



VANJSKOTRGOVINSKA KOMORA BOSNE I HERCEGOVINE  
СПОЉНОТРГОВИНСКА КОМОРА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ

**-IV Konferencija kvaliteta BiH-  
SARAJEVO**

**ZNAČAJ DRŽAVNE NAGRADE ZA KVALITET ZA PRIVREDU BIH**

Krajem 80-tih godina u BiH se u Privrednoj komori BiH i tadašnjem Udruženju za kvalitet na nivou BiH, raspravljalo o mogućnosti, između ostalog, uvođenja Državne nagrade za kvalitet- odnosno Republičke nagrade na cijelom području BiH u svim oblastima djelatnosti a posebno u privredi.

Ta inicijativa je zdušno podržana u sektoru privrede i u firmama od strane privrednika, ali nažalost, njena realizacija do današnjih dana nije se realizovala. Zbog poznatih okolnosti u kome je većina firmi devastirano, u velikom procentu, nije se moglo o tome razgovarati jer su prioriteti bili na revitalizaciji i obnovi, što je i djelomično i uspjelo.

**U današnjem vremenu može se ponovo razgovarati i mislimo da je pravi trenutak upravo sad da se ponovo pokreće ta inicijativa.**

Ako se osvrnemo na ostale zemlje u svijetu i posebno u Evropi, može se konstatirati da je proces uvođenja u toku i svake godine sve više zemalja uvodi nagradu za kvalitet i sve više preduzeća učestvuju u tome.

Postavlja se vrlo važno pitanje šta preduzeća dobivaju uvođenjem Državne nagrade za kvalitet.

Ilustracije radi, podaci sa kojima raspolažemo su vrlo upečatljivi, a izmjerili su ih, tko drugi, nego Amerikanci?

Američki kongres je 1987.god. donio zakon kojim je pokrenut projekat pod nazivom „**Baldrige-ov nacionalni program kvaliteta**“ u okviru koga je ustanovljena „**Nagrada za kvalitet Malcom Baldrige**“, čiji su osnovni ciljevi da se širom zemlje unapredi svijest o značaju kvaliteta, oda priznanje američkim firmama koje su ostvarile najveća dostignuća u oblasti kvaliteta, i da se objave, promovišu i učine dostupnim najuspješnije poslovne strategije u ovoj oblasti. Nagrada je dobila ime po **Malcolmu Baldrige-u**, ministru trgovine SAD. Danas se nagrada „Malcolm Baldrige“ smatra najvišim priznanjem na svijetu za izvanredna dostignuća u oblasti kvaliteta, a nagradu dodjeljuje svake godine lično predsjednik SAD na posebnoj svečanosti pod nazivom „**U potrazi za izuzetnim ostvarenjima**“.

Dobitnici Nagrade za kvalitet u kategoriji malih i srednjih preduzeća ostvarili su **rast prihoda od nevjerovatnih 63% i prodaje od 39% u uporedbi sa onima koji nisu dobili**. U kategoriji velikih preduzeća **ostvaren rast od 48% u ukupnom prihodu te porast od 37% od prodaje**. Uz finansijsku dobiti (ako pobjedite, naravno) firme su izrazile da su dobile i time što je temeljito prostudirano stanje u firmi, dobiven uvid u vrhunsku svjetsku praksu, usporedili su se sa ostalim firmama, te od tima nezavisnih stručnjaka dobivena je analiza i preporuke za poboljšanje. Upoređenjem ukupnih rezultata firmi-pobjednika i vrednosti njihovih dionica na tržištu sa prosječnim američkim firmama, pokazalo se da firme nadmašuju prosečne firme u odnosu 4:1, što je nevjerovatno. Zanimljivo je da firme-dobitnici nagrade postižu najveći stepen napredovanja i usavršavanja godinu dana nakon dobijanja nagrade, što se tumači činjenicom da nagrada predstavlja poseban motiv za sve zaposlene u organizaciji.

Kriteriji za dodjeljivanje nagrade „Malsolm Baldrige“ igraju ključnu ulogu u nastojanjima da unaprijedi rad američkih kompanija i sačinjavaju 7 kategorija: **liderstvo, strateško planiranje, fokus na kupca i tržište, informacije i analize, fokus na ljudske resurse, proces menadžment i poslovni rezultati**. Maksimalan broj poena je 1000 a pokazalo se da najuspješnije firme mogu da sakupe nešto više od 700 poena. Ove kriterijume danas koriste hiljade firmi svih profila i djelatnosti za procenu kvaliteta svog rada, ali kao i sredstvo za obuku i unapređenje svojih radnih procesa, poslova i aktivnosti, čime su Baldrige program i nagrada postali najodgovorniji i najzaslužniji za to što se kvalitet u SAD danas smatra nacionalnim prioritetom. Mnoge kompanije-dobitnici nagrade poput Motorole i Westinghousa, znajući da od kvaliteta njihovih spoljnih dobavljača zavisi i kvalitet njihovog rada, i da oni predstavljaju kritičnu kariku u njihovom procesu, uslovljavaju svoje dobavljače da i sami konkurišu za nagradu i primjenjuju njene kriterijume.

Pored ove najprestižnije nagrade u svijetu, koja se zasniva na EFQM modelu, postoje i druge nagrade kao što su:

- Presidents Quality Award Program - namjenjen državnim organizacijama,
- European Quality Award - najprestižnija evropska nagrada i namjenjena je velikim preduzećima i poslovnim jedinicama, operacijskim jedinicama unutar preduzeća, organizacijama javnog sektora, malim i srednjim preduzećima.
- i European Quality Award for SMEs - podržan od strane Evropske komisije, kao i regionalne nagrade za kvalitet: AQA - Austrijska nagrada za kvalitet, Češka nacionalna nagrada, Belgijska, Njemačka, Švedska i dr.

Upoznavanjem sa kriterijima za nagradu, pomoći će našim menadžerima i firmama da steknu uvid u to kojim radnim procesima i vrednostima se pridaje najveći značaj u najboljim kompanijama na svijetu, i da sami, kroz analizu svojih procesa i aktivnosti počnu da se upoređuju ne sa bilo kim, već sa najboljima na svijetu.

To, prije svega, firme u BiH žele i očekuju od uvođenja ove nagrade.

Sarajevo, 12. nov. 2009.

Pripremio:  
Čehajić Midhat, dipl.ing.