

6. fejezet címe: Minőségirányítási rendszerek és modellek II.: Szervezeti kiválóság modellek és minőségdíjak (EFQM, Magyar és Európai Minőségdíj)

Elsajátítási idő: 25 perc

Az EFQM (European Foundation for Quality Management - Európai Minőségmenedzsment Alapítvány) egy tagsági rendszeren alapuló non-profit szervezet, amelyet 1988-ban 14 vezető, élenjáró európai nagy-vállalat hozott létre. Az EFQM több mint 600 tagszervezete, Európa szinte minden országát és a legkülönbözőbb ágazatokat képviselik.

Az EFQM az Európai Bizottság támogatásával 1991-ben hirdette meg első alkalommal az Európai Minőségi Díjat (ma EFQM Kiválóság Díj), amelynek követelményrendszere az EFQM Kiválóság Modellre épül. A Díj alapításának célja, hogy elismerje azokat az európai szervezeteket, amelyek magas szinten és folyamatosan elkötelezettek a TQM és a kiválóság iránt.

A modellt és kritériumrendszert, amit az üzleti kiválóság modelljének is neveznek, több mint 30 európai és Európán kívüli ország vette át, mely a magyarországi díjnak is követelmény – és szempontrendszerét képezi. A Díj nem a termék vagy a szolgáltatás minőségét díjazza, hanem az egész szervezet kiválóság terén végzett tevékenységét, eredményét.

A modell koncepciója:

Eredményorientáció = mennyire sikerül egyensúlyba hozni és kielégíteni valamennyi érdekelt fél (alkalmazottak, ügyfelek, külső partnerek, a helyi illetve az egész társadalom, továbbá az adott szervezetben pénzügyi érdekeltséggel rendelkezők) szükségleteit.

Ügyfélközpontúság = mivel az ügyfél a szolgáltatás minőségének végső elbírálója, fontos a jelenlegi és potenciális ügyfelek igényeire való egyértelmű összpontosítás.

Vezetés és a célok állandósága = a vezetők magatartása világos, egységes célokat fogalmaznak meg, olyan környezetet hoznak létre, amelyben maga a szervezet és az alkalmazottak kitűnően tudnak teljesíteni; Irányítás a folyamatok és a tények alapján történik, minden egymással összefüggő tevékenységet jól megértenek, és módszeresen irányítanak; az irányítás, illetve a tervezett fejlesztések és döntések megbízható információk alapján alapulnak.

Az alkalmazottak fejlesztése és bevonása = az alkalmazottak képességeiket csak a bizalom légkörében és a mindenkire kiterjedő hatáskörrel való felruházás során tudják teljes mértékben kibontakoztatni.

Folyamatos tanulás, innováció és fejlesztés = a szervezetek teljesítménye akkor éri el a maximumot, ha ez a három kitétel beépül a szervezet kultúrájába.

A partnerkapcsolatok fejlesztése = a partnerekkel való kölcsönösen előnyös, a bizalmon, a tudás megosztásán alapuló kapcsolatok kiépítése elősegíti a hatékony működést.

Felelősség a társadalom iránt = a szélesebb értelemben vett közösség elvárásainak felülmúlása a szervezet hosszú távú érdekeit szolgálja.

Az EFQM Kiválóság modell kritériumai

Az EFQM Kiválóság Modell egy olyan keretrendszer, amely 9 kritériumból áll:

- 5 kritérium az ún. „adottságok” területén = mit tesz a szervezet céljai elérésének érdekében?
- 4 kritérium az ún. „eredmények” területén = mutatják, hogy mit ér(t) el a szervezet?

Kiindulási gondolat az, hogy az „eredmények”-et az „adottságok” okozzák; az „adottságok” pedig az „eredmények” visszacsatolása révén javíthatóak, fejleszthetőek.

A szervezet a vevői és dolgozói elégedettséget, a pozitív társadalmi hatást (= eredmények) - a vezetés, megalapozott üzletpolitikával és stratégiával, a dolgozókra építve; valamint a partnerkapcsolatok, az erőforrások és a folyamatok (= adottságok) menedzselésével éri el.

Az EFQM Modell szerint az innováció és a tanulás segíti az adottságok javítását, továbbfejlesztését, amelyek így még jobb eredményekhez vezetnek és hozzájárulnak az egyre kiválóbbá váláshoz.

A konkrét kritériumok az „adottságok” területén az alábbiak:

A01 VEZETÉS = fejleszti és támogatja az intézmény küldetésének és jövőképeinek elérését, kialakítja az intézmény értékeit és azokat a rendszereket, amelyek a fenntartható sikerekhez szükségesek, és bevezeti ezeket, ügyel a célok állandóságára és ahol szükséges megváltoztatják a szervezet irányát.

- kialakítják a küldetést, a jövőképet, az értékrendet, az etikai elvárásokat és a Kiválóság kultúrájában modell szerepet töltenek be,

- személyesen részt vesznek annak biztosításában, hogy az intézmény menedzsment rendszerét kialakítsák, bevezessék és folyamatosan fejlesszék,
- együttműködnek a vevőkkel, partnerekkel és a társadalom képviselőivel,
- erősítik a Kiválóság kultúráját a szervezet munkatársaival,
- azonosítják és támogatják a szervezeti változásokat.

A02 POLITIKA ÉS STRATÉGIA = Az intézmény bevezeti küldetését és jövőképét az érdekelt felekre összpontosító stratégia kialakításán keresztül, a politikák, tervek célok és folyamatok úgy vannak kialakítva és lebontva, hogy megvalósítsák a stratégiát.

- az érdekelt felek jelenlegi és jövőbeni igényein és elvárásain alapul,
- teljesítménymérésből, kutatásból, tanulásból és a külső kapcsolatokból adódó információkon alapul,
- fejlesztik, átvizsgálják, aktualizálják,
- kommunikálják és lebontják a kulcsfolyamatokon keresztül.

A03 MUNKATÁRSÁK = a munkatársak tudása és képességei folyamatos fejlesztés alatt vannak, támogatást kap a méltányosság és az egyenlőség, bevonja és felhatalmazza munkatársait; az intézmény gondoskodik a munkatársakról, kommunikál velük, jutalmazza és elismeri őket olyan módon, amely motiválja a munkatársakat.

- a humán erőforrást tervezik, kezelik és fejlesztik,
- képességeiket és kompetenciáikat azonosítják, fejlesztik és fenntartják,
- bevonják és felhatalmazzák őket,
- munkatársak és a szervezet párbeszédet folytatnak,
- a munkatársakat díjazza, elismerik és gondoskodnak róluk.

A04 PARTNER-KAPCSOLATOK, ERŐFORRÁSOK = az intézményben tervezik és menedzselik a külső partnerkapcsolatokat és a belső erőforrásokat annak érdekében, hogy támogassák a politikáját és stratégiáját, valamint a folyamatok hatékony működtetését; a tervezés és a partnerkapcsolatok, erőforrások menedzselése során kiegyensúlyozza az intézmény, a közösség és a környezet jelenlegi és jövőbeni igényeit.

- menedzselik a külső partnerkapcsolatokat, pénzügyi erőforrásokat, épületeket, berendezéseket és anyagokat, technológiát.

A05 FOLYAMATOK = az intézményben a folyamatok tervezése, menedzselése és fejlesztése folyik annak érdekében, hogy teljes mértékben kielégítsék az érdekelteket/érintetteket.

- szisztematikusan tervezik és menedzselik,
- az innovációt felhasználva szükség szerint fejlesztik annak érdekében, hogy teljes mértékben kielégítsék az érdekelt feleket, valamint növekvő értéket állítsanak elő számukra,
- a szolgáltatást az érdekeltek igényei és elvárásai alapján tervezik és fejlesztik,
- a szolgáltatást előállítják, átadják,
- az érdekeltekkel való kapcsolatokat menedzselik és hangsúlyozzák.

A konkrét kritériumok az „eredmények” területén az alábbiak:

E06 ÉRDEKELTEKKEL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK = az intézményben mérik és kiemelkedő eredményeket érnek el az érdekeltek/érintettek/vevőkkel kapcsolatban.

- érdekeltekkel kapcsolatos vélemény adatok
- vevőkkel kapcsolatos teljesítmény jelzők
- a kapcsolat időtartama, megkeresések gyakorisága, új partnerek)

E07 MUNKATÁRSAKKAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK = az intézményben mérik és kiemelkedő eredményeket érnek el a munkatársaikkal kapcsolatban.

- munkatársakkal kapcsolatos vélemény adatok,
- munkatársakkal kapcsolatos teljesítmény jelzők

E08 TÁRSADALOMMAL KAPCSOLATOS EREDMÉNYEK = az intézményben mérik és kiemelkedő eredményeket érnek el a társadalommal kapcsolatban.

- társadalommal kapcsolatos vélemény adatok,
- társadalommal kapcsolatos teljesítményjelzők.

E09 MEGHATÁROZÓ FONTOSSÁGÚ TELJESÍTMÉNY MUTATÓK EREDMÉNYEI =
az intézményben mérik és kiemelkedő eredményeket érnek el a politikájukkal és
stratégiájukkal összefüggő kulcs területeken.

- meghatározó teljesítmény eredmények,
- meghatározó teljesítményjelzők.

SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM
GAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
KÖZGAZDÁSZ KÉPZÉS
TÁVOKTATÁSI TAGOZAT
LECKESOROZAT
COPYRIGHT © SZTE GTK 2017/2018

A LECKE TARTALMA, ILLETVE ALKOTÓ ELEMEI ELŐZETES,
ÍRÁSBELI ENGEDÉLY MELLETT HASZNÁLHATÓK FEL.

JELLEN TANYAG
A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEMEN KÉSZÜLT
AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL.
PROJEKT AZONOSÍTÓ: EFOP-3.4.3-16-2016-00014

SZÉCHENYI 2020



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFECTETÉS A JÖVŐBE