

Aplikácia vybraných modelov kvality - cesta k výnimočnosti

Lektor: doc. Ing. Helena Čierna, PhD.

Výnimočné organizácie dosahujú a udržiavajú mimoriadnu úroveň výkonnosti, ktorá splňa alebo prekračuje očakávania všetkých zainteresovaných strán

Národný program kvality SR

Stratégia zlepšovania kvality produktov a služieb zlepšovaním organizácii 2017 - 2021

Národný program kvality SR (NPK)

Tri strategické ciele NPK:

*1. **Výnimočnosť organizácie.** Podporovanie systémového prístupu k dosahovaniu výnimočnosti organizácie z hľadiska kvality poskytovaných produktov a služieb.*

*2. **Manažérstvo kvality.** Podporovanie zlepšovania kvality produktov a služieb zlepšovaním organizácií pomocou samohodnotenia a benchmarkingu a implementácie požiadaviek systémových noriem.*

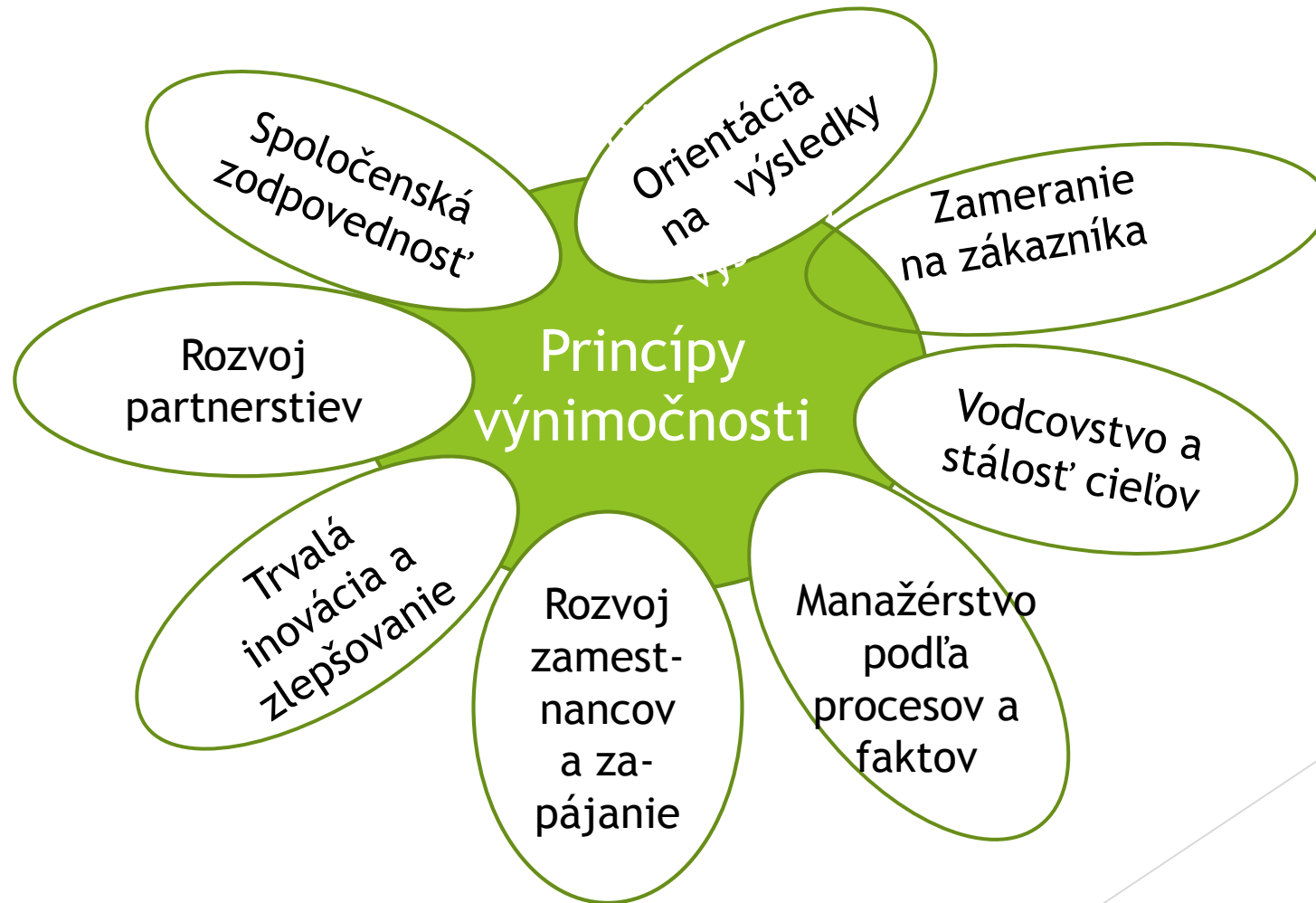
*3. **Konkurencieschopnosť.** Podnecovanie a podporovanie organizácií k neustálemu zlepšovaniu a trvalo udržateľnému rozvoju.*

Národný program kvality SR

Päť prioritných oblastí:

1. **Zlepšovanie organizácií** podporovaním zavádzania komplexného manažérstva kvality (TQM).
2. **Zvyšovanie kultúry kvality** podporovaním, propagovaním a udeľovaním Národnej ceny SR za kvalitu (ďalej len „NCSRK“) a Národnej ceny SR za spoločenskú zodpovednosť (ďalej len „NCSRSZ“).
3. **Identifikácia príležitostí na zlepšovanie** samohodnotením a rozvíjanie benchmarkingu a benchlearningu organizovaním iniciačných podujatí a aktivít.
4. **Spolupráca so zainteresovanými stranami** na implementácii stratégie a organizovanie spoločných iniciatív na podporu zlepšovania kvality produktov a služieb zlepšovaním organizácií.
5. **Dosahovanie lepších výsledkov** podporovaním strategického plánovania výnimočnosti a systémov riadenia výkonnosti a rozvoja zamestnancov.

Princípy výnimočnosti



Princípy zásluhovosti

- ▶ Politická neutralita
- ▶ Zákonnosť
- ▶ Transparentné zamestnanie
- ▶ Efektívne riadenie
- ▶ Nestrannosť
- ▶ Profesionalita
- ▶ Transparentné a rovnaké odmeňovanie
- ▶ Stabilita
- ▶ Rovnaké zaobchádzanie

Zainteresované strany ?

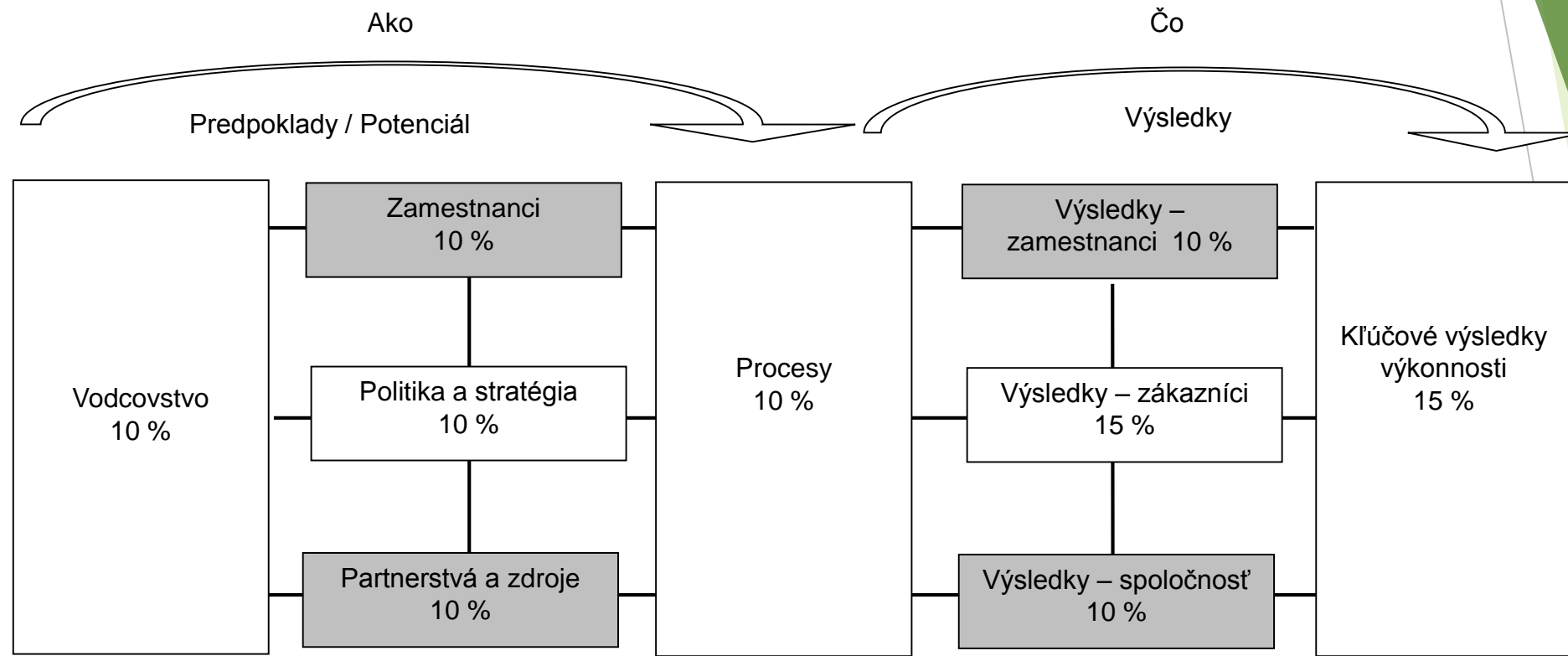
Komplexné manažérstvo kvality (TQM)

- ▶ TQM ponúka komplexné zhodnotenie výkonnosti organizácie (neorientuje sa na zhodnotenie časti fungovania organizácie, alebo jeden projekt....
- ▶ TQM prináša organizácii konkrétny dôkaz pre zákazníkov o plnení ich potrieb a očakávaní a posilnení postavenia na domácich a zahraničných trhoch
- ▶ Implementáciou TQM organizácia prechádzajú od normatívneho zabezpečovania SMK ku komplexnému manažérstvu kvality
- ▶ Základ TQM tvorí samohodnotenie, neustále zlepšovanie, stanovovanie a dosahovanie cieľov, meranie a sledovanie spokojnosti zainteresovaných strán

Modely komplexného manažérstva kvality (TQM)

- ▶ **Model výnimočnosti EFQM** (European Foundation for Quality Management)
- ▶ **Model CAF** (Common Assessment Framework)

Koncepcia EFQM modelu výnimočnosti

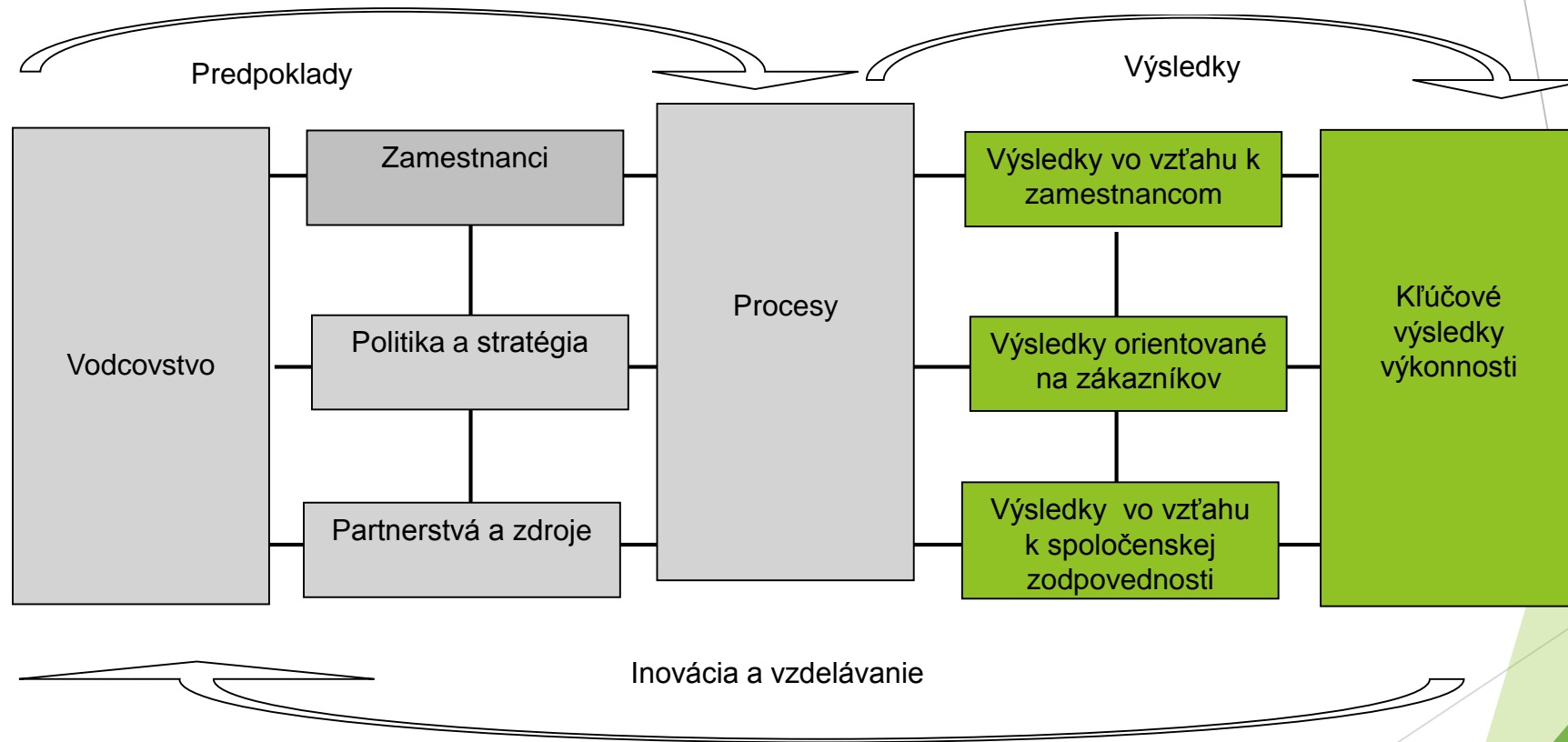


□ Hlavná línia

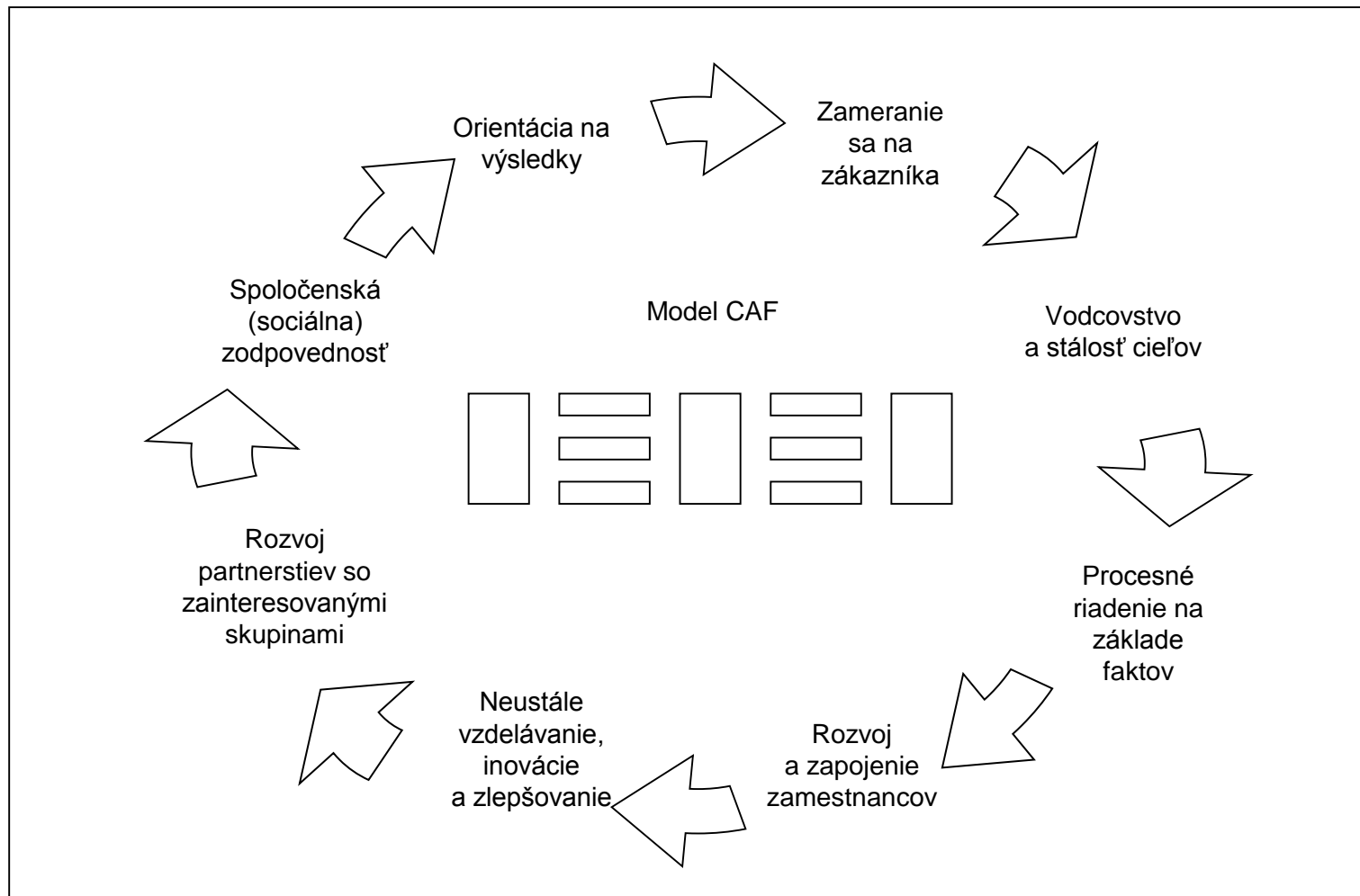
Zmena / Prečo

doc. Ing. Helena Čierna, PhD.

Model CAF



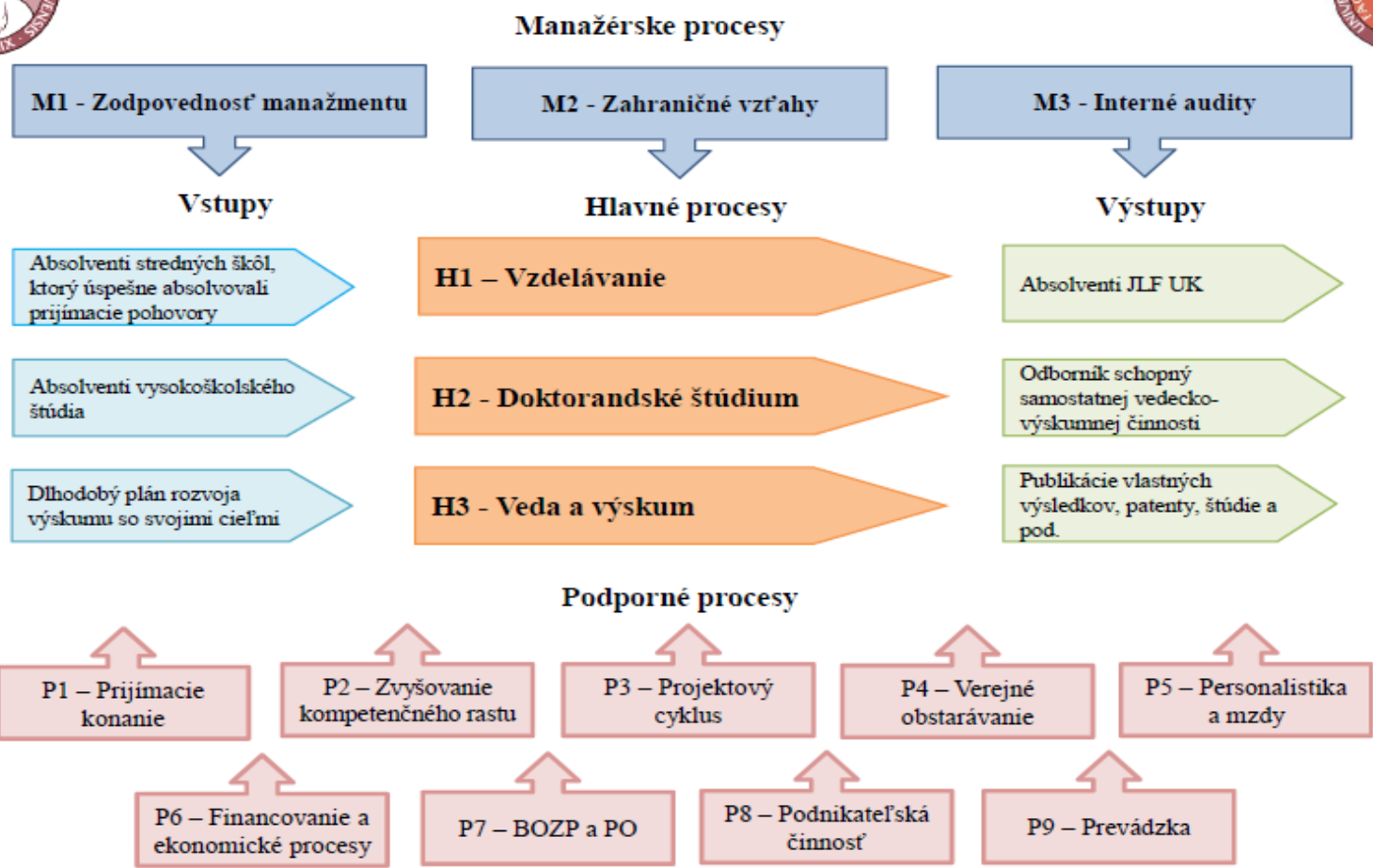
Model CAF a princípy výnimočnosti



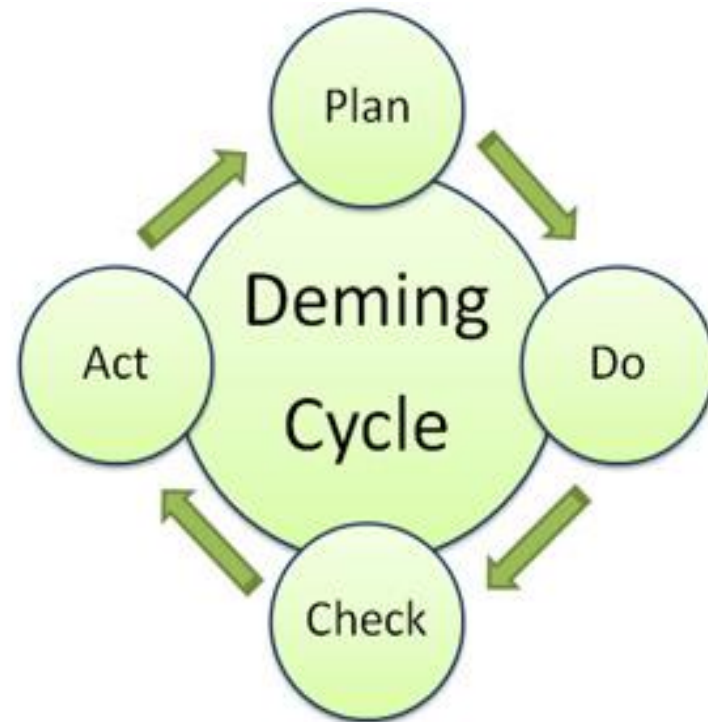
System manažérstva kvality



MAPA PROCESOV JLF UK V MARTINE



Demingov kruh P-D-C-A neustáleho zlepšovania sa



CAF model

Model CAF sa skladá:

- ▶ 5 predpokladov
- ▶ 4 výsledkov,
čo tvorí:
- ▶ 9 kritérií
- ▶ 28 subkritérií;

Napr. Kritérium 1 *Vodcovstvo*

Subkritérium 1.1 Smerovanie organizácie rozvojom poslania, vízie a hodnôt.

Subkritérium 1.2 Manažérstvo organizácie, vlastnej výkonnosti a trvalého zlepšovania.

Subkritérium 1.3 Motivácia a podporovanie zamestnancov v organizácii a pôsobenie ako vzor správania sa.

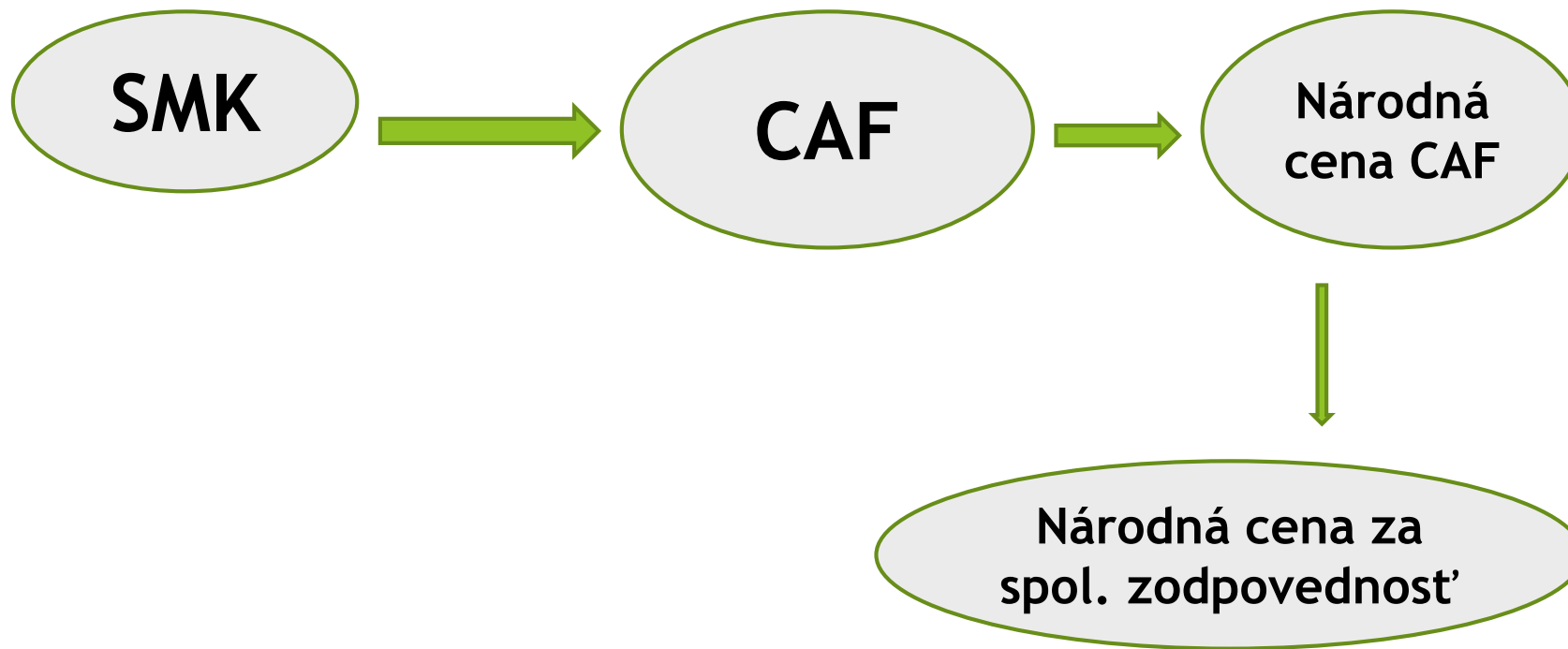
Subkritérium 1.4 Manažérstvo efektívnych vzťahov s politickými predstaviteľmi a ostatnými zainteresovanými stranami

ÚROVEŇ/ FÁZA PANEL PREDPOKLADOV - KLASICKÉ BODOVÉ HODNOTENIE

Bodové hodnotenie

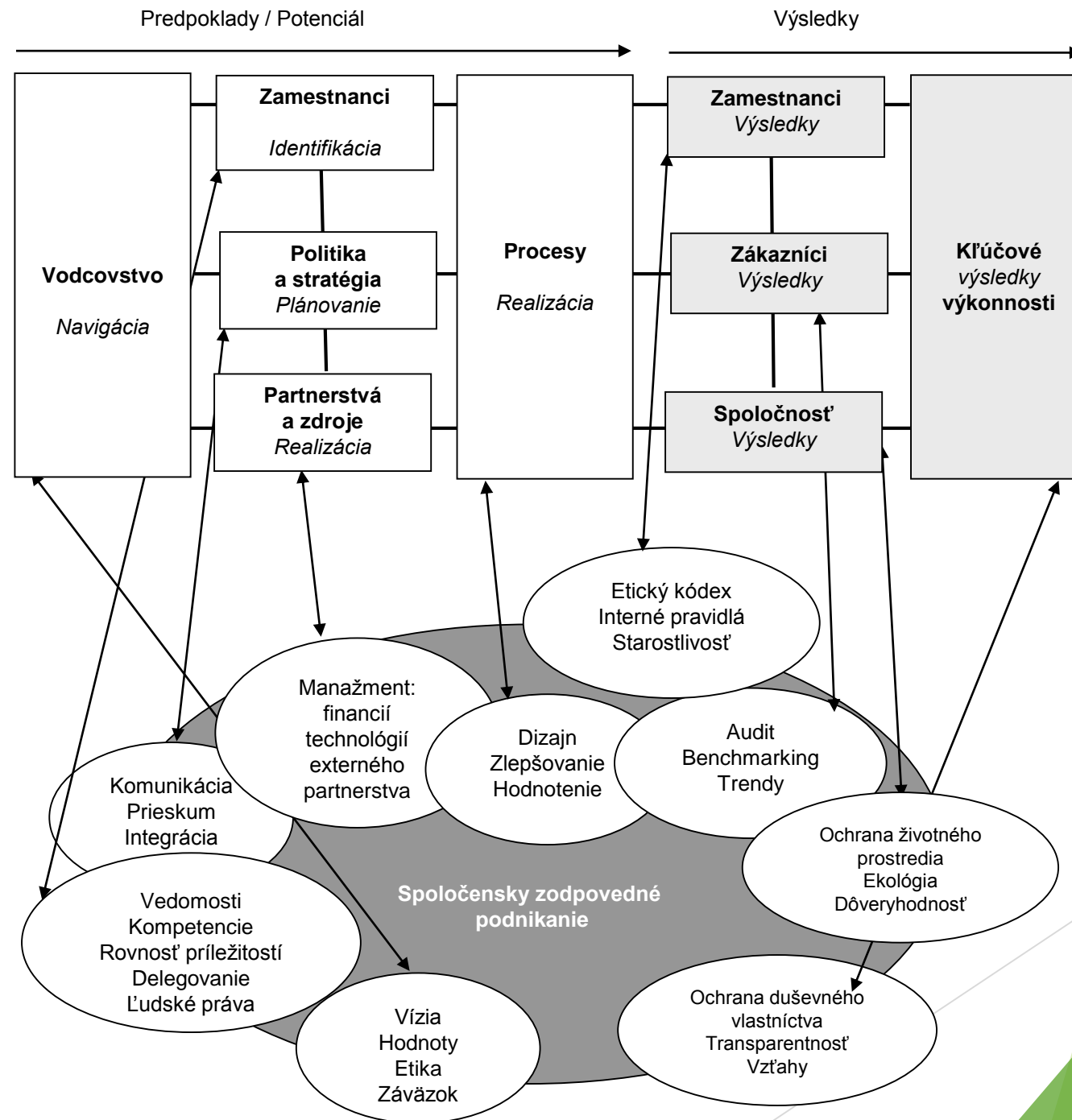
	V tejto oblasti nie sme aktívni. Máme veľmi obmedzené alebo žiadne informácie.	0-10
PLAN	Máme plán činnosti pre túto oblasť.	11-30
DO	Implementujeme/vykonávame plánované činnosti.	31-50
CHECK	Kontrolujeme/preskúmavame, či robíme správne veci správnym spôsobom.	51-70
ACT	Na základe kontroly/preskúmania upravujeme naše činnosti, ak je to potrebné.	71-90
PDCA	Všetko, čo robíme, aj plánujeme, implementujeme a pravidelne preskúmavame a učíme sa od iných. V tejto oblasti je aplikovaný cyklus trvalého zlepšovania vrátane bench learningových aktivít.	91-100

A čo potom?



Národná cena za spoločenskú zodpovednosť

**CAF model
A SZP**



Ďakujem za pozornosť

Otázky ?