

# STRATEGIE

## Národní politiky kvality 2011-2015

### Příloha č. 4

# NÁRODNÍ CENA KVALITY ČR



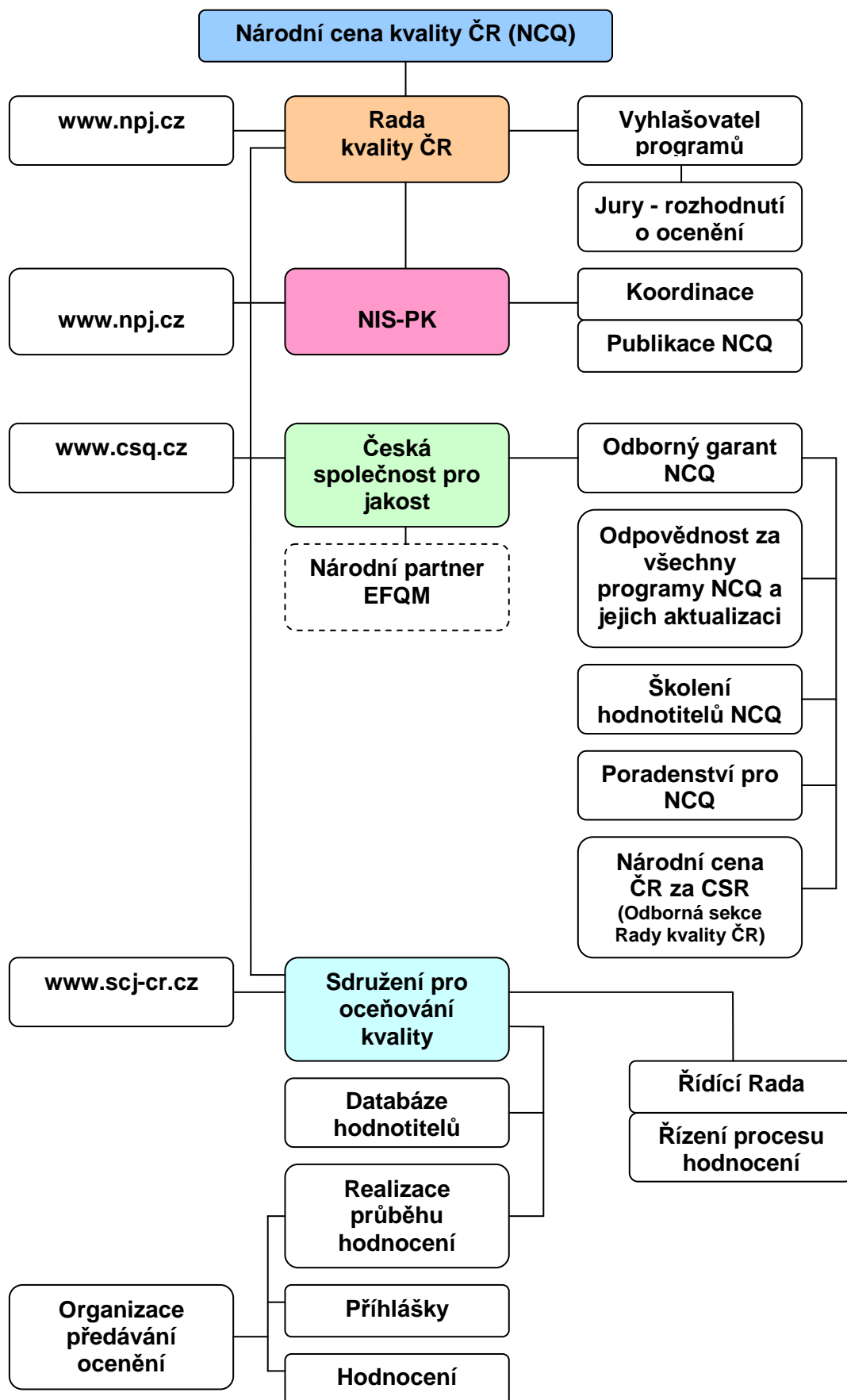
NÁRODNÍ  
CENA KVALITY  
ČESKÉ REPUBLIKY

### **Obsah:**

- 1. Programy Národní ceny kvality**
- 2. Charakteristika modelů**
  - 2.1 Model START**
  - 2.2 Model START PLUS**
  - 2.3 Model EXCELENCE**
  - 2.4 Model CAF**

# I. PROGRAMY NÁRODNÍ CENY KVALITY (NCQ)

## 1. Schéma zabezpečení programů NCQ



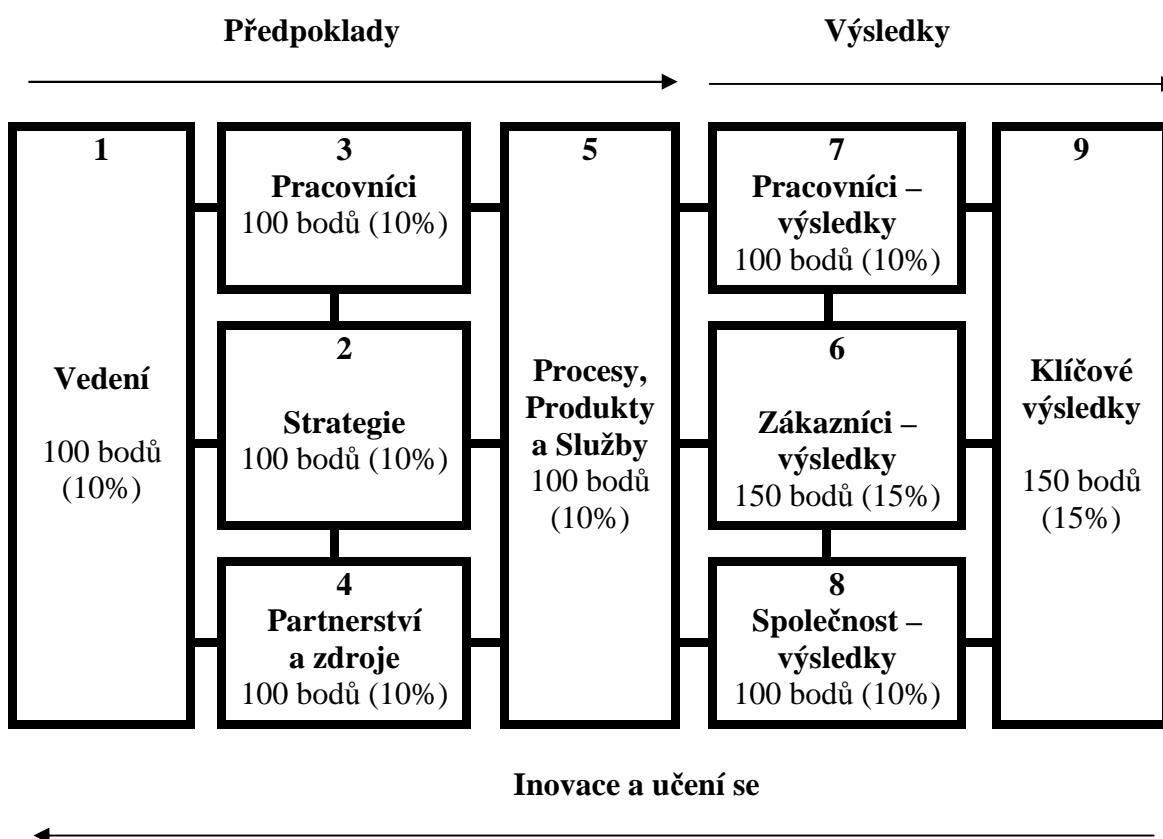
## 2. Zásady programů NCQ

## NÁRODNÍ CENA KVALITY ČR

Modely Národní ceny kvality ČR vycházejí z Modelu EXCELENCE EFQM. Tento model vyhlásilo v roce 1998 16 špičkových evropských firem (Siemens, Volkswagen a další) pod heslem „podnikatelé pomáhají podnikatelům“. Model EFQM je efektivním nástrojem vedoucím ke změně kultury a k dosahování úspěšnosti a mezinárodní konkurenceschopnosti organizace. Je to ojedinělý manažerský nástroj vycházející z principů TQM (Total Quality Management), není však typickým modelem managementu kvality protože zahrnuje a posuzuje všechny aktivity vedení organizace jak směrem k zaměstnancům, tak i zákazníkům, dodavatelům, konkurenci (benchmarking) i společnosti (principy SCR). Zabývá se především dosaženými výsledky a ekonomikou firmy.

Základními metodami, které model využívá jsou SEBEHODNOCENÍ a BENCHMARKING.

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



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

### 3. Modely NCQ (2011 – 2015)

Počínaje rokem 2010 rozhodla Rada kvality ČR , že vzhledem k náročnosti modelu Excellence EFQM vytvoří pro podnikatele v ČR modely START a START PLUS, jejichž cílem je usnadnit podnikům, zvláště malým a středním snadnější cestu k aplikaci plného modelu a využívání jeho vynikajících možností zvyšování výkonnosti.

Pro období 2011-2015 jsou připraveny k aplikaci modely:

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

Pro modely START, START PLUS a CAF byly vydány pro lepší informovanost publikace, které jsou k dispozici na [www.npj.cz](http://www.npj.cz) a v NIS-PK (Národním informačním středisku podpory kvality).

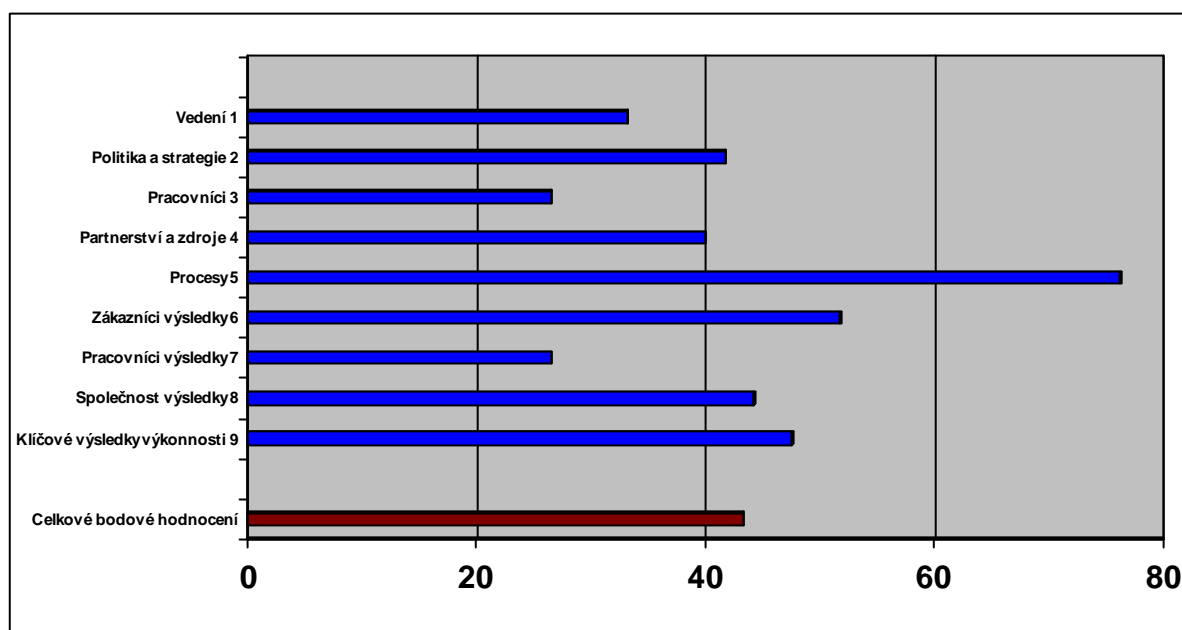
## II. CHARAKTERISTIKA MODELŮ START, START PLUS, EXCELENCE a CAF

### 2.1 MODEL START

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

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

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



Realizací modelu START je pověřeno Sdružení pro oceňování kvality (SOK). To zašle zájemci na požádání dotazník k vyplnění a sjedná s ním postup hodnocení. Hodnocení může provést i vyškolený auditor po ukončení dozorového nebo recertifikačního auditu, a to při jedné návštěvě u zákazníka. To přinese i úsporu nákladů zákazníka.

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

## 2.2 Model START PLUS

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

U části PŘEDPOKLADY jsou to Přístup, Aplikace, Měření a Zlepšování.  
U části VÝSLEDKY je nutno sledovat Trendy, Cíle a Srovnání.

Pro aplikaci modelu je opět k dispozici aplikační příručka. Tento model již vyžaduje jak hodnocení sebehodnotící zprávy, tak i hodnocení na místě vyškoleným hodnotitelem.

Realizací modelu je opět pověřeno Sdružení pro oceňování kvality ( [www.sokcr.cz](http://www.sokcr.cz)), kde je možno obdržet všechny potřebné informace a podklady Ty lze získat i v Národním informačním středisku podpory kvality (NIKS-PK) , [www.npj.cz](http://www.npj.cz)

Pokud hodnocení dopadne pozitivně, získá firma ocenění ÚSPĚŠNÁ ORGANIZACE (FIRMA) s platností na tři roky (od 2011). Následně se může přihlásit do programu EXCELENCE.

## 2.3 MODEL EXCELENCE

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

### 2. Evropská studie provedená v letech 2005 a 2006

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

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

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

Měřítko ( ukazatele):

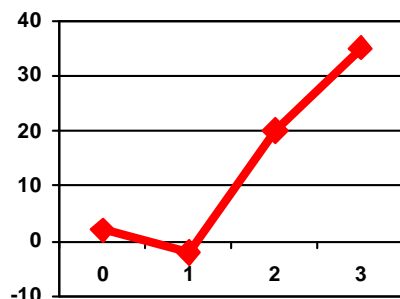
- Hodnota akcie (výnosy z nákupu a držení akcií)
- Tržby
- Náklady
- Provozní příjem
- Jiná měřítko

Rozsah studie: 120 dvojic podniků, z toho 85 evropských

## Výsledky zvýšení výkonnosti u vítězů Cen oproti srovnatelným organizacím:

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

### Hodnota akcie



### Poselství této studie

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

## 2.4. Model CAF

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

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

Použitá metodika hodnocení:

Proces sebehodnocení je uveden v publikaci vydané Národním informačním střediskem podpory kvality č. 40 (Společný hodnotící rámec – CAF CZ 2009), v části „Doporučení pro postup aplikace modelu CAF“. Tento postup je pro organizace závazný.

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

Statut modelu CAF je ke stažení v elektronické podobě na stránkách Sdružení pro oceňování kvality [www.sokcr.cz](http://www.sokcr.cz) a Národní politiky kvality [www.npj.cz](http://www.npj.cz).

Publikaci Společný hodnotící rámec CAF CZ 2009 je možné získat v elektronické i tištěné podobě. Publikaci lze objednat na e-mailu: [info.npj@npj.cz](mailto:info.npj@npj.cz).

## Struktura modelu CAF

