikrát přestupovat, a tak jedeme raději autem. Musím

však říci, že se postupně situace mění, např. náš kraj letos rozjel projekt VDV (veřejná doprava Vysočiny). Jedná se integrovaný přepravní systém pro vlaky i autobusy a předpokládá se v budoucnu propojování i mezi kraji. Podle mého názoru je dost složité se v něm orientovat a bez použití internetu to snad ani není možné. Ale přesto to má určité výhody a nové možnosti, např.:

*1. Integrovaná papírová jízdenka VDV pro jednotlivou jízdu*

*Tato jízdenka má omezenou časovou platnost a lze s ní libovolně přestupovat mezi vlakem a autobusem (integrovanými ve VDV) v libovolných kombinacích, pokud cestující jede ve směru cesty a výstup na konečné zastávce je v časovém limitu jízdenky.*

*Tato jízdenka bude vždy cestujícímu vydaná v integrovaných autobusech. Ve vlacích je nutno si tuto jízdenku vyžádat.*

*2. Integrovaná papírová 24 hodinová jízdenka síťová,*

*S touto jízdenkou je možné cestovat po Kraji Vysočina všemi integrovanými autobusy a vlaky po dobu 24 hodin od okamžiku zakoupení jízdenky.*

*3. Integrovaná papírová jednozónová jízdenka*

*V rámci jedné zóny je možno cestovat všemi integrovanými autobusy a vlaky a to i opakovaně po dobu 45 minut od okamžiku zakoupení jízdenky*

3) Normy při školeních

Všichni se musíme v pravidelných intervalech školit v oblasti BOZP a PO, tak nám to přikazuje Zákoník práce. Jsou nám předkládány všeobecné informace, příkazy a zákazy, kde většinou na žádnou normu nenarazíme. Zde velmi záleží na osobě školitele a jeho technickém vzdělání.

4) Přístup k normám

Možností máme několik, od nákupu papírového výtisku přes přístup na čtení textu normy až po možnost přečíst a tisknout vybranou normu nebo její část pomocí ČSN on-line, u některých norem existuje i tzv. sponzorovaný přístup.

Vybrat jakou cestou se vydat lze až po důkladném rozboru celé problematiky.

Sestavil: Ing. Beran Zdeněk, Manažer kvality a specialista procesního řízení

ZDAR, a.s., Žďár nad Sázavou