POSLOVNA POLITIKA

Carlsberg Srbija

ISSN 0354-2408 • UDC 006+658.5

kvalitet

časopis za unapređenje kvaliteta

godina XXI • Broj 7 - 8 - 2011.

Q kvalitet

GODINA XXI · 7–8 · 2011.

www.poslovnapolitika.com

Vajar: Mr Vesna Ristovski

Motiv sa naslovne strane:

Plantaže

Podgorica

Specijalizovani časopis
za unapređenje kvaliteta

ISSN 0354-2408
CIP 658.562
COBISS.SR-ID69459719
UDC 006-658.5

Izdavač:
POSLOVNA POLITIKA AD
Izdavačko i konsalting preduzeće
11080 Beograd – Zemun
Kej oslobođenja 29

Suizdavač:
FQCE – Fond za kulturu kvaliteta
i izvrsnost

Direktor:
Vladimir TRAJKOVIĆ

Glavni i odgovorni urednik:
Evica MILIĆ

Tehnički urednik:
Radmilo STANKOVIĆ

Telefoni:
Redakcija – 011/2199-999
Pretplata – 3163-978
Telefaks – 011/2611-293

E-mail: office@poslovnapolitika.com
emilic@poslovnapolitika.com
pretplata@poslovnapolitika.com

ČASOPIS IZLAZI DVOMESEČNO

Godišnja pretplata za 2011. godinu – 12.150,00 dinara

Pretplata za inostranstvo za 2011. godinu 150 evra

Tekući račun broj: 160-68463-36, Banca Intesa, Beograd

Devizni račun: 5401000-140-7838 NLB Banka A.D., Beograd

Priprema za štampu (kompjuterski slog): „Kvartet V", Beograd

Štampa: „PARAGON" – N. Beograd

Mr.sc. Zdenko Adelsberger
Bluefield d.o.o., Zagreb
zdenko@bluefield.hr

Dr.sc. Krešimir Buntak
Republika Hrvatska – Državni zavod za mjeriteljstvo
kresimir.buntak@dzm.hr

Dejan Adelsberger
Bluefield d.o.o.
dejan@bluefield.hr

UDC 005.8

Edukacija za menadžere i auditore sistema upravljanja prema EOQ shemi i stanje u praksi

Od želje do implementacije, a nakon certifikacije i održavanja, odnosno poboljšanja sistema upravljanja prema ISO standardima predstavlja u pravilu dug i težak put. Ako je cilj implementacije sistema upravljanja prema ISO standardima „biti bolji nego bez njega", onda je naglasak na dva faktora: bezrezervna podrška vrhovne uprave i stručnost tima koji vrši implementaciju, odnosno održavanje sistema upravljanja. U radu se daje analiza samo elemenata, s jedne strane vezanih za stručnu osposobljenost sudionika za implementaciju, certifikaciju i održavanje sistema upravljanja temeljena na EOQ kriterijima i s druge strane iskustva autora u odnosu na stanje u praksi.

Ključne riječi: sistemi upravljanja, edukacija, certifikacija, ISO, EOQ.

Uvod

Prema EOQ (European Organization for Quality) definicijama identificira se niz menadžera i auditora za svaki sistem upravljanja posebno. U okviru ovog rada će se težište za ilustraciju dati za menadžera i auditora informacijske sigurnosti, ali potpuno isto je i za druge vrte menadžera i auditora sistema upravljanja. Razlika je u objektu sistema upravljanja (informacijska sigurnost, kvaliteta, zaštita okoliša, itd.).

Zanimanje „menadžer informacijske sigurnosti" je u zadnjih nekoliko godina postalo u svijetu jedno od izuzetno važnih i traženih zanimanja i svakim danom postaje sve više. Razlog za to leži u činjenici da se stalno povećava svijest vodećih ljudi u firmama o potrebi uspostavljanja organiziranog sistemskog pristupa upravljanju informacijskom sigurnošću, a i nacionalna zakonodavstva postaju po tom pitanju sve eksplicitnija. Kolika je „glad" i potreba za ovim profilom stručnjaka direktno je u vezi sa sviješću i znanjem vrhovne uprave o potrebi i značenju rješavanja problema informacijske sigurnosti, a time onda i potreba za menadžerskim kadrom koji bi upravljao u organizacijama tim poslovima. Može se reći, ako je organizacija srednja ili velika, a nema formalno dio ili puno radno vrijeme menadžera informacijske sigurnosti, onda vrhovna uprava ima ozbiljnih nedostataka u smislu poimanja važnosti i značaja informacijske sigurnosti.

Zašto je u ovom radu naglasak stavljen na menadžera (i auditora) informacijske sigurnosti? Razlog je vrlo jednostavan. Nije teško pokazati da svi sistemi upravljanja u firmama svoju stabilnost i funkcionalnost imaju onoliko koliko je informacijski sistema stabilan i siguran. Nije teško pokazati da za svaki sistem upravljanja u firmama jedan od najvažnijih procesa podrške je upravo sistem upravljanja sigurnošću informacijama. Zašto? Zato što je informacija jedini objekt s kojim barataju svi sistemu upravljanja u firmama (sistem upravljanja kvalitetom – QMS, sistem upravljanja zaštitom okoliša – EMS, sistem upravljanja sigurnošću i zdravljem ljudi – OHSAS, itd.). U firmama se ljudi po tom pitanju mogu podijeliti na one koji su svjesni te činjenice i one koji nisu? Zašto u većini slučajeva ljudi nisu svjesni te činjenice ili ne žele to priznati: zato što u takvim firmama nitko nije imao interesa da ugrozi te informacije s kojima barataju sistemi upravljanja i/ili nisu izazvane namjerne štete. Međutim, ako netko bude imao interes za narušavanjem stabilnosti funkcionalnosti sistema upravljanja, posljedice mogu biti vrlo skupe, čak katastrofalne za firmu.

Ako se ograničimo na funkcije menadžera i auditora sistema upravljanja, onda za njih postoje vrlo precizno definirana područja rada i nivoi stručnosti (prema EOQ). Menadžeri sistema upravljanja moraju biti osposobljeni za planiranje, uvođenje, održavanje i poboljšanje sistema, a auditori za provjeru sukladnosti uspostavljenog sistema sa zahtjevima normi, te unutarnjom i vanjskom legislativom.

EOQ i obrazovanje specijalista sistema upravljanja

EOQ je autonomna neprofitna interdisciplinarna asocijacija (Belgija) usmjerena na efikasno poboljšanje u području upravljanja kvalitetom u formikoordinacijskog tijela za nacionalne reprezentativne organizacije. EOQ nacionalni reprezenti (puni članovi) su: AEC (Spain), AICQ (Italy), AQBIH (Bosnia & Herzegovina), APQ (Portugal), ARC (Romania), CE (Finland), CSK (Czech Republic), CYAQ (Cyprus), DFK (Denmark), DGQ (Germany), EAQ (Estonia), GQF (Georgia), GSB (Belarus), HMA (Greece), HDK (Croatia), HNC (Hungary), LAQ (Latvia), MFQ (France), MLQ (Luxembourg), NFKR (Norway), QA (Austria), PCBC (Poland), RFATRM (Russia), SAMTS (Bulgaria), SAQ (Switzerland), SFK (Sweden), SSK (Slovakia), SZK (Slovenia), TSE (Turkey), UAQ (Ukraine), VCK (Belgium), YUSK (Serbia). One su zadužene za provođenje politika i ciljeva EOQ na nacionalnom nivou.

Između ostalog EOQ je zadužena za definiranje funkcija, zadataka i strukture obrazovanja profesionalaca u području sistema upravljanja. Profesionalci koji se bave poslovima vezanim za sisteme upravljanja oslanjaju se na međunarodne standarde organizacije ISO, odnosno profesionalci svoje aktivnosti u tom području provode u skladu s ISO standardima. EOQ definira niz profila profesionalaca,

Tablica 1. EOQ tipovi profile za sisteme upravljanja

Type	Name	Shortcut	Validity years
Integrated Quality	Quality Operator	QO	5
	Quality Assistant	QAS	5
	Quality Management Technician	QMT	3
	Quality Professional	QP	5
	Quality Systems Manager	QSM	3
	Integrated Quality and Environment System Manager	IQESM	3
	Integrated QEHS Systems Manager	IQEHSM	3
	Quality Auditor	QA	3
	Senior Quality Manager	SQM	3
	Environmental Systems Manager	ESM	3
	Environmental Auditor	ESA	3
	Occupational Health and Safety Systems Manager	OHSSM	3
	Occupational Health and Safety Auditor	OHSA	3
	Safety Manager	SM	3
	Safety Auditor	SA	3
	TQM Assessor	TQMA	3
	TQM Leader	TQML	3
	CSR & Sustainability Manager	CSRM	3
	CSR & Sustainability Assessor	CSRA	3
	Management System Consultant	MSC	3
	Management System Senior Consultant	MSSC	3
Specific Sectors	Quality Systems manager in Healthcare	QSMH	3
	Occupational Physician	OP	3
	Quality Manager in Public Transportation	QMPT	3
	Quality Systems Manager in Services Sector	QSMSS	3
	Quality Systems Manager in Public Administration	QSMPA	3
	Food Safety System Manager	FSM	3
	Food & Safety Auditor	FSA	3
	Information Security Management System Manager	ISMSM	3
	Information Security Management System Auditor	ISMSA	3
	Laboratory Quality Assurance Manager	LQAM	3
	Laboratory Assessor	LA	3
Other functions	Project Manager	PTM	3
	Process Manager	PSM	3

a najpoznatiji su auditor i menadžer za sisteme upravljanja. Kao rezultat tih aktivnosti EOQ definira sheme obrazovanja za svaki pojedini profil profesionalaca (menadžera i auditora, ali i drugih specijalista). Koje profesionalne tipove profila prepoznaje i definira EOQ prikazano je u tablici 1. (Napomena: lista se povremeno proširuje s novim profilima, ovisno o potrebama prakse).

Pod EOQ shemom obrazovanja se smatra dokument kojim se određuje koja znanja, vještine i sposobnosti mora imati osoba koja pretendira da bude certificirana za pojedini profil, i time stekla određenu kvalifikaciju. U principu, obrazovanje prema tim shemama i na temelju njih sastavljenih nastavnih programa može provoditi svaka organizacija čiji je program školovanja verificiran, odnosno dokazano u skladu s EOQ shemom. Međutim, ispitivanje kandidata za stjecanje te kvalifikacije mora provesti druga organizacija (koja nije obrazovala), te ispitivači koji nisu učestvovali u nastavi za te kandidate.

Prednost takvog obrazovanja daje opće priznati i prihvaćeni profil profesionalca za kojega se zna što i koliko zna vezano za posao menadžera i/ili auditora sistema upravljanja u pojedinim područjima.

Školovanje menadžera i auditora ISMS prema EOQ shemi

Kao primjer školovanja prema EOQ shema bit će prikazana pravila za menadžera i auditora ISMS (informacijske sigurnosti).

Prije bilo kakvog daljnjeg prikaza zanimanja menadžera informacijske sigurnosti treba istaknuti: informacijska sigurnost nije IT sigurnost, odnosno informacijski sistem (IS) nije IT sistem. To su dvije različite stvari. U svakom slučaju IT sistem je dio (podskup) mnogo šireg informacijskog sistema.

Informacijski sistem se može definirati kao skup resursa, pravila i organizacionih rješenja koji su namijenjeni za generiranje, prijenos, čuvanje i obradu informacija. U skladu sa standardom ISO/IEC 27001:2005 koja definira zahtjeve sistema za upravljanje informacijskom sigurnošću (ISMS), za neki informacijski sistem se može reći da je siguran ako je u stanju sačuvati tri ključne značajke informacije: tajnost, cjelovitost i dostupnost. Prema engleskim nazivima za ove značajke informacije često se koristi akronim C-I-A (Confidentiality, Integrity, Aavailability). U tom cilju se u okviru ISO/IEC 27001:2005 definira niz zahtjeva koje se mora ispuniti ako se firma želi certificirati za sistem upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS). Pored toga ISO/IEC 27001:2005 u aneksu A (koji je normativni) definira se i 11 područja informacijske sigurnosti, sa sigurnosnim ciljevima i kontrolama (sigurnosnim mjerama). Sigurnosna područja su:

1. Politika sigurnosti,
2. Organizacija informacijske sigurnosti,
3. Upravljanje imovinom,
4. Sigurnost ljudskog potencijala,
5. Fizička sigurnost i sigurnost okruženja,
6. Upravljanje komunikacijama i operacijama,
7. Kontrola pristupa,
8. Nabava, razvoj i održavanje informacijskih sistema
9. Upravljanje sigurnosnim incidentom
10. Upravljanje kontinuitetom poslovanja
11. Sukladnost

Kada se govori o području informacijske sigurnosti, jedno od ključnih zanimanja je menadžer informacijske sigurnosti i prema definiciji EOQ-a:

„Menadžer informacijske sigurnosti (EOQ ISMS Menadžer) je osposobljen za implementaciju, održavanje i poboljšanje sistema upravljanja informacijskom sigurnošću koji zadovoljavaju uvjete bez obzira na veličinu i djelatnost kompanije, te da kao predstavnik rukovodstva i zahtjeva kupaca bude promotor svijesti o informacijskoj sigurnosti u cijeloj organizaciji".

Pored gore navedenog, EOQ definira način školovanja, vrste, količinu i kvalitetu znanja i vještina koje mora imati EOQ menadžer informacijske sigurnosti. To EOQ određuje dokumentom koji se zove „EOQ Personnel Registration Scheme (ISMS MANAGER and ISMS AUDITOR) RULES & HANDBOOK". Ovaj dokument se odnosi dijelom na menadžera ISMS, a dijelom na auditora ISMS koji se

međusobno potpuno razlikuju po obrazovanju i poslovima koje rade.

Da bi mogao uspješno provesti sve aktivnosti menadžer informacijske sigurnosti bi trebao baratati sa slijedećim standardima: ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004, ISO/IEC 27005, ISO/IEC 27011, ISO/IEC TR 18044, BS 25999-1, BS 25999-2, BS 25777, ISO 9001, ISO 10007, ISO 10012, ISO 10013, ISO 10015, ISO 10017 (popis nije konačan). Za razliku od menadžera informacijske sigurnosti, auditor za ISMS smije koristiti samo ISO/IEC 27001, ali i ISO 19011. Ostale norme koje pripadaju menadžeru ISMS su nedopustive tokom audita za auditora i auditor se nema pravo pozivati na njih.

Preduvjeti za zanimanje menadžera informacijske sigurnosti

Prema navedenoj EOQ shemi za osobno certificiranje ljudi, definirani su neki preduvjeti koje se treba ispuniti da bi kandidat u opće i mogao pristupiti svojoj certifikaciji – završnom ispitu (ne školovanju). Ti preduvjeti se mogu prikazati kroz slijedeće: kandidati za EOQ ISMS menadžera moraju imati visoku stručnu spremu ili ekvivalent koji se odnosi na njihovo području zapošljavanja. Kako u raznim državama ima razlika u pogledu stupnjevanja obrazovanja, onda je EOQPRU (Personnel Registration Unit) agent, preko kojega se osiguravaju certifikati, odgovoran za eventualnu definiciju potrebnog stupnja obrazovanja u nekoj državi.

Prije kvalificiranja nekoga kao EOQ ISMS menadžera, kandidati trebaju imati odgovarajuću praktičnu obuku i radno iskustvo od najmanje dvije godine. Neki primjeri područja radnog iskustva koja su prihvatljiva kao preduvjet za menadžera informacijske sigurnosti su:

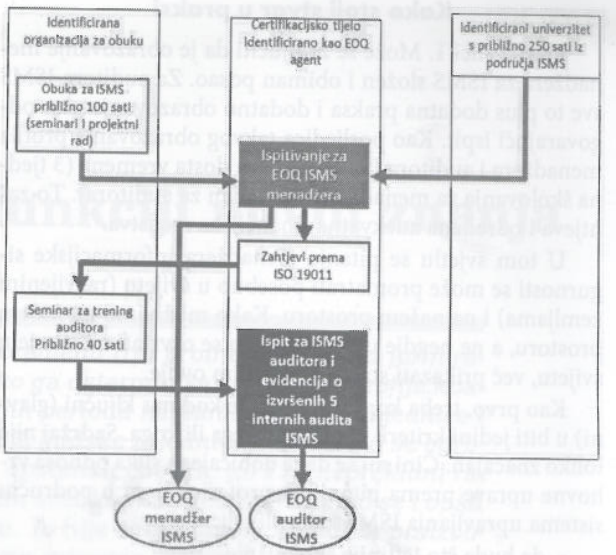
- informacijska tehnologija i informacijski sistemi
- znanost
- projektiranje i razvoj
- inženjerstvo
- operacije
- održavanje
- poslovni uprava

Poznati svjetski guru za informacijsku sigurnost Alan Calder kaže: „Menadžer informacijske sigurnosti može biti čak i stručnjak za IT. On će biti bolji što se manje bavi tehnologijom IT-a."

Osim toga, oni bi trebali imati barem dvije godine radnog iskustva u području ISMS.

Uz ove preduvjete vezane za prethodno obrazovanje, kandidati prema shemi moraju imati i neke osobne atribute, kao: EOQ ISMS menadžeri bi trebao biti otvoren, iskren, odan, vješt i spreman prihvatiti i naučiti nove tehnike i nove tehnologije. Oni bi trebali imati menadžerske sposobnosti, pokazati sposobnost za rad u timovima i moraju biti svjesni značenja i veličine troškova vezanih za realizaciju projekata. Kandidat treba dati pisane dokaze o obrazovanju, praktičnom iskustvu i stručnim znanjima i vještinama.

Na slici 1 je prikazana blok shema obrazovanja za EOQ menadžera i auditora ISMS prema EOQ registracijskoj shemi osoba.



Slika 1. Blok shema školovanja i kvalificiranja EOQ menadžera i auditora ISMS

Sa slike se može vidjeti da školovanje za EOQ menadžera informacijske sigurnosti mora biti cca 100 sati, pa se nakon položenog ispita stječe osobni certifikat priznat u svim zemljama svijeta koje prihvaćaju EOQ. To je trenutno preko 170 zemalja.

Što se tiče školovanja i tema koje se moraju obraditi, na kraju krajeva iz njih se i polaže ispit,podijeljene su u tri kategorije A, B i C. Svaka ova kategorija opisuju razinu znanja i vještina koje kandidat mora imati prije certifikacije. U tablici 2. Nalazi se kategorizacija nivoa znanja i vještina za tematska područja EOQ ISMS menadžera i auditora.

Tablica 2. Kvalifikacioni kriteriji za EOQ sheme obrazovanja

Kvalifikacioni kriterij	Opis
A	Kandidat mora razumjeti i objasniti
B	Dodatno uz A kandidat mora biti osposobljen za indikaciju relevantnih metoda i primijeniti ih
C	Dodatno uz A i B, kandidat mora moći elaborirati i integrirati relevantne metode, kao i interpretirati rezultate.

Teme koje su propisane EOQ shemom za menadžera informacijske sigurnosti su: PDCA model, Zahtjevi sistema ISMS, Struktura dokumentacije i zapisa, Proces uspostave i implementacije ISMS, Opseg i granice ISMS, Pristup procjeni rizika, Definicija politike sigurnosti, Definicije sigurnosnih normi, Nadzor i kontrola ISMS, Nadzor sistema, Upravljanje pregledima ISMS, Rad na korektivnim i preventivnim aktivnostima, Menadžerske metode i tehnike, Upravljanje projektima, Važnost i principi tehnologija informacijskih sistema, Arhitektura sistema IT, IT komponente, Ključne tehnologije za IT, Enkripcija i kriptografija, Metodologije procjene rizika, Implementacija analize rizika, Planiranje kontinuiteta poslovanja, Testiranje i tehnike sigurnosti, Audit ISMS, Interni auditi, Certifikacijski proces ISMS, Eksterni auditi.

Cjelokupno školovanje i pripadna certifikacija usmjereni su na već navedene poslove koje mora obavljati menadžer informacijske sigurnosti: uspostavljanje, održavanje i poboljšanje ISMS u organizaciji.

Kako stoji stvar u praksi

Prema slici 1. Može se zaključiti da je obrazovanje menadžera za ISMS složen i obiman posao. Za auditora ISMS sve to plus dodatna praksa i dodatno obrazovanje plus odgovarajući ispit. Kao posljedica takvog obrazovanja profila menadžera i auditora ISMS zahtjeva dosta vremena (3 tjedna školovanja za menadžera + 1 tjedan za auditora). To zahtjeva i određena adekvatna financijska sredstva.

U tom svjetlu se pitanje menadžera informacijske sigurnosti se može promatrati posebno u svijetu (razvijenim zemljama) i na našem prostoru. Kako mi živimo na našem prostoru, a ne negdje u svijetu, neću se osvrtati na stanje u svijetu, već prikazati stanje koje vidim ovdje.

Kao prvo, treba konstatirati da je kod nas ključni (glavni) u biti jedini kriterij cijena bilo čega ili koga. Sadržaj nije toliko značajan. Čini mi se da je uobičajena slika odnosa vrhovne uprave prema pitanjima profesionalaca u području sistema upravljanja ISMS kako slijedi:

- da bude što jeftinije školovanje,
- da traje što kraće i
- da u nazivu školovanja ima nešto što spominje ISMS, odnosno pojam 'informacijsku sigurnost'.

Da bude što jeftinije, presudno je da se ne troše nepotrebno novci, da obrazovanje ne traje dugo jer je jako važno da zaposlenici ne gube mnogo od radnog vremena, a da u nazivu bude riječ ISMS ili tome nešto slično da se može reći:„mi imamo stručnjaka za to područje". A to, što taj čovjek treba raditi i kako treba biti kvalificiran, pa tko i o tome još da vodi računa. Zar nije zgodno imati formalnog stručnjaka nesposobnog da radi, a onda angažirati konzultantske kuće i dobro ih plaćati? Ova objašnjenja i moje viđenje možda zvuči ironično, ali ako se isključe časni izuzetci, onda stvar postaje otužna. Koliko je meni poznato, samo nekoliko organizacija na našim prostorima se ne uklapa u ovaj stereotip, već su uveli ne samo formalnog, već i objektivnog kvalificiranog menadžera informacijske sigurnosti. Rezultat pristupa po principu „što jeftinije, što kraće" je da se ljudi upućuju na par dana školovanja, najčešće za tzv. 'Lead Auditora ISMS', bez obzira što auditor po profilu obrazovanja i ciljnom poslu koji treba obavljati apsolutno je nepodoban za funkciju menadžera ako nije prethodno školovan za menadžera. U ostalom, neka završeni polaznici za Lead auditore ISMS usporede program po kojem su školovani i programske teme koje su gore navedene, pa će vrlo brzo vidjeti da to nema veze jedno s drugim. Ali zato je školovanje kratko i sukladno tome znatno jeftinije, a u nazivu stoji pojam ISMS.

Osnovna ideja o profilu zanimanja 'Menadžer informacijske sigurnosti' je da on bude potpuno osposobljen za obavljanje **samostalnog** uvođenja ISMS u organizaciju, da bude sposoban samostalno pripremiti organizaciju za certificiranje, te da nakon toga upravlja sa cjelokupnim ISMS organizacije u smislu održavanja i poboljšanja. Tu se pojam „samostalno" treba shvatiti uvjetno. Stvarno se misli na punu suradnju sa zaposlenicima i učesnicima informacijskog sistema. U tom svjetlu konzultanti nisu isključeni, već svedeni na izrazito specijalistička pitanja i time znatno jeftiniji za organizaciju (ako joj je to bitno). Nije problem izračunati i dokazati da je za postizanje cilja uspostave sistema informacijske sigurnosti u financijskom smislu u skladu s formulom:

(Ne kvalificirani ISMS menadžer) + (Mnogo učešća konzultanata)

je mnogo skuplje od

(kvalificiranog ISMS menadžera) + (Malo učešća konzultanata)

Ta formula postaje još više izražena u negativnom smislu za organizaciju ako se promatra na duže vrijeme.

Jedan ilustrativni primjer trenutnog trenda i vulgarizacije obrazovanja za internog auditora u području ISMS (ali i sistema upravljanja kvalitetom, upravljanja zaštitom okoliša, itd.) je: 2 (dva) dana. Kroz dva dana polaznici stječu uvjerenje (certifikat) kojim dokazuju da su osposobljeni za internog auditora ISMS. Pri tome je potpuno nevažno da li oni imaju nekakvo iskustvo sa ISMS, da li su ikada ili rade na pitanjima vezanim za ISMS, da li u opće imaju predznanja o ISO/IEC 27001, itd. Uz to, program školovanja za internog auditora nema nikakve veze s nekim opće ili šire prihvaćenim kriterijima, izbor tema i dubina njihove obrade su isključivo viđenje firme koja organizira takvo obrazovanje. Prema pravilima audita, interni audit se treba razlikovati od vanjskog (certifikacijskog i/ili recertifikacijskog) samo po tome što bi morao biti strožiji i stručniji. Uz dva dana školovanja i bez ikakvih preduvjeta za polaznike takvog školovanja osim da je u dane školovanja slobodan na radnom mjestu, kriterij strogoće i objektivnosti internog audita je nedostižan i čista utopija.

Firme koje se bave obrazovanjem i žele to obrazovanje provesti ne samo u formalnom nego i s objektivnim vrijednostima imaju problem prikupljanja kandidata. U čemu je problem: novcu kao uzroku ili novcu kao izgovoru za neki mnogo ozbiljniji i dublji razlog?

Što bi mogao biti ozbiljniji razlog od novca za ne postojanje stvarne potrebe za stručnjacima u području sistema upravljanja? Osobno smatram da je glavni uzrok za takvo stanje (nakaradna) svijest niza vrhovnih uprava da od sistema upravljanja nema neke značajne koristi za firmu osim formalne jer se u često slučajeva ne može sudjelovati na natječajima ako nemaju neki certifikat. Sve ostalo, ponašanje konzultanata i certifikacijskih kuća je posljedica u smislu potreba kupaca (vrhovnih uprava).

Zaključak

U Hrvatskoj postoji samo jedna firma koja ima akreditiran program školovanja za EOQ menadžera ISMS i koja je do sada školovala 30-tak menadžera u Hrvatskoj, BiH, Srbiji i Makedoniji. Kroz to školovanje u nekim firmama su potpuno samostalno implementirali ISMS, jedan dio EOQ menadžera ISMS zbog nezadovoljstva tretmanom u svojoj organizaciju otišli su raditi u inostranstvo s tom kvalifikacijom i certifikatom, a dio je prešao na poslove konzultanata. U svakom slučaju, ako se promatra naš prostor, ostaje pomalo gorak okus u ustima da se ne kvalificiranim ljudima daje da upravljaju s organizacijom nervnog sistema tvrtke, odnosno sigurnošću informacijskogsistema, bez i malo razmišljanja da je informacijski sistem (ne čitaj IT sistem) i njegova sigurnost jedan od elementarnih faktora opstanka organizacije. No, nije samo u pitanju ISMS. Vrlo slična situacija postoji i u području obrazovanja menadžera kvalitete, sigurnosti okoliša, zaštite i zdravlja ljudi, itd.