

EFQM – Der Weg zur Excellence

Warum das EFQM – Modell?

Unabhängig von Sparte, Größe, Struktur oder Reifegrad müssen Organisationen ein zweckmäßiges Managementsystem aufbauen, wenn sie langfristig erfolgreich sein wollen. Das EFQM – Modell für Excellence ist ein praktisches Werkzeug, welches den Unternehmen dabei hilft, indem es misst, wo sie sich auf der Reise zur Excellence befindet, hilft die Verbesserungen zu verstehen und zu Lösungen anregt.

Das EFQM-Modell ist die konsequente Weiterentwicklung bereits bestehender Managementsysteme. Es bildet die Basis in der alle anderen Systeme integriert werden können. Die Führung bewertet sich selbst und priorisiert die wichtigen Verbesserungsbereiche.

Qualität wird mit EFQM messbar und vergleichbar!

EFQM wird ständig weiterentwickelt. Die EFQM verpflichtet sich, Forschung bezüglich der Weiterentwicklung des Modells zu betreiben und es mit Hilfe des Inputs von bewährten Praktiken von Tausenden von Organisationen in und außerhalb von Europa auf den neuesten Stand zu bringen. Wir messen unsere Ergebnisse und vergleichen uns mit den BESTEN.

Das Konzept

Das EFQM-Modell hat eine offen gehaltene Grundstruktur, in der die verschiedenen Vorgehensweisen berücksichtigt werden auf dem Wege zur Excellence. Das Modell ist für alle Organisationsformen und –größen anwendbar.

Die **Eckpfeiler** sind:

Die Ergebnisorientierung

Excellence hängt davon ab, dass die Interessen aller relevanten Gruppen in ein ausgewogenes Verhältnis gebracht und gemessen werden. Im Fokus stehen dabei die nachvollziehbaren Ergebnisse aus

- der eigenen Strategie
- der Sicht der Kunden und Partner
- der Sicht der Mitarbeiter (Mitarbeitermotivation)
- allen Prozessabläufe
- dem Einsatz der eigenen Ressourcen
- und der „Aussensicht“ der Gesellschaft

Führung und Zielkonsequenz

Die Führungskräfte einer Organisation schaffen mit ihrem Verhalten Klarheit und Einigkeit hinsichtlich des Zwecks und ein Umfeld, in dem das Unternehmen und ihre Mitarbeiter überragende Leistungen erbringen können. **Führungskompetenz** gilt für alle Führungsebenen bedeutet **Vorbild** sein.

Fokus Kunde

Über Qualität von Produkten und Dienstleistungen entscheidet die Meinung des Kunden. Kundenloyalität, Kundenbindung und Marktanteil werden am besten durch eine klare Ausrichtung auf die Bedürfnisse von bestehenden und potentiellen Kunden optimiert.

EFQM – Der Weg zur Excellence

Kundenzufriedenheit ist messbar, aus Sicht des Kunden und aus den internen Betrachtungen.

Fokus Mitarbeiter – der Mensch

Das volle Potential von Mitarbeitern wird am besten durch gemeinsame Werte und eine Kultur des Vertrauens und der Ermächtigung freigesetzt, welche alle Mitarbeiter ermutigt, sich mit hoher Motivation in das Unternehmen einzubringen.

Mitarbeitermotivation ist Führungsaufgabe und beinhaltet Vorbildfunktion und Glaubwürdigkeit.

Auch hier gilt: **Mitarbeitermotivation ist messbar.**

Managen von Prozessen, Projekten und Ressourcen

Unternehmen funktionieren effektiver, wenn alle miteinander verknüpften Aktivitäten verstanden und systematisch gemanagt werden und Entscheidungen über gegenwärtige Aktivitäten und geplante Verbesserungen aufgrund von zuverlässigen Informationen getroffen werden. Grundlage hierfür ist ein schlankes, flexibles Modell zum Managen der Abläufe. Die ständige Verbesserung aus Zielerreichung, Kundenwünschen, Mitarbeiterideen und Erkenntnissen aus dem Umfeld des Unternehmens muss von der Führung gewährleistet sein. **Immer mehr Bedeutung gewinnt die ganzheitliche Betrachtung beim Einsatz von Ressourcen.**

Die Partnerschaften – eine wichtige Grundlage des Erfolgs

In heutigen vernetzten Unternehmensstrukturen ist die effektive Zusammenarbeit mit allen relevanten Partnern eine strategische Grundlage für den langfristigen Unternehmenserfolg. Ziel ist die **vertrauensvolle Zusammenarbeit** in Projekten und bei den gesellschaftlichen Herausforderungen.

Verantwortung gegenüber der Gesellschaft erkennen und leben

Den langfristigen Interessen des Unternehmens und ihrer Mitarbeiter ist am besten gedient, wenn es ein ethisch korrektes Vorgehen praktiziert und wenn immer möglich die Erwartungen der Gesellschaft übertroffen werden. **Das Image wichtig nehmen** und messbar machen!

Die ständige Verbesserung

Das Ziel ist eindeutig:

Durch kontinuierliches Lernen, Innovation und zielorientierte Verbesserungen **der BESTE** zu werden! Dabei lernen wir von den BESTEN, wir öffnen unsere eigenen Betrachtungen und erweitern unseren Blickwinkel.

Mit dem EFQM-Verbesserungsprozess wird Qualität bewertbar. Das Unternehmen kann sich in ihrer Gesamtheit mit anderen vergleichen und somit auf einer ganzheitlichen Ebene Benchmark betreiben.

Zum Vergleich: Auf einer maximalen Werteskala bis 1000 Punkte rangieren deutsche Spitzenunternehmen bis zu 600 Punkte, Organisationen unmittelbar nach einer Zertifizierung erreichen bis zu 300.

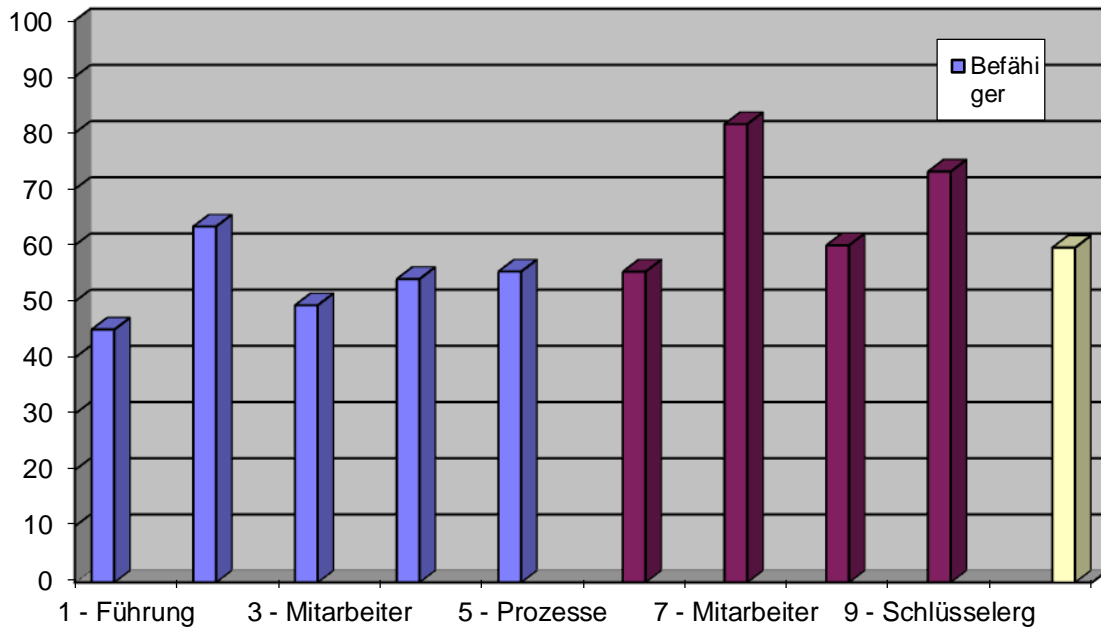
Es gibt also noch viel zu tun, um **exzellente Leistungen langfristig und nachvollziehbar** zu erreichen. **EFQM ist** ihnen dabei **behilflich!**

EFQM - Der Weg zur Excellence

Beispiel einer Selbstbewertung durch die GF:

Blau: das Vorgehen

Rot: die Ergebnisse



Das EFQM-Modell für Excellence

