

PRIMENA MODELA POSLOVNE IZVRSNOSTI U SREDNJEM OBRAZOVANJU

Kovačev Željka dipl ecc

Srednje obrazovanje – zainteresovane srtane



EFQM model poslovne izvrsnosti (izuzetnosti)

- Faza poslovne izvrsnosti je najmlađa faza upravljanja kvalitetom. Nastala je razvojem TQM koncepta.
- Evropska fondacija za upravljanje kvalitetom definisala **izvrsnost** kao najbolju praksu u upravljanju organizacijom i postizanju rezultata.
- Izvrsne organizacije trajno ostvaruju izvanredne rezultate koji ispunjavaju ili prevazilaze očekivanja svih njihovih interesnih grupa.

Sistem EFQM modela izuzetnosti

... sastoji se iz tri elementa



Šta je EFQM model izvrsnoti?

EFQM model izvrsnost predstavlja praktičan alat za:

- samoprocenjivanje
- poređenje sa drugim organizacijama
- postavljanje sistema upravljanja organizacijom
- utvrđivanje oblasti poboljšanja rada i rezultata

Ko koristi EFQM model izvrsnosti?

EFQM je najšire primenjivan model poslovne izvrsnosti u Evropi. Jednako uspešno se primenjuje i u profitabilnim i u neprofitabilnim malim i velikim organizacijama.

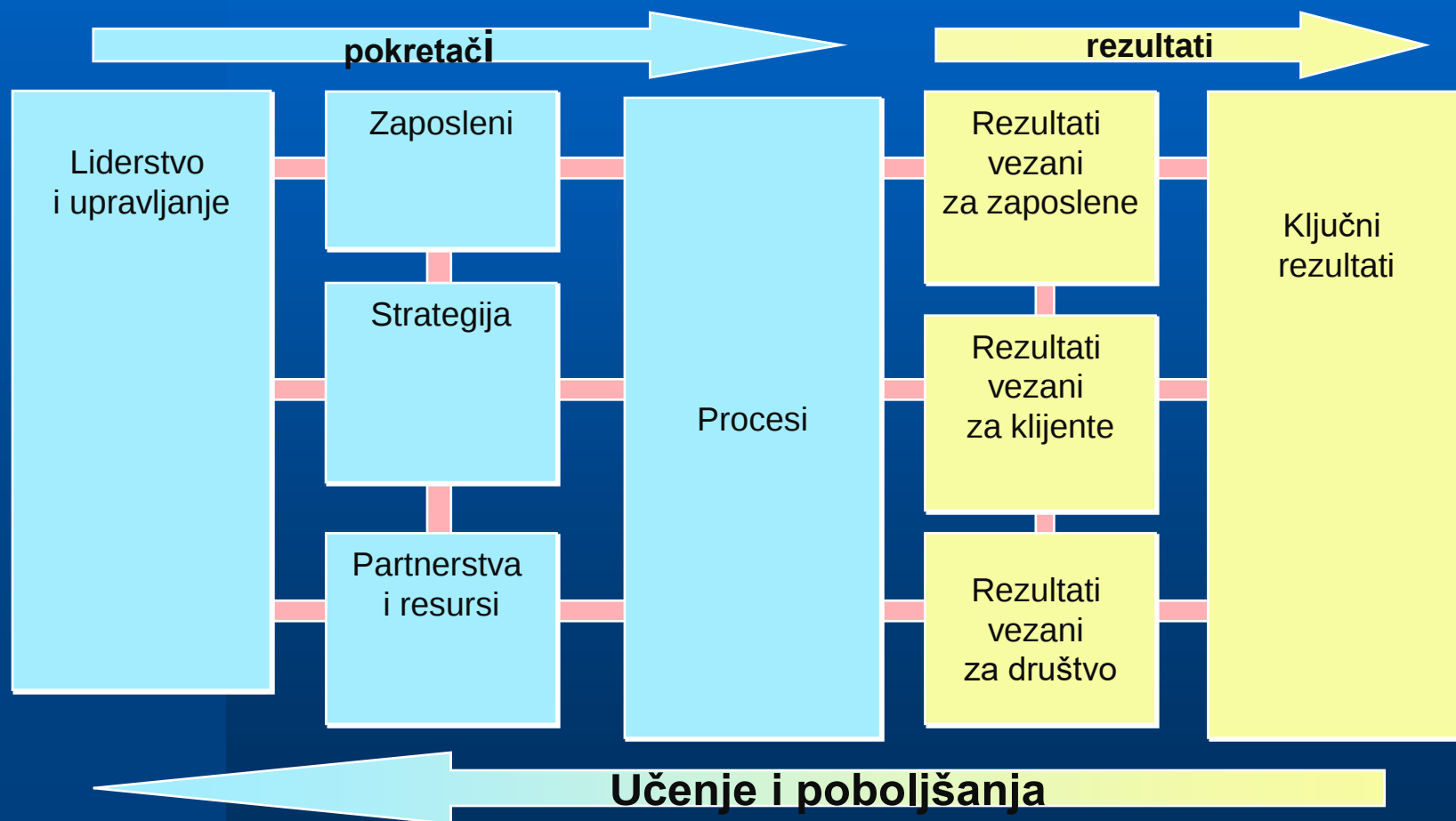
Koriste ga preko 30.000 organizacija i kompanija u svrhu poboljšanja sopstvenih performansi i unapređenja poslovanja.

Kako EFQM funkcioniše?

Ključna karakteristika EFQM modela je njegova upotreba za samoprocenjivanje.

Tokom samoprocenjivanja organizacije rangiraju sebe kroz detaljno zadatih 9 kriterijuma EFQM modela.

9 ključnih oblasti EFQM modela

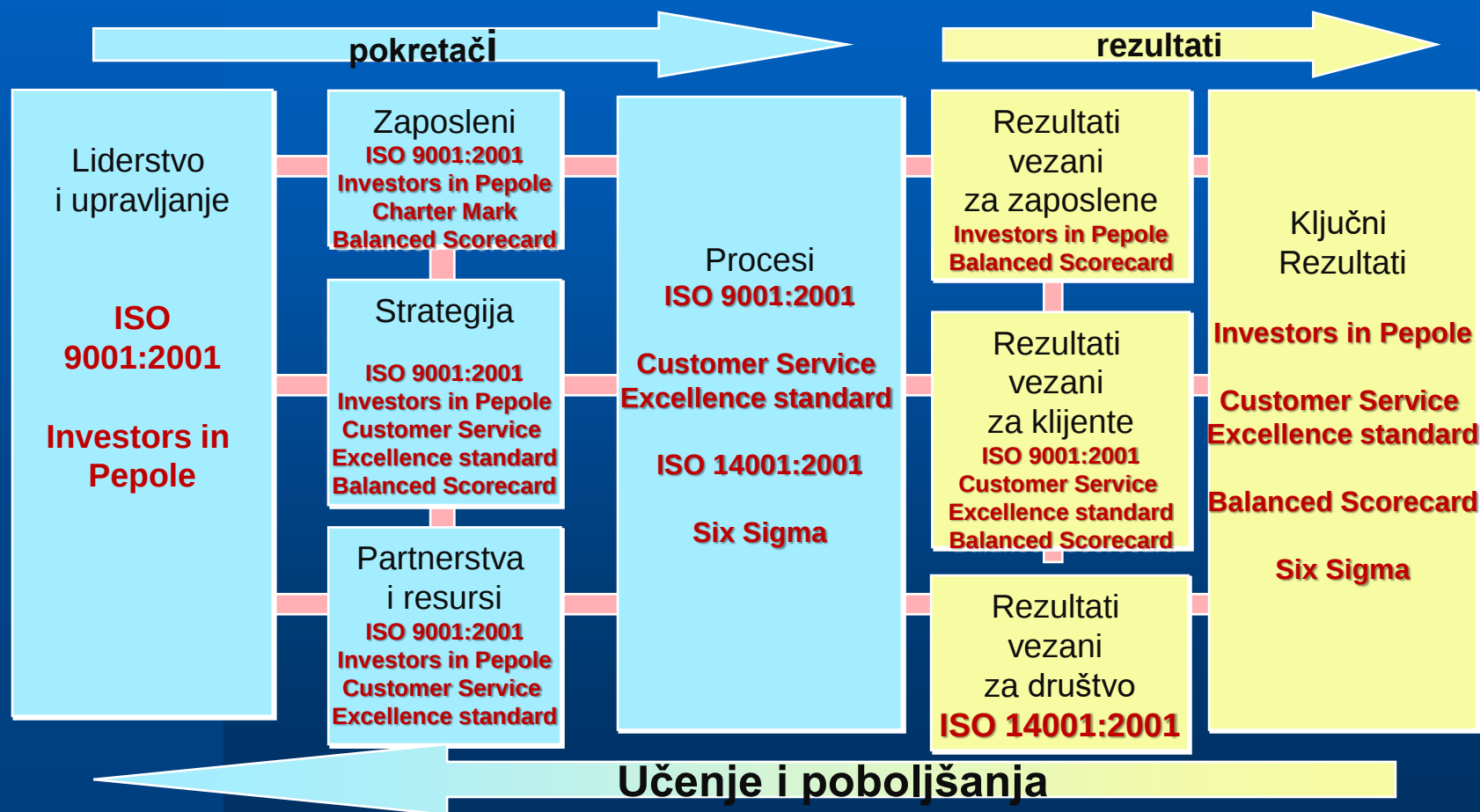


Da li je EFQM standard kvaliteta?

NE, EFQM model poslovne izvrsnosti nije standard nego menadžerski okvir za organizacione sisteme upravljanja.

Ipak, kao i svaki drugi model poslovne izvrsnosti zasnovan je na TQM modelu, pa iz tog razloga u sebi sadrži elemente sistema menažmenta kvaliteta (QMS) i menadžment alate, tehnike, i sisteme kao što su ISO 9001, ISO 14001, Six Sigma, Investors in People, Customer Service Excellence standard...

Sistemi standarda kvaliteta integrisani u EFQM modelu



EFQM model poslovne izvrsnosti u srednjem obrazovanju u Srbiji

- U saradnji sa Ministarstvom prosvete Republike Srbije i Pokrajnskim ministarstvom prosvete i kulture Donje Saksonije, Nemačka, GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (exGTZ) GmbH) je 2009. inicirao ogled regionalnog školskog razvoja i podsticanja zapošljavanja.
- Ovaj ogled je dobio naziv Regionali centri kompetencija i skraćenicu ReCeKo. Ukupno dvanaest srednjih škola iz Srbije je učestvovalo u ovom ogledu. U periodu od 2009.-2013. učesnici ReCeKo programa sa većim ili manjim uspehom radilo je na implmentaciji EFQM modela svojim školama.

Receko – Proreko projekat

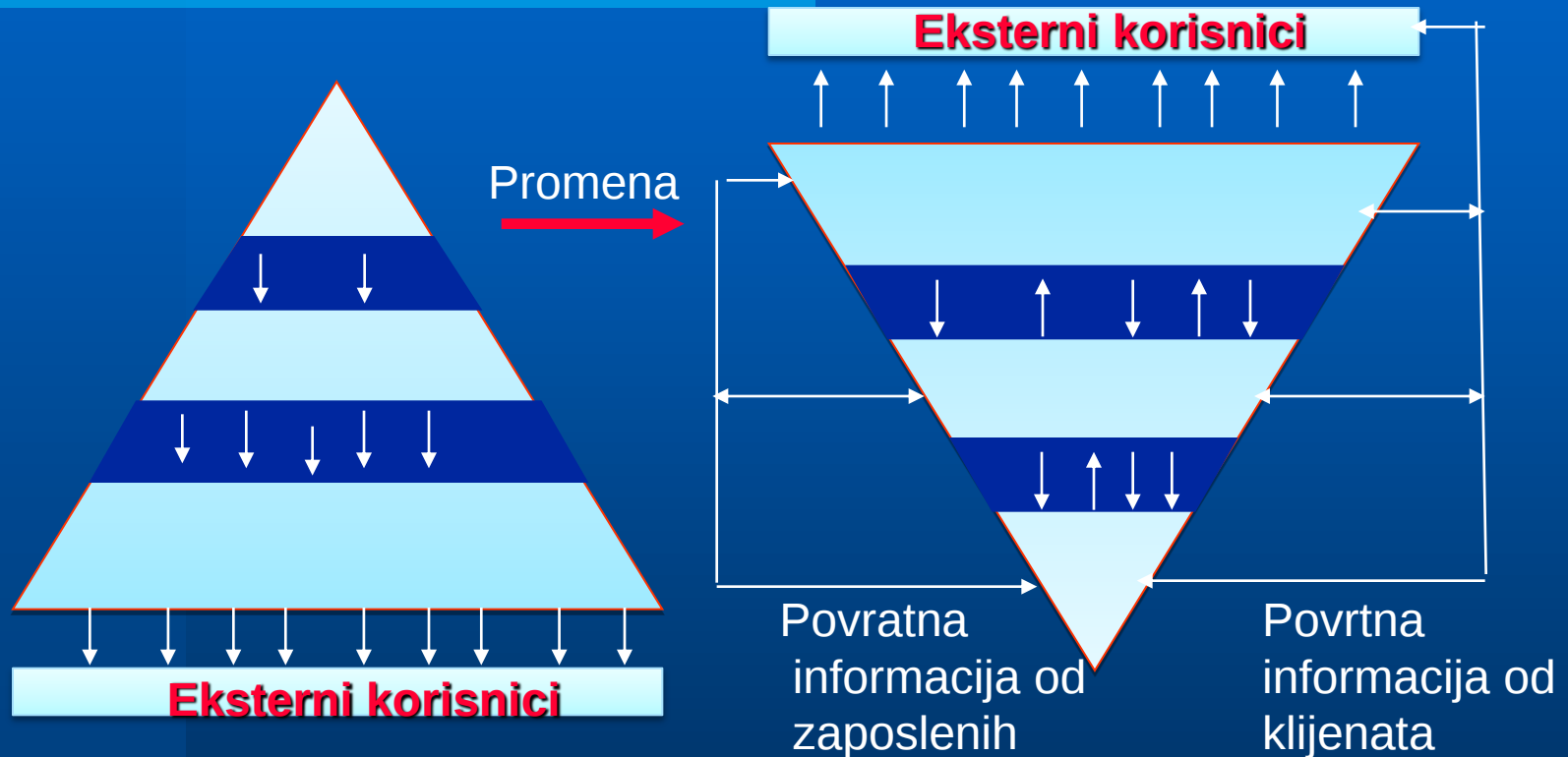
- Svu potrebnu pomoć u vidu obuka i savetovanja škole su preko GIZ Srbija dobile od eksperta iz Donje Saksonije u Srbiji i u Nemačkoj. Obuku su prošli direktori škola i po jedan rukovodioc kvaliteta iz svake škole.



Primer dobre prakse primene modela poslovne izvrsnosti u srednjem obrazovanju u Srbiji

- Implementacija modela poslovne izvrsnosti u školama učesnicama ReCeKo projekta nije dostigao isti uspeh u svim školama.
- Jedna od škola učenica projekta je otišla najdalje, a to je Ekonomsko-trgovinska škola Bečej.
- Na samom početku projekta bilo je jasno da škola mora biti transformisana jer dotadašnji način upravljanja i funkcionisanja nije bio pogodna infrastruktura za primenu modela poslovne izvrsnosti.

Promene koje treba da obezbede strukturu za održivi rast škole



*Organizacija orijetnisana na
i interno okruženje i kontrolu*

*Organizacija orijentisana na
klijente*

Koraci u izgradnji menadžmenta kvaliteta škole

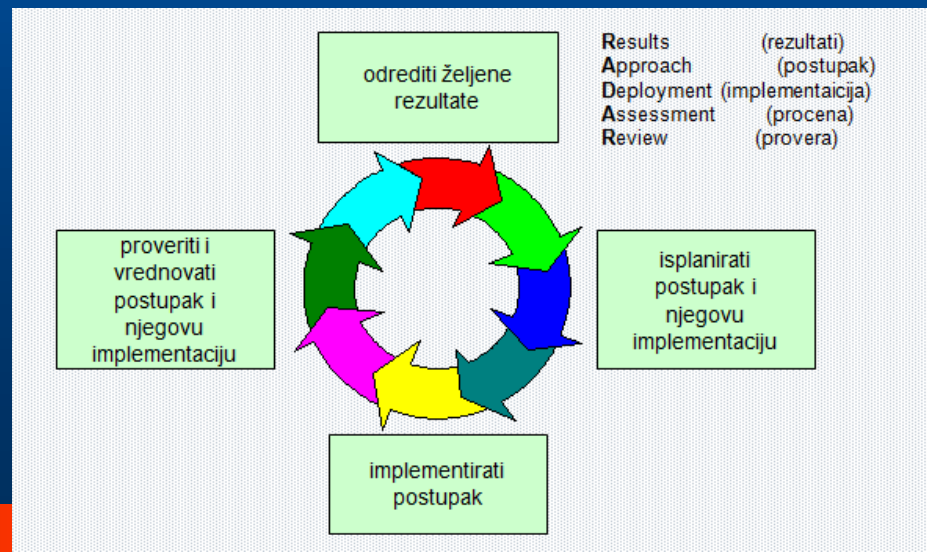
1. Revizija misije, vizije, vrednosti koje škola neguje
2. Definisanje nove organizacione strukture
3. Konstituisanje tima za upravljanje kvalitetom i imenovanje rukovodioca kvaliteta
4. Izrada dokumentacije sistema kvaliteta i implementacija iste (priručnik za menadžment, procedure, zapisi)
5. Definisanje/nabiranje procesa
6. Izrada mape procesa

Koraci u izgradnji menadžmenta kvaliteta škole

7. Usklađivanje procesa, strukture ciljeva i organizacione šeme
8. Detaljno opisivanje i razrađivanje procesa
9. Dodeljivanje procesa vlasnicima procesa
10. Revidiranje procesa
11. Optimizovanje procesa
12. Godišnja samoprocena po EFQM modelu izvrsnosti
13. Projektovanje i primena Dokument Menadžment Sistema

Rezultati uspostavljanja menadžmenta kvaliteta škole

- Uspostavljen menadžment kvaliteta doneo je školi veliki napredak u funkcionisanju škole koji je zabeležen svake godine kroz sistem kontrolinga i preko rezultata godišnjeg samoocenjivanja po EFQM modelu.
- Nakon svako ciklusa kontrolinga primenom RADAR logike predložena su i izvršena poboljšanja na mestima na kojima su zabeleženi slabiji rezultati.



Spoljašnja evluacija poslovne izvrsnosti Ekonomsko- trgovinske škole Bečej

- Cilj – dobijanje EFQM certifikata Committed to Excellence
- Pomoć od Centra za izvrsnost iz Nimberga i GIZ Serbia
- Finansijski problemi opredelili su školu za konkurs FQCE - Oskar kvaliteta

Uspeh! 679/100 krit 5 83/100



Šta nam je donela promena?

- Nova, jasno definisana organizaciona struktura dala je jasan okvir za podelu poslova i odgovornosti
- Identifikacija procesa, izrada mape procesa, dodeljivanje procesa vlasnicima, opisi radnih mesta takođe su pomogle da se radni zadaci adekvatno podele i kontrolišu
- Uspostavljanje sistema dokumentacije daje jasan okvir i instrukcije zaposlenima da obavljaju radne zadatke a istovremeno je uspostavljen efikasniji sistem kontrole
- Upravljanje preko ugovaranja ciljeva na svim nivoima nam je omogućio da zadaci budu adekvatno podeljeni, i da efekti rada budu merljivi i u nastavi i u ostalim poslovima u školi
- Implementacija dokument menadžment sistema (DMS) omogućila je zaposlenima da imaju pristup školskoj dokumentaciji u svakom momentu sa svakog mesta u školi i van nje. Ostvarena je ogromna ušteda u troškovima kopiranja i arhiviranja dokumentata, poboljšana komunikacija među zaposlenima, a direktor je imao jasniju sliku o produktivnosti zaposlenih i veći stepen kontrole izvršenja zadataka
- Sve navedeno je pomoglo da škola radi efikasnije, a i da naši učenici dobiju viši kvalitet obrazovanja. Takođe uspostavljene su kvalitetnije i čvršće veze sa svim socijalnim partnerima.

Kvalitet nije odredište nego putovanje...



Hvala na pažnji...