

НЕДЕЉА КВАЛИТЕТА 2005

Традиционална манифестација “Недеља квалитета 2005” одржана је по 14. пут у хотелу “Југославија” од 23. до 25. фебруара 2005. године, у организацији предузећа “Пословна политика” а.д., часописа “Квалитет” и Фонда за културу квалитета и изврсност (FQCE).

Скуп је отворио Амир Нурковић, министар за унутрашње економске односе у Савету министара СЦГ. Он је посебно похвалио идеју организатора да се афирмишу позитивни примери из праксе, кроз приказ искустава добитника Оскара квалитета. Министар привреде у влади Републике Србије Предраг Бубало посебно је истакао значај активности на реструктурирању јавног сектора и великих система. Директор предузећа “Пословна политика” и Председник FQCE Владимир Трајковић истакао је неопходност да се очува “пламен квалитета” у нашим условима, указујући на период од протеклих 14 година који је био праћен великим проблемима у привреди који су свакако утицали да се покрет квалитета развија спорије од очекиваног.

На овогодишњем скупу учествовало је више од 200 стручњака из Србије, Црне Горе, Словеније, Хрватске, Македоније и Републике Српске. Саопштено је 42 рада са укупно 49 аутора. Радови су били груписани у 6 сесија по следећим тематским целинама:

Активности FQCE и ревизија награде “Оскар” квалитета: У 2005. години Фонд ће бити ангажован на организацији већег броја скупова и семинара. Поред “Недеље квалитета” у фебруару и “Светског дана квалитета” у новембру, биће организовани курсеви за самооцењиваче односно оцењиваче пословне изврсности, курс за унапређење пословних процеса и benchmarking радионице са примерима добре праксе. Главна активност фонда оријентисана је ка награди за пословну изврсност “Оскар квалитета”. У јануару је извршена ревизија награде, која је промовисана на овом скупу, а FQCE се припрема да се у наредном периоду потпуно равноправно укључи у EFQM, у статусу члана шеме националних партнерских организација, што се очекује до краја 2005.

Главне измене уведене ревизијом награде “Оскар квалитета” су:

- ♦ Промене у структури награде. Главна награда остаје “Оскар квалитета” (5. ниво) али се, уместо плакете, уводе награде за критеријум (4. ниво) и то за оне који по посматраном критеријуму добију бар 80% бодова. Остали нивои остају непромењени (1. Опредељеност за изврсност, 2. Призната изврсност и 3. Финалиста награде);
- ♦ Промена у начину оцењивања. Оцењивачки тим ће имати на располагању 5h, а не 3h као досад, да обавио оцењивање на лицу места;
- ♦ Промена у садржају критеријума. Задржава се модел са 9 критеријума, али се уместо 31 подкритеријума уводи рзаличит број подкритеријума за велика предузећа (31) и мала и средња предузећа (22).

Улога и значај стандарда квалитета и модела изврсности у преструктурирању јавног сектора: У жижи интересовања био је јавни сектор (јавна управа) и велика предузећа (ЕПС, НИС,...). У погледу јавне управе интересантно је искуство Словеније – од 58 управних јединица (општина), 19 је сертификовано по стандарду квалитета а 3 су у припреми да то учине. Изнет је пример да је од 11000 предмета, само 17 решено са закашњењем тј. после дефинисаног рока, са идејом да се сви потребни елементи за одлучивање по предмету прикупљају унутар самих служби а не да то ради грађанин. У сегменту великих система истакнути су кључни проблеми и принципи на којима треба да сае заснива њихово реструктурирање.

Примери добре праксе : У оквиру ове сесије, добитници награде “Оскар квалитета” за 2004 (АД Витал Врбас и Нарцис Поповићи, Шабац) изнели су своја искуства у достизању пословне изврности.

Задовољство заинтересованих страна: Стандард ИСО 9001:2000 ставио је акценат на купца (корисника), док се модели пословне изврности оријентишу на све заинтересоване стране, а то су, поред купаца, запослени, испоручиоци, акционари и друштво.

Интегрисани системи у функцији конкурентности: Разматрани су интегрисани менаџмент системи, који обухватају интеграцију система менаџмента квалитетом (QMS), заштитом животне средине (EMS) односно заштитом на раду (OHSAS).

Управљање пословним процесима: У радовима је посебна пажња посвећена идентификацији пословних процеса, њиховом побољшавању као и индикаторима кључних перформанси.

Може се констатовати да је организатор скупа учинио значајан напор да осмисли скуп поделивши га у тематске целине и настојећи да по свакој од њих окупи водеће експерте из те области, који у својим радовима пружају увид у тему са различитих аспеката. Иако је приступ често глобалан и теоријски, комбиновање са искуствима из практичне реализације омогућује да се оствари увид у целину проблема. За разлику од претходних скупова ове врсте, учесници су били много активнији, ни један период предвиђен за дискусију није протекао без суштинских питања и дискусија, што указује да се у овој области све више и боље ради.

Са аспекта Ентел-а овај скуп је био занимљив из више разлога. Поред увида у актуелно стање проблематике квалитета у нас и у свету и контаката са људима из различитих средина (укључујући и нашег доминантног инвеститора тј. ЕПС), посебну пажњу привлачи проблематика ревизије критеријума награде за “Оскар квалитета”. Раздвајање критеријума награде на групе великих односно малих и средњих предузећа и евидентне тешкоће са пријављивањем кандидата за награду указују да би за Ентел могло бити веома корисно да се већ у 2005. пријави на конкурс за награду (катеорија малих и средњих предузећа, до 250 запослених). Конкурс је отворен и пријављивање (подизање материјала) трајаће до 30/04/2005. а онда следи припрема материјала (вероватно до јуна 2005.), посете оцењивачких тимова (у септембру), доношење одлуке (октобар) и додела награде (новембар 2005). Треба истаћи да је главна добит од учешћа на конкурс могућност да се пословни процеси још више побољшају, да се у јавности декларишемо још јасније као фирма која подржава покрет квалитета а свака награда (по критеријуму или укупна) додатно би нас афирмисала у окружењу и побољшала позицију на тржишту.

Шеф Службе QMS

Др Радослав Раковић, дипл.инж.

Београд, 28/02/2005.