



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU®
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY
ZA KVALITU

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY
ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ

2014

- CENA ZA NAJLEPŠÍ PUBLICISTICKÝ PRÍSPEVOK
V OBLASTI KVALITY PRÁCE, PRODUKCIE A ŽIVOTA
- TOP MANAŽÉRI KVALITY
- EXTERNÁ SPÄTNÁ VÄZBA MODELU CAF

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU



NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ



NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY
ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ 2014

CENA ZA NAJLEPŠÍ PUBLICISTICKÝ PRÍSPEVOK V OBLASTI KVALITY PRÁCE, PRODUKČIE A ŽIVOTA



TOP MANAŽÉRI KVALITY



EXTERNÁ SPÄTNÁ VÄZBA MODELU CAF



NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ

2014

Vážené dámy,
vážení páni,

kvalita má mnoho definícií a každá je správna, aj keď si každý pod týmto pojmom predstaví niečo iné. Je to slovo, ktoré používame dennodenne. Vyjadruje určité vlastnosti, hodnotíme ním, porovnávame, rozhodujeme sa. Kvalita sa nedá ničím ohraničiť, týka sa úplne všetkého. Či už výrobkov, ktoré kupujeme, služieb, ktoré sú nám poskytované, životného prostredia, v ktorom žijeme, vzdelania, zdravotnej starostlivosti a ešte omnoho viac. Skrátka všetkého, čo priamo či nepriamo ovplyvňuje kvalitu nášho života.

Niektro si môže povedať „veď to je jasné!“ Ale nie je. Kvalita a s ňou spojená spoločenská zodpovednosť ani v dnešnej dobe stále nie sú samozrejmosťou.

Mali by sme vyzdvihnúť tých, pre ktorých nie je udržiavanie a zvyšovanie kvality života len prázdnu frázou, ale je pre nich prioritou. A práve preto by som chcel predstaviť organizácie, ale i jednotlivcov, ktorí vďaka svojej práci a úsiliu vynikajú spomedzi svojich partnerov a konkurentov. Svoju výnimočnosť dokázali nielen získaným ocenením v niektorej z našich súťaží, ale dokazujú ju každý deň výsledkami svojej činnosti. Firmy a organizácie verejnej správy spokojnými zákazníkmi a občanmi, najlepší manažéri výsledkami svojej práce, publicisti odzovami na svoje príspevky, študenti prínosnými diplomovými a dizertačnými prácami.

Dosiahnuť úspech v tak náročnej súťaži ako je Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu, Národná cena Slovenskej republiky za spoločenskú zodpovednosť alebo i v ďalších súťažiach, ktorých vyhlasovateľom je Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, nie je jednoduché a preto si všetci zaslúžia naše uznanie. Ich cesta za kvalitou totiž rozhodne týmto nekončí. Kvalita nemá žiadny vrchol, žiadne limity, stále je čo zlepšovať, kam sa posúvať. Dnes najlepší a výnimoční majú o to ťažšiu úlohu, udržať sa na tomto poste.

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR udeľuje Národnú cenu Slovenskej republiky za kvalitu už pätnásty rok. Historicky prvýkrát sú udeľované ocenenia Národnej ceny Slovenskej republiky za spoločenskú zodpovednosť. Okrem toho úrad oceňuje i jednotlivcov v súťažiach Top manažéri kvality a Cena za najlepší publicistický príspevok v oblasti kvality práce, produkcie a života. Je pre mňa veľkým potešením, že aj v tomto roku záštitu nad slávnostným odovzdávaním ocenení prevzal prezident Slovenskej republiky.

Srdečne gratulujem všetkým oceneným organizáciám a jednotlivcom a verím, že ich ocenenie bude motiváciou pre ostatných v snahe o neustále zlepšovanie kvality na Slovensku.

Jozef Mihok
predseda
Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Národná cena SR za kvalitu je najvyšším ocenením, ktoré môžu organizácie získať v oblasti manažérskych systémov kvality. Je založená na aplikácii modelov kvality, ktoré sa používajú v podobných súťažiach ostatných krajín EÚ i mimo nej.

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR je vyhlasovateľom a koordinátorom tejto súťaže.

Súťaž pomáha rozvoju podnikateľského prostredia a verejnej správy v Slovenskej republike, povzbudzuje organizácie k trvalému zlepšovaniu kvality všetkých činností a vyzdvihuje tie, ktoré si za svoj cieľ zvolili dosiahnutie lepších výsledkov ako konkurencia a maximálneho úspechu na trhu za použitia nástrojov, ako sú pravidelné samohodnotenie alebo benchmarking.

Národná cena SR za kvalitu je udeľovaná v dvoch sektoroch – podnikateľskom a verejnom. Zatiaľ čo v podnikateľskom sektore je hodnotenie založené výhradne na modeli výnimčnosti EFQM, vo verejnom sektore môžu organizácie využívať i model CAF, čo je model kvality určený pre organizácie verejnej správy.

„Model výnimčnosti EFQM“

Model výnimčnosti EFQM hodnotí organizácie podľa deviatich hlavných kritérií. Prvých päť vytvárajú predpoklady na to, aby organizácia bola úspešná, v ostávajúcich štyroch sa organizácia hodnotí z hľadiska výsledkov alebo cieľov, ktoré dosiahla. Výsledky sú hodnotené predovšetkým s ohľadom na zákazníka, ktorému model kladie najväčšiu váhu. Hodnotí sa i spokojnosť zamestnancov a vzťah organizácie k okoliu, v ktorom pôsobí. Ide teda o komplexnú analýzu. Model umožní odhaliť slabé miesta v organizácii a ešte lepšie využiť silné stránky. Stáva sa tak silným nástrojom pre manažment organizácie pri zvyšovaní jej výkonnosti a zlepšovaní výsledkov.

„Model CAF“

Model CAF je dobrovoľný systém založený na deviatich kritériách, z ktorých päť sú predpoklady, ktoré organizácia vytvára a štyri výsledky, ktoré organizácia dosahuje. Jednotlivé kritériá tvorí 28 subkritérií, ktoré sa členia na príklady. Samohodnotením organizácia získava celkový obraz o všetkých prebiehajúcich činnostiach, o možnostiach rozvoja organizácie a o súvislostiach medzi predpokladmi a výsledkami. Pro-

stredníctvom dôsledného overovania efektívnosti a kvality všetkých činností prispieva k zvyšovaniu efektívnosti verejnej správy a približovaniu sa požiadavkám a očakávaniam jej zákazníkov – občanov.

Efekty implementácie modelov v organizácii:

- trvalé zlepšovanie všetkých postupov,
- osvojenie si princípov samohodnotenia a benchmarkingu,
- dosahovanie vyššej konkurenčnej schopnosti,
- sústavné zvyšovanie výkonnosti a zisku prostredníctvom komplexnej kvality premietnutej do kvality produktov,
- lepšie porozumenie potrebám zákazníkov/občanov,
- podpora tímovej práce a iniciatívy zamestnancov organizácie.

Súťaž je určená pre akúkoľvek organizáciu zaoberajúcu sa výrobou alebo poskytovaním služieb, ako aj pre organizácie verejnej správy, ktoré sú registrované v Slovenskej republike podľa príslušných platných právnych predpisov.

Uchádzači o Národnú cenu SR za kvalitu sú rozdelení do nasledovných kategórií:

- A) veľké organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby:**
 - A1) organizácie vyrábajúce výrobky od 251 zamestnancov
 - A2) organizácie poskytujúce služby od 51 zamestnancov
- B) malé a stredné organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby:**
 - B1) organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov
 - B2) organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov
- C) organizácie verejného sektora (bez rozdielu veľkosti):**
 - C1) organizácie štátnej správy
 - C2) organizácie samosprávy
 - C3) iné organizácie verejného sektora

Súťaž je uznaním najlepších a nástrojom benchmarkingu nielen na Slovensku, ale aj v zahraničí. Je prostriedkom preverenia všetkých aktivít vedúcich k uspokojovaniu požiadaviek zákazníka a hodnotením realizácie komplexného manažérstva kvality umožňujúcich zistiť silné stránky a odhaliť tie, ktoré potrebujú zlepšenie.



Naša spoločnosť sa v roku 2010 stala oceneným finalistom v súťaži Národná cena SR za kvalitu. Po obdržaní výslednej spätnej správy sme vypracovali dlhodobý plán s cieľom neustáleho zlepšovania. Rozhodujúcim faktorom pri opätovnom prihlásení sa do súťaže bola potreba zistiť, či sa nami vynaložené úsilie do zlepšovania za uplynulé roky premietne aj vo vnímaní treťou stranou. Je potešiteľné vidieť, že výsledok našej práce ocenili pri posúdení aj nezávislí posudzovatelia.

Keun Sik Kim, prezident a CEO

A1
Vítaz



HANIL E-HWA
Automotive Slovakia
Total Interiors Supplier



Spoločnosť HANIL E-HWA AUTOMOTIVE SLOVAKIA, s.r.o. vznikla v roku 2004 so sídlom v Dubnici nad Váhom a vo februári 2006 rozšírila svoje pôsobisko aj do Považskej Bystrice. V súčasnom období zamestnáva spoločnosť 438 kmeňových zamestnancov a 406 agentúrnych zamestnancov.

Spoločnosť je významným dodávateľom interiérových modulov pre automobily Kia Motors Slovakia v Žiline, Hyundai Motor Manufacturing company v Nošoviciach, VW AG vo Wolfsburgu a pre spoločnosť Audi AG so sídlom v Ingolstadte. Výrobné portfólio firmy tvoria dve základné skupiny produktov:

1. plastové obkladové a dverové moduly, centrálné konzoly, podblatníky,
2. izolačné moduly - podlahové koberce, obklady kufrového priestoru a izolácie priestoru motora.

Celosvetovo spoločnosť zamestnáva vyše šesťtisíc ľudí. Materská spoločnosť má v Kórei, Číne a Indii aj vlastné výskumno-vývojové pracoviská, kde spolu zamestnávajú takmer 380 inžinierov. Ich počet sa koncom roka 2010 rozšíril o slovenskú výskumnú pobočku.

Naším najvyšším cieľom je poskytovať produkty a služby nad očakávania našich zákazníkov. A to nielen externých, ale aj interných. Tento neľahký cieľ sa dá splniť len prostredníctvom kvalitných ľudí, pretože kvalita vo všetkých aspektoch sa dá naplniť len zmenou myslenia všetkých zamestnancov. Preto vidíme výnimočnosť našej organizácie v našich zamestnancoch. A to na všetkých úrovniach riadenia, od operátorov na linke až po najvyšší manažment. Úprimne veríme, že si našimi produktmi vybudujeme silnú pozíciu na európskom trhu s najvyšším stupňom kvality a technológie.

Významný prínos súťaže vidíme vo vnímaní spoločnosti posudzovateľmi ÚNMS SR. Model výnimočnosti EFQM vyvážené hodnotí všetky aspekty kvality od

vedenia spoločnosti, odvíjajúcej sa stratégie, cez ľudí, produkty a procesy, až ku konečným výsledkom spoločnosti. Je dobré poznať, ako našu firmu vidí externé prostredie odborníkov. Zároveň súťaž poskytuje možnosť porovnávania sa s najlepšimi firmami na Slovensku. Nemenej dôležitým prínosom je poskytnutie spätnej väzby, na základe ktorej vieme vypracovať akčný plán a smerovať ďalšie zlepšovanie. Od roku 2010, kedy sme začali s implementáciou modelu výnimočnosti EFQM, sme dosiahli niekoľko významných zákazníckych ocenení, ako je napr. 5 STAR (ocenenie Hyundai – Motor Group pre najlepších dodávateľov), a získali nových zákazníkov ako VW a AUDI. Okrem týchto ocenení sledujeme zlepšujúci sa trend takmer vo všetkých kľúčových ukazovateľoch spoločnosti (KPI). Na základe týchto skutočností môžeme účasť v súťaži len odporučiť.

Neustálym počúvaním hlasu zákazníka chceme permanentne zvyšovať kvalitu našich produktov. Na základe benchmarkingu budeme pokračovať v technických a technologických inováciách, ktoré sú nevyhnutné pre udržanie konkurencieschopnosti. Spolu so zapojením zainteresovaných strán chceme rozširovať našu spoločenskú zodpovednosť v našom regióne. Ako sme spomenuli, našim najdôležitejším faktorom k naplneniu stratégie sú ľudia. Preto budeme neustále podporovať našich zamestnancov v rozvíjaní svojich schopností a kvalifikácie.

Model výnimočnosti EFQM je komplexný manažérsky nástroj pri naplňovaní našej filozofie kontinuálneho zlepšovania. V budúcnosti budeme aj naďalej používať tento nástroj v našej činnosti. Víťazstvo v Národnej cene SR za kvalitu 2014 nám to len potvrdzuje. Naše ďalšie aktivity budeme smerovať do zvyšovania kvality našich produktov, inovácií technológií v súlade s dodržiavaním etických a sociálnych aspektov. Naším cieľom do budúcnosti je, aby sme preukázali svoje dlhoročné skúsenosti s implementáciou modelu výnimočnosti EFQM aj v Európskej cene za kvalitu.



Do súťaže Národná cena SR za kvalitu sme sa prvýkrát prihlásili už v roku 2013. Pri hodnotení výsledkov súťaže v roku 2013 sme si veľmi jasne uvedomili naše rezervy a nedostatky, ktoré sme odstránili a následne sme sa do súťaže prihlásili opäť. Súťaž nám ukázala, ktorým smerom musíme smerovať spoločnosť, keď chceme byť konkurencieschopnou a špičkovou výrobnou spoločnosťou v SR a EÚ.

Ing. Ivan Trančík, generálny riaditeľ

B1
Vítaz

it-termo®
www.itran.sk



Spoločnosť I. TRAN., s.r.o. zabezpečuje výrobu a dodávku termobielizne ľahkej - pre prechodné obdobie a termobielizne hrubej - pre zimné obdobie. Uvedené výrobky sú s veľkým úspechom vyvážané do ČR a iných štátov Európskej únie. Sú určené najmä športovcom, profesionálom i amatérom, a silovým zložkám.

I. TRAN., s.r.o. má vlastné návrhárske a vývojové stredisko. Kvalitné konfekčné spracovanie sa v našej spoločnosti zabezpečuje použitím úpletov vlastnej výroby (farbenie len na území EÚ s použitím najkvalitnejších a zdravotne nezávadných farbív). Kvalita výrobkov spoločnosti je potvrdená certifikátmi, vydanými autorizovanými skúšobňami a ako jeden z mála slovenských a českých výrobcov je vlastníkom ÖKO-Text Standard 100, ktorý potvrdzuje nielen kvalitu vzorky, ale permanentne kontroluje aj nákup surovín a výrobný postup.

Poslaním spoločnosti je vyrábať a zlepšovať kvalitné pletiarenské výrobky podľa požiadaviek zákazníkov a trhu do Európskej únie a na euroázijské teritória, ďalej rozširovať sortiment výrobkov do extrémnych podmienok pri -42,2 °C a do + 50 °C, do prostredia ochrany proti požiarom, riadiť sa zásadou - „Kvalita je vtedy, keď sa vracia zákazník a nie tovar“.

I. TRAN., s.r.o. vo vzťahu k programu pletiarenskej výroby a návazne k poskytovaniu služieb spoločnosti kládol, kladie a i v budúcnosti bude klásť dôraz na kvalitu. Pod kvalitou rozumieme súbor znakov a vlastností našich výrobkov, ktoré im dávajú schopnosť uspokojovať vopred stanovené potreby t. j. výrobok svojimi vlastnosťami najlepšie uspokojuje požiadavky zákazníka. Pod kvalitou služieb rozumieme kontakt so zákazníkom

s cieľom minimalizácie reklamácie výrobku (ročne 0,2 % - 0,3 % reklamácií). Pod kvalitou rozumieme špičkovú starostlivosť o zamestnancov, pracovné prostredie, pravidelné vyplácanie mzdy a odvodov (za 19 rokov sme nikdy nemeškali). Pod kvalitou rozumieme plnenia všetkých povinností spoločnosti voči štátu (daňové, odvodové a pod.) a dodávateľom základného a pomocného materiálu.

Hlavný prínos súťaže vidíme v nutnosti pracovať celoročne systematicky. Súťaž preukazuje rezervy v organizácii práce, nutnosť potreby investícií do ľudí a ich poznatkov v čase budovania znalostnej spoločnosti. Na základe dvojročnej skúsenosti so súťažou Národná cena SR za kvalitu účast' veľmi odporúčam celej podnikateľskej sfére, osobitne malým a stredným podnikom.

V období ďalších rokov spoločnosť bude smerovať svoje zlepšenia hlavne do inovačných aktivít podniku, teda do činností spojených s produkciou výroby, implementáciou a využívaním inovácií v službách zákazníkom. Chceme sa venovať inovačnej kultúre, pre ktorú je typická zmena, vývoj a učenie sa. Pod učením rozumieme celoživotné vzdelávanie – vzdelávanie osobné a pre pracovné účely.

Spoločnosť sa na základe doterajších skúseností zúčastní súťaže Národná cena SR za kvalitu aj v ďalších rokoch. Budeme ešte dôslednejšie využívať model kvality, pretože jeho dôsledná implementácia nám preukazuje, čo je nutné zlepšovať, budeme dôsledne využívať metódu porovnania procesov a vlastností výrobkov - benchmarking, ako i komplexný manažment kvality TQM.

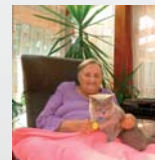


Zakladateľky /vodcovia organizácie ZSS Slniečny dom, n.o.
zľava: PhDr. Gabriela Hrisenková, Alena Mochnáčová, DiS,
PhDr. Zuzana Fabianová

Naše zariadenie je na trhu úspešné a našou snahou je neustále sa zlepšovať. Uvedomujeme si, že iná cesta k úspechu nevedie. My všetci, vedenie i zamestnanci, máme tento cieľ a snažíme sa ho dennodenným úsilím naplniť. Rozhodnutie zapojiť sa do Národnej ceny SR za kvalitu bolo pre nás veľmi významné a náročné. Ambícia porovnať sa s najlepšimi a byť úspešný v najprestížnejšej súťaži v oblasti kvality pramenila z našej vízie – dosiahnuť pozíciu vyhľadávaného pokrokového poskytovateľa ošetrovateľských a sociálnych služieb v rámci EÚ. Privítali sme príležitosť, že našu prácu a prístupy v kontexte komplexného manažérstva kvality, ktoré praktizujeme, objektívne posúdi vrcholová rešpektovaná inštitúcia na národnej úrovni. V určitej fáze sme cítili obavy, či je vôbec reálne, aby európske princípy komplexného manažérstva kvality boli zvládnuteľné aj v oblasti poskytovania sociálnych služieb v zariadení na Východe Slovenska. Vďaka tejto skúsenosti sme sa ale naučili komplexne hodnotiť svoje silné a slabé stránky, nezabúdať na žiaden z kľúčových aspektov riadenia organizácie, naše prístupy stále rozvíjať a orientovať sa predovšetkým na kvalitu práce.

Alena Mochnáčová, DiS, riaditeľka prevádzky

C3
Vítaz



Zariadenie sociálnych služieb Slniečny dom, n.o. je neziskovou organizáciou, ktorá bola založená v roku 2012 občianskym združením Ošetrovateľské centrum. Od 1.10.2011 bol prevádzkovaný pod zastrešením zriadovateľa - Ošetrovateľského centra.

Slniečny dom je registrovaným poskytovateľom viacerých druhov sociálnych služieb. Zariadenie bolo vybudované pri podpore Európskych fondov. Konceptia interiéru i starostlivosti bola inšpirovaná viedenským geriatrickým centrom. So žiadosťou o prijatie nás väčšinou oslovujú blízki bezvládných seniorov trpiacich viacerými ochoreniami. Častými rizikami sú narušené životné funkcie, zhoršená funkcia mozgu, preležaniny či podvýživa v dôsledku nenaplnených nutričných potrieb. Typická je náchylnosť k infekciám so závažným priebehom. Vývoj ochorení i kvalita života našich klientov závisí od kvality poskytnutej starostlivosti. Naším klientom preto poskytujeme nielen operateru, duchovnú a sociálnu starostlivosť, no rovnako intenzívne sa orientujeme aj na ich zdravie a zmiernenie utrpenia. Tvorivým prístupom sa usilujeme o neustály rozvoj a inovácie v organizácii ošetrovateľskej starostlivosti. Aj tie najťažšie stavy odkázanosti a zraniteľnosti u nás nájdu pomoc v podobe komplexnej, vysoko odbornej starostlivosti.

Naša stratégia je postavená na tvorivom budovaní a zdokonaľovaní najoptimálnejšieho modelu starostlivosti o chronicky chorých a starých klientov. Preto sa osobne angažujeme pri budovaní kvality a implementácii modelu výnimočnosti. Využívame pritom vzácnu skúsenosť zo zavedenia novej formy zdravotnej starostlivosti na Slovensku - pilotného lôžkového zariadenia vedeného sestrami. Medzi naše silné stránky, ktoré sme rozvíjali v rámci cielavedomého budovania systému manažérstva kvality a modelu výni-

močnosti EFQM, patrí praktizovanie koncepcie prepojenia sociálnej a zdravotnej starostlivosti, vytvorenie a implementovanie modelu organizovanej nepretržitej sesterskej starostlivosti ako nástroja kvality starostlivosti vysoko nad rámec legislatívnych požiadaviek pre zariadenia sociálnych služieb v SR, a to aj na základe dlhodobého porovnávania sa a prenášania dobrej zahraničnej praxe.

S modelom výnimočnosti EFQM budeme určite pracovať i naďalej. Vďaka svojej komplexnosti a logike ponúka návod, cestu k prosperite a úspechu, ale i osobného uspokojenia manažérov a všetkých zamestnancov z vykonávanej práce. Máme v rukách hodnotný manuál – spätnú správu z posúdenia na mieste. Určite sa vyberieme cestou postupného naplňovania všetkých návrhov, ktoré posudzovateľia definovali ako oblasti na zlepšovanie.

Účasť v súťaži je krásna a výnimočná skúsenosť, ktorú by sme dopriali každému cielavedomému manažérovi, každej organizácii. V prvom rade ide o úžasnú motiváciu, podporu nášho úsilia intenzívne a komplexne rozvíjať manažérstvo kvality. Model výnimočnosti EFQM sme pochopili a precítili sme jeho poslanstvo rozvíjať dobro na všetkých úrovniach riadenia organizácie, a to nielen smerom ku klientovi, ale ku všetkým zainteresovaným stranám. Spätná správa z posúdenia na mieste je veľmi hodnotný a komplexný materiál. Ani jeden z našich auditov, či akčných plánov nebol taký rozsiahly, komplexný, podrobný, a navyše s optikou nad už dobre známe obzory. Mali sme pocit, že sme mali príležitosť porozprávať sa s múdрым priateľom, ktorý nás výborne pozná a vie nám konkrétne, veľmi individuálne poradiť. Aj vďaka tejto súťaži sme ešte lepšie pochopili, aké dôležité je porovnať sa s inými, lepšími a stanovovať si stále vyššie ciele.



Vzdelávacie inštitúcie na Slovensku sú vzhľadom na legislatívnu požiadavku povinné preukazovať funkčnosť vnútorného systému manažérstva kvality. Pre Fakultu riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline táto požiadavka nepredstavuje výraznú záťaž, keďže manažérstvo kvality sa na fakulte formuje už viacero rokov, a to ako prostredníctvom procesov samohodnotenia, tak aj skúmaním plnenia požiadaviek rôznych systémov manažérstva, na čo sú využívané interné zdroje so spoluúčasťou študentov. Súťaž Národná cena SR za kvalitu poskytla Fakultu riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline príležitosť vykonať ďalšie dôsledné samohodnotenie, získať objektívnu spätnú väzbu s odporúčaniami odborníkov a taktiež preukázať a zviditeľniť dosiahnuté mimoriadne pozitívne výsledky aj v externom prostredí fakulty.

doc. Ing. Emil Kršák, PhD., dekan

C3 Ocenený finalista



Fakulta riadenia a informatiky (ďalej len „FRI“) je jednou zo siedmich fakúlt Žilinskej univerzity v Žiline. V súčasnosti profituje zo symbiózy štúdia informatického aj manažérskeho charakteru. Má 133 zamestnancov a 1 489 študentov v piatich študijných programoch na troch stupňoch štúdia. Organizačnú štruktúru fakulty tvorí dekanát, osem katedzier, tri účelové špecializované pracoviská, jedno detašované pracovisko a jedno ubytovacie zariadenie.

Komunita, ktorú na fakulte vytvárajú členovia študentskej aj zamestnaneckej časti akademickej obce, je schopná využívať prednosti moderných prístupov k riadeniu s podporou informačných technológií. To sa prejavuje nielen vo formovaní študijných programov, ale aj v samotnom riadení fakulty. FRI tradične pestuje kultúru náročnosti a medzi odbornou verejnosťou je známa kvalitou svojich produktov, ktorými sú výstupy z riešenia výskumných projektov, študijné programy a najmä jej absolventi.

FRI je etablovanou fakultou, uznávanou doma aj v zahraničí. Svedčia o tom nezávislé hodnotenia, ako aj záujem našich zákazníkov (študentov a ich zamestnávateľov) a partnerov. Osobitosť našej fakulty spočíva predovšetkým v kombinácii študijných programov, ktoré na jednom mieste ponúkajú špičkové vzdelanie v odbore informatiky, počítačového inžinierstva a manažmentu. Kombinácia uvedených oblastí vzdelávania a výskumu podporená zanietnými a kompetentnými odborníkmi vytvára predpoklady, ktoré zabezpečujú udržateľný úspech našej fakulty. Za významnú prednosť fakulty považujeme taktiež schopnosť zapájať študentov, a to nielen prostredníctvom spätnej väzby, ale predovšetkým priamym podieľaním sa na identifikácii príležitostí na zlepšovanie a na implementácii rôznych manažérskych a informatických nástrojov na dosahovanie strategických cieľov našej fakulty.

Komplexné hodnotenie podľa modelu výnimočnosti EFQM, vykonané v rámci súťaže Národná cena SR za kvalitu sme použili ako výborný analytický nástroj posudzujúci výkonnosť našej inštitúcie, ktorý nám však zároveň poslužil aj ako významný prostriedok pri ďalšom smerovaní fakulty. Aktualizovali sme si oblasti svojej výnimočnosti, potvrdili si svoje silné stránky a odkryli ďalšie príležitosti na zlepšovanie. Hĺbka hodnotenia vyžadujúca zapojenie manažmentu, zamestnancov a našich študentov je príležitosť na posun v myslení a posilnenie motivácie celej akademickej obce smerom ku kvalite. Sme presvedčení, že to všeobecne platí nielen pre našu fakultu, ale aj pre ďalšie vzdelávacie inštitúcie na rôznych stupňoch.

Do budúcnosti vnímame naše príležitosti na zlepšovanie v dvoch základných oblastiach. Ide na jednej strane o oblasť práce s rizikom, a to predovšetkým pri využívaní príležitostí vyplývajúcich z rôznych výziev výkonného charakteru. Na druhej strane cítime rezervy v práci s našimi dodávateľmi, teda strednými školami. Od kvality ich práce sme závislí, a preto sa budeme trvalo usilovať prostredníctvom užšej spolupráce a propagácie získavať čo najlepšie pripravených študentov na štúdium na našej fakulte.

FRI ide cestou udržiavania náročnosti a hľadania efektívnych foriem výskumu a taktiež vzdelávania a rozvíjania našej mladej generácie. Model výnimočnosti EFQM ako aj model CAF sú vnímané organizáciami ako hodnotiace a analytické nástroje, ktoré umožňujú získanie komplexného pohľadu na výkonnosť akejkoľvek organizácie. Na našej fakulte plánujeme pokračovať vo využívaní modelu výnimočnosti EFQM, pretože ho považujeme nielen za model hodnotenia, ale predovšetkým za dôležitý nástroj podporujúci dosahovanie všetkých atribútov vízie a politik FRI.

Aplikovanie jednotlivých modelov riadenia kvality v súkromnom, ale aj verejnom sektore, považujeme v dnešnej dobe za štandardnú záležitosť aj napriek skutočnosti, že v mnohých organizáciách najrozmanitejšieho charakteru takéto modely absentujú. Preto nás teší, že IUVENTA sa prostredníctvom tejto súťaže rozhodla zvyšovať svoju kvalitu už v roku 2011. O tom, že sa IUVENTA zhostila tejto výzvy výborne, svedčí aj tohtoročné ocenenie. Podakovanie patrí v prvom rade všetkým zamestnancom nášho inštitútu, ale aj bývalému generálnemu riaditeľovi Ing. Viliamovi Michalovičovi, ktorý v tejto oblasti nepochybne zohral významnú úlohu.

Už od roku 2011 zavádzame v našej organizácii model CAF a zrealizovali sme dve samohodnotenia. V roku 2013 nám bol udelený titul Efektívny používateľ modelu CAF, čo bolo a je pre nás zaväzujúce. Kvalitu u nás vnímame ako jednu z prioritných tém a zapojenie zamestnancov a ich aktivita tomu aj nasvedčujú. Zapojenie sa do súťaže sme prijali ako novú výzvu, ako možnosť spoznať externý pohľad na našu prácu a zároveň aj ako možnosť vzájomne sa učiť od úspešnejších.



IUVENTA – Slovenský inštitút mládeže, je inštitúcia v priamej pôsobnosti Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR. Predmetom činnosti je práca s mládežou mimo školy a rodiny a implementácia štátnej politiky voči deťom a mládeži. Je jedinou organizáciou s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorá sa venuje neformálnemu vzdelávaniu profesionálnych a dobrovoľných pracovníkov s mládežou, ale aj samotných mladých ľudí.

V súvislosti s napĺňaním základného poslania zabezpečuje IUVENTA výskumné úlohy, vzdelávacie aktivity a pracuje s informáciami určenými profesionálnym, ale aj dobrovoľným pracovníkom s mládežou a samotným mladým ľuďom. Aktívne spolupracuje s organizáciami a inštitúciami podobného zamerania v Európe a podieľa sa na príprave projektov spolupráce v oblasti mládežníckej politiky. Pri plnení úloh kladie dôraz na vytváranie nových koncepcií pre prácu s deťmi a mládežou a metodické usmerňovanie organizácií a subjektov, ktoré sú aktívne v tejto oblasti. Pripravuje vzdelávacie a školiace aktivity pre profesionálnych a dobrovoľných pracovníkov s deťmi a mládežou na miestnej, regionálnej a národnej úrovni.

IUVENTA koordinuje na celoštátnej úrovni predmetové olympiády a postupové súťaže žiakov základných a stredných škôl, ktoré vyhlasuje Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR. Zároveň je Národnou agentúrou programu Európskej únie Mládež v akcii, národným partnerom informačného projektu EURODESK a administratívne zabezpečuje Programy ADAM - finančná podpora aktivít detí a mládeže v SR na roky 2007 – 2013. Od roku 2011 realizuje Národný projekt KomPrax – Kompetencie pre prax a od roku 2012 Národný projekt Praktik.

IUVENTA pôsobí v oblasti práce s mládežou. Ide o komplexnú oblasť výchovy, neformálneho vzdelávania a mnohostrannej podpory mladej generácie Slovákov v čase mimo vyučovania, mimo zamestnania a rodinného života. IUVENTA – Slovenský inštitút mládeže sa dlhodobou profiluje ako platforma

pre spoluprácu rôznych cieľových skupín pri tvorbe politiky voči mládeži. Oblasť práce s mládežou a samotná mládežnícka politika je plne závislá od kvality komunikácie a spolupráce rôznych kľúčových hráčov. V tejto oblasti dlhodobo absentujú najmä medzisektorové a medzirezortné partnerstvá. My vytvárame priestor na stretávanie sa, uľahčujeme spoločné plánovanie a snažíme sa pomaly budovať novú kultúru spolupráce a vzťahov. V prvom rade aktivizujeme mladých ľudí, vytvárame rôzne príležitosti na ich zapojenie sa do prípravy rôznych opatrení tak, aby zodpovedali potrebám a požiadavkám dnešnej mladej generácie.

Národná cena SR za kvalitu je ďalšou z možností porovnávať sa s tými najlepšimi. Keďže je to oblasť, ktorá je založená na neustálom zlepšovaní, je každá forma overenia si správnej cesty vhodná. Zapojenie sa do súťaže je individuálnym rozhodnutím organizácií a inštitúcií, ktoré sú pripravené venovať sa tejto téme dlhodobo, ídú do hĺbky a sú zároveň pripravené znášať finančné náklady, ktoré si zapojenie sa do súťaže vyžaduje.

IUVENTA ako organizácia zabezpečuje široké spektrum činností smerujúcich k mladým ľuďom, k pracovníkom s mládežou a celkovo k zlepšeniu postavenia mladých ľudí v spoločnosti. Postupne sa vyvíjajúca situácia, vznik regionálnych štruktúr a nových partnerstiev nás vedie k tomu, aby sme sa viac venovali oblasti komunikácie, zlepšovaniu a zároveň aj prehodnocovaniu procesov a procesnému riadeniu všeobecne. To sú výzvy, ktoré by sme chceli realizovať v nasledujúcich mesiacoch a sú zároveň aj súčasťou nového Akčného plánu zlepšovania.

IUVENTA je pripravená naďalej sa venovať zvyšovaniu kvality svojej činnosti a využívať k tomu niektorý z nástrojov jej merania. V súčasnosti je to model CAF, no do budúcnosti nevyklúčujeme, že využijeme aj iné modely, ktoré smerujú k zlepšovaniu, zvyšovaniu kvality práce, poskytujú nové možnosti pre manažérov a sú overené v praxi.

C3

Ocenený finalista



Uvedomujeme si, že naše aktivity sú pod prísnyim dohľadom Petržalčanov a odbornej verejnosti. Mestská časť má pevné postavenie medzi ostatnými mestskými časťami hlavného mesta SR Bratislavy a je príkladom dobrej praxe, keď sú jej rozhodnutia v mnohých oblastiach nasledované aj ostatnými mestskými časťami. Je preto prirodzené, že našou ambíciou bolo, aby naše aktivity v oblasti trvalého zlepšovania mohli byť posúdené a ohodnotené aj nezávislými posudzovateľmi. Ocenenia a výsledky ratingov, či už v oblasti nakladania s financiami alebo v oblasti manažérstva kvality sú pre nás veľmi dobrým signálom, že svoju prácu a službu verejnosti robíme správnym spôsobom. Zároveň je to signál smerom von, že patríme k spoľahlivým a dôveryhodným partnerom.

Ing. Vladimír Baján, starosta



Mestská časť Bratislava-Petržalka sa svojou polohou nachádza približne v strede všetkých 17 mestských častí Hlavného mesta SR Bratislavy. Mestskou časťou Bratislavy sa stáva v roku 1946. V roku 1973 padlo rozhodnutie o výstavbe Petržalky do podoby, v akej ju poznáme dnes. Mení sa tvar územia, štruktúra obyvateľstva i charakter miesta. Petržalka sa stavala pre ľudí, dnes tu žije viac ako 112 tisíc obyvateľov. Svojou podporou smerom k obyvateľom aj podnikateľským subjektom priamo vplýva na zabezpečenie globálneho cieľa, ktorým je mestská časť s kvalitnou infraštruktúrou, dynamicky sa rozvíjajúca s akcentom na životné prostredie.

Miestny úrad plní odborné, administratívne a organizačné práce súvisiace s plnením úloh miestnych orgánov. Je výkonným orgánom miestneho zastupiteľstva a starostu, ako aj orgánov zriadených miestnym zastupiteľstvom. Sídlo Miestneho úradu mestskej časti je situované približne v strede územia z dôvodu dobrej dostupnosti zo všetkých častí Petržalky.

Najväčšia bratislavská mestská časť je dnes vnímaná ako zaujímavá, plnohodnotná ba dokonca reprezentatívna časť hlavného mesta Slovenskej republiky. Petržalka momentálne patrí medzi vyhľadávané miesta pre bývanie, prácu aj oddych. Neustále sa snaží o zlepšovanie poskytovaných služieb a prostredníctvom participatívneho rozpočtu viac rokov po sebe zainteresovala do rozhodovania o veciach verejných obyvateľov prostredníctvom on-line hlasovania. Zároveň je mestská časť prvou samosprávou na Slovensku, ktorá získala ocenenie v podobe titulu Efektívny používateľ modelu CAF.

C2 Ocenenie zlepšenia výkonnosti



Jednoznačným prínosom zapojenia do súťaže Národná cena SR za kvalitu je skutočnosť, že sme si udržali motiváciu vytrvať v implementácii modelu CAF a posilnili myšlienku trvalého zlepšovania v podmienkach miestneho úradu prostredníctvom plnenia úloh z Akčného plánu zlepšovania, akými sú: vytvorenie a implementácia Etického kódexu zamestnancov mestskej časti, pravidelná realizácia prieskumov spokojnosti zamestnancov a obyvateľov mestskej časti, definovanie ukazovateľov pre benchmarking mestských častí, definovanie procesov a príprava na procesné riadenie úradu a ďalšie.

Oblasti na zlepšovanie je viacero, čo nám potvrdilo druhé samohodnotenie, ktoré sme ako úrad absolvovali. Preto sme vo fáze tvorby návrhu druhého Akčného plánu zlepšovania, v ktorom sa chceme zamerať predovšetkým na prierezové úlohy. Prioritou zostávajú procesy a procesné riadenie. Veríme tiež, že sa nám podarí rozbehnúť benchmarking mestských častí. Rovnako zvažujeme aktualizáciu niektorých strategických dokumentov a svoju pozornosť chceme zamerať na Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja mestskej časti. Teší nás skutočnosť, že svoje zlepšovateľské projekty majú pripravené aj niektoré oddelenia, ktoré tak reflektujú na požiadavky od občanov. Veríme, že v blízkej budúcnosti nás budú nasledovať ďalšie organizácie samosprávy.

V roku 2011 sme prijali oficiálny záväzok implementovať model CAF. Nasledujúce roky ukázali, že toto rozhodnutie bolo správne, preto je našou ambíciou v manažérstve kvality pokračovať a využívať ho ako osvedčený nástroj pre trvalé zlepšovanie v podmienkach miestneho úradu.

C3

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže



Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach sa prvýkrát zapojila do súťaže Národná cena SR za kvalitu v roku 2012, kedy získala ocenenie za zapojenie sa do súťaže, ale najmä zistila, kde má ešte rezervy v riadení kvality. Získané skúsenosti a odporúčania boli využité v aktuálnom ročníku súťaže. Je možno na škodu veci, že zákonom o vysokých školách nie je model CAF exaktne určený ako nástroj kvality. Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach sa rozhodla využívať tento model ako normu pre hodnotenie kvality.

prof. MVDr. Emil Pilipčinec, PhD., rektor



Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach (ďalej len „UVLF“) je jedinou inštitúciou svojho druhu pre univerzitné veterinárske vzdelávanie v Slovenskej republike. Základnou úlohou UVLF je poskytovať vysokoškolské pregraduálne a postgraduálne veterinárske a farmaceutické vzdelávanie na základe tvorivého vedeckého bádania v oblasti veterinárskych vied a farmácie.

UVLF je monofakultnou univerzitou a v súčasnosti vzdeláva absolventov v nasledovných študijných programoch: kynológia, bezpečnosť krmív a potravín, spoločný študijný program náuka o živočíchoch, všeobecné veterinárske lekárstvo, hygiena potravín, farmácia, trh a kvalita potravín, vzťah človek - zvier a jeho využitie v canisterapii a hipoterapii, produkčné zdravie zvierat a ochrana životného prostredia a doktorandské študijné programy. UVLF je verejnou vysokou školou univerzitného typu a pozostáva z katedier a kliník, ktoré sú vedecko-pedagogickými pracoviskami, rektorátnych oddelení a účelových zariadení. Katedry pozostávajú z ústavov a kliniky sa môžu deliť na oddelenia.

UVLF dbá na kvalitu ako vo svojej výchovno-vzdelávacej, tak aj vedecko-výskumnej činnosti. Je pre ňu tradíciou, že sa pravidelne zúčastňuje hodnotení úrovne svojej kvality tak na úrovni národnej, ako aj medzinárodnej. Je zaradená do zoznamu vysokých škôl, ktoré sú odporúčané pre štúdium veterinárskej medicíny podľa európskych učebných plánov. Je to veľmi dôležité, lebo aj na základe tejto skutočnosti sú diplomy veterinárnych lekárov – absolventov UVLF – automaticky uznané vo všetkých členských štátoch Európskej únie.

UVLF je verejnosti známa ako univerzita s vysokým stupňom internacionalizácie. Už viac ako dve desaťročia úspešne ponúka študijný program všeobecné

veterinárske lekárstvo v jazyku anglickom a priekopníkom je aj v realizácii spoločného študijného programu so zahraničným partnerom, University of Nordland Bodø (Nórsko). V júni tohto roku sa uskutočnili už druhé promócie nórskych absolventov bakalárskeho študijného programu Náuka o živočíchoch. Zahraniční absolventi oboch uvedených študijných programov robia dobré meno našej univerzity vo svojich krajinách a šíria pozitívne informácie nielen o UVLF, ale aj o Slovenskej republike.

Ako hlavný prínos účasti v súťaži Národná cena SR za kvalitu vnímame získanie ďalších cenných skúseností, ktoré sme počas celého priebehu súťaže a prípravy tohtoročnej samohodnotiacej správy získali. Identifikovali sme niektoré slabšie stránky v riadení a vyhodnocovaní kvality a získali sme nový rozmer pre hodnotenie manažérskych procesov. Účasť v súťaži odporúčame aj iným organizáciám, ktoré majú seriózný záujem o zvyšovanie úrovne manažérstva kvality.

Pred dvoma rokmi sme si predsavzali, že na základe spätnej väzby budeme svoje ďalšie zlepšovanie smerovať najmä do oblasti práce s ľudskými zdrojmi, ale aj do oblasti komunikácie s partnermi a zákazníkmi. Toto sa nám podarilo v uplynulom období realizovať. Na základe skúseností získaných počas tohtoročnej súťaže máme jasnú predstavu, ako ďalej zlepšovať výsledkovú časť vo väzbe na predpoklady, ako jednotlivé procesy realizovať, ako ich úspešne implementovať do dennodennej činnosti našej univerzity a ako ich správne popísať v ďalšej samohodnotiacej správe.

V budúcnosti plánujeme i naďalej využívať model CAF v plnej miere ako model hodnotenia kvality. Z tejto cesty nechceme zísť a samozrejme, že aj na základe skúseností získaných účasťou v tohtoročnej súťaži budeme ďalej zlepšovať manažérstvo kvality podľa modelu CAF.



Prihlásenie sa do súťaže akéhokoľvek typu je vždy výzva. Prihláska do súťaže o Národnú cenu SR za kvalitu však mala pre nás mimoriadny význam. Vzdelávacie inštitúcie sa, podobne ako firmy v podnikateľskom sektore, nachádzajú v konkurenčnom prostredí a je všeobecne známe, že uspieť môže len ten, kto ponúka kvalitné služby a produkty. V prostredí vysokoškolského vzdelávania v súčasnom období prebieha rozsiahla akreditácia, ktorá má preveriť, či sú všetky procesy nastavené tak, aby spĺňali vopred stanovené kritériá. Naša aktívna účasť v súťaži mala preveriť, či sme schopní splniť ešte oveľa prísnejšie kritériá, ktoré sú súčasťou modelu CAF ako modelu na hodnotenie systému manažérstva kvality a tým deklarovať, že Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave je schopná na vysokej kvalitatívnej úrovni plniť svoje poslanie a ciele.

Dr.h.c. doc. Ing. Jozef Matúš, CSc., rektor

C3 Ocenenie za zapojenie sa do súťaže



Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave bola zriadená na základe zákona NR SR č. 201/1997 Z.z., ktorý vstúpil do platnosti 1. augusta 1997. V súčasnosti má štyri fakulty (Filozofická fakulta, Fakulta masmediálnej komunikácie, Fakulta prírodných vied a Fakulta sociálnych vied) a Inštitút fyzioterapie, balneológie a liečebnej rehabilitácie.

Poslaním univerzity je vytvárať a šíriť poznatky, ktoré prispievajú ku kvalite života a vzdelanosti spoločnosti. Univerzita chce byť významným centrom vzdelanosti, nezávislého poznania a tvorivej činnosti. Svojimi aktivitami chce prispieť k vedeckému, kultúrnemu, sociálnemu a ekonomickému rozvoju spoločnosti. Chce byť miestom uchovávania a odovzdávania trvalých hodnôt, poznatkov a praktických zručností ďalším generáciám.

Univerzita predstavuje mladú, moderne koncipovanú a dynamicky sa rozvíjajúcu inštitúciu, ktorá za svoje prednosti považuje zvyšujúci sa záujem uchádzačov o štúdium, rozvoj výskumu v humanitných, spoločenských a prírodných vedách, rozširujúce sa medzinárodné vzťahy s univerzitnými pracoviskami a inštitúciami a dobré väzby na podnikateľské zázemie regiónu i Slovenska.

Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave je pomerne mladou univerzitou. Od jej vzniku uplynulo len 17 rokov. Napriek tomu sa snaží dôstojným spôsobom naplňovať odkaz dvoch vierozvestcov, ktorých má vo svojom názve. Je výnimočná predovšetkým tým, že veľmi flexibilne reaguje na súčasné potreby hospodárskeho i spoločenského života, je zaznamenaný vysoký záujem študentov o štúdium na študijných programoch, ktoré ponúka a zabezpečuje, a jej brány každoročne opúšťajú absolventi, ktorí sú uplatniteľní v praxi, či už doma alebo v zahraničí. Súčasťou infraštruktúry sú špeciálne pracoviská vedecko-výskumného charakteru a pedagogický personál univerzity tvoria odborníci uznávaní prakticky na celom svete.

Účasť v súťaži bola pre nás veľmi dôležitou skúsenosťou. Vedeniu univerzity sa podarilo motivovať zamestnancov na rôznych úrovniach riadenia, ale i na rôznych pracoviskách tak, aby vytvorili jeden pracovný tím a spoločnými silami hľadali oblasti, ktoré považujú za výnimočné, ale i oblasti, ktoré sú námetom na ďalšie zlepšovanie. Prihlásiť sa do súťaže by sme samozrejme odporučili i iným organizáciám, ktoré si chcú nastaviť „zrkadlo“ a reálne zhodnotiť svoje úspechy, ale i neúspechy. Nám sa to podarilo a sme na to patrične hrdí. Od účasti v súťaži však nech nikto neočakáva len formálne splnenie predpísaných náležitostí. Ide o reálne dokladovanie a napĺňanie všetkých kritérií podľa modelu CAF a plné pracovné nasadenie všetkých členov CAF tímu a ostatných participujúcich zamestnancov, a to často i nad rámec bežných pracovných povinností. Treba však tiež povedať, že radosť z úspechu je potom o to väčšia.

Podmienkou účasti v súťaži bolo vypracovanie samohodnotiacej správy podľa modelu CAF. Priamo v tejto správe sú vyprofilované oblasti na ďalšie zlepšovanie. Veľmi cenným materiálom je i správa tímu hodnotiteľov z posúdenia na mieste, kde sú objektívnym spôsobom popísané námety a možnosti na zlepšovanie. Okrem týchto dvoch hodnotiacich správ máme vypracovaný i Akčný plán na aktuálny rok a tento už reálne naplňame.

Model CAF ako nástroj na zlepšovanie kvality sme využívali už i v minulosti. Podľa tohto modelu sme vypracovali samohodnotiace správy, najskôr pilotne v roku 2008 a neskôr v roku 2011, 2012 a 2014. Závety, ktoré nám zo samohodnotiacich správ vyplynuli, predstavujú veľmi dôležitý zdroj informácií pre vrcholový manažment Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave. Z tohto dôvodu by sme radi v nastavenom trende pokračovali i v budúcnosti. Zlepšovať všetky procesy, či už na úrovni univerzity alebo jej jednotlivých fakúlt a inštitútov, sú jedným z našich kľúčových cieľov. S plnou vážnosťou si uvedomujeme, že zlepšovanie ako také predstavuje nikdy sa nekončiaci proces, preto bude vrcholové vedenie Univerzity sv. Cyrila a Metoda v Trnave podporovať všetky aktivity, ktoré by k nemu smerovali.

V súčasných podmienkach je kvalita neoddeliteľná od spoločenskej zodpovednosti, zahŕňa všetky činnosti a každého jednotlivca v organizácii. Zahŕňa všetky oblasti podnikania v priemysle, obchode, remeslách i službách nezávisle na veľkosti organizácie a rovnako zahŕňa aj verejné služby. Nie je preto možné dosiahnuť kvalitu bez trvalého vytvárania prostredia pre ňu. Aj z toho dôvodu sa podpora spoločenskej zodpovednosti stala jednou z dôležitých zámerov Národného programu kvality SR na roky 2013 – 2016.

S cieľom podpory spoločenskej zodpovednosti vyhlásil Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR v roku 2014 prvý ročník súťaže Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť.

Súťaž je určená pre podnikateľské subjekty i organizácie verejnej správy, ktoré vo svojej stratégii a činnosti každodenne uplatňujú princípy spoločenskej zodpovednosti (Corporate Social Responsibility – CSR). Tie sú v rámci súťaže posudzované v troch pilieroch – ekonomickom, environmentálnom a sociálnom.

Uchádzači sú rozdelení do nasledovných kategórií:

A) Podnikateľský sektor

- A1) organizácie od 251 zamestnancov
- A2) organizácie do 250 zamestnancov

B) Sektor verejnej správy

- B1) organizácie od 251 zamestnancov
- B2) organizácie do 250 zamestnancov

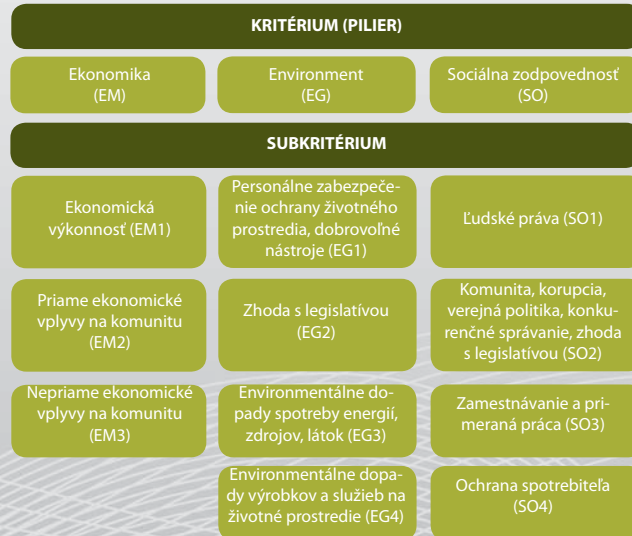
Metodika súťaže je založená na hodnotení podľa modelu KORP.

Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť je hodnotená pre podnikateľské subjekty i oblasť verejnej správy na základe modelu KORP, ktorý je založený na samohodnotení. Model KORP bol vytvorený v Českej republike Národním informačným strediskom podpory kvality v spolupráci so Sdružením Korektní podnikání a Sdružením pro oceňování kvality ako metodika pre hodnotenie

spoločenskej zodpovednosti v snahe podporiť metodické prístupy k budovaniu spoločenskej zodpovednosti a vytvoriť rámec pre jednotný spôsob posudzovania Správ o spoločenskej zodpovednosti.

Model KORP vychádza zo sústavy ukazovateľov – Sustainability Reporting Guidelines vytvorených organizáciou Global Reporting Initiative a je v súlade s metodikou samohodnotenia podľa modelu výnimochnosti EFQM a modelu CAF. Model KORP je určený pre interné aj externé hodnotenie úrovne spoločenskej zodpovednosti v organizácii. Úroveň požiadaviek v oblasti spoločenskej zodpovednosti je posudzovaná v troch pilieroch – ekonomickom, environmentálnom a sociálnom. Hodnotia sa nielen výsledky, ale aj predpoklady. Samostatne je hodnotená oblasť manažérstva organizácie, organizačné zabezpečenie spoločenskej zodpovednosti a jeho integrácia do systému manažérstva organizácie.

Štruktúra modelu KORP



2014

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA SPOLOČENSKÚ ZODPOVEDNOSŤ



Príhlásenie sa do súťaže bolo pre nás úplne prirodzené. Vzhľadom k podstate našej práce, zachraňovať ľudské životy v prvých sekundách po zavolaní občanom na linku tiesňového volania (ďalej len LTV) 155, pristupujeme k našej práci veľmi zodpovedne. Každý hovor prebiehajúci na LTV 155 je pre nás jedinečný, výnimočný a veľmi závažný. Zamestnanci našej organizácie sú neopretržite vystavení každodennej zodpovednosti za životy ľudí v stave ohrozenia ich zdravia. Pracujú pod zvýšeným stresom, musia rýchlo reagovať, byť neustále v plnom nasadení a vystupovať profesionálne a eticky, preto sme ani na chvíľu nezaváhali sa do súťaže prihlásiť a obhájiť si a otestovať náš systém práce, ktorý sa snažíme budovať na veľmi vysokej profesionálnej, odbornej, etickej a sociálnej úrovni.

MUDr. Igor Brizlák, riaditeľ

B1
Ocenený finalista



Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby Slovenskej republiky (OS ZZS SR) je organizácia s celoslovenskou pôsobnosťou, zriadená Ministerstvom zdravotníctva SR dňom 15.07.2005. V súčasnosti pôsobí ako štátna príspevková organizácia s počtom zamestnancov 465. Má 8 krajských pracovísk sídliačich na Obvodných úradoch v jednotlivých krajoch a jedno pracovisko riaditeľstva v Bratislave.

Hlavnou úlohou OS ZZS SR je zabezpečovať nepretržitý príjem, spracovanie volaní na LTV 155 a realizáciu odozvy na tiesňové volania k neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prípade, keď je alebo môže byť závažne ohrozené zdravie alebo život. Okrem toho realizuje výskum, vývoj a vzdelávanie v oblasti riadenia, koordinácie a hodnotenia záchranej zdravotnej služby v integrovanom záchrannom systéme, v systéme neodkladnej zdravotnej starostlivosti a pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti a realizuje kurzy vzdelávania v oblasti prvej pomoci a neodkladnej zdravotnej starostlivosti pre odbornú a laickú verejnosť.

OS ZZS SR je výnimočné svojím jedinečným a dominantným postavením v poskytovaní svojich služieb pre občanov na území SR. Poskytovanie nepretržitého príjmu a spracovania hovorov, realizácia odozvy volajúcich na LTV 155, keď je alebo môže byť závažne ohrozené zdravie alebo život občanov na území SR, taktiež pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti, robí našu organizáciu výnimočnou. Považujeme za absolútne prioritné vo vzťahu k spoločenskej zodpovednosti, aby sme túto prácu vykonávali svedomito, zodpovedne, na vysokej odbornej a profesionálnej úrovni.

Súťaž vnímame ako nástroj k overeniu si kvalít našej organizácie v každodennom živote. Každá súťaž nesie v sebe chuť súperenia a naša organizácia nie je výnimkou. Záchrana ľudského života je často súperenie s minútami či sekundami a súťaž Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť nám tieto sekundy a minúty pri záchrane ľudského života pomôže ešte viac zdokonaľiť a skvalitniť.

Súťaž odporúčame všetkým organizáciám, ktoré majú úprimný záujem overiť si, či ich doposiaľ zaužívané pracovné postupy a systém práce vykazujú známky kvality, výnimočnosti a spoločenskej zodpovednosti a majú záujem pokračovať v ich ďalšom zdokonaľovaní. Do súťaže odporúčame zapojiť sa aj v prípade, keď by organizácia nezískala žiadne ocenenie. Už pri písaní samotej správy pre spoločenskú zodpovednosť si organizácia môže overiť, či jej doterajšie pôsobenie a zabehnutý systém práce ide v súlade s princípmi spoločenskej zodpovednosti.

Naše ďalšie zlepšovanie budeme smerovať ku skvalitneniu systému neodkladnej zdravotnej starostlivosti v najvyššej možnej miere. Plánujeme využívanie moderných technológií na všetkých úrovniach, neustále zlepšovanie kvality a efektívnosti príjmu, spracovania a odozvy na tiesňové volanie, podporu a uľahčenie rozhodovacieho procesu operátora. Významnou oblasťou, v ktorej sme začali napredovať, je rozvoj zahraničnej spolupráce a zmeny v legislatívnom prostredí. Našou snahou je vybudovať adekvátne a dôstojné miesto OS ZZS SR v rámci Integrovaného záchranného systému. Záleží nám na tom, aby OS ZZS SR prezentoval profesionálne erudovaný, spokojný a motivovaný zamestnanec, s vysokým etickým kódexom a aby boli ľudské životy zachraňované v čo najvyššej možnej miere.



Byť výnimočným a učiť sa od tých najlepších sa stalo krédom obce Janova Lehota. Aj preto sme sa rozhodli zapojiť do prvého ročníka súťaže Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť. Tento krok bol pre nás dôležitým medzníkom samohodnotenia, ako aj hodnotenia odborníkmi. Dôležitým faktorom pre prihlásenie do súťaže bola snaha o napredovanie, o zvýšenie kvality na úrovni riadenia spoločenskej zodpovednosti, aplikovateľnosť získaných poznatkov na naše podmienky a ich implementáciu do praxe.

Ing. Mgr. Božena Kováčová, MHA, starostka



Obec Janova Lehota sa nachádza na južnom svahu Huponu patriaceho do Kremnických vrchov v okrese Žiar nad Hronom. Zo severu je obec chránená lesným masívom, z východu susedí s obcou Kosorín, zo západu s katastrom obce Lovčica-Trubín a z juhu je otvorená do poľnohospodárskej krajiny. Cez obec preteká Lehotský potok. V súčasnosti má 902 obyvateľov, ktorí pochádzajú z rôznych národností (Slováci, Nemci, Maďari, Ukrajinci, Rumuni, Česi).

V obci sa nachádza Základná škola a Materská škola, ktorú navštevujú deti nielen z Janovej Lehoty, ale aj z okolitých obcí Kosorín, Slaská a Lovčica-Trubín. Pri základnej škole je zriadené multifunkčné a futbalové ihrisko. Od 15. júla 2003 obec otvorila prevádzku Domova sociálnych služieb a domova dôchodcov – Nadej, ktorý poskytuje pomoc ľuďom v sociálnej núdzi.

Úsilím obce je vytvoriť pre svojich občanov príjemné prostredie pre život, kultúrne, spoločenské vyžitie i miesto pre oddych a dôstojné prežitie staroby a zabezpečenie optimálnych životných podmienok „od kolísky až po hrob“.

Podpora inštitúcií MŠ, ZŠ, Domov dôchodcov, tvorba pracovných príležitostí pre ľudí v produktívnom veku, výstavba bytových domov, to všetko sú aktivity prispievajúce k udržateľnosti obyvateľstva v obci tak, aby cítili, že tu majú svoje korene, svoj domov, že majú dôvod ostať. Obec je tiež otvorená novým obyvateľom, k čomu ju predurčujú aj fakty z histórie. Aj v súčasnosti v obci žijú obyvatelia rôznych národností – Slováci, Nemci, Maďari, Ukra-

jinci, Rumuni, Rusíni, Poliaci, Česi. Národnostná pestrosť ponúka tiež spoločensko-kultúrnu rozmanitosť a vedie k znášanlivosti a vzájomnej tolerantnosti obyvateľov. Takéto vnímanie je pre obec a jej obyvateľov prínosom, nakoľko často ponúka netypické a originálne náhľady, riešenia a otvorenosť voči inovatívnym myšlienkam.

Účasť v súťaži odporúčame všetkým organizáciám, ktoré majú záujem na permanentnom zvyšovaní kvality, kompetentnosti a erudovanosti. Účelný a funkčný systém samohodnotenia je prínosným v každom smere fungovania organizácie. Vďaka získanej spätnej väzbe vieme ďalej pracovať a zlepšovať naše služby smerom k verejnosti. Systém samohodnotenia je jedinečnou metódou ako spravovať chod obce a jej organizácií s prehľadom a možnosťou kontroly zrealizovaných opatrení.

Obec Janova Lehota má v rámci spoločenskej zodpovednosti stanovené strategické ciele zamerané na komfortné životné podmienky pre občanov obce a tieto sa usiluje prioritne realizovať. Našou snahou je zúročiť informácie, vedomosti a výhody, ktoré nám proces samohodnotenia poskytuje. Naplňovať víziu vyplývajúcu zo SWOT analýzy – podporovať ohrozené marginalizované skupiny obyvateľstva, najmä handicapovaných občanov, ľudí v seniorskom veku, dlhodobo nezamestnaných, či občanov národnostných a etnických menšín. Hľadať stále efektívnejšie systémové riešenia problémov. Hlavným nástrojom spoločenskej zodpovednosti sa stáva komunitná práca. Preto sa v budúcnosti chceme zamerať na jej rozvoj, zvyšovanie efektivity a implementáciu komunitnej práce na podmienky obce.

B2

Ocenený finalista



Externá spätná väzba modelu CAF bola vytvorená sieťou národných korešpondentov modelu CAF v rámci európskej pracovnej skupiny pre inováciu verejnej správy. Národným korešpondentom a organizátorom Externejšej spätnej väzby modelu CAF je v Slovenskej republike Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR.

Proces Externejšej spätnej väzby modelu CAF poskytuje spätnú väzbu o samohodnotení podľa modelu CAF a je zameraný na to, aby poskytol ďalšiu podporu používateľom modelu na ich ceste ku kvalite. Týka sa nielen procesu samohodnotenia, ale tiež ďalšej cesty, ktorú si organizácia zvolí, aby dosiahla dlhodobú výnimočnosť. Je založená na princípoch výnimočnosti.

Cieľom Externejšej spätnej väzby modelu CAF je dosiahnuť nasledovné ciele:

1. Podporiť kvalitu implementácie modelu CAF a jeho dopadu na organizáciu.
2. Zistiť, či organizácia zavádza hodnoty TQM ako výsledok implementácie modelu CAF.
3. Podporiť a oživiť entuziazmus pre trvalé zlepšovanie v organizácii.
4. Propagovať hodnotenie kolegami a bench learning.
5. Oceniť organizácie, ktoré začali svoju cestu trvalého zlepšovania, aby dosiahli výnimočnosť efektívnym spôsobom bez posudzovania toho, akú úroveň výnimočnosti dosiahli.
6. Podporovať zapájanie používateľov modelu CAF do úrovni výnimočnosti Európskej nadácie pre manažerstvo kvality (EFQM® Levels of Excellence).

Externá spätná väzba modelu CAF je založená na troch pilieroch. Pilier 1: Proces samohodnotenia

Kvalita samohodnotenia je základom úspechu ďalšieho zlepšovania. V prvom pilieri Externejšej spätnej väzby modelu CAF je kvalita procesu samohodnotenia jadrom. Dotazník bol vytvorený tak, aby hodnotil kvalitu jednotlivých krokov procesu samohodnotenia. Všetky tieto kroky sú premietnuté do konkrétnych činností a aktivít a hodnotené hodnotiteľmi Externejšej spätnej väzby modelu CAF, pričom sa oceňuje schopnosť realizovať efektívne a dobre naplánované samohodnotenie. Cieľom nie je hodnotiť úroveň bodového hodnotenia samohodnotenia.

Pilier 2: Proces zlepšovania

Ďalším dôležitým prvkom pri efektívnej implementácii modelu CAF je konanie v súlade s výsledkami samohodnotenia. Návrhy na zlepšovanie musia byť usporiadané podľa priority a prenesené do plánu zlepšovania,

ktorý je realizovaný v časovom rozsahu maximálne 2 roky. Príslušný dotazník v druhom pilieri Externejšej spätnej väzby modelu CAF zahŕňa plánovanie a proces zlepšovania a jeho účelom nie je hodnotiť výsledky zlepšovacích činností. Rovnako, ako v pilieri 1, všetky tieto kroky sú prenesené do špecifických činností a sú hodnotené podľa jednoduchej bodovej stupnice.

Pilier 3: Zrelosť TQM v organizácii (širší rozsah výnimočnosti)

Jedným z cieľov modelu CAF je viesť organizácie verejného sektora smerom k dôležitým hodnotám TQM. Prostredníctvom implementácie modelu CAF by sa mali tieto hodnoty časom stať súčasťou kultúry organizácie. Dotazník pre hodnotenie úrovne zrelosti TQM je preto založený na 8 princípoch výnimočnosti. Hodnotenie zahŕňa posúdenie úrovne zrelosti, ktorú organizácia dosiahla ako výsledok samohodnotenia a procesu zlepšovania.



Každá organizácia verejnej správy implementujúca model CAF bez ohľadu na to, koľkokrát vykonala samohodnotenie, môže požiadať o Externú spätnú väzbu modelu CAF. Rovnako i používatelia modelu CAF, ktorí veria, že vykonali implementáciu v súlade s požiadavkami modelu CAF a požadujú spätnú väzbu ohľadom kvality ich implementácie v organizácii a efektov modelu na organizáciu. Napriek tomu však musia splniť dve požiadavky:

- (1) Žiadosť musí byť podaná medzi 6. a 12. mesiacom po ukončení samohodnotenia podľa modelu CAF, a to po tom, čo bola samohodnotiacia správa skompletizovaná a schválená vrcholovým manažmentom.
- (2) Ďalšou požiadavkou je, aby sa organizácia zaregistrovala alebo bola zaregistrovaná on-line ako používateľ modelu CAF v európskej databáze používateľov modelu CAF na webovej stránke EIPA.



Po tom, čo Najvyšší kontrolný úrad SR ako prvá organizácia v Slovenskej republike získal v roku 2011 titul Efektívny používateľ modelu CAF, pokračoval v implementácii komplexného manažerstva kvality podľa modelu CAF a v trvalom zlepšovaní vo všetkých oblastiach pôsobnosti. Obhájenie titulu znamená pre celý úrad ocenenie snahy a hlavne vynaloženého úsilia, ktoré vedenie, CAF tím i množstvo zamestnancov venovali aktivitám zlepšovania. Obhajoba titulu Efektívny používateľ modelu CAF bola oveľa náročnejšia, ako jeho získanie po prvýkrát. O to viac si ho vážime. Považujeme ho nielen za významnú motiváciu do ďalších činností, ale aj veľký záväzok do budúcnosti.

Dr.h.c. doc. Ing. Ján Jasovský, PhD., predseda

Titul Efektívny používateľ modelu CAF



Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) je štátny orgán, ktorý je vo svojej kontrolnej činnosti nezávislý, viazaný len Ústavou a zákonom. Svojím postavením je oddelený od orgánov verejnej moci v štáte, čo zaručuje jeho nezávislosť a objektivitu vykonávanej kontroly. NKÚ SR kontroluje hospodárenie s finančnými prostriedkami a majetkom štátu, územnej samosprávy a s finančnými prostriedkami EÚ. Má právomoc kontrolovať vládu, ministerstvá, ostatné štátne orgány a orgány štátnej správy, územnú samosprávu obcí, miest a VÚC, štátne účelové fondy, verejnoprávne inštitúcie, právnické osoby nimi zriadené alebo s ich majetkovou účasťou, FNM, prirodzené monopoly s majetkovou účasťou FNM prevyšujúcou 34%, iné právnické osoby s majetkovou účasťou FNM najmenej 50%, právnické osoby vykonávajúce činnosť vo verejnom záujme, fyzické a právnické osoby, ktoré hospodária s verejnými finančnými prostriedkami.

Víziu NKÚ SR je napomáhať hospodárnemu, efektívnemu, účinnému a transparentnému používaniu verejných zdrojov SR a EÚ štátnou správou, samosprávou a občanmi štátu a kontinuálnemu zvyšovaniu kvality a účinnosti kontrolnej činnosti v štátnej správe a v samospráve. V záujme modernizácie, skvalitňovania kontrolnej činnosti a zlepšenia celkovej výkonnosti implementuje NKÚ SR od roku 2010 model CAF ako nástroj, ktorý zavádza v úrade kultúru výnimočnosti a princípy komplexného manažerstva kvality.

Externá spätná väzba bol dôležitý podnet v procese implementácie modelu CAF a poskytla našej organizácii užitočné informácie. Hodnotenie kvality procesu samohodnotenia a zlepšovania potvrdilo, že sme na správnej ceste, ale zároveň poukázalo na oblasti, ktoré si vyžadujú našu ďalšiu pozornosť.

Je to dôležitý záväzok a impulz pre všetkých zamestnancov nášho úradu i manažment na ceste trvalého zlepšovania.

Určite sa budeme i ďalej snažiť rozvíjať úrad prostredníctvom modelu CAF. Napriek tomu, že využívame aj iné nástroje zlepšovania, ktoré sú určené výhradne pre najvyššie kontrolné inštitúcie, modelu kvality, s ktorým sme začínali v roku 2010, zostaneme verní a budeme sa ním aj ďalej inšpirovať a vykonávať podľa neho samohodnotenie.

Naše odporúčanie smeruje jednoznačne ku všetkým organizáciám verejnej správy, ktoré sa neboja pozrieť do zrkadla sami na seba, majú záujem získať štruktúrovaný obraz o svojom fungovaní a následne aj námety na zlepšovanie, tím, ktorí chcú naštartovať v organizácii zmenu a rozvíjať sa v princípoch výnimočnosti a riadiť zlepšovanie. Je to dobrý spôsob, ako vziať do iniciatívy zlepšovania zamestnancov všetkých úrovní.

Je pred nami ešte veľa práce. Najvyšší kontrolný úrad SR bude venovať systematickú pozornosť procesnému riadeniu a previazaniu našich strategických cieľov s kľúčovým procesom organizácie, zavedeniu ukazovateľov výkonnosti všetkých procesov, ktoré nám umožnia hodnotiť vplyvy procesov na napĺňanie našich cieľov. Rovnako zvažujeme rozšírenie hodnotenia výsledkov kontrolnej činnosti aj na hodnotenie dopadov na zainteresované strany, možnosť začať využívať benchmarking a bench learning ako jeden z nástrojov strategického riadenia. Chceme pokračovať v nastúpenom trende intenzívnejšej komunikácie smerom von a systematicky komunikovať nielen o výstupoch kontrolnej činnosti, ale aj o pozitívnych výsledkoch pri dosahovaní cieľov súvisiacich s víziou, poslaním a našimi hodnotami.

2014

CENA ZA NAJLEPŠÍ PUBLICISTICKÝ PRÍSPEVOK V OBLASTI KVALITY PRÁCE, PRODUKČIE A ŽIVOTA



Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky vyhlásil súťaž Cena za najlepší publicistický príspevok v oblasti kvality práce, produkcie a života v roku 2014 ako jednu zo svojich strategických aktivít, prostredníctvom ktorej naplňa ciele Národného programu kvality Slovenskej republiky. Poslaním súťaže je umožniť získavať a šíriť nové poznatky v oblasti kvality práce, produkcie a života na Slovensku pre trvalé zlepšovanie a predstihové inovácie. Cieľom súťaže je upozorniť na prácu novinárov, publicistov, redaktív, vedeckých pracovníkov a absolventov vysokých škôl, zameranú na oblasť kvality, podporiť ich a oceniť za výnimočné príspevky, ktoré zachytávajú uvedenú tému a prispievajú k zvyšovaniu povedomia verejnosti o problematike kvality a jej prínosoch pre spoločnosť.

Ocenenie v roku 2014 získali:

KATEGÓRIA A

Najlepší publicistický príspevok (autorstvo novinár, publicista)

Ján Košťuriak

Moderný manažment? Ako za sociku

Trend, 7. august 2014

KATEGÓRIA B

Najlepší odborný príspevok (autorstvo odborná verejnosť)

Alžbeta Szabóová

Interný dokument - môj kolega, môj partner

Kvalita, 1. jún 2014

KATEGÓRIA C

Najlepší vedecký príspevok (autorstvo vedecký pracovník)

Anna Šatanová a kolektív

How Slovak small and medium manufacturing enterprises maintain quality costs: an empirical study and proposal for a suitable model

Total Quality Management & Business Excellence, 21. máj 2014

KATEGÓRIA D

Najlepšia dizertačná práca (autorstvo absolvent doktorandského štúdia)

Peter Madzík

Tvorba a riadenie vzťahov medzi praxou a vzdelávaním

Fakulta riadenia a informatiky, Žilinská univerzita v Žiline

KATEGÓRIA E

Najlepšia diplomová práca (autorstvo absolvent vysokoškolského štúdia)

Tomáš Paukovček

Sledovanie a vyhodnocovanie spokojnosti zákazníkov

Fakulta riadenia a informatiky, Žilinská univerzita v Žiline



Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR vyhlásil v tomto roku v poradí 12. ročník súťaže Top manažéri kvality. Súťaž oceňuje jednotlivcov a to konkrétne manažerov kvality a osoby v pozícii priamo spojené s budovaním a rozvojom systémov manažerstva kvality vo svojich organizáciách, čím výraznou mierou prispievajú k rozvoju vlastnej organizácie.

Ocenenie v roku 2014 získali:

KATEGÓRIA A

Top manažér kvality roka 2014 – súkromný sektor

Pavol Šurín

Business Excellence Manager

PosAm spol. s r.o., Bratislava

Pavol Šurín pôsobí v spoločnosti PosAm spol. s r. o. od roku 2005 ako Business Excellence Manager. V tejto pozícii sa mu v rámci spoločnosti podarilo skĺbiť princípy viacerých manažérskych prístupov od komplexného manažerstva kvality predstavovaného modelom výnimočnosti EFQM cez manažérske normy radu ISO do jednodiatej a užitočnej metodiky pre modelovanie a zlepšovanie procesov (Business Process Modeling a Business Process Improvement).

Zaslúžil sa o implementáciu integrovaného manažérkeho systému, ktorý je pod jeho vedením sústavne rozvíjaný systémom zmien a inovácií a pravidelne preverovaný internými a externými auditmi. Rok po roku sa výsledky externých auditov zlepšujú a tak p. Šurín napĺňa svoje kľúčové poslanie vo firme s dôrazom na neustále zlepšovanie procesov.

Vďaka silnému zameraniu na úžitok a biznis hodnotu je prizývaný do zákaznických tendrov ako konzultant pre oblasti zlepšovania procesov u zákazníkov spoločnosti. Je aktívnym pri hľadaní prienikov medzi procesným redizajnom a nasadzovaním IT nástrojov na zvýšenie efektivity práce, preto je jeho pozícia v spoločnosti vnímaná nie ako typická „kvalitárska“, ale je pozdvižená na biznis partnera, ktorý hľadá možnosti zlepšenie presnosti a výkonnosti procesov.

P. Šurín sa kvalifikoval na hodnotiteľa Ceny EFQM za výnimočnosť a túto pozíciu si aktívne obnovuje školeniami priamo v Európskej nadácii pre manažerstvo kvality v Bruseli. V poslednom období sa aktívne zúčastnil štyroch hodnotení v rámci tejto európsky uznávanej súťaže, kde pôsobil v medzinárodných tímoch a úspešne zvládol mimoriadne ťažké hodnotiace procesy.

KATEGÓRIA B

Top manažér kvality roka 2014 – sektor verejnej správy

Miroslav Hrnčiar

manažér kvality

Fakulta riadenia a informatiky, Žilinská univerzita v Žiline

Miroslav Hrnčiar je úzko spätý so Žilinskou univerzitou v Žiline už od čias jeho vysokoškolského štúdia, vtedy ešte na Vysokej škole dopravy a spojov. V súčasnom období pôsobí na Fakulte riadenia a informatiky Žilinskej univerzity v Žiline nie len ako vysokoškolský pedagóg, ale ako manažér kvality. V rámci tejto pozície sa aktívne podieľa na budovaní a rozvoji systému manažerstva kvality na fakulte, ako aj na celouniverzitnej úrovni.

Po vzniku legislatívnej požiadavky na vytvorenie vnútorného systému zabezpečovania kvality bol jedným z kľúčových špecialistov, ktorý sprostredkoval pre spolupracovníkov na fakulte, ako aj na univerzite svoje poznatky a skúsenosti o tom ako vyriešiť túto požiadavku pre maximalizáciu prínosu pre univerzitu a jej súčasť. M. Hrnčiar je zakladajúcim členom Rady kvality na Žilinskej univerzite v Žiline a jeho úlohou je koordinácia tvorby, implementácie a revízie vnútorného systému kvality na Žilinskej univerzite v Žiline.

M. Hrnčiar má bohaté skúsenosti aj s modelmi kvality. V roku 2014 pôsobil ako metodik modelu výnimočnosti EFQM pri samohodnotení Fakulty riadenia a informatiky. V minulosti sa však podieľal aj na samohodnotení univerzity podľa modelu CAF. V oboch prípadoch viedol školenia a semináre pre zamestnancov na úspešné zvládnutie samohodnotenia. Okrem týchto vzdelávacích aktivít sa osobne zapája a organizuje podujatia a prednášky zamerané na oblasť kvality, ktoré zvyšujú povedomie i záujem o kvalitu medzi kolegami.

M. Hrnčiar sa podieľa aj na riešení výskumných projektov a úloh v oblasti manažerstva kvality pre prax. Angažuje sa v oblasti kvality aj v prostredí mimo univerzity. Je členom pracovnej skupiny „CAF and Education“ pri Európskom inštitúte pre verejnú správu, dvoch technických komisií ÚNMS SR a realizuje mnoho ďalších aktivít a projektov v oblasti kvality.

VÍŤAZI A OCENENÍ SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU ZA ROKY 2000 – 2013

Rok 2013

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

CHEMOSVIT FOLIE, a.s.
Slovenská pošta, a.s.
Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu
a štátne overovanie kvality
Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú
protetiku Bratislava, n.o.

Ocenený finalista súťaže Národná cena SR za kvalitu:

DONGHEE SLOVAKIA s.r.o.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Mobis Slovakia s.r.o.
Fond sociálneho rozvoja

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu:

PPS Group a.s.
Stavebné bytové družstvo II. Košice
WAGON SLOVAKIA Košice, a.s.
I. TRAN., s.r.o.

Rok 2012

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Nemak Slovakia s.r.o.
Duslo, a.s.
Protherm Production s.r.o.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

GEMOR Fashion s.r.o.
Technická univerzita v Košiciach
Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú
protetiku Bratislava, n.o.

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Gymnázium (Varšavská cesta 1), Žilina
Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie
v Košiciach

Rok 2011

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Whirlpool Slovakia spol. s r.o., odštepny závod,
Výroba domácich spotrebičov Poprad
Slovakco, a.s.
SPP – distribúcia, a.s.
INDEX NOSLUŠ s. r. o.
Vaillant Industrial Slovakia s.r.o.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Panasonic AVC Networks Slovakia s.r.o.

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Prešovská univerzita v Prešove

Rok 2010

Víťaz súťaže Národná cena SR za kvalitu:

U. S. Steel Košice, s.r.o.

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

BSH Drives and Pumps, s.r.o.
HANIL E-HWA AUTOMOTIVE SLOVAKIA, s.r.o.
Kovohuty, a.s.
Tepláreň Košice, a.s.
Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej uni-
verzity v Bratislave so sídlom v Košiciach

Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Štátny ústav pre kontrolu liečiv
Technická univerzita v Košiciach
Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu
a štátne overovanie kvality
Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.
Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu
Slovenskej republiky
Trnavský samosprávny kraj

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu:

EKOS, spol. s r.o. Stará Ľubovňa
Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela
v Banskej Bystrici
Trnavská univerzita v Trnave
Žilinská univerzita v Žiline

Rok 2009

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

TNT Express Worldwide spol. s r.o.
Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Mestský úrad Trenčín
Technický skúšobný ústav Piešťany, š.p.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

SIBAMAC, a.s.
Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s.
Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu
a štátne overovanie kvality

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky

VÍTAZI A OCENENÍ SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU ZA ROKY 2000 – 2013

Rok 2008

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

OTC, s.r.o., Hlohovec
Mestský úrad Trenčín
Materiálovotechnologická fakulta Slovenskej technickej univerzity v Bratislave so sídlom v Trnave

Ocenenie za zlepšenie výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity v Bratislave so sídlom v Košiciach

Rok 2007

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Tatragon, spol. s r.o., Poprad
Úrad jadrového dozoru SR, Bratislava
Slovenská legálna metrológia, n.o., Banská Bystrica

Rok 2006

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Slovalco, a.s., Žiar nad Hronom
SOFTIP, a.s., Bratislava
HERMAN Slovakia, s.r.o., Revúca
Slovenský ústav technickej normalizácie, Bratislava
Fakulta elektrotechniky a informatiky STU, Bratislava
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

BSH Drives and Pumps, s.r.o., Michalovce
Obvodný úrad v Michalovciach

Rok 2005

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

VIPOTEST, s.r.o., Partizánske
Eurocontrol Slovakia, s.r.o., Bratislava

Ocenený finalista súťaže Národná cena SR za kvalitu:

SOFTIP, a.s., Bratislava

Rok 2004

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Hoechst – Biotika, spol. s r.o., Martin
Slovenské elektrárne, a.s., Atómová elektrárň Mochovce
Slovenský metrologický ústav, Bratislava
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

Ocenený finalista súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Emerson Electric Slovakia, s.r.o., Nové Mesto nad Váhom

Rok 2003

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Palma-Tumys, a.s., Bratislava
PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Rautenbach Slovakia, s.r.o., Žiar nad Hronom
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

Rok 2002

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

U. S. Steel Košice, s.r.o., Košice
Slovnaft VÚRUP, a.s., Bratislava

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Elas, spol. s r.o., Prievidza
Mliekospol, a.s., Nové Zámky
TAURIS NITRA spol. s r.o., Mojmirovce
PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

Rok 2001

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Tvrdošínska mliekareň, s.r.o., Tvrdošín
GiTy – Slovensko, a.s., Martin
Coca – Cola Beverages Slovakia, s.r.o., Bratislava
TSÚ Piešťany, š.p., Piešťany

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Elas, spol. s r.o., Prievidza
Slovnaft VÚRUP, a.s., Bratislava

Rok 2000

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Plastcom, s.r.o., Bratislava
Slovnaft, a.s., Bratislava
Vipotest, s.r.o., Partizánske

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Mliekospol, a.s., Nové Zámky
Tvrdošínska mliekareň, s.r.o., Tvrdošín
Coca – Cola Beverages Slovakia, s.r.o., Bratislava
KLF-ZVL, a.s., Kysucké Nové Mesto
Matador, a.s., Púchov
Topvar, a.s., Topoľčany
Slovnaft SOMEA, a.s., Bratislava
TSÚ Piešťany, š.p., Piešťany

SIEŇ SLÁVY

NÁRODNEJ CENY SLOVENSKEJ VÍTAZI SÚŤAŽE ZA ROKY 2000 -

2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006



Plastcom, s.r.o.,
Bratislava



Slovnaft, s.r.o.,
Bratislava



Vipotest, s.r.o.,
Partizánske



Tvrdošínska
mliekareň, s.r.o.,
Tvrdošín



GiTy - Slovensko, a.s.,
Martin



Coca-Cola Beverages
Slovakia, s.r.o.,
Bratislava



TSÚ Piešťany, s.p.,
Piešťany



U. S. Steel Košice, s.r.o.,
Košice



Slovnaft VÚRUP, a.s.,
Bratislava



Palma-Tumys, a.s.,
Bratislava



PosAm, spol. s r.o.,
Bratislava



Hoechst - Biotika,
spol. s r.o., Martin



Slovenské elektrárne, a.s.,
Atómová elektráreň
Mochovce



Slovenský metrologický
ústav, Bratislava



Mesto Martin



Vipotest, s.r.o.,
Partizánske



Eurocontrol
Slovakia, s.r.o.,
Bratislava



Slovalco, a.s.,
Žiar nad Hronom



SOFTIP, a.s.,
Bratislava



HERMAN Slovakia, s.r.o.,
Revúca



Slovenský ústav
technickej normalizácie,
Bratislava



Fakulta elektrotechniky
a informatiky STU,
Bratislava



Mesto Martin

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu

REPUBLIKY ZA KVALITU 2013

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013



Tatrakon, spol. s r.o.,
Poprad

Nebol udelený titul
vítaz Národnej ceny
Slovenskej republiky
za kvalitu



TNT Express
Worldwide spol. s r.o.



U. S. Steel Košice, s.r.o.,
Košice

Nebol udelený titul
vítaz Národnej ceny
Slovenskej republiky
za kvalitu

Nebol udelený titul
vítaz Národnej ceny
Slovenskej republiky
za kvalitu



CHEMOSVIT FOLIE, a.s.



Úrad jadrového dozoru
SR,
Bratislava



Ministerstvo financií
Slovenskej republiky



Slovenská pošta, a.s.



Slovenská legálna
metrológia, n.o.,
Banská Bystrica



Úrad pre obrannú štandardizáciu,
kodifikáciu a štátne overovanie
kvality



Špecializovaná nemocnica
pre ortopedickú protetiku
Bratislava, n.o.



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO SR
Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15
Tel.: 00421 2 5249 6847

www.unms.sk