

SISTEM STALNIH IZBOLJŠAV Z MODELOM ODLIČNOSTI EFQM

Janja Sever, u.d.i.a., vodja projektov, mag. Rafko Medved, MBA, direktor
RMC Pro d.o.o., Peričeva 23, 1000 Ljubljana
janja.sever@rmc.si, rafko.medved@rmc.si

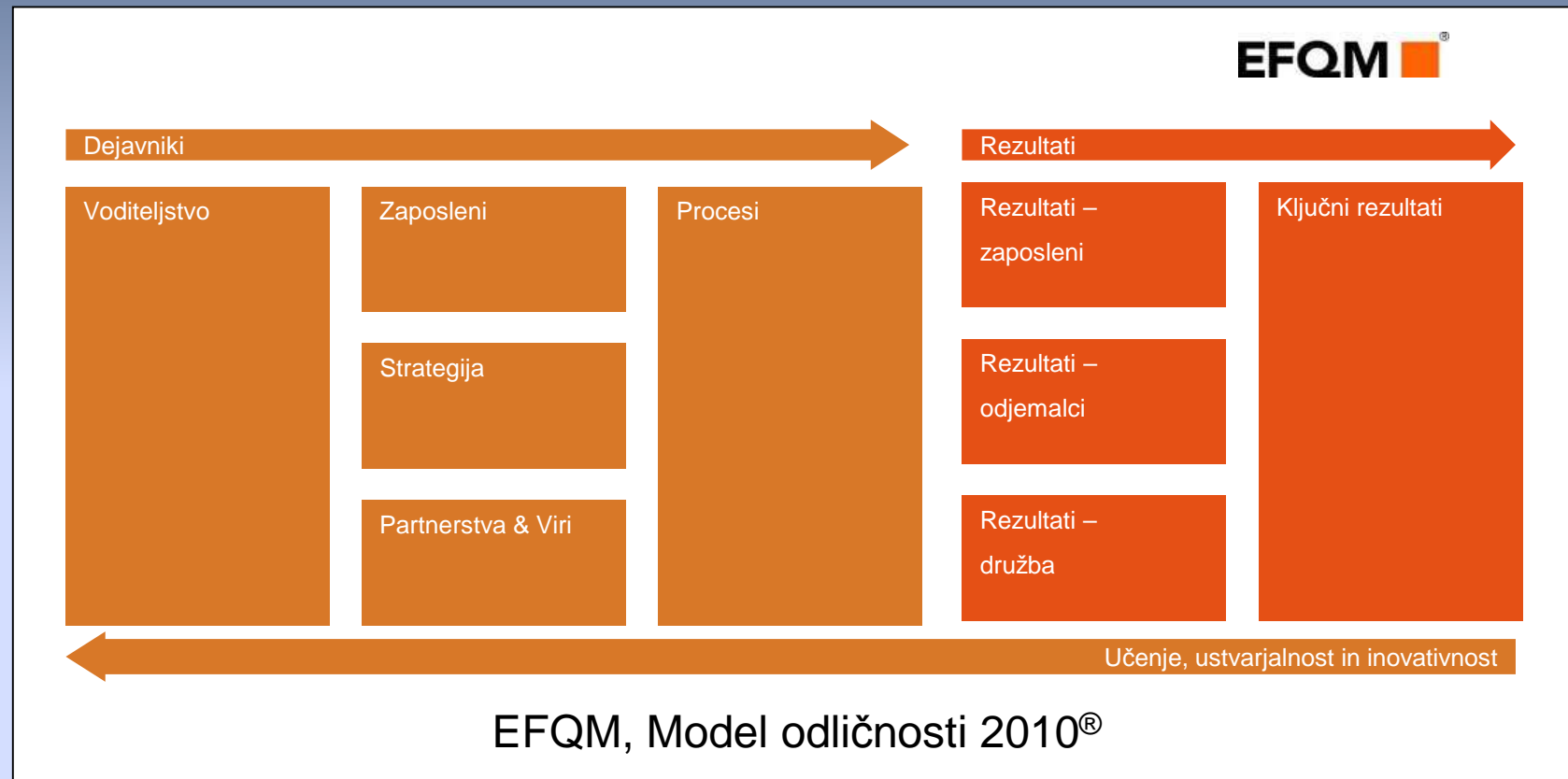
KAJ JE TO ODLIČNA ORGANIZACIJA?

**ODLIČNE ORGANIZACIJE DOSEGAJO IN TRAJNO
OHRANJAJO VIŠJE RAVNI POSLOVANJA, KI
URESNIČUJEJO ALI PRESEGAJO PRIČAKOVANJA
VSEH NJIHOVIH DELEŽNIKOV**

Kaj to pomeni?

- Organizacija dosega trajnostne rezultate
- Izjemne rezultate v primerjavi z najboljšimi v svoji panogi
- Nadpovprečne rezultate glede na okolico
- Uravnoteženo delovanje, kar vključuje dobre (finančne) rezultate, pa tudi zadovoljstvo zaposlenih, odjemalcev, partnerjev in družbe.

Model odličnosti EFQM (9 meril)



Dodana vrednost pri uvedbi poslovne odličnosti po modelu EFQM:

Raziskave dokazujejo, da uporaba modela poslovne odličnosti ali TQM:

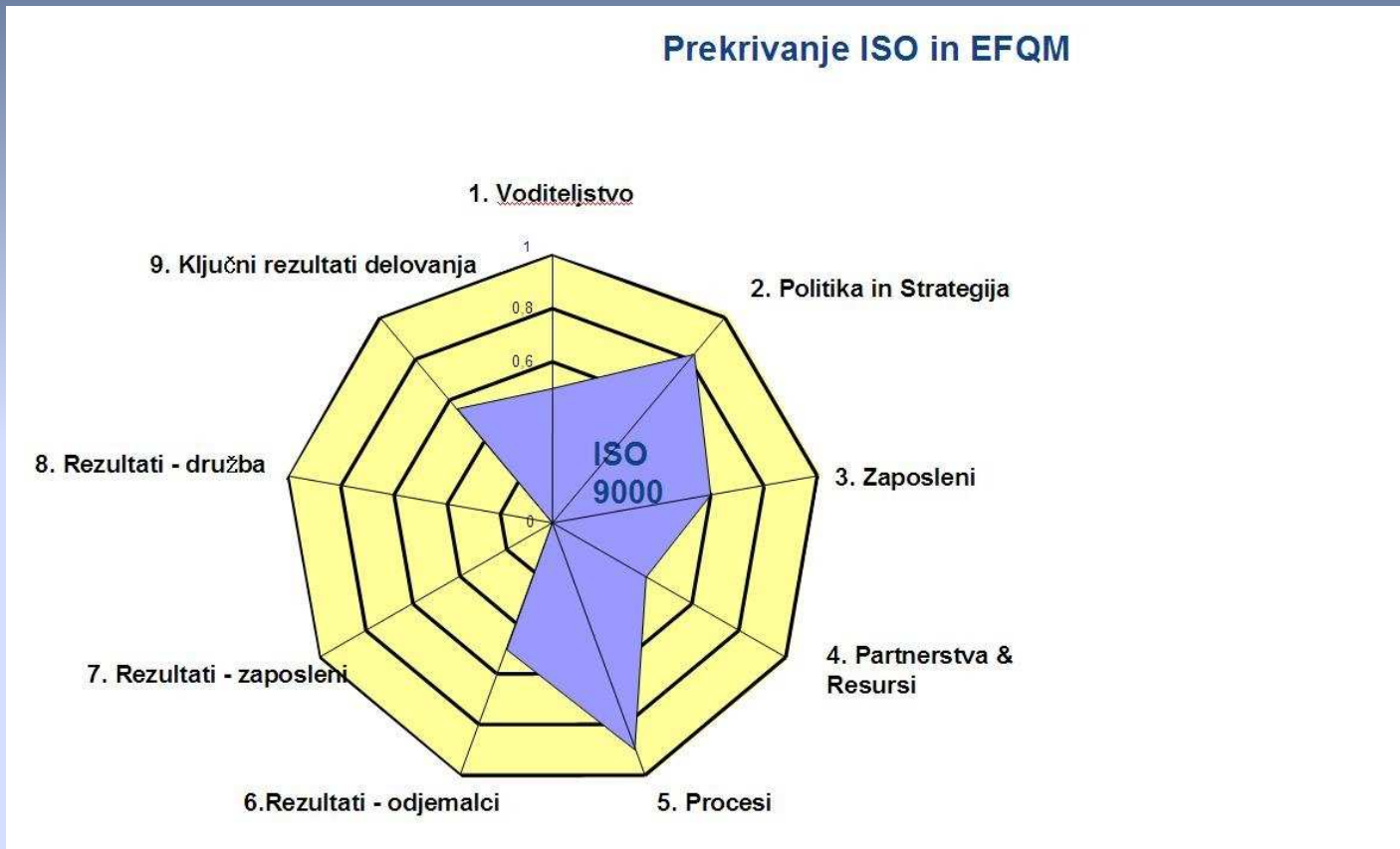
- Zagotavlja **uravnotežen** razvoj in delovanje
- Izboljšuje **zadovoljstvo zaposlenih**
- Pozitivno vpliva na rast organizacije
- Dviguje **prenos znanja med strokovnimi** institucijami
- Povečuje število predlogov za **izboljšave in inovacije**, vključenih v poslovanje
- Izboljšuje poslovne rezultate
- Dviguje dobiček in finančne kazalnike

EQA in PRSPO

- Evropska nagrada za kakovost EQA
- EFQM model
- Nacionalne nagrade za kakovost
- PRSPO Priznanje Republike Slovenije za poslovno odličnost
- Urad RS za meroslovje, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Javni razpis – oddaja vlog 9. maj 2012

EFQM model in standard ISO 9001

Prekrivanje ISO in EFQM



Samoocenjevanje

- Orodje za merjenje lastne uspešnosti
- Redno, sistematično, periodično
- Spodbuja zaposlene
- Verodostojnost – znotraj organizacije, temelji na dejstvih
- Dobra podlaga za primerljivost med organizacijami

Samoocenjevanje

Razlogi

- Raziskati trenutni status
- Omogočiti primerljivost
- Prepoznavanje prednosti in slabosti

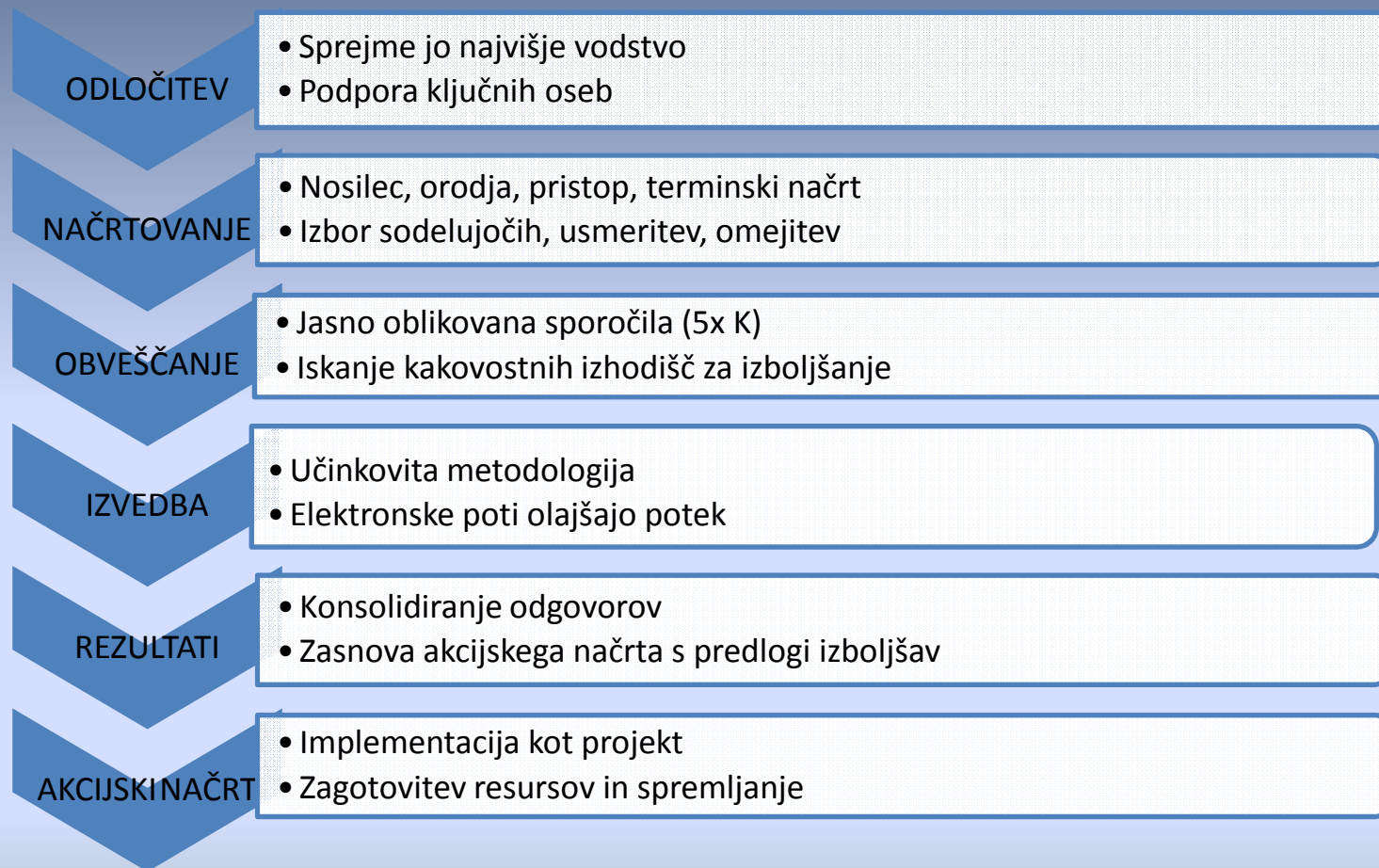
Prednosti

- Vzpodbuja aktivnosti izboljšav v organizaciji
- Ocena temelji na dejstvih
- Osnova za primerjavo z drugimi organizacijami
- Uporabno v vseh delih organizacije

Pred-pogoji

- Sodelovanje managementa
- Aktivno vključevanje ključnih področij
- Informacije vseh zaposlenih
- Izogibanje razmeram, ki zaposlenim dajejo občutke nadzora/kontrole
- Doseganje splošnega razumevanja kakovosti

Samoocenjevanje kot projekt

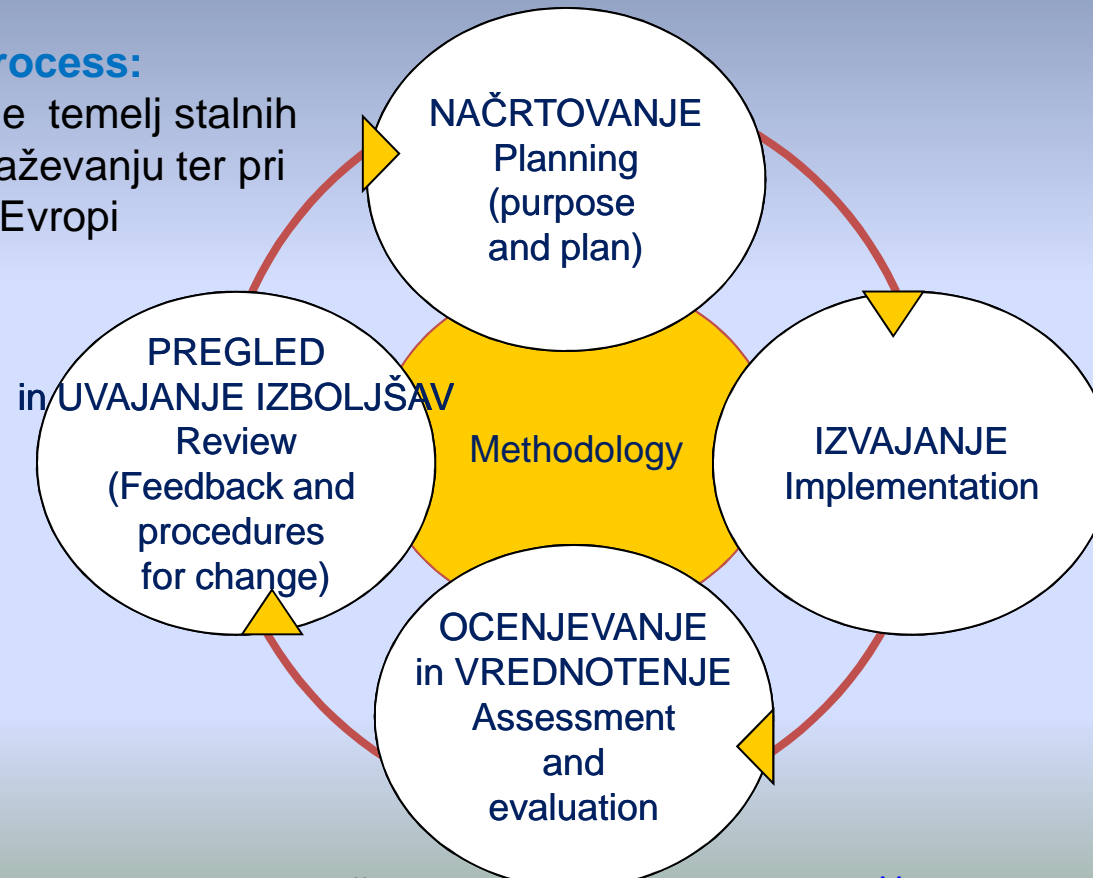


Demingov PDCA krog

- **European Common Quality Assessment Framework in VET (CQAF)**
homogen okvir ocenjevanja kakovosti z vključevanjem vseh poznanih sistemov kakovosti in vseh stopenj izobraževanja

Copenhagen Process:

samoocenjevanje temelj stalnih izboljšav v izobraževanju ter pri usposabljanju v Evropi



SAE TO izpolnjuje vse zahteve CQAF - VET.

Orodje GOA/SAETO

- Razvito v okviru evropskega projekta Leonardo da Vinci
- Tuji partnerji iz Avstrije, Liechtensteina, Švice in Nemčije
- Izdelek temelječ na EFQM & ISO in licenciran od EFQM
- Skladno s **European Common Quality Assessment Framework in Vocational Education and Training - CQAF in VET**
- Namen orodja je lažje **izvajanje samoocenjevanja v izobraževalnih organizacijah in organizacijah za usposabljanja v sklopu aktivnosti upravljanja kakovosti.**
- Preskušeno v slovenskem prostoru s slovenskimi izvajalci

GOA/SAETO PROJEKT

- Evropska rešitev z mednarodno validacijo.
- Obsežen anketni katalog za analizo deležnikov.
- Vsi vprašalniki so jezikovno in vsebinsko prilagojeni izobraževalnemu sektorju.
- Modularna strukturiranost omogoča hitre in poglobljene ankete.
- Prilagodljivost individualnim in specifičnim potrebam.
- Neposredna priprava posledičnih (angl., follow-up) predlogov izboljšav z uporabo GOA Balanced Q-Card.
- Integracija metodologije, trening modulov in programa



Orodje GOA/SAETO

- **Namen je izmeriti “temperaturo” organizacije**

Pove vam:

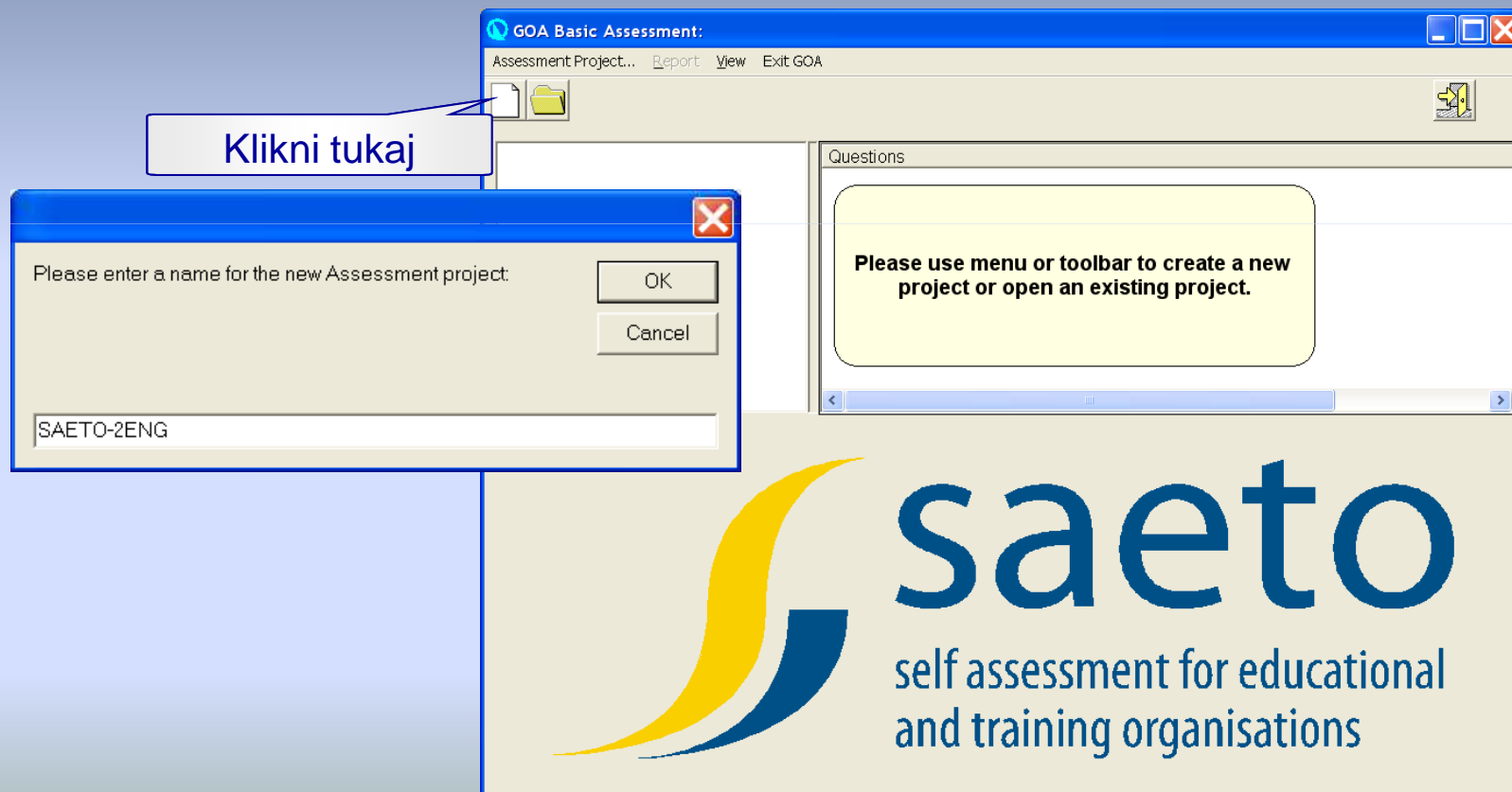
- kako stranke, zaposleni in drugi udeleženci vidijo vašo organizacijo
- Kje ste že dobri in imate rezultate;
- kje lahko najdete priložnosti za izboljšave in kje so locirani problemi
- od koga se lahko učite (angl. benchmarking) in s kom se lahko primerjate

- **Tri ravni:**

- Osnovna – brezplačna (do 100 vprašanj)
- Vstopna (150 vprašanj)
- Polna (300 vprašanj) – odgovarja EFQM ocenjevanju

Program GOA/SAETO - zagon

Ob zagonu programa je uporabnik pozdravljen preko ekrana. Po izbiri gumba "Novo" lahko pričnete z uvajanjem novega projekta.



Program GOA/SAETO - delo

Z izbiro mape kriterija se v oknu prikažejo pripadajoča vprašanja.
Z izbiro mape kriterija se v desnem oknu prikažejo pripadajoča ocenjevalna vprašanja.

SAETO-2ENG
Assessment Project... Report View Exit GOA

SAETO-2ENG

- 1. Leadership
- 2. Politics and Strategy
- 3. Employees
- 4. Partnerships and Resources
- 5. Processes
- 6. Customer Related Results
- 7. Employee Related Results
- 8. Business Related Results
- 9. Key Results

Questions

- Does the organisation have a formulized business strategy?
- Are business strategies, plans and goals interrelated and prioritised?
- Are the specific needs and expectations of those interested in the success of the orga
- Has the organisation of the competition (the successful ones) and the strengths and w
- Are all relevant social, economical, technical and legal aspects of the development of f
- Are future developments in economical, technological and demographical fields taken
- Is the business strategy known to all employees?
- Are goals and plans to implement the business strategy included in individual target go
- Has the corporate strategy been communicated and understood by those who have ar
- Are the implementation of the strategy and plans frequently checked and documented
- Is the state of the strategy implementation made known in the organisation in order to

Does the organisation have a formulized business strategy?

Next question

Assessment according to current situation

very bad bad average good excellent

% 50 %

Evidences

Urgency of Improvement

none low medium high very high

% 75 %

Suggestions for improvement

Začetek ocenjevanja

Z izbiro posameznega vprašanja se odpre novo okno, v katerem je prikazano pojasnilo ekonomskega konteksta izbranega vprašanja. To okno je lahko prikazano/skrito preko osnovnega menija *View*

The screenshot displays the SAETO-2ENG software interface. The main window shows a list of questions, with the first question selected: "Does the organisation have a formulized business strategy?". A red arrow points to the "View" menu item in the top bar. A "Context" window is open, providing a detailed explanation of the question's economic context. Below the question, there are two assessment scales: "Assessment according to current situation" (ranging from very bad to excellent, with a score of 50) and "Urgency of Improvement" (ranging from none to very high, with a score of 75). Buttons for "Next question", "Evidences", and "Suggestions for improvement" are also visible.

Context

Small and middle sized businesses tend to put too little value on strategic aspects of leadership and management. Without a clear strategy, it is hard to set goals which motivate individuals and create orientation. Strategies should be created based on the market, customer needs, expectations and trends. A strategy which is created by a team is easier to implement and communicate.

Questions

- Does the organisation have a formulized business strategy?
- Are business strategies, plans and goals interrelated and prioritised?
- Are the specific needs and expectations of those interested in the success of the organisation taken into account?
- Has the organisation of the competition (the successful ones) and the strengths and weaknesses been analysed?
- Are all relevant social, economical, technical and legal aspects of the development of the organisation taken into account?
- Are future developments in economical, technological and demographical fields taken into account?
- Is the business strategy known to all employees?
- Are goals and plans to implement the business strategy included in individual target goals?
- Has the corporate strategy been communicated and understood by those who have an influence on the success of the organisation?
- Are the implementation of the strategy and plans frequently checked and documented?
- Is the state of the strategy implementation made known in the organisation in order to improve it?

Assessment according to current situation

very bad bad average good excellent

% 50 %

Urgency of Improvement

none low medium high very high

% 75 %

Next question

Evidences

Suggestions for improvement

Opombe ocenjevanja in predlogi

S klikom na **Opombe ocenjevanja** ali **Predlogi izboljšav** se odpre okno za uporabnikov vnos. Uporabnik lahko vnese več posamičnih komentarjev.

The screenshot displays the SAETO-2ENG application window. The main window has a menu bar with 'Assessment Project...', 'Report', 'View', and 'Exit GOA'. Below the menu bar is a toolbar with icons for file operations. The left pane shows a tree view of the assessment structure, including categories like '1. Leadership', '2. Politics and Strategy', '3. Employees', '4. Partnerships and Resources', '5. Processes', '6. Customer Related Results', and '7. Employee Related Results'. The right pane shows a list of questions with question marks, such as 'Does management assure that the agreed upon image and business strategy of the o...', 'Does management encourage team work?', and 'Does management make sure performance drivers are frequently evaluated and impr...'. A 'Suggestions for improvement' dialog box is overlaid on the main window. It has a title bar with the text 'Suggestions for improvement' and a close button. The dialog box contains a text input field with the text 'We need at least one meeting per quarter to discuss goal reaching instead of only one per year.' and a 'Next question' button. A red arrow points from a 'Klikni tukaj' label to a 'Suggestions for improvement' button in the background window. Below the dialog box, there is a section titled 'Urgency of Improvement' with a scale from 'none' to 'very high' and a percentage indicator.

Poročilo

Klikni tukaj

Assessment Project... Report View Exit GOA

SAETO-2ENG

- 1. Leadership
- 2. Politics and Strategy
- 3. Employees
- 4. Partnerships and Resources
- 5. Processes
- 6. Customer Related Results
- 7. Employee Related Results
- 8. Business Related Results
- 9. Key Results

Questions

- Does the organisation have a systematic method to survey customer needs and perceptions of the organisation?
- Does the organisation have a systematic method for handling reclamations?
- Does the organisation have a systematic method to survey customer satisfaction (student)?
- Does the organisation have a systematic method to survey customer satisfaction (existing customers)?
- Does the organisation have a systematic method to survey customer satisfaction (client partners)?
- Does all of the information resulting from surveys have corresponding indicators and measures?
- Do employees and management maintain contact with main customers (existing organisations)?
- Does the organisation keep records and investigate the cause for lost customers?

Does the organisation have a systematic method to survey customer needs and perceptions of the organisation?

Next question

Assessment according to current situation

very bad | bad | average | good | excellent

% 0 %

Evidences

Urgency of Improvement

none | low | medium | high | very high

% 0 %

Suggestions for improvement

Izbira vrste poročila:

Poročilo odličnosti:
ocene, predloge izboljšav, opombe

Področja izboljšav:
ideje za možne izboljšave uporabnikov programa

Vsi podatki: možnost izvoza in uporaba poročila v drugih programih

Različice programa -1

GOA/SAETO	Osnovna verzija Basic assessment	Vstopna verzija Easy assessment	Polna verzija EFQM Check-Up	EFQM profesionalna verzija EFQM Assessment Standard
namen	Hitri pregled organizacije Brezplačno	Samoocenjevanje po celotni organizaciji	Predpriprava na prijavo za vlogo	Priprava za vlogo za nagrado (EQA, PRSPO)
število vprašanj v anketah	~ 100	~ 100	~ 150	~ 300
upoštevanje matrike RADAR	ne	ne	da	da
možnost elektronske distribucije vprašanj	ne	da	da	da
poročilo vsebuje	Rezultate po merilih Seznam predlogov za izboljšave	Rezultate po merilih Seznam predlogov za izboljšave	Rezultate po merilih Seznam prednosti, priložnosti za izboljšanje, vprašanja za obisk lokacije, povezave do zunanjih dokumentov	Rezultate po merilih Seznam prednosti, priložnosti za izboljšanje, vprašanja za obisk lokacije, povezave do zunanjih dokumentov

Različice programa – 2

GOA/SAETO	Osnovna verzija Basic assessment	Vstopna verzija Easy assessment	Polna verzija EFQM Check-Up	EFQM profesionalna verzija EFQM Assessment Standard
potrebno izobraževanje	Osnovna predstavitev in uvedba	Predstavitvena delavnica	Osnovno izobraževanje o modelu EFQM	Polno izobraževanje za ocenjevalce
trajanje izobraževanja	~1 ura	~½ dneva	1-2 dneva	~1 teden
trajanje ocenjevanja na osebo	½ dneva	~1 dan	2-3 dni	1-2 tedna
uskladitev ocene	~1 dan	2-3 dni	1-2 tedna	> 1 mesec
Poročilo o ISO 9001	ne	ne	da	da
Izvoz podatkov	ne	Format XLS	Format XLS in SPSS	Format XLS in SPSS
Povezava z BQC Balanced Q-Card	ne	da	da	da

Program GOA/SAETO polni modul

Po vstopu v EFQM Ocenjevalni modul se odpre glavno okno (slika spodaj). Slika modela EFQM v zgornjem delu ekrana je namenjena tudi navigaciji skozi celoten model.

Z izbiro (levi gumb miške) posamičnega kriterija v modelu, se v spodnjem delu ekrana prikažejo pripadajoča vprašanja.

EFQM 2003 Ocenjevanje Ekspert: Polni EFQM vprašalnik (polni radar)

predocenjevanja (Timsko ocenjevanje) Konsolidirana evalvacija Dodatki Ogled Pomoč

Balanced Q-Card

Dejavniki Rezultati

Pošilji intervju

Naloži odgovore

Voditeljstvo

Zaposleni

Politika in strategija

Partnerstva in viri

Procesi

Rezultati v zvezi z zaposlenimi

Rezultati v zvezi z odjemalci

Rezultati v zvezi z družbo

Ključni rezultati delovanja

EFQM Copyright Note

Inovativnost in učenje

1.a Vodje razvijajo poslanstvo, vizijo, vrednote in etiko ter dajejo zgled kulture odličnosti

1.a.1 Kako vodje razvijajo poslanstvo, vizijo in kulturo organizacije?

Kateri so prednosti organizacije vezane na merilo 1.a?

Kateri so priložnosti za izboljšanje organizacije vezane na merilo 1.a?

Ostali komentarji in odprta vprašanja vezana na merilo 1.a?

1.b Vodje so osebno vključeni v razvoj, izvajanje in stalno izboljševanje procesov?

1.c Vodje sodelujejo z odjemalci, partnerji in predstavniki družbe?

1.d Vodje krepijo kulturo odličnosti med zaposlenimi v organizaciji?

1.e Vodje prepoznajo potrebo po organizacijskih spremembah in jih spodbujajo?

Ocenjevanje 9 * 1,0 9

Merilo 1 9

Delno merilo 1.a 47

Opombe, dokazi

Pristop 0 25 50 75 100

Razširjenost pristopa 0 25 50 75 100

Ocenjevanje in pregled 0 25 50 65 75 100

1.a Vodje razvijajo poslanstvo, vizijo, vrednote in etiko ter dajejo zgled kulture odličnosti

Mirovanje

Ocenjevalci lahko spremenijo predlagane vrednosti na nivoju pod-kriterija ali na nivoju posameznega elementa.

Ocenjevanje (popravek) se izvede s premikom modrega drsnika na ustrezno vrednost.

V polni različici EFQM ocenjevanja (zahtevana ustrezna licenca) je omogočeno še natančnejše ocenjevanje s pristopom RADAR.

EFQM Ocenjevanje (2003): EFQM 2003

predocenjevanja (Timsko ocenjevanje) Konsolidirana evalvacija Dodatki Ogled Pomoč

Balanced Q-Card

Pošlji intervju

Naloži odgovore

Dejavniki

Zaposleni

Politika in strategija

Partnerstva in viri

Procesi

Rezultati

Rezultati v zvezi z zaposlenimi

Rezultati v zvezi z odjemalci

Rezultati v zvezi z družbo

Ključni rezultati delovanja

EFQM Copyright Note

3.a Kako organizacija načrtuje, upravlja in izboljšuje človeške vire?

3.a.1 Kako se razvijajo politike, strategije in načrti na področju človeških virov?

3.a.2 Kako se vključujejo zaposleni in njihovi predstavniki v načrtovanje in izboljšanje človeških virov?

3.a.3 Kako se usklajujejo načrti na področju človeških virov s poslovanjem in s poslovanjem?

3.a.4 Kako se vodi politika zaposlovanja, razvoja poklicne kariere in usposabljanja?

3.a.5 Kako poteka zavzemanje za pošten odnos v vseh pogledih zaposlovanja, razvoja poklicne kariere in usposabljanja?

3.a.6 Kako se uporablja anketiranje zaposlenih in drugih o človeških virih?

3.a.7 Kako se uporabljajo inovativne organizacijske metode in tehnike za izboljšanje človeških virov?

Katere so prednosti organizacije vezane na merilo 3.a?

Katere so priložnosti za izboljšanje organizacije vezane na merilo 3.a?

Ostali komentarji in odprta vprašanja vezana na merilo 3.a?

3.b Kako organizacija prepoznava, razvija ter vzdržuje znanje in izkušnje?

3.c Kako organizacija vključuje in pooblašča zaposlene v izboljšanje človeških virov?

3.d Kako med zaposlenimi in organizacijo poteka dialog o človeških virih?

3.e Kako organizacija zaposlene nagraduje, jim daje priznanje in spodbujanje?

Ocenjevanje

Merilo 3

Delno merilo 3.a

Element 3.a.1

Opombe, dokazi

Pristop

Ocenjevanje in pregled

Podrobno RADAR ocenjevanje

3.a.1 Kako se razvijajo politike, strategije in načrti na področju človeških virov?

Mirovanje

V novem oknu ocenjevalec natančneje oceni attribute posameznega gradnika RADAR pristopa. Ob ocenjevanju se ob drsniku prikaže pomen vrednosti v skladu z RADAR pristopom.

Povprečja so avtomatično izračunana in prikazana v glavnem oknu.

Pristop

Dobro zasnovan:

- pristop je jasno utemeljen
- ima opredeljene procese
- je osredotočen na potrebe udeleženih strani

0 25 50 65 75 100 %

Enoten:

- pristop podpira politiko in strategijo
- pristop je povezan z drugimi pristopi, če je to pomembno

Dokazi

0 25 40 50 75 100 %

Skupaj: 52

Opusti Potrdi Dokazi

EFQM Ocenjevanje (2003)

predocenjevanja (Timsko ocenjevanje)

Balanced Q-Card

Pošlji intervju

Naloži odgovore

Vodite

3.a Kako organizacija načrtuje

3.a.1 Kako se razvijajo pol

3.a.2 Kako se vključujejo z

3.a.3 Kako se usklajujejo

3.a.4 Kako se vodi politika

3.a.5 Kako poteka zavzem

3.a.6 Kako se uporablja a

3.a.7 Kako se uporabljajo

Katere so prednosti organ

Katere so priložnosti za izboljšanje organizacije vezane na i

Ostali komentarji in odprta vprašanja vezana na merilo 3.a

3.b Kako organizacija prepoznava, razvija ter vzdržuje znanje in

3.c Kako organizacija vključuje in pooblašča zaposlene?

3.d Kako med zaposlenimi in organizacijo poteka dialog?

3.e Kako organizacija zaposlene nagraduje, jim daje priznanje i

3.a.1 Kako se razvijajo politike, strategije in načrti na področju človeških virov?

Mirovanje

0 25 50 60 75 100

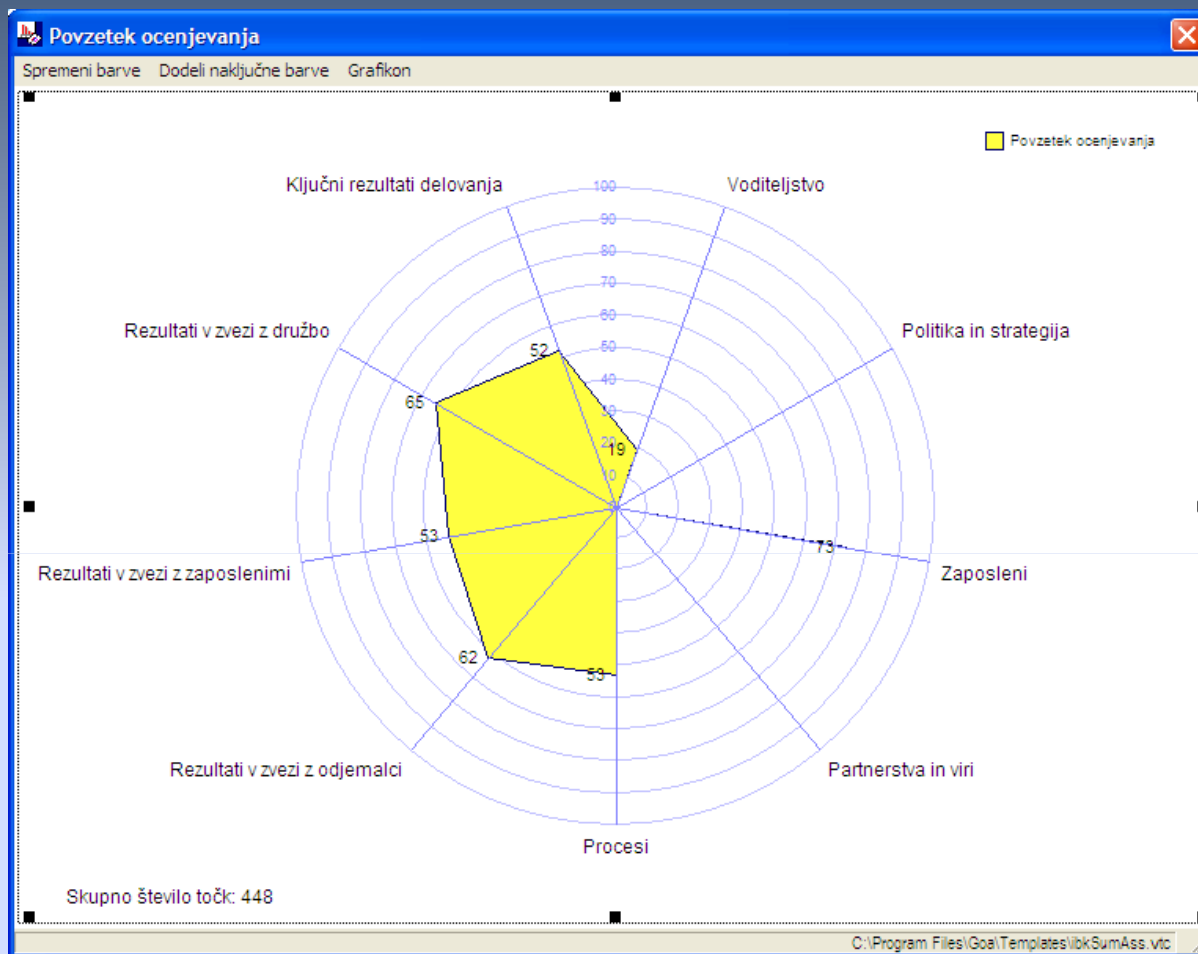
Razširjenost pristopa

0 25 45 75 100

Ocenjevanje in pregled

0 25 55 75 100

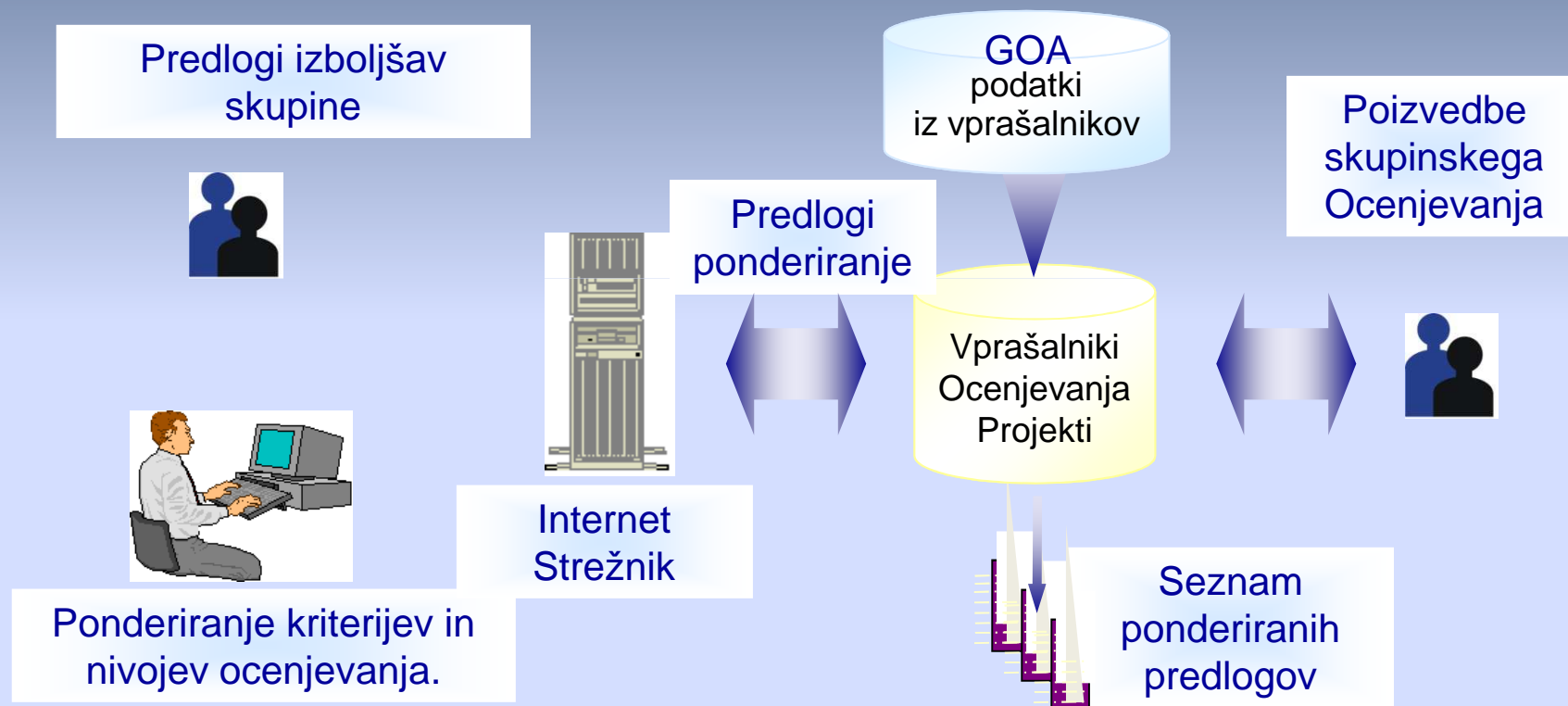
Poleg prikaza podatkov iz predhodnih ocenjevanj, GOA ponuja tudi skupno oceno vseh devetih kriterijev.



Poglobljene informacije o ocenjevanju je mogoče izdelati preko izdelave poročila. Natančnejša predstavitev analiz in poročanja je predstavljena v poglavjih “Analiza” in “Poročanje”.

Balanced Q-Card / Upravljanje s predlogi

Modul za upravljanje s predlogi (angl., Balanced Q-Card - BQC) je dodatek k vsem ostalim modulom GOA. Z BQC modulom je mogoče pripraviti zbrane predloge izboljšav – PI (angl., improvement suggestions - IS) za nadaljnje analize.



Prvi korak predstavlja razvrščanje PI. Pri razvoju akcijskega načrta lahko vključite lastnika enega procesa ali vse zaposlene.

Izbrani predlog je lahko ovrednoten v petih dimenzijah

Balanced Q-Card - oceni lokalne predloge

Na osnovi prvega predloga pristopimo k ...
Še ta Z uvajanjem nove tehnologije skrajšar

Predlog
Na osnovi prvega predloga pristopimo k ...

zelo nizko | | | | | zelo visoko

Nujnost | | | | | 3

Strateška vrednost | | | | | 2

Osredotočenost na odjemalca | | | | | 4

Stroškovna učinkovitost | | | | | 5

Enostavnost izvedbe | | | | | 3

Komentar
Ta predlog lahko ...

Naslednji | | | | | Ponastavi

EFQM zahteva sistematično pridobljene podatke

Ankete zadovoljstva:

- kakovosten vir v procesu stalnih izboljšav
- redno povpraševanje zazna hitro manjše probleme, se odziva nanje in s tem dviguje motiviranost

Program

Avtomatično nadgrajevanje	Skladen z razvojem EFQM
Avtomatična distribucija vprašalnikov	Zagotovljena anonimnost
Časovno neomejena licenca	Omogočanje nadgradnje in razširitve

Testni uporabniki – pilotni projekt

Preskušene vse tri ravni

Osnovna raven	Smart Naris d.o.o. Miška d.o.o. Zavod Novi turizem Glotta Nova d.o.o.	Predstavitev, namestitev orodja, samoocenitev	
Vstopna raven	Ljudska univerza Žalec Fakulteta za organizacijske študije Novo mesto	Predstavitev, namestitev orodja, samoocenitev, akcijski načrt, povratna inf. - poročilo o delu	
Polna raven	Univerza na Primorskem	Predstavitev, namestitev orodja, samoocenitev, akcijski načrt, povratna inf. - poročilo o delu	Sodelovanje v PRSP0 - finalist

Doseženi cilji z orodjem GOA/SAETO

Nekatere navedbe uporabnikov:

- Vodena, skupinska in individualna samoocenitev
- Razširjeno in poglobljeno vedenje o poslovni odličnosti
- Redna tedenska srečanja na temo Q
- Cca 450(UP)/100 (LUŽ) predlogov za izboljšave
- 10 (UP)/20 (LUŽ) kratkoročnih projektov v izvajanje
- Izgradnja banke znanja in predlogov za izboljšave

Priložnosti za uporabo

- orodje za izboljšave znotraj organizacije,
- model za promocijo dosežkov v javnosti,
- primerjalni okvir,
- model merjenja uspešnosti pri končnih uporabnikih

Kako naprej?

Javni sektor

- Razširitev uporabe v izobraževalnem sektorju
- Možnosti širitve na druge panoge – zdravstvo, sociala, ...

Zasebni sektor

- Vedno bolj se uveljavlja uporaba modela EFQM
- Pri tem se odpirajo možnosti za uporabo GOA /SAETO programa

Kako lahko model EFQM pomaga vam?

Omogoči vam, da

- imate **celovit pregled** nad poslovanjem vaše organizacije
- uresničite **svojo strategijo**,
- upravljate **partnerstva**,
- obvladujete osnovne in podporne **poslovne procese**,
- vaša organizacija **se razvija** (tržni delež, prihodki, število udeležencev, **širši nabor storitev**, ...)
- obvladujete stroške in **dosegate načrtovane rezultate**.

Katere organizacije se odločijo za tako nadgradnjo poslovanja?

Tiste, ki v veliki meri zagotavljajo:

- Sodelovanje **vodstva**
- Aktivno vključevanje **ključnih področij**
- Komuniciranje z vsemi **zaposlenimi**
- Izogibanje razmeram, ki dajejo zaposlenim **občutek kontrole/nadzora**
- Doseganje **splošnega razumevanja kakovosti**

Kako vam lahko pomagamo mi?

Kaj vam lahko ponudimo na poti k odličnosti? Pristop in orodja za sistem celovitega obvladovanja kakovosti (TQM). Skupaj lahko izpeljemo:

- Proces samoocenjevanja
- Preverjanje zadovoljstva vseh vključenih deležnikov
- Holistično urejanje sistema upravljanja & stalnih izboljšav
- Pripravo vloge za PRSPO
- Na poti evropske odličnosti: morebitno vključitev v Evropsko nagrado za kakovost

Naš pristop:

- Pregled situacije v organizaciji in dogovor z vodjem oz. pooblaščenecem vodstva
- Predstavitev projekta vodstveni skupini
- Pregled in čiščenje vprašalnika (osnovna raven, vstopna raven, polna raven)
- Izvedba samoocenjevanja (preko vprašalnikov ali preko delavnic)
- Pregled in analiza ocen
- Priprava poročila in predstavitev rezultatov

Več informacij o poslovni odličnosti

- www.rmc.si – naše podjetje
- www.mirs.si – Urad RS za meroslovje, poslovna odličnost v RS, PRSPO
- www.efqm.com – Evropska nagrada za kakovost

Vas zanima? Obrnite se na nas:

- Po telefonu:

- [01 236 36 36](tel:012363636) Janja Sever Gombač

- [01 236 36 33](tel:012363633) Rafko Medved

- Po elektronski pošti:

- janja.sever@rmc.si

- rafko.medved@rmc.si

SISTEM STALNIH IZBOLJŠAV Z MODELOM ODLIČNOSTI EFQM

Hvala za vašo pozornost!

Janja Sever, u.d.i.a., vodja projektov, mag. Rafko Medved, MBA, direktor
RMC Pro d.o.o., Peričeva 23, 1000 Ljubljana
janja.sever@rmc.si, rafko.medved@rmc.si