

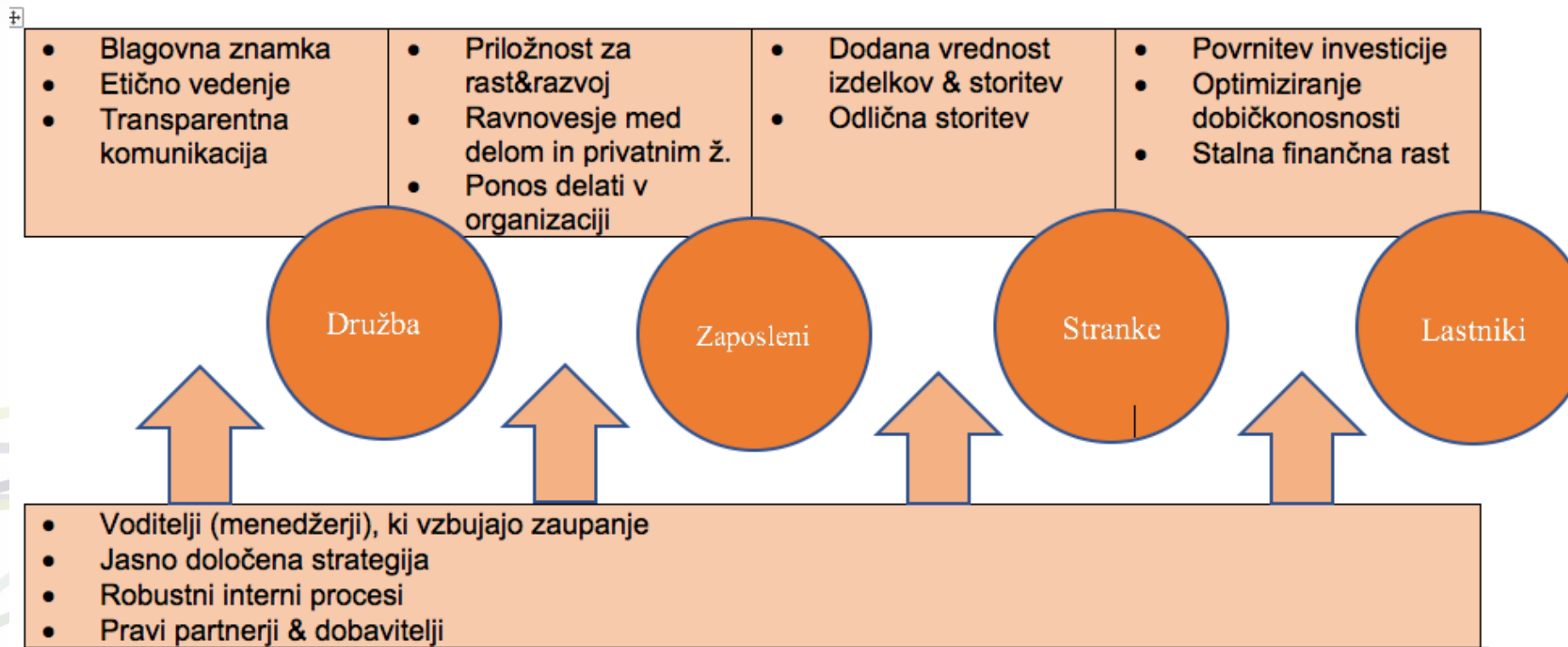
Model poslovne odličnosti EFQM

v perspektivi komunalnih podjetij

Mag. Uroš Gunčar, NETS d.o.o.

Zakaj model EFQM

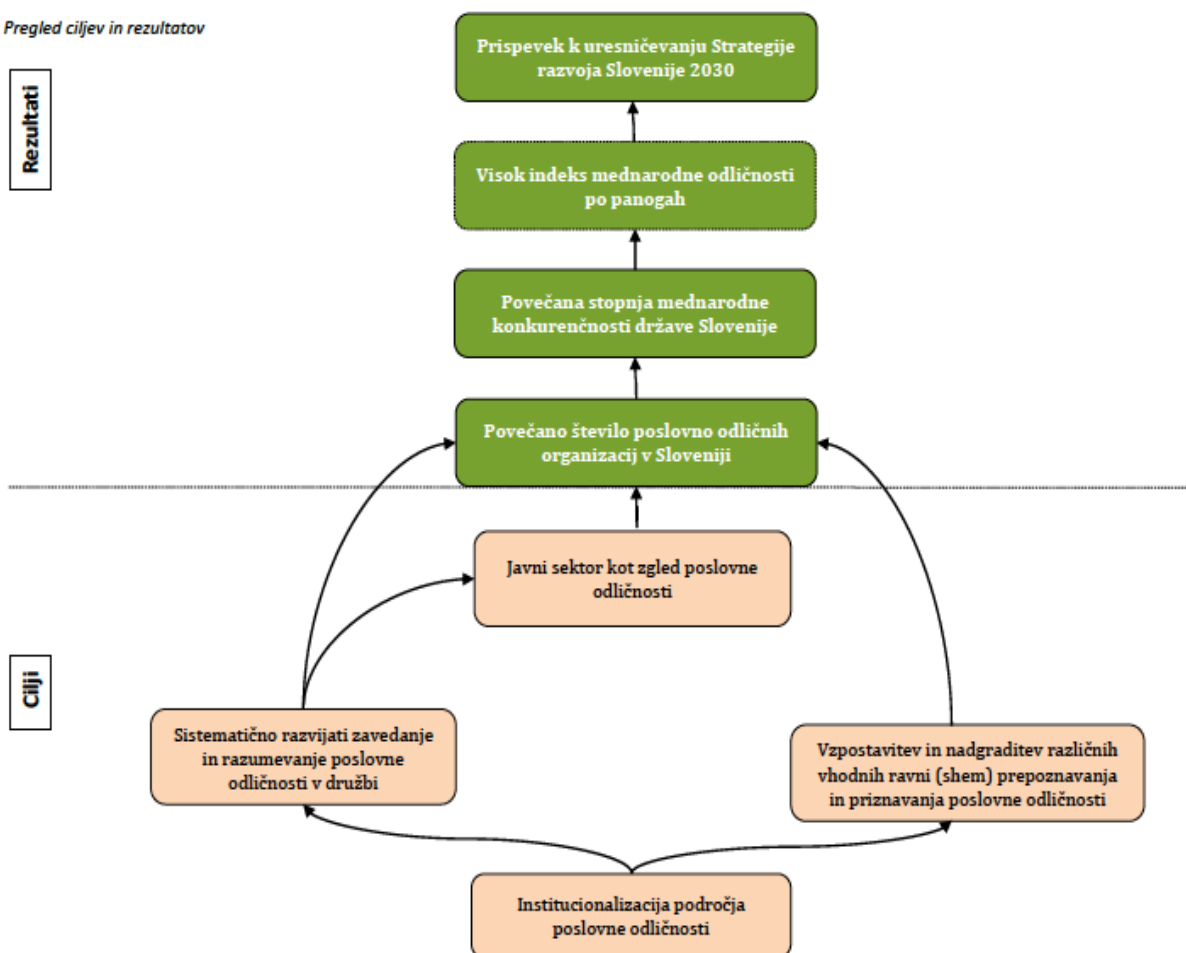
Slika 1: Za koga organizacije poslujejo



Vir: www.efqm.org

Strategija poslovne odličnosti za RS

Slika 2: Pregled ciljev in rezultatov



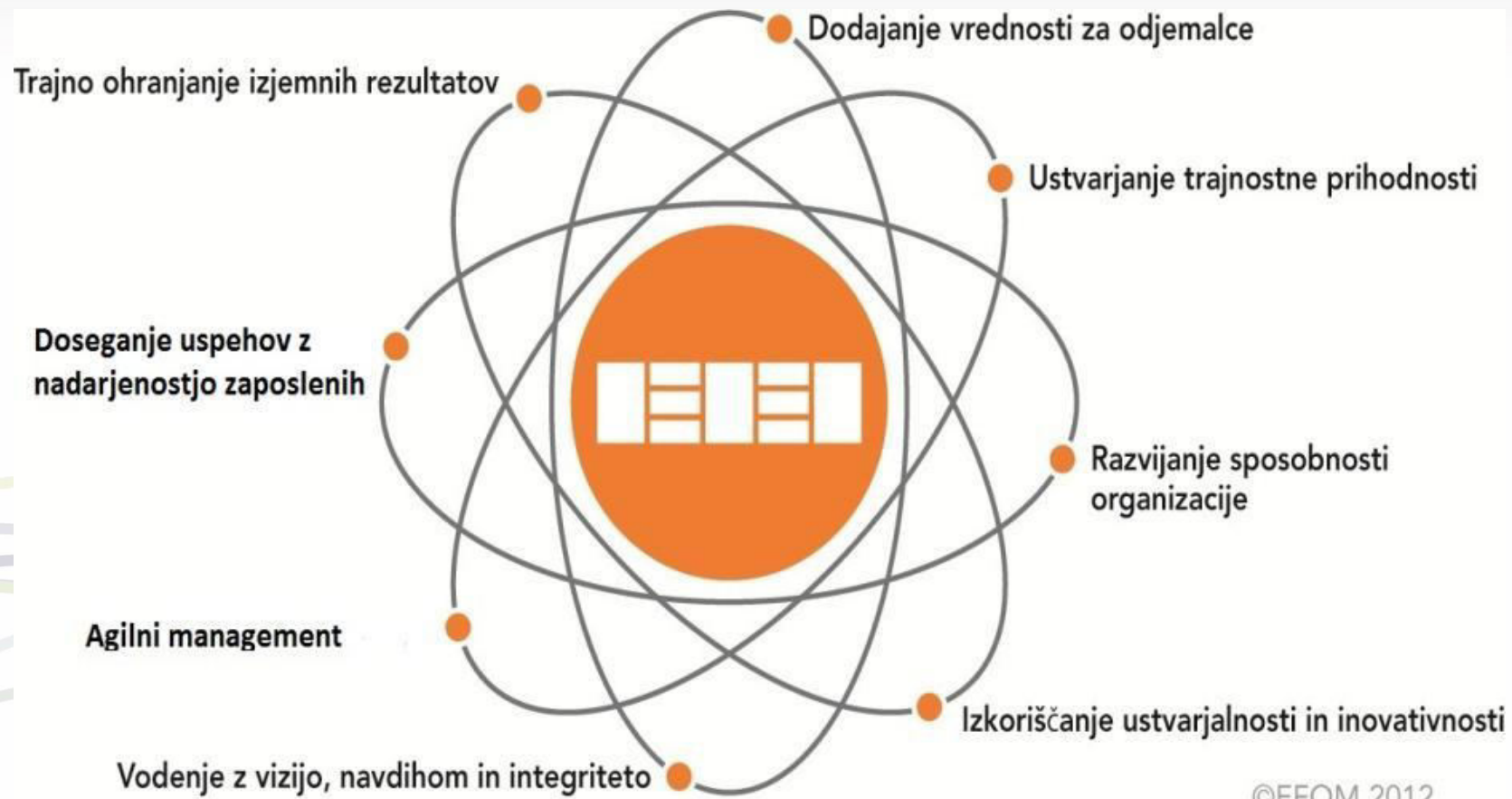
Model odličnosti EFQM

Sestavljajo ga tri medsebojno prepletene komponente:

1. temeljna načela odličnosti kot osnovni temelj doseganja trajnostne odličnosti organizacije.
2. 9 meril modela odličnosti EFQM kot okvir, ki pomaga organizaciji prenesti temeljna načela in logiko RADAR v prakso.
3. logika RADAR, ki zagotavlja sistematičen način ocenjevanja uspešnosti delovanja organizacije.



Temeljna načela EFQM

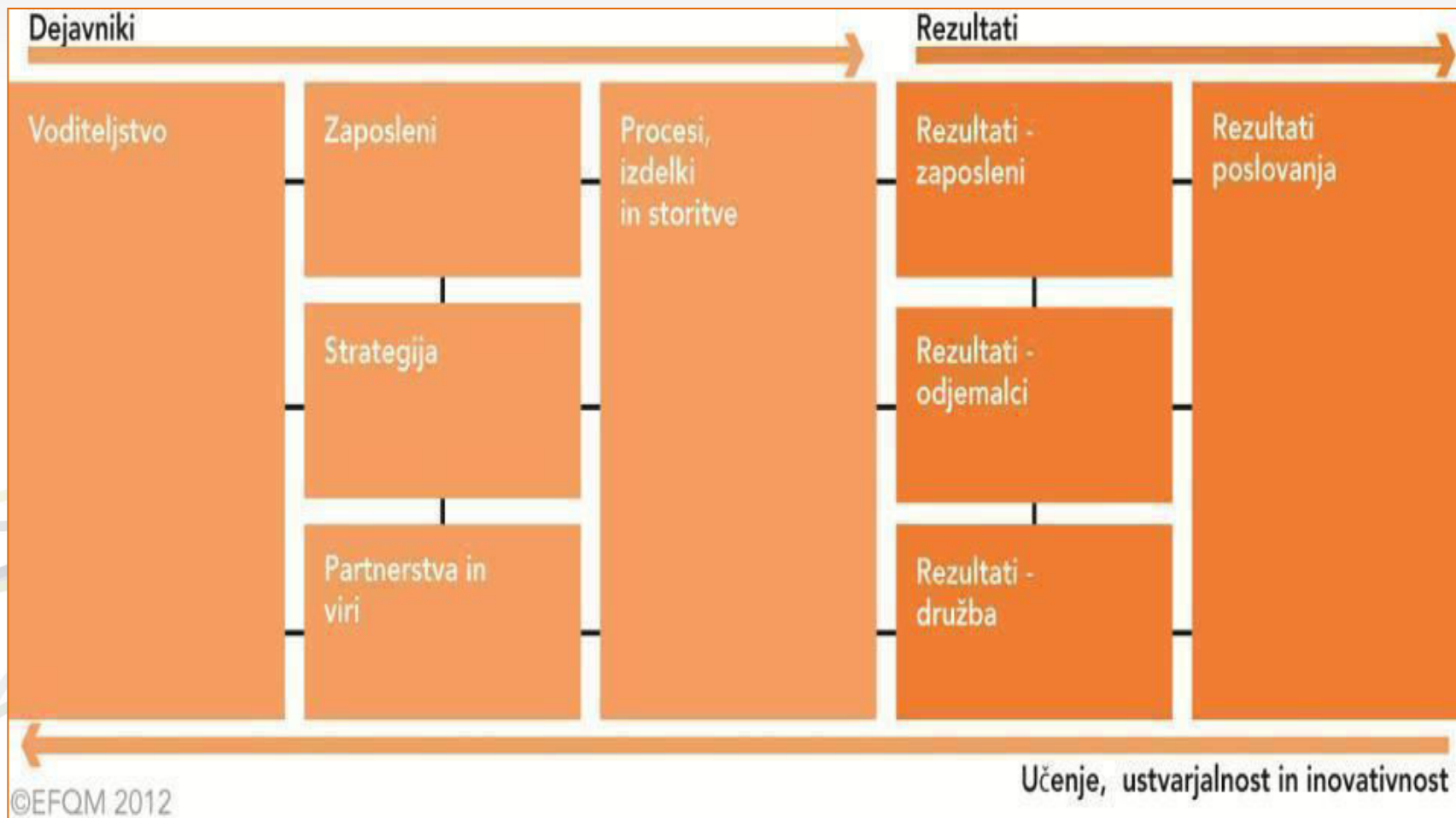


©EFQM 2012

Temeljna načela EFQM

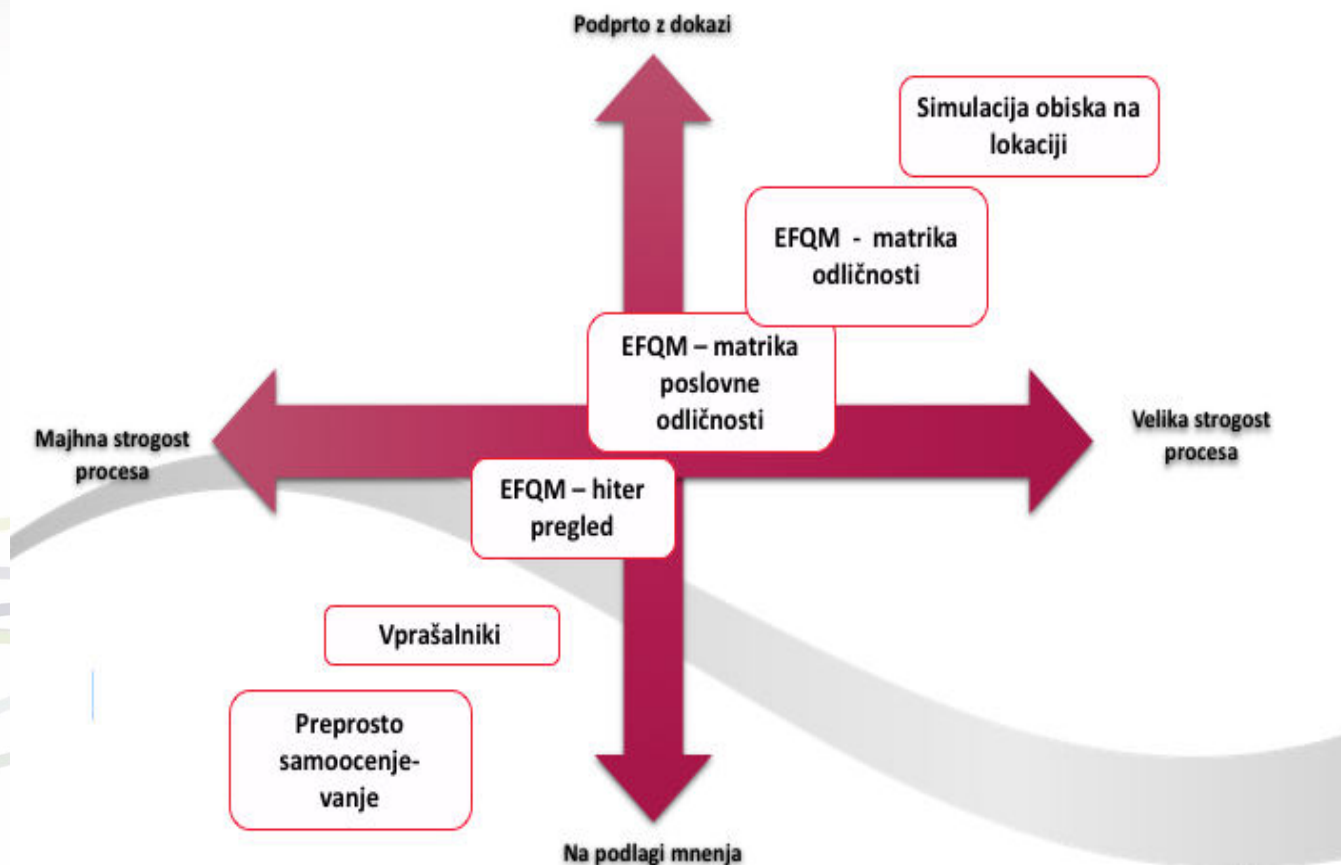
- **Dodajanje vrednosti za odjemalce:** Odlične organizacije dosledno dodajajo vrednost za odjemalce z razumevanjem, predvidevanjem in izpolnjevanjem potreb in pričakovanj ter izkoriščanjem priložnosti.
- **Ustvarjanje trajnostne prihodnosti:** Odlične organizacije z izboljševanjem uspešnosti svojega delovanja pozitivno vplivajo na svet okoli sebe in s tem tudi na gospodarske, okoljske ter družbene razmere v skupnostih, s katerimi so v stiku.
- **Vodenje z vizijo, navdihom in integriteto:** Odlične organizacije vodijo ljudje, ki oblikujejo in udejanjajo prihodnost ter so zgled vrednot in etičnih načel organizacije.
- **Agilni menedžment:** Odlične organizacije so splošno priznane zaradi svoje sposobnosti prepoznavanja ter uspešnega in učinkovitega odzivanja na priložnosti in tveganja.

Kriteriji modela EFQM





Možnosti samoocenjevanja



Hitra ocena po temeljnih načelih

Temeljno načelo	Začetek	Na poti	Zrelost
Dodajanje vrednosti za odjemalce	Skupine odjemalcev so določene, obvladovani so dnevni stiki z njimi in njihovo zadovoljstvo je merjeno.	Povsem so razumljene potrebe in pričakovanja odjemalcev, ki so vključena v upravljanje procesov povezanih z odjemalci.	Stalen dialog z odjemalci je uporabljen za predvidevanje sprememb glede potreb in pričakovanj na trgih, obstoječih in potencialnih odjemalcev.
Ustvarjanje trajnostne prihodnosti	Upravljalške, pravne in globalne/lokalne zakonske zahteve so razumljene in izpolnjene.	Pristopi v organizaciji podpirajo cilje za ekonomsko, socialno in okoljsko trajnost.	Ključni deležniki prepoznajo trajnostno korporativno vedenje organizacije kot sestavni del njenega namena in strategije.

Hitra ocena po temeljnih načelih

Temeljno načelo	Začetek	Na poti	Zrelost
Vodenje z vizijo, navdihom in integriteto	Vizija in poslanstvo sta določena, komunicirana in splošno razumljena.	Vodilni navdihujejo zaposlene in ostale v organizaciji skozi sporočanje vrednot in z lastnim zgledom.	Vizija, poslanstvo in vrednote so temelj tega, kako organizacija deluje; za delo zaposlenih in ostali v organizaciji. Razvit je enoten namen organizacije.
Agilni management	Procesi potrebni za doseg željenih rezultatov so določeni, razviti, merjeni in upravljeni.	Primerjalni podatki in informacije so uporabljeni za vrednotenje uspešnosti izvajanja glede na okolje (kontekst) in usmerjanje izboljševanja za trg z ustrezno hitrostjo.	Organizacija je sposobna zaznati in pravočasno izkoristiti priložnosti in/ali učinkovito upravljati nevarnosti za zagotovitev uspeha tudi v prihodnje.

Excellence
is an ART won by
training and habituation.
We ARE what we
repeatedly DO.
Excellence then is not an
act, but a **HABIT.** — Aristotle

www.upshiftingblog.com