



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

www.unms.sk
www.npkssr.sk

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA

O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI



2016

7. - 8. december 2016

Hotel Bratislava, Bratislava

Motto:

**„Kvalitou a spoločenskou
zodpovednosťou sa stávame
výnimočnými.“**



13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI 2016

Stalo sa už veľmi peknou tradíciou, že sa odborníci, nadšenci a priaznivci, ktorým ide o dosiahnutie výnimočnosti v organizáciách, každoročne stretávajú na medzinárodnej konferencii o kvalite. Mnohí z nich sú sami veľmi úspešní a v očiach verejnosti aj výnimoční.

Tradícia bude dodržaná i tento rok a Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR organizuje v poradí už 13. ročník tejto konferencie. Kvalita spolu so spoločenskou zodpovednosťou zabezpečujú úspešnosť a konkurencieschopnosť organizácií. V rámci konferencie sa tak otvára priestor, kde budú okrem kvality prezentované i úspechy v oblasti spoločenskej zodpovednosti, a z toho istého dôvodu sa aj do názvu konferencie pridala oblasť spoločenskej zodpovednosti.

Pre úspešné firmy je totiž spoločenská zodpovednosť pri-

rodzenou a neoddeliteľnou súčasťou ich činnosti.

Veríme, že tak ako po iné roky, aj tento rok sa konferencia stretne s veľkým pozitívnym ohlasom. Pre účastníkov je pripravená pestrá ponuka príspevkov, kde si každý, kto sa zaujíma o kvalitu a spoločenskú zodpovednosť, nájde to svoje. Cieľom konferencie je upriamiť pozornosť účastníkov z mnohých oblastí na jeden cieľ – hľadať spôsob, ako byť úspešný, výnimočný či konkurencieschopný a najmä uspokojovať požiadavky všetkých zainteresovaných strán. Tento cieľ sa týka nielen podnikateľskej sféry, ale aj oblasti verejnej správy.

Začiatok prvého dňa konferencie bude patriť organizáciám, ktoré dokázali svoju výnimočnosť a stali sa víťazmi v súťaži Národná cena SR za kvalitu 2016. Slávnostným spôsobom budú uvedení do Sieň slávy. Nasledovať budú prezentácie

organizácií, ktoré vo svojich príspevkoch priblížia najlepšie praktiky, na základe ktorých dosiahli svoje úspechy nielen na Slovensku, ale i v rámci Európy. Predstavia sa Vám organizácie z oblasti automotive, obchodu, cestovného ruchu, hotelierstva i verejnej správy. Vo večerných hodinách je pre účastníkov pripravené spoločenské posedenie, kde bude príležitosť zoznámiť a porozprávať sa s „kolegami z brandže“ a nebudete chýbať ani kultúrny program.

Druhý deň bude konferencia pokračovať prezentovaním prístupov a aktivít, ktoré dokazujú, že byť výnimočným a úspešným je v prvom rade záležitosťou ľudí a ich prístupu za pomoci vhodných nástrojov a metód manažérstva.

A čo dodať na záver?

Každý, kto chce byť úspešný a má záujem učiť sa od tých, čo to už dosiahli, by nemal na konferencii chýbať.

Motto:

„Kvalitou a spoločenskou zodpovednosťou sa stávame výnimočnými.“

7. - 8. december 2016

Hotel Bratislava, Bratislava



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

www.unms.sk
www.npkssr.sk

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI 2016

Organizátor konferencie:



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Útvar kvality
Štefanovičova 3
P. O. Box 76
810 05 Bratislava 15

Tel: +421 2 57 485 121, 315
Fax: +421 2 52 491 713
E-mail: kvalita@normoff.gov.sk
www.unms.sk

Spoluorganizátor:

centrum
výnimčnosti
a zodpovedného
podnikania 

Centrum výnimčnosti a zodpovedného podnikania, o.z.

Okružná 14
919 34 Biely Kostol

Tel.: +421 948 491 801
E-mail: cvzp@cvzp.sk
www.cvzp.sk

Partneri konferencie:

VYSOKÁ ŠKOLA
MANAŽMENTU

CityUniversity
of Seattle

SCHEIDT&BACHMANN 

ČESKO SLOVENSKÝ ODBORNÝ ČASOPIS
KVALITA
SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ



PROGRAM KONFERENCIE

7. december 2016

12.00 – 13.00 **Registrácia účastníkov**

13.00 – 13.15 **Otvorenie konferencie, príhovor zástupcu ÚNMS SR**

13.15 – 13.30 **Uvedenie víťazov Národnej ceny SR za kvalitu 2016 do Siene slávy**

13.30 – 14.00 **Cesta spoločnosti SEOYON E-HWA AUTOMOTIVE SLOVAKIA od Národnej ceny SR za kvalitu k R4E**

Miroslava Rybárová, Acting Financial Manager, Seoyon E-HWA Automotive Slovakia s.r.o.

Andrea Baniari, HR specialist, Seoyon E-HWA Automotive Slovakia s.r.o.

Skúsenosti víťaza NCSRK 2014, spoločnosti SEOYON E-HWA AUTOMOTIVE SLOVAKIA, s modelom výnimočnosti EFQM a procesom hodnotenia v rámci R4E - Recognised for Excellence, kde spoločnosť ako prvý podnikateľský subjekt na Slovensku získala ocenenie 5-STAR.

14.00 – 14.30 **Čo sa skrýva pod kapotou 7-ročnej záruky?**

Radim Skála, manažér kvality, Kia Motors Slovakia s.r.o.

Už je tomu takmer 10 rokov, čo sa na európskom trhu objavil prvý automobil so 7-ročnou zárukou. Bezprecedentná novinka a ústretový krok voči zákazníkom, ktorý doteraz nikto z konkurentov neprekonal. Podme sa spolu s odstupom času pozrieť na to, ako ho hodnotí samotná automobilka a ako sa zmenilo jej vnímanie očami laickej i odbornej verejnosti.

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI 2016

14.30 – 15.00 **Na cestě k excelenci**
Martin Martinov, manažér kvality, AHOLD Czech Republic, a.s.

Ahold ČR získal trikrát Národní cenu kvality ČR (2011, 2014, 2015) a v roku 2016 sa zúčastnil súťaže Európska cena za kvalitu ako prvá organizácia z ČR po 25 rokoch existencie súťaže. Obsahom prezentácie je, „čo je k tomu potrebné“, aký bol priebeh, očakávania a hodnoty pre firmu a pre zamestnancov a rôzne informácie tak trochu „zo zákulisia“.

15.00 – 15.30 **Občerstvenie**

15.30 – 16.00 **EFQM Excellence Award – zkušenosti z ročníku 2016**
Vladimír Braun, hodnotitel európskej ceny za kvalitu, konateľ Business Excellence CONSULTING s.r.o.

Prehľad procesu EFQM Excellence Award na základe skúsenosti hodnotiteľa z ročníka 2016. Poslucháči sa dozvedia ako vyzerá proces účasti v súťaži pre hodnotenú organizáciu a ako člena hodnotiteľského tímu. Krátko budú okomentované i celkové výsledky EFQM Excellence Award 2016.

16.00 – 16.30 **Řízení organizace dle klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI)**
Tomislav Vaněk, manažér kvality, Krajský úřad Libereckého kraje

Príspevok sa riadi základnou filozofiou, ktorú možno vyjadriť: „Čo sa nedá zmerať, to nemožno zlepšiť!“ Bude sa venovať otázkam riadnej správy vecí verejných a ukazuje na tri základné typy ukazovateľov, kde je uplatňovaný KPI. Pre ilustráciu sú uvedené príklady sledovania výsledkov a trendov niektorých ukazovateľov, ktoré krajský úrad pravidelne sleduje a vyhodnocuje. V ďalšom je príspevok venovaný modelu výnimčnosti EFQM, MA 21 a spoločenskej zodpovednosti (CSR). Ďalej je venovaná pozornosť používaniu CSF, KPI a KGI v procesoch, ktoré má úrad zavedený a je to demonštrované aj na praktickom príklade. Záverom je ukážka toho, ako CSR súvisí s modelom výnimčnosti EFQM. Končí strategickým prístupom k zainteresovaným stranám regiónu.



PROGRAM KONFERENCIE

7. december 2016

16.30 – 17.00 **Spoločenská zodpovednosť v Lidli, integrálna súčasť našej filozofie**
Tomáš Bezák, vedúci oddelenia komunikácie, Lidl Slovenská republika, v.o.s.

Naším cieľom je ponúkať zákazníkom najvyššiu kvalitu za najvýhodnejšiu cenu. V každej oblasti, v ktorej pôsobíme, sa preto snažíme o maximálnu kvalitu a efektivitu. Všetky naše aktivity v oblasti spoločenskej zodpovednosti vychádzajú z uvedených princípov a z motta: „Kto sa prestane zlepšovať, prestane byť dobrým.“ Denne si stanovujeme a naplňame ciele v piatich oblastiach: sortiment, zamestnanci, životné prostredie, spoločnosť a obchodní partneri.

17.00 – 17.30 **Implementácia podmienok kvality poskytovania sociálnej služby na platforme systémov manažérstva kvality**
Ján Čupka, poradca, metodik, školiteľ a posudzovateľ v systémoch manažérstva, JKC, Hybe

Príspevok reflektuje viacročné skúsenosti trénera, konzultanta a audítora s implementáciou legislatívnych požiadaviek na kvalitu u poskytovateľov sociálnych služieb v SR a ČR s využitím princípov viacerých modelov systémov manažérstva kvality. Autor čerpá z projektových skúseností podpory implementácie štandardov kvality v oblasti sociálnych služieb. Prezentované závery umožnia poskytovateľom sociálnych služieb efektívny, transparentný a konzistentný prístup pri definovaní a realizácii projektu implementácie špecifických rezortných požiadaviek na podmienky kvality poskytovania sociálnych služieb.

17.30 – 18.00 **Diskusia, záver 1. dňa konferencie**

18.00 – 19.00 **Večera**

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI 2016

19.00 – 23.00 **Vystúpenie hudobnej formácie Milo Kráľ band,
spoločenské stretnutie účastníkov konferencie**



MILO KRÁĽ BAND



PROGRAM KONFERENCIE

8. december 2016

9.00 – 9.25

Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu – inovatívny a dobrovoľný nástroj pre zvýšenie konkurencieschopnosti subjektov pôsobiacich v turizme

Lucia Kovačičová, odborný garant projektu Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu, Odbor destinačného manažmentu, Sekcia cestovného ruchu, Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR

Na Slovensku sa kvalita služieb vyznačuje pomerne veľkou regionálnou disparitou. Nižšia konkurencieschopnosť subjektov cestovného ruchu je často zapríčinená nedostatočným riadením kvality. Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR sa preto rozhodlo zaviesť Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu, inovatívny a dobrovoľný manažérsky nástroj pre zvýšenie konkurencieschopnosti subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu.

9.25 – 9.50

Zefektívňovanie procesov organizácie ako súčasť zlepšení založených na samohodnotení

Pavel Večeřa, manažér kvality, Implementačná agentúra Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR

Problematika riadenia procesov je v súčasnosti trvalo integrálnou súčasťou Akčných plánov zlepšovania nastavovaných v organizáciách verejného sektora vo fázach po realizácii samohodnotenia. Implementácia vhodných nástrojov a metód dokáže pomôcť s odpoveďami na otázky, ktoré sa v rámci snahy o zefektívnenie a skvalitnenie činnosti organizácie vyskytnú. Príspevok poukazuje na skutočnosť, že využitie metodiky Six Sigma dokáže manažmentu organizácie v každej fáze DMAIC cyklu dávať nad zlepšovaním potrebnú kontrolu a nečakaný pohľad na zmenu bežnej rutiny k naplneniu požiadaviek všetkých zainteresovaných strán.

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI 2016

9.50 – 10.15 **SOCR ČR - Diamantová liga kvality**
Pavel Mikoška, viceprezident pre obchod, Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR

Diamantová liga kvality je nová súťaž v rámci Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR. Tento rok sa uskutočnila prvýkrát a má za cieľ podporiť a motivovať maloobchodné predajne stať sa lepším miestom pre nákup. Je to hodnotenie toho, čo zákazník „vidí“ a súčasne i hodnotenie stavu predajne z hľadiska systému manažérstva a v nadväznosti na spoločenskú zodpovednosť.

10.15 – 10.40 **CAF a štrukturálne reformy**
Ľubomír Plai, národný korešpondent modelu CAF za SR, Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Hlavnou témou príspevku bude prínos štrukturálnych reforiem pre verejný sektor a prezentovanie záverov z diskusie na tému „Ako model CAF prispieva k štrukturálnym reformám“, ktorá bude témou panelovej diskusie na 7. európskom stretnutí používateľov modelu CAF v Bratislave v novembri 2016.

10.40 – 11.05 **Eco friendly Hotel Dália – najdlhšie fungujúci eco hotel na Slovensku**
Dagmar Amrichová, riaditeľka, Eco friendly Hotel Dália

Eco friendly Hotel Dália uplatňuje filozofiu ECO HOTELA najdlhšie spomedzi slovenských hotelov. Od roku 2011 je držiteľom prestížnej Environmentálnej značky Európskej únie - EU Ecolabel. Realizuje plán ekologických aktivít a zapája sa do lokálnych aj medzinárodných eko projektov. Ekologický prístup hotela ocenilo Ministerstvo životného prostredia SR certifikáciou dávno pred tým, ako sa ekologickosť stala módnym pojmom, čo svedčí o skutočnom zodpovednom prístupe.

11.05 – 11.25 **Občerstvenie**



PROGRAM KONFERENCIE

8. december 2016

11.25 – 11.50 **Sociální podnikání – příklady dobré praxe**
Marek Juha, štatutárny zástupca, skupina spoločností „...a máme pro Vás práci“

Predstavenie niekoľkých sociálnych podnikov, ich silné stránky a slabé stránky, skúsenosti so zamestnávaním osôb znevýhodnených na trhu práce, podpora Úradu práce ČR.

11.50 – 12.15 **Komora sociálních podniků**
Milan Venclík, predseda predstavenstva, Komora sociálních podniků

Predstavenie aktivít Komory, predstavenie pripravovaného „Inkubátora sociálnych podnikov“ na Južnej Morave, komunikácia a podpora verejnej správy.

12.15 – 12.40 **Triedenie odpadu ako prejav spoločenskej zodpovednosti**
Silvia Nosálová, riaditeľka pre komunikáciu a marketing, ENVI-PAK, a.s.

Odpad sa stáva čoraz naliehavším environmentálnym problémom. Všetkých sa nás týka a všetci k nemu prispievame. V plánoch na znižovanie množstva odpadu zohrávajú dôležitú úlohu jednotlivci, či už doma alebo v práci. ENVI - PAK ako jedna z organizácií zodpovednosti výrobcov sa stará o financovanie triedeného zberu odpadov a zabezpečuje osvetu obyvateľstva v mestách a obciach, čím prispieva k zvyšovaniu povedomia o správnom triedení a recyklácii odpadov.

12.40 **Záver konferencie**



ORGANIZAČNÉ POKYNY

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI

Miesto konania:

Hotel Bratislava

Seberíniho 9, 821 03 Bratislava

www.hotelbratislava.sk

Termín konania:

7. – 8. december 2016

Prihlášky:

Vyplnenú záväznú prihlášku zašlite najneskôr do **2. decembra 2016**
e-mailom na adresu: kvalita@normoff.gov.sk

Kontakt na organizátora:

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Útvar kvality

Štefanovičova 3

P. O. Box 76

810 05 Bratislava 15

Tel: +421 2 57 485 121, 315

Fax: +421 2 52 491 713

e-mail: kvalita@normoff.gov.sk

www.unms.sk

Kontakt na spoluorganizátora:

Centrum výnimočnosti a zodpovedného podnikania, o.z.

Okružná 14

IČO: 42348536

919 34 Biely Kostol

DIČ: 2023962809

Tel.: +421 948 069 604

IČ DPH: SK2023962809

E-mail: cvzp@cvzp.sk

www.cvzp.sk

Účastnícky poplatok zahŕňa:

náklady na zabezpečenie konferencie (organizačné a technické zabezpečenie konferencie, občerstvenie, stravovanie – 1x večera, zborník prednášok na CD, spoločenský a odborný program).



ORGANIZAČNÉ POKYNY

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI

Účastnícky poplatok na konferenciu:

1 účastník:	96 EUR s DPH/osoba (80 EUR bez DPH)
2 účastníci a viac z jednej organizácie:	84 EUR s DPH/osoba (70 EUR bez DPH)

Poznámka: Účasť na konferencii je podmienená uhradením účastníckeho poplatku! V prípade neúčasti sa účastnícky poplatok nevracia, zborník bude zaslaný po skončení konferencie. Možnosť vyslať náhradníka.

Ubytovanie: Každý účastník konferencie si ubytovanie zabezpečuje a platí individuálne na recepcii hotela Bratislava. Pri rezervácii ubytovania je potrebné sa odvolať na konferenciu „Kvalita“ vzhľadom k tomu, že kapacita ubytovania je obmedzená. Mestský poplatok je 1,65 EUR/osoba.

Ceny ubytovania vrátane raňajok: Štandard izba pre 1 osobu 59 EUR/izba
Štandard izba pre 2 osoby 66 EUR/izba

Kontakt: Hotel Bratislava, Seberíniho 9, 821 03 Bratislava
www.hotelbratislava.sk

Rezervácie: +421 2 20 606 150, 151
reservation@hotelbratislava.sk

Recepcia: +421 2 20 606 100
hotelbratislava@hotelbratislava.sk

Spôsob úhrady: Účastnícky poplatok je potrebné uhradiť **na účet spoluorganizátora (Centrum výnimčnosti a zodpovedného podnikania, o.z.)** prevodným príkazom najneskôr **do 5. decembra 2016**

Bankové spojenie: ČSOB, a.s.
IBAN: SK60 7500 0000 0040 1937 1088
BIC: CEKOSKBX
VS: 75016
KS: 0308

Účel platby: uveďte názov organizácie, ktorá poplatok posiela



ZÁVÄZNÁ PRIHLÁŠKA

13. MEDZINÁRODNÁ KONFERENCIA O KVALITE A SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI

I. Údaje o organizácii

Názov organizácie:

Poštová adresa:

Fakturačná adresa:

IČO: DIČ: IČ DPH:

Telefón: Fax:

Platba poukázaná z účtu č.:

II. Údaje o účastníkovi

1. Meno, priezvisko, titul:

Funkcia:

E-mail: Tel./mobil:

2. Meno, priezvisko, titul:

Funkcia:

E-mail: Tel./mobil:

3. Meno, priezvisko, titul:

Funkcia:

E-mail: Tel./mobil:

III. Účastnícky poplatok

Uzávierka prihlášok: 2. decembra 2016

1 účastník: 96,00 € s DPH/osoba

2 účastníci a viac z jednej organizácie: 84,00 € s DPH/osoba

Spôsob úhrady: Účastnícky poplatok vo výške EUR bol uhradený:

prevodným príkazom z účtu č.: dňa

na účet: SK60 7500 0000 0040 1937 1088, BIC: CEKOSKBX, VS: 75016, KS: 0308

Účel platby: uvedte názov organizácie, ktorá poplatok posiela

Poznámka: Účast' na konferencii je podmienená uhradením účastníckeho poplatku! V prípade neúčasti sa účastnícky poplatok nevracia, zborník bude zaslaný po skončení konferencie. Možnosť vyslať náhradníka.

V Dňa

Podpis a pečiatka organizácie