

# KUIDAS JUHTIMIST SÜSTEEMSELT ARENDADA

Kas Teie firmal on kindlaks määratud keskne juhtimissüsteem? Selline otsekohene küsimus ajab tihti paljud, kui mitte öelda enamik ettevõtete juhte segadusse. Jälle hakkavad teoreetikud oma tähtsat nina püsti ajama ja erinevate mõistetega zongleerima, millest on kahjuks äärmiselt keeruline aru saada. Seekord püüame teha teisiti ning anda selgitava ja neutraalse vaate mõningatele viimasel ajal populaarsetele (kvaliteedi)juhtimissüsteemidele. Tahame lühidalt kirjeldada kolme enamlevinud (kvaliteedi)juhtimissüsteemi ning avada keeruliste mõistete taga peituvat sisu.

**ISO 9000** sari on standardite kogum, millest ISO 9001:2000 määratleb nõuded kvaliteedisüsteemile ning teised (ISO 9000:2000 ja ISO 9004:2000) annavad juhised kvaliteedisüsteemi tõlgendamiseks ja rakendamise abistamiseks. ISO 9000 sarja standardid kvaliteedijuhtimissüsteemide kohta avaldati algselt 1987.a. Need tehti ümber 1994.a. ja ulatuslikum ümbertöötlus viidi läbi 2000. aastal. ISO 9000 standardite sari on rahvusvaheliselt tunnustatud ja teda aktsepteeritakse riigistandardina rohkem kui 90 riigis. Eestis on sertifitseeritud ligi 120 ettevõtet. Uuenenud standard aitab organisatsioonil keskenduda süsteemselt kliendi ootuste rahuldamiseks, mis on enamus äride üheks kõige olulisemaks edufaktoriks.

**Euroopa Kvaliteediauhinna mudeli** põhialus on põhjusliku seose olemasolu juhtimise kvaliteedi ja pikaajalise äriedu vahel. Mudelit kasutatakse peamiselt Euroopa ettevõtetes ning 23 Euroopa riigi rahvuslik kvaliteediauhind põhineb Euroopa Kvaliteediauhinnal. Euroopa Kvaliteedijuhtimise Sihtasutus on asutatud 1988.a. 14 Euroopa suurema ettevõtte poolt. Eesti Kvaliteediauhinna pilootprojektis 2001.a. osaleb 8 ettevõtet ning mitmed organisatsioonid on kasutanud enesehindamisel EFQM mudelit. Kvaliteediauhinna mudel on abivahendiks Euroopa organisatsioonidele konkurentsivõime tõstmisel. Kvaliteediauhinna mudelit kasutatakse alljärgnevalt: raamistikuna organisatsiooni visiooni ja mõõdetavate tulevikueesmärkide arendamisel; raamistikuna organisatsiooni võtmeseoste ja põhjus-tagajärg seoste määratlemiseks ja mõistmiseks; diagnostikavahendina organisatsiooni seisukorra hindamisel; eeldusena Euroopa Kvaliteediauhinna taotlemisel.

**Tasakaalus juhtimislaud (Balanced Scorecard)** on eesmärgi kaudu juhtimise üldistatud meetod. Tegemist on strateegiale suunatud tegevuse mõõtmisüsteemiga, mis analüüsib ja mõõdab 4 järgmist valdkonda: rahaline – mida ootavad meilt meie omanikud ja rahastajad? kliendisuhund – millist toodet/teenust ootavad meilt kliendid? protsessisuhund – mida peame me tegema hästi, et kliente rahuldada? oskusteabe ja arengu suund – mis valdkondades peaksime arenema, et säilitada oma eelised konkurentide ees? Süsteem töötati välja 1992. aastal Harvardi ärikooli professorite

innustusel. Paljud globaalsed ja kohalikud ettevõtted kasutavad eesmärkide kaudu juhtimisel tasakaalus juhtimislaua tehnikat. Süsteemi rakendamisel võimaldab see organisatsioonidel jälgida üheaegselt oma strateegia ja eesmärkide elluviimisel finantstulemusi ning immateriaalseid varasid, millest viimane annab ülevaate pikaajalistest arengusuundadest.

Kuna erinevad (kvaliteedi)juhtimissüsteemid nõuavad täpsemat selgitamist, et teha valik oma ettevõtte arendamiseks, siis oleme lugejate soovil koostöös EVEAga nõus korraldama infopäeva, kus oleks juba rohkem aega erinevate süsteemide tutvustamiseks ja küsimustele vastamiseks. Peatse kohtumiseni!

Kaido Väljaots  
Partner  
HeiVäl Consulting Group  
  
Avaldatud EVEA teatajas