

## Informationen über

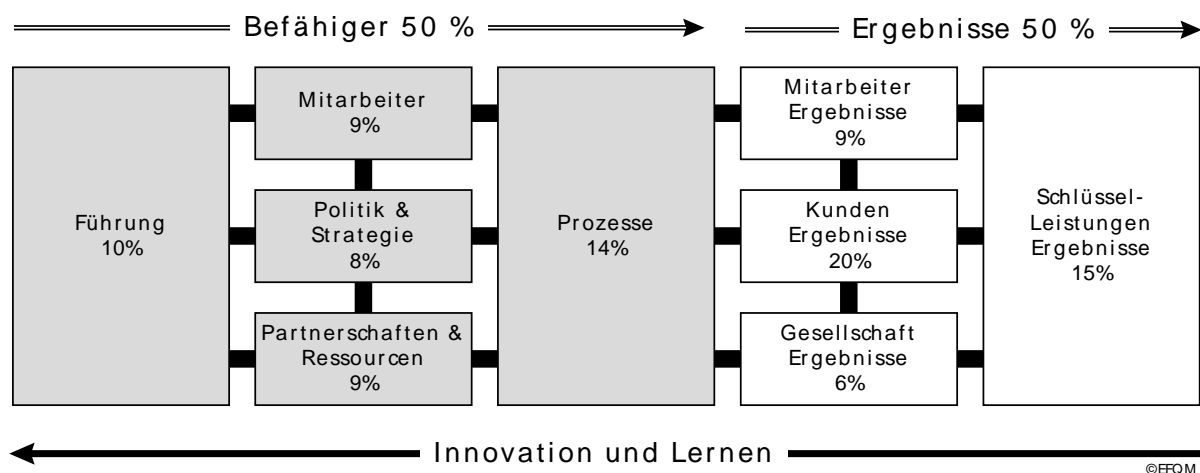


## Inhalt

Das EFQM Excellence Modell .....	2
RADAR .....	3

© 2007 Karl Kreuser  
SOKRATeam GbR

## Das EFQM Excellence Modell



Die Kernaussage des EFQM Excellence Modells lautet: Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und gesellschaftliche Verantwortung/Image werden durch eine Führung erzielt, welche die Politik und Strategie, eine geeignete Mitarbeiterorientierung sowie das Management der Ressourcen und Prozesse vorantreibt, was letztlich zu exzellenten Ergebnissen führt.

- Die Befähiger-Kriterien befassen sich damit, wie die Ergebnisse erzielt werden (differenziert nach Vorgehensweise und Umsetzungsgrad).
- Die Ergebnis-Kriterien befassen sich damit, was die Organisation erreicht hat und gegenwärtig erreicht (bewertet nach Qualität und Umfang der Ergebnisse).

Das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) beruht auf Erfahrungen von zahlreichen (1999: ca. 750) Unternehmen und öffentlichen Betrieben aus ganz Europa. Es besteht seit 1988 und ist einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) unterworfen. Das Modell ist ein Ansatz für Total Quality Management (TQM).

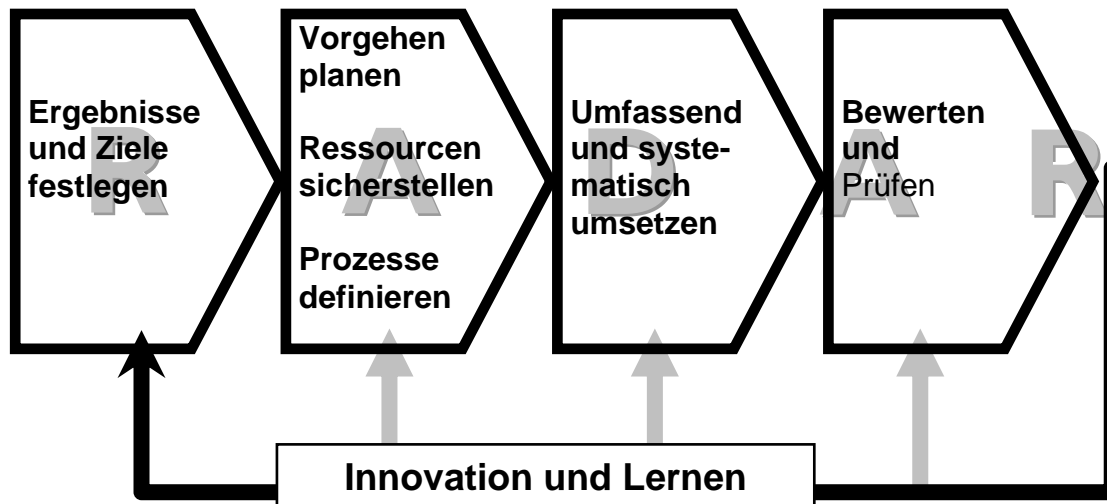
Das EFQM Excellence Modell ist ausdrücklich auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU/SME) oder Organisationsteile geeignet. Das Modell ist bewusst sehr unkompliziert und flexibel angelegt, um die Kriterien auf die spezifische Situation der Organisation zuzuschneiden. Grundlegende Basis für den Lern- und Innovationsprozess ist die ständige Selbstbewertung durch das Unternehmen.

Grundlegende Konzepte für das EFQM Excellence Modell

- Kundenorientierung
- Partnerschaft mit Lieferanten
- Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung
- Prozesse und Fakten
- Ständige Verbesserung und Innovation
- Führung und Zielkonsequenz
- Gesellschaftliche Verantwortung
- Ergebnisorientierung

## RADAR

Aus dem EFQM-Modell



	Bedeutung	Kriterien
<b>R</b>	Results (Ergebnisse)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werden Ergebnisse geplant (Bedeutung für Interessensgruppen und relevante Bereiche; Orientierung an der Zukunft)</li> <li>Werden Ergebnisse erreicht; Trends</li> <li>Zusammenhang mit Vorgehensweisen</li> </ul>
<b>A</b>	Approach (Vorgehen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundiert</li> <li>Auf die Bedürfnisse der Interessensgruppen ausgerichtet</li> <li>Unterstützend für Teamziele und übergeordnete Ziele</li> <li>Mit anderen Vorgehensweisen verknüpft</li> <li>Nachhaltig</li> <li>Innovativ</li> <li>Flexibel</li> </ul>
<b>D</b>	Development (Umsetzung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>In allen betroffenen Bereichen eingeführt</li> <li>So eingeführt, dass die Absicht voll zur Wirkung kommt</li> <li>Systematisch</li> <li>Von allen Interessensgruppen verstanden und akzeptiert</li> </ul>
<b>A</b> <b>R</b>	Assessment and Review (Bewerten und Prüfen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regelmäßig auf Effektivität überprüft</li> <li>Möglichkeiten zum Lernen und zur Verbesserung erkannt und genutzt</li> <li>Vergleiche mit anderen Teams (Benchmark)</li> </ul>
<p><i>Ableiten von Innovationen und Lernaktivitäten für den weiteren Lernprozess</i></p> <p>Wo sind wir gut, was sollen wir beibehalten? Was müssen wir verbessern/verändern? Was müssen wir dazulernen?</p>		