

NAPLŇOVÁNÍ

Národní politiky kvality 2016 – 2020

Příloha č. 1

NÁRODNÍ CENA KVALITY ČR



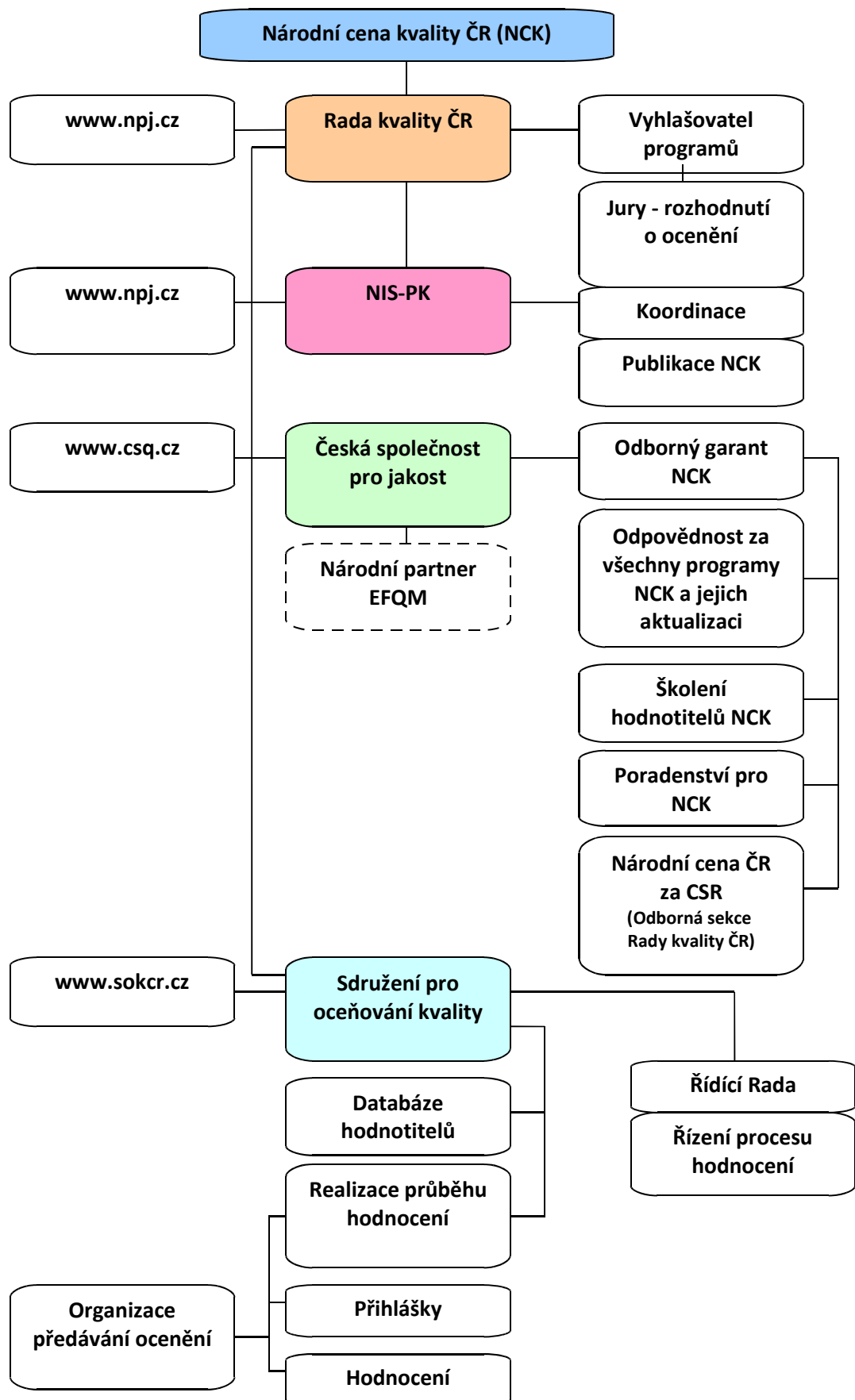
NÁRODNÍ
CENA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

Obsah:

- I. Programy Národní ceny kvality
- II. Charakteristika jednotlivých programů
 - 2.1 Program START
 - 2.2 Program START EUROPE
 - 2.3 Program START PLUS
 - 2.4 Program EXCELENCE
 - 2.5 Program CAF

I. PROGRAMY NÁRODNÍ CENY KVALITY (NCK)

1. Schéma zabezpečení programů NCK



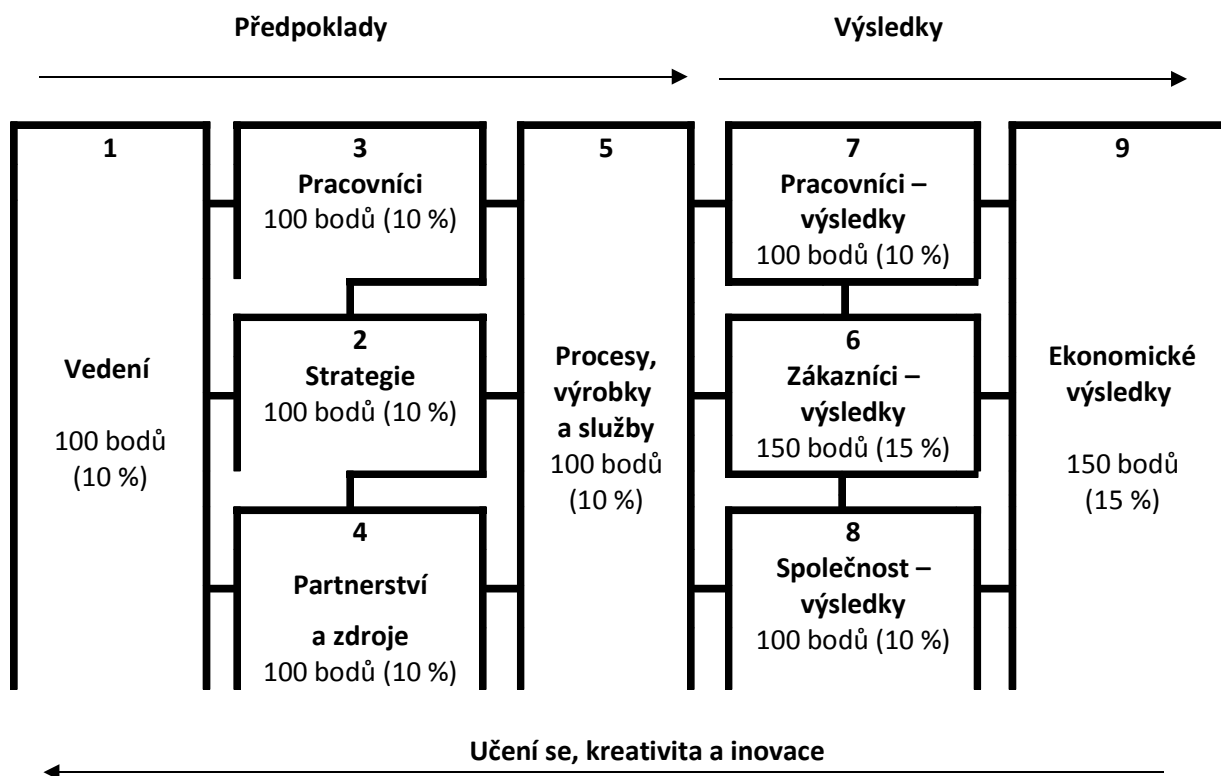
2. Zásady programů NCK

NÁRODNÍ CENA KVALITY ČR

Programy Národní ceny kvality ČR vycházejí z Modelu EXCELENCE EFQM. Tento model v roce 1988 vyhlásilo 16 špičkových evropských firem (Siemens, Volkswagen a další) pod heslem „podnikatelé pomáhají podnikatelům“. Model EFQM je efektivním nástrojem vedoucím ke změně kultury a k dosahování úspěšnosti a mezinárodní konkurenceschopnosti organizace. Je to ojedinělý manažerský nástroj vycházející z principů TQM (Total Quality Management), není však typickým modelem managementu kvality, protože zahrnuje a posuzuje všechny aktivity vedení organizace jak směrem k zaměstnancům, tak i zákazníkům, dodavatelům, konkurenci (benchmarking) i společnosti (principy CSR). Zabývá se především dosaženými výsledky a ekonomikou firmy.

Základními metodami, které model využívá, jsou SEBEHODNOCENÍ a BENCHMARKING.

Hodnocení organizací podle principů modelu EXCELENCE EFQM ukazuje, jak **výsledky** (spokojenost zákazníků, spokojenost pracovníků, odpovědnost vůči společnosti a ekonomické výsledky) odpovídají **předpokladům** vytvořeným vedením, které řídí strategii a plánování, zabývá se řízením pracovníků, řízením zdrojů včetně řízení procesů podle následujícího modelu:



Základ pro hodnocení organizace tvoří devět výše uvedených bloků modelu, které představují kritéria, jež jsou základem pro hodnocení organizace na cestě k EXCELENCI.

3. Programy NCK (2016 – 2020)

V roce 2010 rozhodla Rada kvality ČR, že vzhledem k náročnosti modelu Excellence EFQM vytvoří pro podnikatele v ČR programy START a START PLUS, jejichž cílem je usnadnit podnikům, zvláště malým a středním, snadnější cestu k aplikaci plného modelu a využívání jeho vynikajících možností zvyšování výkonnosti. Od roku 2014 je organizacím k dispozici program START EUROPE, který umožňuje získat vedle národního i mezinárodní ocenění EFQM.

Pro období 2016 – 2020 jsou připraveny k aplikaci programy:

Model	Podnikatelský sektor	Veřejný sektor
START	ano	ano
START EUROPE	ano	ano
START PLUS	ano	ano
EXCELENCE	ano	ano
CAF	ne	ano

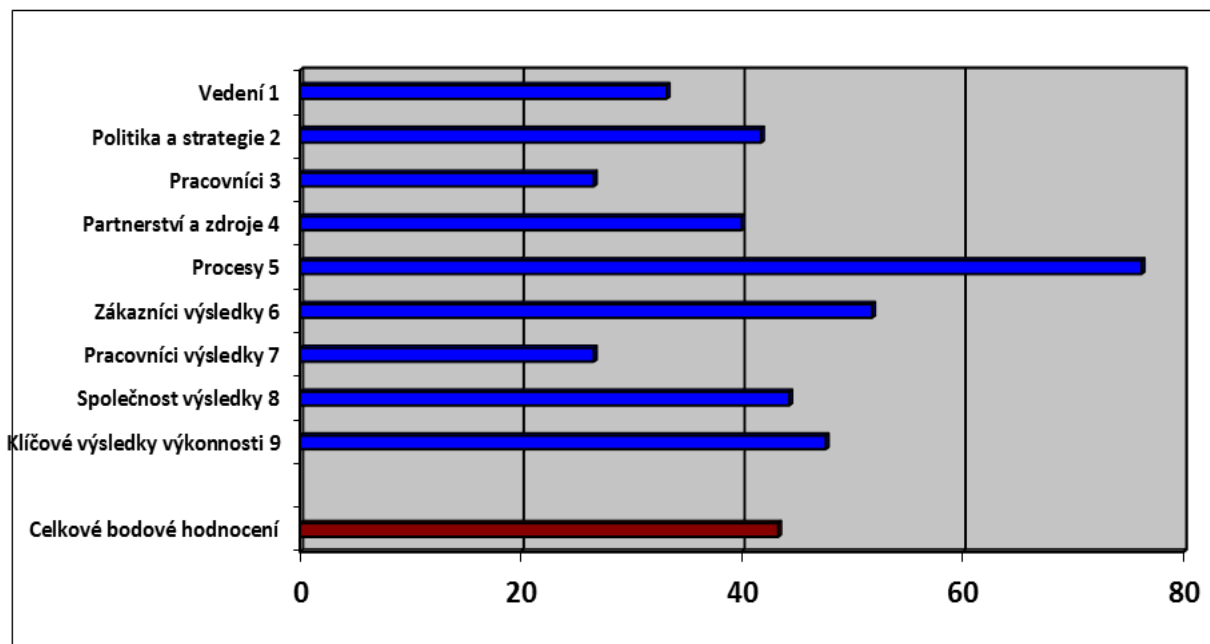
II. CHARAKTERISTIKA PROGRAMŮ START, START EUROPE, START PLUS, EXCELENCE a CAF

2.1 Program START

Program START Národní ceny kvality ČR je určen pro organizace, které hledají cestu, jak začít se systematickým zlepšováním, ale i pro organizace, které mají zkušenosti s aplikací normy ISO 9001 a hledají metody efektivnějšího a účinnějšího naplnění požadavků na růst efektivnosti, snižování nákladů inovací.

Jako model pro zahájení cesty ke zlepšování je použito **sebehodnocení** podle doporučení EFQM (*European Foundation for Quality Management*). Jako způsob k provedení sebehodnocení je využit dotazník.

Objektivně vyplněný dotazník ve všech částech devíti kritériálního modelu EFQM a zpracování bodového hodnocení přinese firmě informaci o jejích silných stránkách a příležitostech ke zlepšování. Příklad profilu organizace je v následujícím grafu (nejlepší výsledek je 100 %).



Pokud hodnocení dopadne pozitivně, získá firma osvědčení PERSPEKTIVNÍ ORGANIZACE (FIRMA) s platností na tři roky. Následně se může přihlásit do dalších programů Národní ceny kvality – START PLUS a EXCELENCE.

2.2 Program START EUROPE

Program START EUROPE umožňuje uchazeči provádět systematické sebehodnocení za pomoci jednoduchých nástrojů například podle dotazníku START nebo podle Modelu excellence EFQM a provedení identifikace silných stránek a oblastí pro zlepšování.

Následně uchazeč realizuje tři projekty zlepšování, po jejichž kladném posouzení nezávislými validátory obdrží ocenění národní i mezinárodní (EFQM).

2.3 Program START PLUS

Pro získání informací o úrovni firmy slouží opět sebehodnocení formou odpovědí na otázky dotazníku. Jednotlivé odpovědi jsou již ale posuzovány komplexně z více pohledů.

U části PŘEDPOKLADY jsou to Přístup, Aplikace, Měření a Zlepšování.

U části VÝSLEDKY je nutno sledovat Trendy, Cíle a Srovnání.

Pro aplikaci programu je opět k dispozici aplikační příručka. Tento program již vyžaduje jak hodnocení sebehodnotící zprávy, tak i hodnocení na místě kvalifikovaným hodnotitelem.

Pokud hodnocení dopadne pozitivně, získá firma ocenění ÚSPĚŠNÁ ORGANIZACE (FIRMA) s platností na tři roky. Následně se může přihlásit do programu EXCELENCE.

2.4 Program EXCELENCE

Program EXCELENCE je plně kompatibilní s Evropskou cenou za excelenci (EFQM Excellence Award). Je ověřeným efektivním nástrojem pro dosahování úspěšnosti a mezinárodní konkurenceschopnosti založeném na principech trvalého zlepšování. Jeho aplikace předpokládá důsledné a objektivní ověřování efektivnosti a kvality všech činností organizace a na jejich hodnocení nejen z pohledu uspokojování požadavků zákazníka, ale i zaměstnanců a všech Stakeholders s cílem dosažení ekonomických výsledků.

2. Evropská studie provedená v letech 2005 a 2006

Tuto studii provedl tým působící v Centru pro excelenci při univerzitě v Leicesteru pod vedením Dr. Louise Boutlera z univerzity v Salfordu.

Metodologie – ke každému podniku – vítězi Ceny byl určen srovnatelný podnik (stejně odvětví, přibližně stejná velikost, stejná země).

Časový interval: pět let před získáním Ceny – pět let po získání Ceny.

Měřítko (ukazatele):

- ✓ Hodnota akcie (výnosy z nákupu a držení akcií)
- ✓ Tržby
- ✓ Náklady
- ✓ Provozní příjem

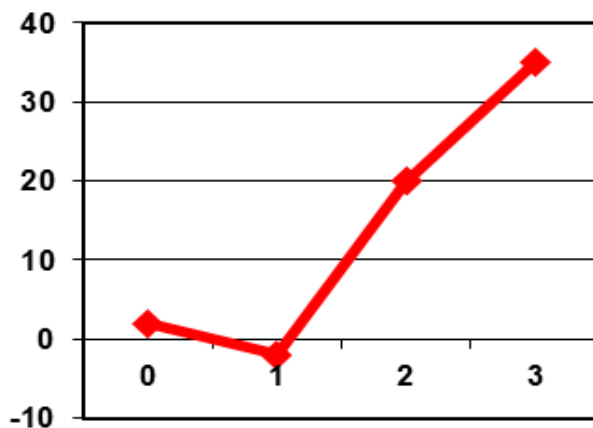
✓ Jiná měřítko

Rozsah studie: 120 dvojic podniků, z toho 85 evropských.

Výsledky zvýšení výkonnosti u vítězů Cen oproti srovnatelným organizacím:

Srovnávaný ukazatel	1 rok před, 1 rok po získání Ceny (v %)	1 rok před, do 3 let po získání Ceny (v %)	1 rok před, do 5 let po získání Ceny (v %)
Tržby	8	17	77
Aktiva	12	20	40
Snížení nákladů	1,5	1,5	4,4
Provozní zisk	-	-	18

Hodnota akcie



Poselství této studie

Všem manažerům, bez ohledu na typ a velikost organizace či sektor, ve kterém podnikají, je jasné a jednoduché: **Pokud jsou zásady TQM, např. prostřednictvím Modelu Excellence EFQM, implementovány efektivně, finanční výsledky se dramaticky zlepší!** Výsledky studií by měly být ujištěním pro ty organizace, které se vydaly na cestu excellence, aby nadále setrvaly v nastaveném směru. Je to také argument pro organizace, které zvažují, zda věnovat čas, finance a především úsilí implementaci Modelu excellence.

2.5 Program CAF

Společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework) – program CAF inspirovaný Modelem Excellence EFQM a modelem německé Univerzity správních věd ve Speyeru.

Program CAF se skládá z pěti kritérií "Předpokladu" – Vedení, Strategie a plánování, Zaměstnanci, Partnerství a zdroje a Procesy a čtyř kritérií "Výsledku" – Občané/zákazníci – výsledky, Zaměstnanci – výsledky, Společnost – výsledky a Klíčové výsledky činností a výkonnosti. Každé kritérium se skládá z několika subkritérií, k nimž jsou uvedeny příklady

Použitá metodika hodnocení:

Proces sebehodnocení je uveden v publikaci vydané Národním střediskem podpory kvality č. 56 (Společný hodnotící rámec – CAF 2013), v části „Doporučení pro postup aplikace modelu CAF“. Tento postup je pro organizace závazný.

Nejvyšší ocenění při hodnocení podle programu CAF: „Vítěz Ceny“ s podtitulem „Hodnocení podle modelu CAF“. Nejlepší z oceněných finalistů získá Národní cenu kvality ČR při hodnocení podle modelu CAF.

Statut programu CAF je ke stažení v elektronické podobě na stránkách Sdružení pro oceňování kvality www.sokcr.cz a Národní politiky kvality www.npj.cz.

Publikaci Společný hodnotící rámec CAF 2013 je možné získat v elektronické i tištěné podobě. Publikaci lze objednat na e-mailu: nis-pk@csq.cz

Struktura modelu CAF

