

Der EQA des EFQM

Worum geht es?

EFQM

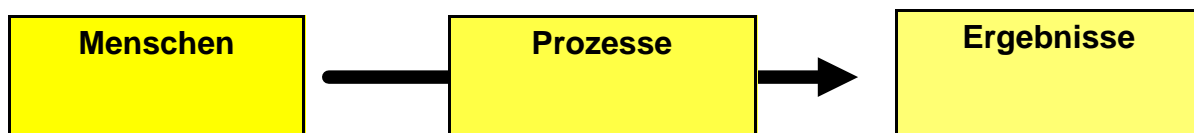
ist die Vereinigung von Spitzenunternehmen Europas (Sitz in Genf) die einen europäischen Qualitätspreis, den European Quality Award EQA vergibt.

EQA

Der Qualitätspreis European Quality Award soll die Verbreitung von Total Quality Management in Europa fördern. Damit wird das Ziel angestrebt, die Stellung der europäischen Industrie auf dem Weltmarkt zu festigen und zu erhöhen.

Das Grundprinzip des EFQM-Modells

Durch Einbindung aller Mitarbeiter in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozeß bessere Ergebnisse zu erzielen.



USA:

Malcolm Baldrige Award (MBNQA)

Europa:

European Quality Award (EQA)

Deutschland:

Ludwig Erhard Preis

2d

Das EFQM

Die Organisation EFQM wurde von den Spitzenunternehmen Europas Anfang der 90er Jahre gegründet, um ein eigenes Programm zu Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit auf den Weltmärkten ins Leben zu rufen. Grundtenor der Zielsetzung des EFQM ist die Verbreitung von TQM in Europa. Sie tut dies, indem sie alljährlich einen Preis an die besten Firmen vergibt, den EAQ (European Quality Award).

Wie kann man diesen Preis gewinnen?

Die EFQM hat ein Modell entwickelt, das auf der Basis von TQM, mit den drei Säulen "Menschen", "Prozesse" und "Ergebnisse" aufbaut. Mit diesem Modell soll Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und gesellschaftliche Zielsetzungen erreicht werden.

Wer diesem idealen Ziel nahekkommt, bewirbt sich nach einer mehrjährigen Vorbereitungszeit beim EFQM und wird von einem Gremium bewertet. Die Preisverleihung findet in Anwesenheit hoher Repräsentanten statt.

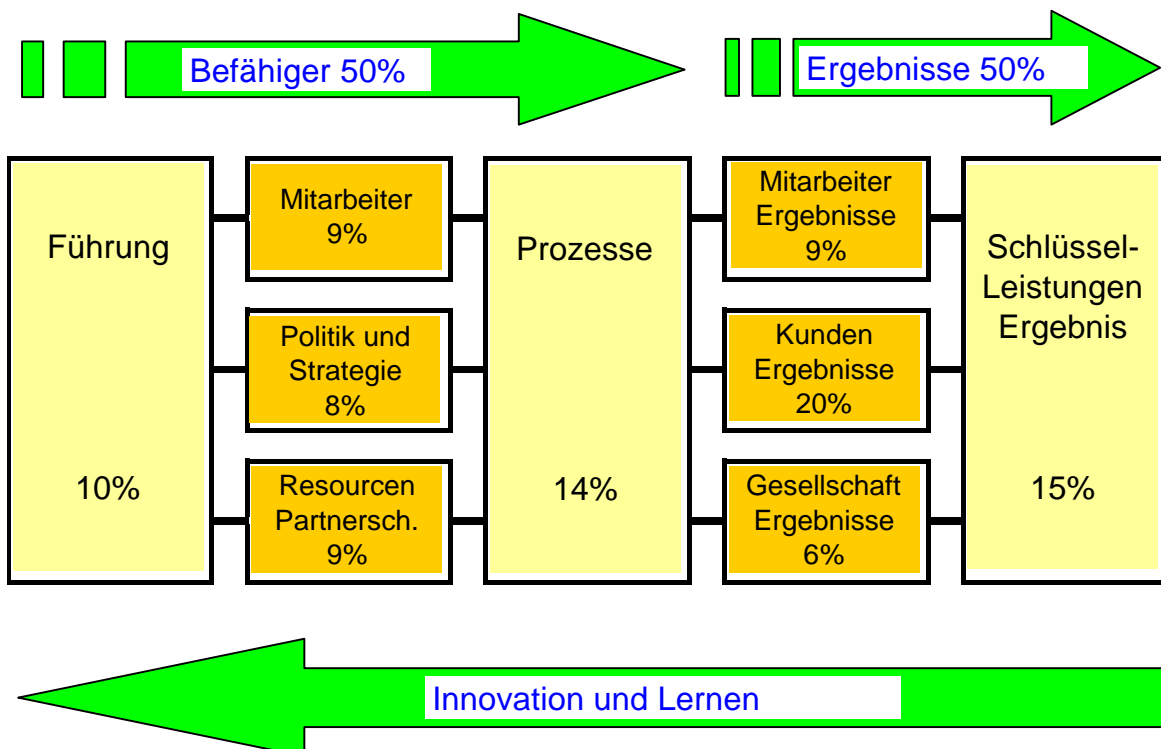
Vorreiter Malcolm Baldrige Award

Vorreiter des EQA ist der Malcolm Baldrige National Quality Award von Amerika, MBNQA. Der so ziemlich einzige Unterschied des EQA besteht darin, daß nicht die Wettbewerbsfähigkeit der amerikanischen, sondern die der europäischen Unternehmen gefördert werden soll.

Ein Top-Ereignis in USA

Die gesellschaftliche Anerkennung des EQA hinkt jedoch weit hinter der des Malcolm Baldrige Awards her. Von Präsident Reagan, der den Preis begründete, über Präsident Bush und Clinton waren alle Präsidenten bei der Verleihung anwesend. Die Verleihung wird von den größten Fernsehsendern zur besten Zeit übertragen.

Das Modell des "European Quality Award" EQA



Der Grundaufbau des EQA

Kennzeichnend ist die gleichgewichtige Aufteilung in "Befähiger" und "Ergebnisse".

Befähiger

Auf dieser Seite, die 50% ausmacht, wird nicht das Ergebnis bewertet, sondern die Vorgehensweise, mit der das Ergebnis erreicht wird.

Die Frage lautet hier:

Wie, und mit welchen Mitteln, sollen die Ergebnisse erarbeitet werden?

Ergebnisse

Die angestrebten Ergebnisse der Organisation werden detailliert abgefragt und bewertet.

Gefragt wird:

Was will die Organisation erreichen und was hat sie bereits erreicht?

Die Befähigerkriterien

Mitarbeiter 9%

Nicht alle Einzelheiten können reglementiert und verwaltet werden, deshalb ist man auf die Eigeninitiative und das Verantwortungsbewußtsein des einzelnen angewiesen. Mit 9% wird dieses Kriterium als wichtig eingestuft.

Partnerschaft und Ressourcen 9%

Welche Mittel und Wege werden bereitgestellt, um die geforderten Aufgaben durchzuführen. Wie geht man mit den nicht-finanziellen Ressourcen um, den Lieferanten, den Kooperationspartnern, den Lizenznehmern.

Politik und Strategie 8%

Wird die Politik und Strategie auf die Gesamtorganisation umgesetzt, damit alle "am gleichen Strang ziehen"?

Führung 10%

Die generelle Orientierung durch die Führung im Unternehmen muß vorgelebt werden.

Die Ergebniskriterien

Kundenzufriedenheit 20%

Das Kriterium Kunden erhält die höchste Einzelgewichtung von 20%. Dies entspricht der Struktur des Modells, die Kundenzufriedenheit als das beste Instrument zum Geschäftserfolg ansieht.

Mitarbeiterzufriedenheit 9%

Qualität von Prozessen leitet sich in hohem Maße von der Haltung der Mitarbeiter, und damit von der Mitarbeiterzufriedenheit ab. Dafür gibt es 9%.

Gesellschaftliche Verantwortung 8%

Ein Unternehmen das seiner Gesellschaftlichen Verantwortung nachkommt, z.B. Umweltschonend arbeitet, hat sicher bessere Chancen am Markt. Gewichtung 8%

Umfang der Ergebnisse 15%

Zahlen finanzieller und nichtfinanzieller Art belegen die Qualität der Ergebnisse. Diese werden mit 15% gewichtet.

Warum "Befähiger" und "Ergebnisse"

Der Ausdruck "Befähiger" ist nicht auf Anhieb verständlich, deshalb wird er im Deutschen auch manchmal mit "Mittel und Wege" bezeichnet. Mittel und Wege sind einleuchtender, denn sie bringen besser zum Ausdruck, daß es sich um Vorgehensweisen, um Vorgänge, um Prozesse handelt.

Die Differenzierung in "Befähiger" und "Ergebnisse" ist aber sehr wichtig, da Ergebnisse allein immer nur Informationen über die Vergangenheit liefern. Erst durch die Behandlung von Prozessen erarbeitet man sich Informationen über die Zukunft.

Die These des EFQM-Modells

"Ergebnisse" liefern Informationen über die Vergangenheit

Umsatz, Absatz, Betriebsergebnisse usw.

"Mittel und Wege" liefern Informationen über die Zukunft

Konkurrenzfähigkeit, Verbesserungspotentiale, Trends in Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit, dauerhafte Kapitalrendite.

Fragen zum EFQM-Modell:

F174

Ist Die EFQM

- a) eine Qualitätsnorm?
- b) eine staatliche Organisation?
- c) ein Zusammenschluß europäischer Unternehmen und Organisationen?
- d) ist unmaßgeblicher Parameter für die eingebrachten Mitarbeiter -Strategien?

F175

Welches der folgenden Elemente gehört nicht zum EFQM-Modell?

- a) Mitarbeiterorientierung
- b) Produktsicherheit
- c) Ressourcen
- d) Führung

F176

Welcher der folgenden Begriffe gehört nicht zum EFQM-Modell?

- a) Enabler (Befähiger)
- b) Results (Ergebnisse)
- c) Activity (Tätigkeit)

Informationen zum EQA im Internet:

<http://www.deutsche-EFQM.de/efqm/modellgrund-1.html>