

Faktenblatt 2: Mehr Qualität durch EFQM

Das Projekt STÄRKE zielt darauf ab, ein Gesamtkonzept zur Einschätzung und Entwicklung individueller und organisationaler Resilienz in Unternehmen zu erarbeiten und in den Betrieben umzusetzen. Basis der Analyse ist hierbei das EFQM-Modell für Excellence (European Foundation for Quality Management), das um Resilienz Aspekte erweitert wurde.

Das EFQM-Modell für Excellence stellt eine Methodik zur ganzheitlichen Betrachtung des Unternehmens dar. 1991 wurde es entwickelt, um Organisationen bei der Verbesserung ihrer Leistungsfähigkeit zu helfen. Es bietet einen Rahmen für eine ganzheitliche Bewertung und Steuerung der Organisation (Menschen, Strukturen, Prozesse, Ergebnisse) mit dem Ziel, Stärken und Verbesserungspotenziale zu ermitteln und Wege zu einem nachhaltigen Geschäftserfolg aufzuzeigen. Das EFQM-Modell besteht aus drei wesentlichen Komponenten: Grundkonzepte, Kriterienmodell, RADAR. Inzwischen gilt es als internationaler Standard und Zielsystem für die Einführung von Total Quality Management in Unternehmen.

Zur ersten Komponente des EFQM-Modells gehören die **acht Grundkonzepte**, durch die sich exzellente Unternehmen auszeichnen (Abbildung 1). Unternehmen, die diese Konzepte in herausragender Weise umgesetzt haben, können sich um die Vergabe von Qualitätspreisen wie den Ludwig-Erhard-Preis oder den EFQM-Excellence-Award bewerben, etablierte Auszeichnungen für Qualität.

Das **Kriterienmodell** (erweitertes EFQM Excellence Modell 2013), als zweite Komponente, beschreibt und bewertet das Unternehmen anhand von Kriterien. Dabei umfasst es neben fünf Befähiger-Kriterien - hierzu zählen Führung, Strategie, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse, Produkte und Dienstleistungen, vier Ergebnis-Kriterien: Mitarbeiter-, Kunden-, Gesellschaftsbezogene Ergebnisse sowie Schlüsselergebnisse. In der Vorbereitung einer Bewertung bilden die Kriterien ein Raster, das sicherstellt, dass die Vollständigkeit der nötigen Informationen gewährleistet ist (Abbildung 2).

Dritte Komponente ist die **RADAR-Logik** zur zielgerichteten Umsetzung von Verbesserungs-

Abbildung 1: Grundkonzepte der Excellence

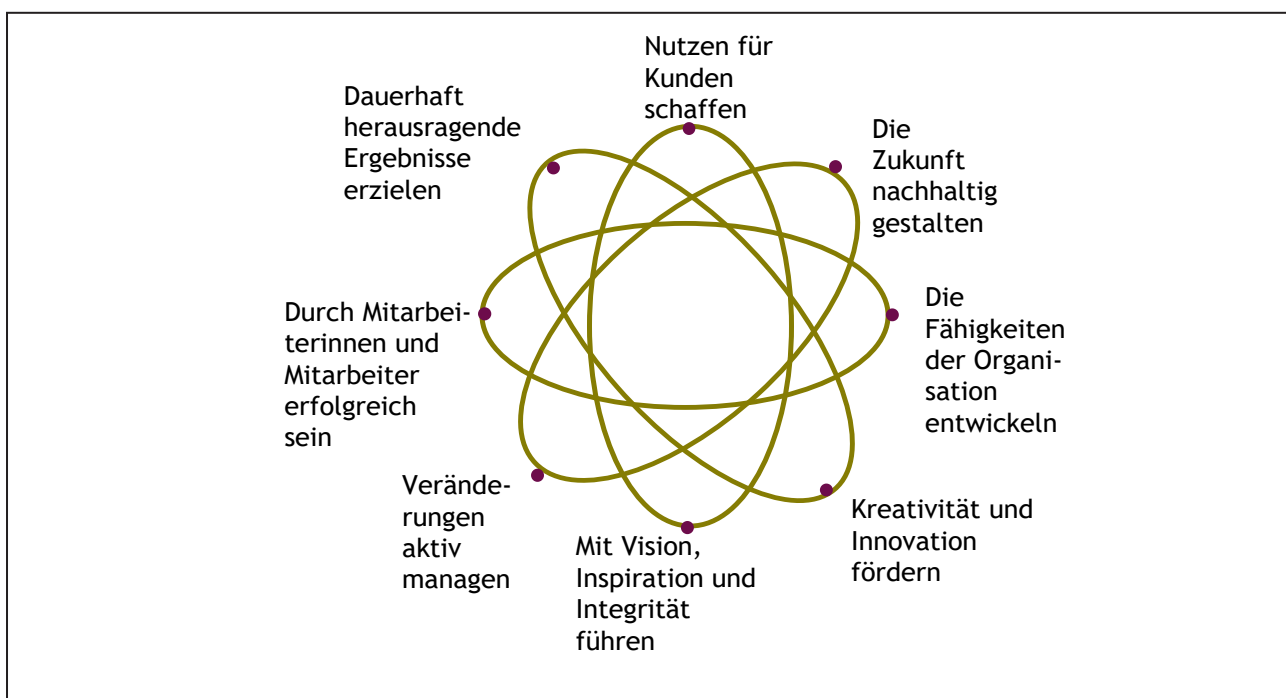
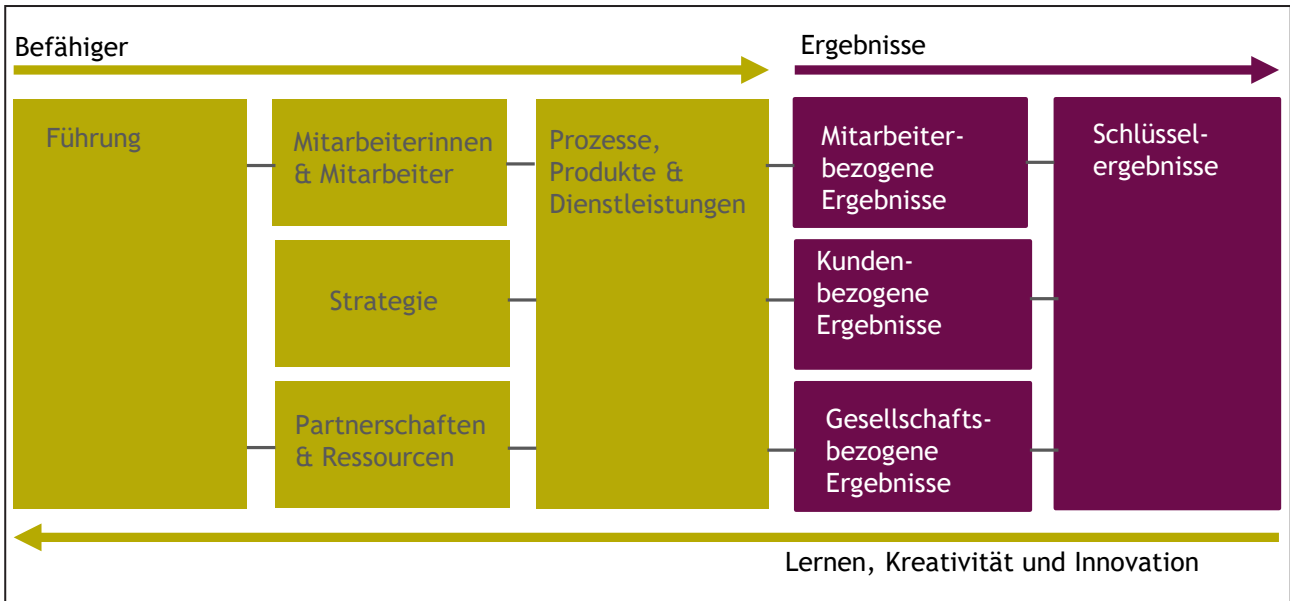


Abbildung 2: Kriterienmodell EFQM 2013

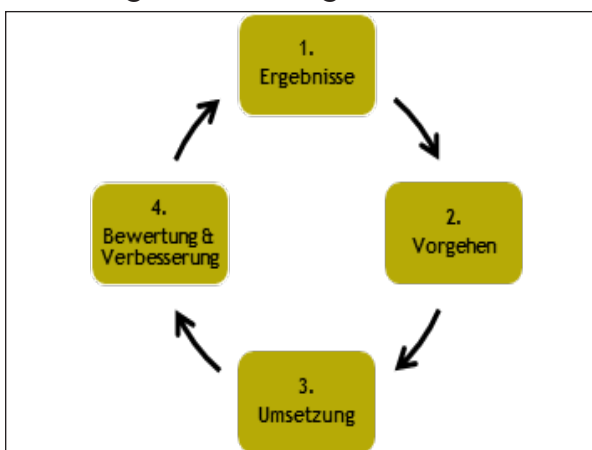


Quelle: www.ilep.de

potenzialen. Sie stellt einen wiederkehrenden Prozess dar. Das Akronym RADAR steht für die englischen Begriffe Results (Ergebnisse), Approaches (Vorgehen), Deploy (Umsetzung), Assess & Refine (Bewertung & Verbesserung). In vier Schritten kann jedes Projekt mit Maßnahmen strukturiert geplant und umgesetzt werden (Abbildung 3):

1. Festlegung der zu erzielenden Ergebnisse
2. Planung des Vorgehens
3. Konkretisierung des Umsetzungsplans

Abbildung 3: RADAR-Logik



Quelle: www.ilep.de

4. Bewertung anhand von Kennzahlen und Einleitung von Verbesserungen.

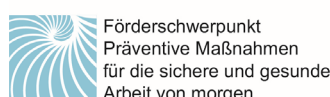
Das Projekt STÄRKE hat das EFQM-Modell hinsichtlich der Förderung von individueller und organisationaler Resilienz zum **EFQMplusR-Modell** weiterentwickelt. Individuelle Resilienz bedeutet Widerstandskraft und Belastbarkeit eines Menschen. Organisationale Resilienz beschreibt die Fähigkeit einer Organisation zu konsequenter Veränderung und angemessenem Umgang mit Krisen und Störungen. Die Grundlage dafür ist ein Leitfaden für die Selbstbewertung der individuellen und organisationalen Resilienz seitens der Geschäftsführung, Führungskräfte und ausgewählter Experten. Er ist Teil eines Resilienzkompasses (Veröffentlichung voraussichtlich 2018), der die Projektergebnisse zur Analyse und Maßnahmenimplementierung zusammenfasst.

Weitere Informationen unter:
www.staerke-projekt.de
www.efqm.de
www.ilep.de

Projektpartner:



GEFÖRDERT VOM



BETREUT VOM

