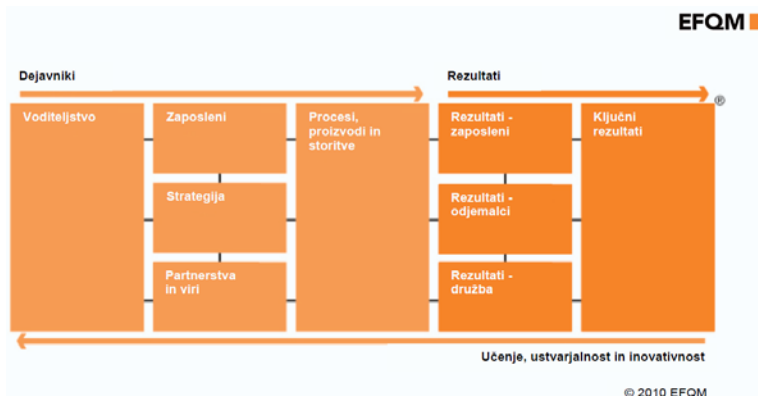


Datum: 20. 2. 2012

EVROPSKI MODEL ODLIČNOSTI EFQM IN NAGRADE ZA POSLOVNO ODLIČNOST

Evropski model odličnosti EFQM je pred kratkim slavil svojo dvajsetletnico obstoja in omogoča vzpostavitev celovitega sistema merjenja in stalnega izboljševanja ključnih področij delovanja sleherne organizacije. **Na podlagi meril modela odličnosti EFQM že od leta 1998 poteka ocenjevanje podjetij in javnih inštitucij v okviru priznanja RS za poslovno odličnost.**

Model je generičen in splošen ter uporaben tako za podjetja kot javne inštitucije. **Urad RS za meroslovje** je izdal **slovenski prevod evropskega modela odličnosti EFQM 2010** že v marcu 2011 in je na voljo na uradu. Model sodi med **celovita orodja managementa, kjer je organizacija analizirana na vseh področjih svojega delovanja, upošteva cilje (rezultate) in vire (dejavnike).** Zelo pomembna je možnost primerjave z najboljšimi organizacijami, med-organizacijsko učenje ter prenos dobrih praks ne glede na tip ali velikost organizacije. Odzivi na posledice svetovne gospodarske krize se odražajo tudi kot spremembe v EFQM modelu v verziji 2010. V verziji modela odličnosti EFQM 2010 je **večji poudarek namenjen napovedovanju in managementu tveganj, poleg preteklih triletnih dosežkov tudi upravičeni verjetnosti trdnega in uspešnega bodočega poslovanja, spodbujanju etičnih principov vodenja, organizacijske kulture ter nenazadnje zaposlenim kot glavnim nosilcem napredka, ustvarjalnosti in inovativnosti.**



Slika 1: Model odličnosti EFQM 2010

Spremembe modela pa se kažejo v spremenjenih nazivih nekaterih meril (kriterijev): merilo “Politika in strategija” se je spremenilo v merilo “Strategija”, merilo “Procesi” v “izdelke in storitve”, “Ključni rezultati delovanja” pa so se preimenovali v “Ključni rezultati”. Poenostavljena je struktura uteži (ponderjev) pri posameznih podmerilih in merilih, vsi dejavniki imajo uteži v višini 10%, le merili rezultati odjemalcev in ključni rezultati imata utež v višini 15%. Poleg tega je nekoliko poenostavljena terminologija in napotki znotraj posameznih podmeril, ki so bolj osredotočeni na to, kar predvsem odlične organizacije počnejo v praksi. Model ima še vedno devet meril, dvaintrideset podmeril in osem temeljnih načel odličnosti, ki pa so v tej verziji še močnejše vključena v podmerila in RADAR matriko.



Pri doseganju trajne odličnosti gre za **vzročno posledično povezavo med pristopi, ki jih organizacija uporablja v svojem poslovanju ter njenimi dosežki**. Model uporablja temeljna načela odličnosti, ki se odražajo v strukturiranem sistemu managementa in ga danes uporablja na deset tisoče organizacij po vsej Evropi in drugod po svetu. Uporabljajo ga vsi: podjetja, šole, zdravstvene organizacije, policija, storitvene organizacije in državna uprava. Model odličnosti EFQM predstavlja logično sistematično nadgradnjo sistemom vodenja kakovosti ISO 9001, kar je mogoče razbrati iz posameznih meril in podmeril po katerih se ocenjuje tudi procesni pristop. Po podatkih evropske fundacije za kakovost (EFQM) iz Bruslja model odličnosti za samoocenjevanje uporablja preko **35.000 organizacij po vsej Evropi**. Na osnovi meril modela EFQM je danes **vzpostavljenih preko 26 nacionalnih in regionalnih nagrad za kakovost v Evropi**. Pomembno je, da so Japonci že v letu 1951 podelili prvo nagrado za kakovost, imenovano Demingova nagrada, v letu 1988 je bila v Združenih državah Amerike podeljena prva nagrada za kakovost, imenovana Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), v Evropi je bila prva tovrstna nagrada podeljena 1992 v okviru Evropskega sklada za upravljanje kakovosti – European Foundation for Quality Management (EFQM).

ZNANSTVENO DOKAZANE KORISTI MODELA ODLIČNOSTI

Znanstvena raziskava, ki jo je objavil EFQM in sta jo opravila **Vinod Singhal z Georgia Institute of Technology in Kevin Hendricks z University of Western Ontario v ZDA** je trden dokaz, da uspešno izvajanje načel TQM vpliva na poslovni izid podjetja. Petletno proučevanje več kot 600 dobitnikov nagrade za kakovost je pokazalo, da so vsi **po vrsti dosegali pomembno izboljšanje cene redne delnice, dobička iz poslovanja, prodaje, dobičkonosnosti prodaje, števila zaposlenih in rasti premoženja**. Primerjala sta finančno uspešnost približno 600 dobitnikov nagrade za kakovost s kontrolnim vzorcem podobno velikih podjetij z enakim področjem delovanja. Obe skupini sta zasledovala pet let, in to eno leto, preden so dobitniki nagrade dobili svojo prvo nagrado, ter štiri leta po tem. Uspeh dobitnikov nagrade je bil v več merilih finančne uspešnosti v povprečju znatno večji kot pri kontrolni skupini. V primerjavi s kontrolno skupino so dobitniki nagrade dosegali za 44 odstotnih točk višjo ceno delnice, 48 odstotnih točk večjo rast dobička iz poslovanja in 37 odstotnih točk večjo rast prodaje. Prav tako so bili dobitniki nagrade uspešnejši od kontrolne skupine pri dobičkonosnosti prodaje, rasti števila zaposlenih in rasti premoženja. Podobno znanstveno raziskavo je opravila **Louise Boulter** s sodelavci na Univerzi v Leicesteru v **Veliki Britaniji**, tudi ti rezultati so dodatno potrdili dognanja ameriške raziskave. Podobne rezultate objavila raziskovalca **Robin Mann in Nigel Grigg** iz Centra for Organisational Excellence Research v Novi Zelandiji v okviru **zmagovalcev avstralske nagrade za kakovost (Australian Quality Award)**, in potrdila pozitivne učinke v korist avstralskih nagrajencev.

Tudi **rezultati slovenske raziskave**, ki jo je v Sloveniji opravila **Karmen Kern Pipan iz Urada RS za meroslovje** v okviru **prijaviteljev PRSPO** so potrdili pozitivne učinke in pokazali, da so PRSPO prijavitelji so povečini presegali tako nefinančne kot finančne rezultate primerjalnih skupin podjetij (npr. pri nagrajevanju zaposlenih, sodelovanju s strokovnimi in znanstvenimi inštitucijami prenosu znanja in najboljših praks ter pri finančnih pokazateljih).



PROCES OCENJEVANJA ZA PRIZNANJE RS ZA POSLOVNO ODLIČNOST (PRSP)

je skladen z merili modela odličnosti v okviru evropske nagrade in poleg individualnega ocenjevanja vključuje usklajevalni sestanek ocenjevalcev (običajno 4 - 6 članov), obisk v organizaciji ter ob koncu pisno poročilo o ocenjevanju, ki ga prejme vodstvo organizacije-prijavitelja. V času od 1996 do sedaj je bilo v okviru nagrade za poslovno odličnost **izvedenih 234 ocenjevanj organizacij, od tega 154 v podjetjih in v 80 javnih inštitucijah.** Na izobraževanjih za prijavitelje in ocenjevalce je bilo preko 1200 udeležencev, usposobljenih je bilo preko 550 kandidatov za ocenjevalce. Povprečna zastopanost v strukturi prijaviteljev v letih od 2009 do 2011 po kategorijah je sledeča: **velika podjetja PRSPO 20%, EEA 21%; majhna in srednja podjetja PRSPO 14%, EEA 16% ter javni sektor PRSPO 40% in EEA 38%.** Ena od **prednosti prijave** za nagrado PRSPO so v prvi vrsti povratne informacije, ki jih o svojih vlogah prejmejo vse prijavljene organizacije **v obliki končnega poročila na 40 straneh.** To je pomemben prispevek nagrade PRSPO, saj vodstvu prijavljene organizacije poda oceno o prednostih in priložnostih za izboljšanje, ki predstavljajo izhodišča za nenehno izboljševanje kakovosti poslovanja.

DOSEDANJI DOBITNIKI PRSPO

Priznanje Republike Slovenije za poslovno odličnost je bilo prvič podeljeno decembra 1998, ko je nagrado prejelo podjetje **Hermes Softlab iz Ljubljane.** Ostale nagrade v minulih letih pa so prejeli **Revoz d.d. iz Novega mesta** (leta 1999), podjetje **Iskra Avtoelektrika d.d. iz Šempetra pri Gorici** (leta 2000), **Sava d.d. iz Kranja** in **Saubermacher & Komunala d.o.o. iz Murske Sobotne** (leta 2001), **Trimo d.d. iz Trebnjega** in **Luka Koper d.d. iz Kopra** (leta 2002), **ETI Elektroelement d.d. iz Izlake** (leta 2003), **Petrol d.d. iz Ljubljane** v letu 2004, **Krka d.d. iz Novega mesta** v letu 2007 ter **TPV d.d. iz Novega mesta** v letu 2011. (Več v predstavitveni brošuri Urada RS za meroslovje z naslovom »S stalnimi izboljšavami in inovativnostjo do priznanja RS za poslovno odličnost«)

SLOVENSKA PODJETJA V MEDNARODNEM MERILU

Nekatera podjetja – nagrajenci PRSPO iz preteklih let so svojo pot k odličnosti nadaljevali in dosegli prestižne naslove na mednarodni ravni, kot je primer tudi **podjetje Trimo d.d. iz Trebnjega**, ki je bilo leta 2007 dobitnik **Evropske nagrade za voditeljstvo.** To predstavlja izjemen dosežek Slovenije na področju poslovne odličnosti. Prvi uspeh slovenskega podjetja beležimo v letu 1998, ko je naslov **evropskega finalista** doseglo podjetje **Hermes SoftLab iz Ljubljane**, v letu 2006 pa je ta naslov pridobilo podjetje **Luka Koper d.d.** Verjamemo da bo po tej poti sledilo še več slovenskih odličnih organizacij. Najprej z vključitvijo v ocenjevanje pri slovenski nagradi PRSPO in potem dalje v okviru evropske nagrade za odličnost v Bruslju.

Pripravila:

mag. Karmen Kern Pipan, sekretarka