

V družbi odličnih



SLOVENSKO ZDRUŽENJE ZA
KAKOVOST IN ODLIČNOST

PRSPO

Brdo, 12. marca '14

»Podelitev priznanja Republike Slovenije za poslovno odličnost (PRSPO) je najvišje državno priznanje v okviru programa kakovosti Republike Slovenije, ki ga predstavniki najuspešnejših organizacij ne zamudijo že vse od leta 1998. Prejmejo ga najboljše organizacije, ki so dokazale odličnost poslovanja po merilih evropske nagrade EFQM Excellence Award.

Namen PRSPO je spodbujati slovenska podjetja in javne ustanove k inovativnosti, stalnim izboljšavam in dvigu konkurenčnosti poslovanja.«
(vir: MIRS)



EFQM



SLOVENSKO ZDRUŽENJE ZA
KAKOVOST IN ODLIČNOST

Danes, v družbi odličnih na Brdu, se vprašajmo: kaj bi se Slovenija lahko naučila iz študijskega primera Združenih arabskih emiratov?

V nadaljevanju preberite članek priznanega strokovnjaka za kakovost, Sunila Thawanija.

V Sloveniji se že razvija enotno gibanje za kakovost in odličnost... Več o tem v članku pod naslovom: **Združeni smo močnejši**



Sunil Thawani

Združeni arabski emirati na poti k odličnosti

Diverzifikacija gospodarstva in začetek prizadevanj Dubaja za doseganje odličnosti

Združene arabske emirate (ZAE) sestavlja sedem emirátov: Abu Dabi, Dubaj, Šarža, Ajman, Umm Al Quwain, Ras Al Kajmah in Fužairah. Prestolnica je Abu Dabi. Državni BDP po stalnih cenah je v letu 2011 znašal 981 milijard dirhamov (približno 270 milijard ameriških dolarjev).

H gospodarstvu ZAE sta največ prispevala nafta in plin. Sredi 90-ih let prejšnjega stoletja so vizionarski voditelji ZAE začeli povečevati raznovrstnost gospodarstva z namenom zmanjšati odvisnost od nafte, sprejeli pa so tudi ukrepe za spodbujanje trgovine, potovanj, turizma, nepremičninskega trga, gradbeništva, storitev itd.

V letu 2011 je delež nenaftnih sektorjev znašal 69,5 % (674,8 milijard dirhamov) celotnega BDP ZAE. Storitvene dejavnosti, ki obsegajo prodajo na debelo, prodajo na drobno, storitve popravil, nepremičnine, transport, skladiščenje, komunikacije, finančna podjetja, vladne službe itd., so dosegle 440 milijard celotnega BDP ZAE (vir: Letno gospodarsko poročilo 2012, Ministrstvo za gospodarstvo, ZAE).

Ker se je gospodarstvo ZAE vse bolj opiralo na storitvene dejavnosti in znanje, so voditelji ZAE prepoznali potrebo po izboljšanju kakovosti za odjemalce v organizacijah in pri storitvah ter potrebo po doseganju konkurenčnosti, sprejeli so številne strategije in daljnosežne pobude za doseganje kakovosti in odličnosti na makro ravni v vseh sektorjih ekonomije, to je v vladnih službah ter javnem in zasebnem sektorju. V tem okviru je Dubaj sredi 90-ih let prejšnjega stoletja izoblikoval program prizadevanj za kakovost (Dubai's Drive for Quality), vlada ZAE pa je postala ključna gonilna sila za doseganje odličnosti v kakovosti v ZAE; organizacije so začele uporabljati najboljše prakse in mednarodne standarde kakovosti in poslovne odličnosti, začele pa so tudi vlagati v razvoj ljudi.

KLJUČNI MEJNIKI NA POTI ZAE K ODLIČNOSTI

Spodaj so navedene nekatere izmed najpomembnejših pobud za kakovost in odličnost, ki so jih v zadnjih petnajstih letih uvedli v ZAE. Vendar nikakor ne gre za celoten seznam. Želim samo predstaviti osebni pogled na pot k odličnosti, tako kot poteka v ZAE.

PRIZADEVANJA DUBAJA ZA DOSEGANJE KAKOVOSTI

a. Nagrada za kakovost v Dubaju:

V Dubaju so se prizadevanja za doseganje kakovosti porodila v letu 1994 iz vizije njegovega visočanstva šejka Mohameda bina Rašida al Maktuma, vladarja Dubaja in sedanjega podpredsednika ter premiera ZAE, o ustanovitvi Nagrade za kakovost Dubaja (Dubai Quality Award, DQA). Namen nagrade, ki se je prvotno podeljevala le zasebnim organizacijam, je bil izboljšati standarde podjetij, ki so poslovala v Dubaju, in na ta način spodbuditi zunanjo in notranjo trgovino. Nagrada DQA se podeljuje tistim podjetjem, ki izkazujejo dosledno zavezanost najboljšim praksam na njihovih področjih dela, spodbudila pa naj bi tudi organizacijsko odličnost v poslovanju.

V nagradnem programu lahko sodelujejo podjetja iz 11 sektorjev gospodarstva, kot so proizvodnja, storitve, turizem, gradbeništvo, finance, zdravstveno varstvo, izobraževanje in mediji. Obstajajo tri ravni priznanj: zlata nagrada DQA (DQA Gold), nagrada DQA (DQA) in priznanje kakovosti DQ (DQ Appreciation Prize) (Slika 1). Model DQA je prvotno posnemal koncept ameriške nacionalne nagrade za kakovost Malcolm Baldrige (US Malcolm Baldrige National Quality Award), a je leta 1999 prevzel evropski model odličnosti EFQM, ki velja še danes.

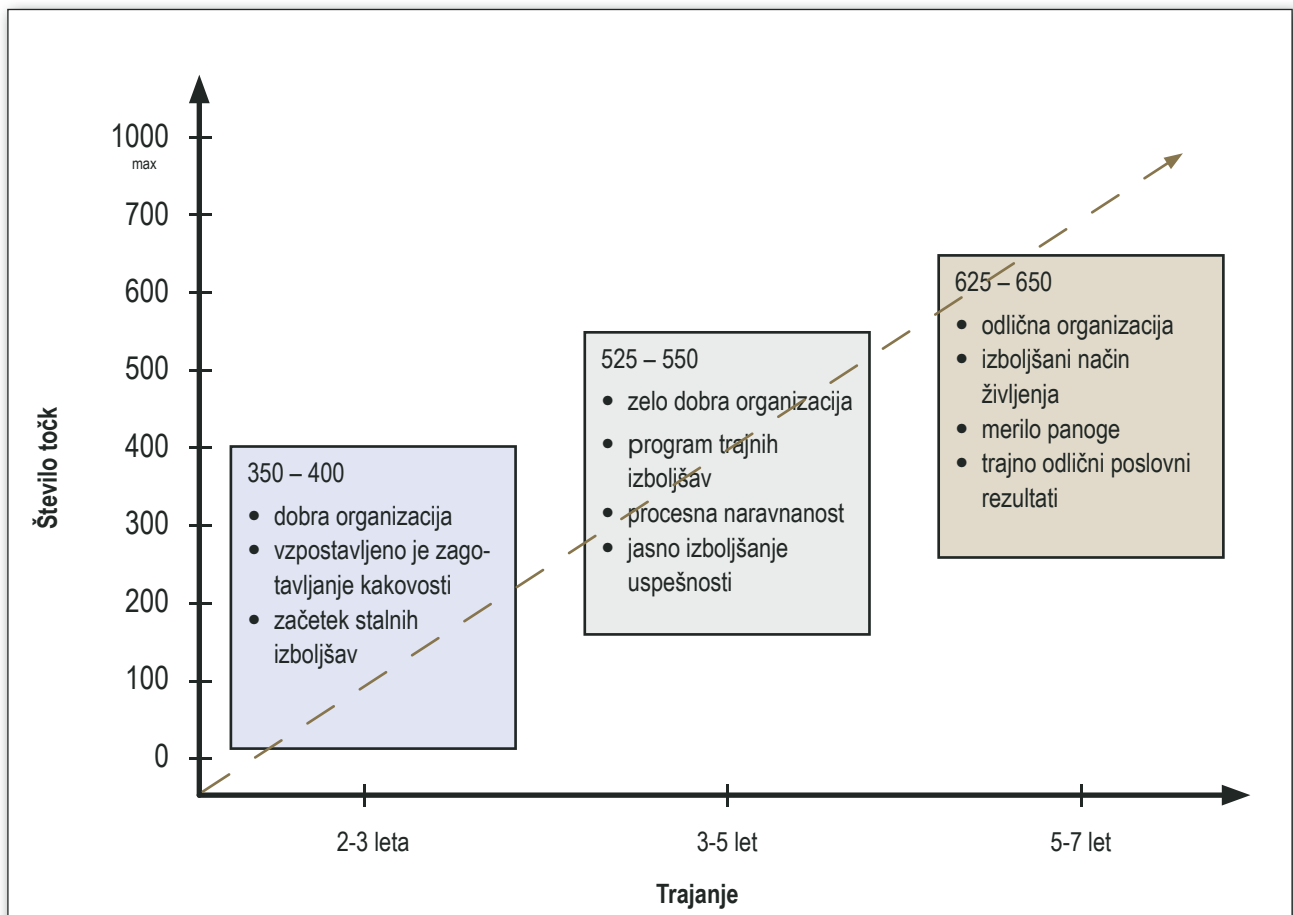


Nj. vis. šejk Mohamed bin Rašid al Maktum, vladar Dubaja in podpredsednik ter premier ZAE, na podelitvi Nagrade za kakovost Dubaja (Dubai Quality Award).

b. Nagrada DQA, ki se podeljuje že devetnajstič, je posameznikom in organizacijam občutno pomagala povečati zmožnosti in usposobljenost na področju kakovosti (Slika 2).

Serijska št.	Kazalnik	Št. (od leta 1994)
1	Predstavniki organizacij, usposobljeni za nagrado DQA	1000 +
2	Organizacije, ki so se potegovala za nagrado DQA	500 +
3	Organizacije, ki so se ponovno potegovala za nagrado DQA	100 +
4	Zmagovalne organizacije v sklopu nagrade DQA	250 +
5	Presojevalci, usposobljeni za metodologijo EFQM	2000 +

Slika 2: Kazalniki uspešnosti poslovanja v skladu s kriteriji DQA. (vir: Urad DQA)



Slika 1: Organizacije na poti k odličnosti.



d. **Skupina za kakovost Dubaj (DQG)** je bila ustanovljena leta 1994 kot neprofitna poslovna organizacija za razvoj in promocijo praks kakovosti in poslovne odličnosti v ZAE. Skupina DQG je še naprej vodilno neprofitno strokovno združenje za strokovnjake s področja kakovosti in je pozitivno prispevalo k uveljavitvi kakovosti in krepitvi usposobljenosti na tem področju.

e. **ISO 9000:** Istočasno so organizacije začele z uvajanjem mednarodnih standardov za sisteme vodenja kakovosti (ISO 9000). Leta 1995 so bili v ZAE skupno izdani 104 certifikati. Do decembra 2012 je število izdanih certifikatov ISO 9001 v ZAE naraslo na 3229 (vir: Poročilo raziskave ISO 2012). Rast certificiranja je spodbudila osredotočenost na delo in disciplino, temelječo na sistemu vodenja, hkrati pa je ustvarila podlago za institucionalizacijo izboljšav. Uveljavitev sistemov vodenja je občutno povečala število podjetij, ki ponujajo svetovanje ISO, usposabljanje in storitve certificiranja ter s tem usposobljenost strokovnjakov za kakovost.

f. **Magisterij iz vodenja kakovosti (MQM):** Leta 1996 je univerza Wollongong v Dubaju začela s programom MQM. Do danes je na stotine študentov pridobilo formalno izobrazbo s področja kakovosti in odličnosti, s čimer so bile na tem področju zagotovljene velike zmogljivosti. Ti strokovnjaki delujejo v organizacijah vseh vrst in velikosti, da bi izboljšali njihovo poslovno uspešnost in ustvarili kulturo kakovosti in odličnosti.

g. **Vladni program odličnosti (DGEP):** V želji, da bi izboljšala storitve, ki jih opravlja za državljane, prebivalce, obiskovalce in podjetja, je dubajska vlada leta 1998 uvedla program DGEP za izboljšanje delovanja vlade, poenostavitev vladnih postopkov in izboljšanje storitev. DGEP prepoznava in nagraduje izjemne vladne uslužbenke, oddelke in pobude/projekte. Leta 2007 je DGEP prejel prestižno nagrado Združenih narodov za storitve javne uprave v kategoriji „izboljšanje izvajanja storitev“ v zahodnoazijski regiji.

h. **Ameriško združenje za kakovost (ASQ):** Leta 1998 je ASQ, največja neprofitna organizacija strokovnjakov s področja kakovosti na svetu, za državnega svetovalca ZAE imenovalo Sunila Thawanija. V letih 1998-1999 je imelo združenje ASQ v ZAE samo okoli 15 članov, do leta 2013 pa se je njihovo število povzpelo na 450. Novembra 2013 je združenje ASQ v Dubaju odprlo svojo podružnico za Srednji Vzhod in Severno Afriko. Na stotine strokovnjakov za kakovost je končalo certifikacijski program ASQ znotraj številnih programov s področja kakovosti, kot so: „podjetje, certificirano za kakovost“, „certificirani procesni analitik“, „certificirani zeleni pas za šest sigma“ itd.

i. **ISO 14000 in OHSAS 18000:** Mednarodni standardi za sisteme vodenja na področjih zdravja, varnosti in okolja so se začeli pospešeno uveljavljati v začetku leta 2000. V letu 2012 je bilo v ZAE skupno izdanih 882 certifikatov ISO 14001, pri čemer jih je bilo leta 2000 le 48. (vir: Poročilo o razi-

skavi ISO za leto 2012). Leta 2009 je vlada v Abu Dabiju izdala regulativni okvir za sistem vodenja okolja, zdravja in varnosti (Abu Dhabi Environment Health Safety Management System – ADEHSMS), ki naj bi ga sprejeli vladni oddelki.

j. **Nagrada Dubaja za razvoj človeških virov (Dubai Human Development Award – DHDA):** Da bi razvili sposobnosti zaposlenih in poudarili pomen njihove vloge v prihodnosti ZAE, je vlada v Dubaju leta 2002 uvedla nagrado DHDA. S to nagrado se na področju človeških virov priznava in nagraduje pobude, ki jih sprejemajo organizacije, da bi pospešile razvoj človeških virov proti ciljem Dubaja.

k. **Shema za odličnost storitev v Dubaju (Dubai Service Excellence Scheme – DSES)**

Da bi spodbudili odličnost standardov, ki se nanašajo na storitve za kupce v zasebnem sektorju, in da bi bilo „Nakupovanje v Dubaju“ prijetna izkušnja, je urad DQA leta 2002 uvedel shemo DSES. Gre za program, ki temelji na članstvu, s katerim se včlanjene organizacije, predvsem maloprodajna podjetja, zavežejo, da bodo upoštevale standarde odličnosti storitev za kupce in kodeks poslovne etike ter ravnala v skladu z njimi. Ključna načela DSES so:

- preglednost določanja cen izdelkov in politik vračil, zamenjav itd.,
- integriteta – brez goljufij in ponarejenih izdelkov,
- zanesljivost storitev in odzivnost,
- skrb za kupce,
- usposobljenost osebja – poznavanje izdelkov in obnašanje,
- stalne izboljšave.

l. **Skladnost in zavezanost** se nadzorujeta z robustnim programom skrivnih nakupov.

m. **E-Univerza Hamdan bin Mohamed (prej EQM College).** Je prva spletna šola s področja TQM (celovitega vodenja kakovosti) na svetu. Ustanovila jo je dubajska policija leta 2002. Njen predsednik je nj. vis. šejk Hamdan bin Mohamed bin Rašid al Maktum, kronski princ Dubaja. V šolo so se vpisali tisoči študentov, da bi spoznali ključna načela in prakse na področju TQM in odličnosti.

GIBANJE ZA KAKOVOST IN ODLIČNOST SE IZ DUBAJA ŠIRI V DRUGE EMIRATE

S prepoznavanjem in upoštevanjem pozitivnega vpliva in koristi gibanja za kakovost v Dubaju so tudi drugi emirati in oddelki zvezne vlade začeli uvajati različne programe, osredotočene na izboljšanje učinkovitosti, storilnosti, storitev za odjemalce in vsesplošne konkurenčnosti industrije in naroda. Sledi seznam nekaj pomembnejših pobud:



a. **Nagrada šejka Kalife za odličnost (SKEA)**, ki jo je leta 2001 ustanovila Zbornica za trgovino in industrijo v Abu Dabiju za zasebni in javni sektor; SKEA uporablja podoben okvir kot EFQM.

b. **Nagrada emirata Šarža za gospodarsko odličnost**, ustanovljena v začetku leta 2000 za organizacije, registrirane pri Zbornici za trgovino in industrijo emirata Šarža; razvili so lasten okvir, nato pa so nedavno prevzeli model EFQM.

c. **Poslovne nagrade Mohameda bin Rašid al Maktuma** (poslovna nagrada MRM), ki jih je leta 2005 uvedla zbornica mesta Dubaj z namenom prepoznati in nagraditi podjetja, ki prispevajo h gospodarskemu razvoju ZAE. Sodelujejo lahko vsa podjetja, registrirana pri svojih območnih zbornicah za trgovino in industrijo ZAE.

d. **Nagrada šejk Sakr za odličnost vladnih služb**, ki jo podeljuje emirat Ras Al Kajmah.

e. **Nagrada za odličnost Ajman** emirata Ajman.

f. **Nagrada Abu Dabija za odličnost delovanja vlade**, ustanovljena leta 2008 za vladne oddelke v Abu Dabiju.

g. **Nagrada emiratom za odličnost delovanja vladnih služb (EGEA)**, ustanovljena leta 2009 za oddelke zvezne vlade kot del programa šejka Kalife za odličnost vlade s ciljem, da bi zvezna vlada učinkoviteje služila skupnosti ZAE.

h. **Znak kakovosti, ki ga podeljujejo emirati (EQM)**: Znak kakovosti EQM je razvil urad za standardizacijo in meroslovje; znak zagotavlja, da izdelki ustrezajo standardom, sprejetim za lokalne in izvozne trge.

i. **Svet emiratom za odličnost**: Leta 2013 je nj. vis. šejk Mohamed bin Rašid al Maktum, vladar Dubaja ter podpredsednik in premier ZAE, izdal direktive za ustanovitev Sveta za odličnost v emiratih, z namenom združiti vse lokalne in zvezne programe odličnosti pod eno streho in na ta način uskladiti prizadevanja, izmenjavati znanja, spodbujati timsko delo in vzpostaviti odličnost kot del kulture ZAE.

LETO 2000 – e-STORITVE, NASLEDNJI VELIKI VAL IZBOLJŠAV NA PODROČJU KAKOVOSTI

Snovanje in izvajanje storitev doživljata po zaslugi informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) nenehno revolucijo. Naša odvisnost od IKT se z vsakim dnem povečuje, saj imajo te tehnologije velik vpliv na način, kako danes živimo, in na odnose

med odjemalci in ponudniki storitev. IKT nam omogoča nenehno posodabljanje storitev in s tem revolucijo na področju vodenja poslovnih procesov, kakovosti, storitev za odjemalce, njihovih izkušenj in učinkovitosti poslovanja (Slika 3).

Izboljšani	Zmanjšani
Udobje	Stroški
Storitve za odjemalce in izkušnje odjemalcev	Napake
Disciplina	Čas
Učinkovitost	Nedoslednost pri dobavah
Hitrost	Ročni poseg
Merjenje (uspešnosti) delovanja	

Slika 3: Vpliv IKT na uspešnost poslovanja.

Vlada v Dubaju je prepoznala možnost uporabe informacijske tehnologije za preobrazbo storitev, zato je leta 2002 napovedala serijo obsežnih pobud za elektronsko posodobitev, vključno z e-vlado, ter s tem omogočila dostop do vladnih storitev preko interneta. Pobuda Dubaja za e-vlado je povzročila kvantni skok pri izvajanju storitev in pri storitvah za odjemalce. Do danes se je izvajanje vladnih storitev preko interneta razširilo v druge emirate, kot tudi v javni in zasebni sektor.

LETO 2013 – POBUDA ZA UVEDBO PAMETNE VLADE ZAE

Zaradi visokega odstotka uveljavljenosti mobilne telefonije, 14 milijonov naročnikov v populaciji 7 milijonov, ter obsežne rabe pametnih telefonov in tabličnih naprav IT je nj. vis. šejk Mohamed bin Rašid al Maktum, podpredsednik in premier ZAE, v letu 2013 kot prvi v regiji oznanil pobudo za pametno vlado ZAE. Cilj pametne vlade je „utrditi vodilni položaj ZAE na področju e-razvoja in iti v korak z najboljšimi mednarodnimi praksami na tem področju“. V skladu s pobudo ZAE za pametno vlado bodo vse vladne storitve v dveh letih dostopne preko mobilnih naprav, s čimer se bo začela nova doba storitev za odjemalce in nova izkušnja zanje. V svetovnem merilu ZAE zasedajo 7. mesto na področju e-storitev vlade in ta položaj so še dodatno utrdili z izvedbo pobude za mobilno/pametno vlado, ki je še bolj napredna.

Na Konferenci emiratom za odličnost v vladi leta 2013 je šejk Mohamed poudaril, da „je odličnost način življenja, kultura vlade in nacionalna prednost, s pomočjo katere lahko veliko doseže-



mo. Vizija ZAE 2021 postane za nas laže izvedljiva, če odličnost vzpostavimo v vseh vladnih oddelkih”.

Nagrada za M-vladne storitve (mobilne storitve) je bila napovedana sredi leta 2013, s ciljem spodbuditi izvajanje vladnih storitev za javnost neprekinjeno 24 ur dnevno preko pametnih telefonov.

OBIČAJNO UPORABLJENE STRATEGIJE IN OKVIRI ZA KAKOVOST IN ODLIČNOST V ZAE

V naraščajočem vrstnem redu navajamo nekaj strategij in metodologij, ki jih organizacije v ZAE običajno uporabljajo za povečanje uspešnosti poslovanja in konkurenčnosti (Slika 4). Raziskava ASQ o globalnem stanju na področju kakovosti je razkrila, da v letu 2013 ni pomembnega kazalnika, ki bi prikazoval razlike v praksah kakovosti glede na regijo.

1. Uravnoveženi sistem kazalnikov
2. Benchmarking/Metode primerjanja in najboljše prakse (trenutno v začetni fazi, čaka še veliko dela)
3. Vodenje poslovnih procesov, vključno s prenovo
4. Vodenje organizacij
5. Družbena odgovornost organizacij (začetek je bil počasen, a zamujeno bo kmalu nadoknadeno)
6. Okvir za upravljanje pritožb kupcev (ISO:10002)
7. Merjenje zvestobe/zadovoljstva kupcev
8. Študije merjenja zavzetosti/zadovoljstva zaposlenih
9. Obvladovanje tveganj v podjetjih (ISO:31000)
10. Standardi finančnega vodenja, kot so standardi IFRS
11. Metodologije za vrednotenje inovacijskih sposobnosti
12. Mednarodni standardi sistemov vodenja (standardi ISO), kot so 9001, 14001, 20000, 22000, 10002, 27001 itd.); ZAE so vodilni v regiji po številu izdanih certifikatov
13. Kaizen
14. Šest sigma (vitka organizacija)
15. Skrivni nakupi
16. Vodenje uspešnosti, vključno s kazalniki uspešnosti
17. Vključevanje deležnikov
18. Shema predlogov idr.

Slika 4: Običajno uporabljene strategije in okviri za izboljšanje kakovosti.

PRILOŽNOSTI ZA NADALJNJE IZBOLJŠAVE

Živimo v svetu nenehnih sprememb in nenehnega napredka. Čeprav je bilo v ZAE opravljenega veliko v relativno kratkem času, priložnosti za nadaljnje izboljšave še vedno obstajajo, kot na primer:

a. Miselno voditeljstvo na področju kakovosti: Obstaja potreba po neodvisnih skupinah strokovnjakov (*think tanks*), ki bi zagotavljali miselno voditeljstvo in vodstvo za stroko kakovosti. *Globalno stanje kakovosti* Ameriškega združenja za kakovost (ASQ) je naredilo pionirski korak v tej smeri za regijo. (www.globalstateofquality.org)

b. Kakovost mora še postati ena od glavnih prednostnih nalog za vodje podjetij: generalne direktorje, finančne direktorje in izvršne direktorje je treba še vedno prepričevati o potencialnih ponudbah za vodenje kakovosti zaradi zmanjš(ev)anja stroškov izboljš(ev)anja lastnosti izdelkov ter, posledično, pozitivnega vpliva na uspešnost poslovanja. Dr. Joseph Juran ugotavlja, da je donosnost naložbe v izboljšanje kakovosti šestkratna, večja od katerekoli druge naložbe.

c. Verodostojni podatki/poročilo o raziskavah s področja kakovosti: V regiji primanjkuje zanesljivih podatkov o raziskavah s področja kakovosti in odličnosti. Obstaja velika priložnost za izvajanje vodilnih raziskav o ključnih kazalnikih uspešnosti v industrijah, kot so: prodaja na drobno, nafta in plin, hotelirstvo, zdravstveno varstvo, logistika itd.

d. Ustvariti kulturo medsebojne izmenjave podatkov: organizacije še vedno s težavo dostopajo do podatkov, specifičnih za posamezno panogo, za primerjavo uspešnosti in izmenjavo dobrih praks. Poslovno okolje se mora odpreti in deliti dobre prakse s sorodnimi industrijami. Poročila o najboljših praksah v industrijah, funkcijah, procesih, storitvah itd. se lahko delijo z drugimi, kot na primer v pionirskem poročilu „Zmagovalne prakse DQA“, ki ga je leta 2011 izdelal urad DQA, objavil pa ga je nj. eksc. Sami al Kamzi, generalni direktor oddelka za ekonomski razvoj v Dubaju (Slika 5).



Slika 5: Poročilo DQA o zmagovalnih praksah.

e. **Uporaba naprednih orodij kakovosti:** Trenutno je uporaba orodij za zagotavljanje kakovosti na osnovni ravni +. Napredne tehnike, kot so razvijanje funkcij kakovosti, zmogljivost procesov, časovni diagram, načrtovanje eksperimentov itd., se v industriji ne uporabljajo v velikem obsegu.

f. **Merjenje vpliva in korist celovitega vodenja kakovosti (TQM) za uspešnost poslovanja:** Obstaja stalna potreba po izvajanju raziskovalnih študij o vplivu kakovosti in odličnosti na uspešnost poslovanja.

g. **Izkoriščanje sinergij pri vodenju kakovosti, tveganj, družbene odgovornosti gospodarskih družb (CSR) in uspešnosti poslovanja:** Da bi povečali preglednost, odgovornost in uspešnost ter zmanjšali tveganja, imajo te specializirane funkcije možnost optimizirati znanje in podjetjem pomagati izboljšati uspešnost poslovanja.

h. **Kakovost pri načrtovanju:** Uporaba načel in tehnik kakovosti v fazi načrtovanja, predvsem v storitvenem sektorju.

POTOVANJE SE NADALJUJE

ZAE z vso hitrostjo napredujejo v smeri uresničevanja Vizije ZAE 2021, ki je „do leta 2021 pridobiti mesto med najboljšimi državami na svetu“. Sledi nekaj kazalnikov:

- Po podatkih Svetovnega gospodarskega foruma so se ZAE na lestvici globalnega indeksa konkurenčnosti premaknili s 37. mesta (2007-2008) na 19. mesto (2012-2013) med 148 državami (vir: Svetovni gospodarski forum).
- Po podatkih Svetovnega poročila o sreči, ki so ga objavili Združeni narodi, zasedajo ZAE med 156 državami 14. mesto (2010-2012).

Čeprav tega ne morem dokazati z nobenimi znanstvenimi podatki ali verodostojno raziskavo, pa kot strokovnjak za kakovost, ki že 15 let dejavno sodeluje v gibanju za kakovost ZAE, trdno verjamem, da so pobude na področju kakovosti in odličnosti, ki so jih sprožili vizionarski voditelji ZAE, gotovo pozitivno prispevale k izboljšanju konkurenčnosti, s čimer so ti postali boljši kraj za srečno in uspešno življenje.

Čeprav nas še čakajo izzivi, pa je v ZAE čutiti izjemen optimizem in zavzetost za nenehno izboljševanje kakovosti, storilnosti, izkušenj odjemalcev in konkurenčnosti organizacij ter ZAE kot naroda.



G. Sunil Thawani je sodelavec Ameriškega združenja za kakovost (ASQ) in član Globalnega svetovalega odbora ASQ. Sunil je bil večkrat zapored član žirije Nagrade Dubaja za kakovost (DQA) in je objavil več kot 50 strokovnih člankov. Je avtor „Nagrada za poslovno odličnost – zmagovalne strategije“. Lahko ga kontaktirate na naslovu thawanis@hotmail.com.



Združeni smo močnejši

Slovensko združenje za kakovost in odličnost (SZKO) nadaljuje dejavnosti Slovenske fundacije za poslovno odličnost (SFPO) in omogoča delovanje njenim članom

Slovenska fundacija za poslovno odličnost si je od svojega nastanka v letu 2001 prizadevala slovenskim podjetjem, ustanovam, zavodom in društvom nuditi usmeritve in strokovno pomoč pri iskanju izvirnih in učinkovitih načinov za doseganje mednarodno primerljive konkurenčnosti, ob hkratnem zagotavljanju odličnosti. Vanjo je bil vključen krog podjetij, ki so pomembno oblikovala slovensko gospodarsko okolje.

V zadnjih letih se je v Sloveniji močneje začelo razmišljati o povezovanju med organizacijami na področju odličnosti. V letu 2012 sta SFPO in SZKO sodelovali pri predstavitev nizozemskih izkušenj z uvajanjem izboljšav v zdravstvu (*Process Improvement in Healthcare, 12.9.2012*), najvidneje pa pri soorganiziranju okrogle mize o odličnosti na letni konferenci SZKO. Spomladi 2013 je bilo pripravljeno ter med SFPO in SZKO podpisano pismo o nameri vzpostavitve nove platforme za udejanjanje kakovosti in odličnosti v Sloveniji, Gibanja za kakovost in odličnost. Proti koncu leta 2013 je spoznanje o nujnosti in koristnosti povezovanja SFPO s SZKO dozorelo. Na skupščini ustanoviteljev SFPO je bila 12.12.2013 sprejeta odločitev o prenehanju delovanja SFPO. SZKO se bo ustrezno prilagodila novemu delovanju za skupne cilje, tako da se bodo lahko uresničile možnosti vključevanja sedaj že nekdanjih članov SFPO.

Prednosti delovanja tako povezane organizacije SZKO – z logičnim nadaljevanjem dejavnosti SFPO – so v optimalnejši uporabi virov za promocijo in uspešnejšo uporabo modela odličnosti EFQM v širšem krogu organizacij tako iz zasebnega kot iz javnega sektorja.

O SFPO

Fundacija SFPO je bila ustanovljena leta 2001 po zgledu EFQM. SFPO je vsako leto sodelovala pri projektu Priznanja Republike Slovenije za poslovno odličnost (PRSP0). Pri tem so bile še zlasti pomembne promocijske dejavnosti in sodelovanje pri usposabljanju ocenjevalcev. Pomembno področje delovanja SFPO je bila javno predstavljanje in prenos dobrih praks, kar je potekalo na popoldanskih srečanjih, posvečenih odličnosti v različnih panogah, tako da so bile predstavljene izkušnje uporabnikov modela odličnosti EFQM ali, ob koncu leta, izkušnje evropskih ocenjevalcev z izvedenimi ocenjevanji. Med dogodki velja omeniti še Forum SFPO, ki je omogočal vpogled v odličnost na izbranih področjih. V letu 2010 je bil dogodek posvečen »Vrhu poslovne odličnosti«, v letu 2011 pa »Prepletanju odličnosti v znanosti in gospodarstvu«. Ker je SFPO povezovala tako uporabnike kot svetovalce, je pomagala pri vzpostavitvi pilotnih projektov uporabe modela odličnosti, na primer v malih podjetjih.

Koristno je bilo seznanjanje ocenjevalcev in uporabnikov modela odličnosti s specializiranimi temami, na primer s financami in finančnimi rezultati ali z uporabo statističnih metod in orodij.

Pri komuniciranju z ustanovitelji, člani in z zainteresiranimi javnostmi so pomembno vlogo igrale e-Novice in spletna stran z ažurnimi novicami o dogodkih in dosežkih na področju odličnosti v Sloveniji. SFPO je z referati in vodenjem okroglih miz redno sodelovala na Forumu odličnosti in mojstrstva na Otočcu.

SZKO kot članica EFQM odpira vrata vsem v SFPO, ki želijo še naprej delovati na področju razvijanja odličnosti v Sloveniji.
Verjamemo, da smo skupaj močnejši!

Rajko Novak,
predsednik strokovnega
sveta SFPO

Aleš Košir,
član izvršilnega
odбора SZKO