



LEADING EXCELLENCE

Zur Person

Michael Juhas

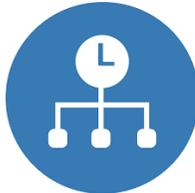
Business Excellence - Continuous Improvement – Moderation – Agile Working – Prozessmanagement

EFQM Assessor | Dipl. Ingenieur Maschinenbau (FH)

Entwicklung



Projektleitung



Einkauf



Excellence



Moderation



Musik



✉ Michael.Juhas1@de.Bosch.com



Was bedeutet „Exzellenz“ für SIE?

EFQM - Leading Excellence

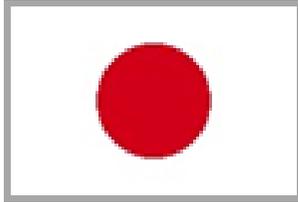
Exzellente Organisationen erzielen dauerhaft herausragende Leistungen, welche die Erwartungen aller ihrer Interessengruppen erfüllen oder übertreffen.



EFQM - Leading Excellence

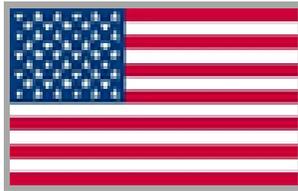
Welche Exzellenzmodelle gibt es?

1951



Deming Prize - TQM

1988



Malcolm Baldrige National Quality Award

1992



EFQM - European Excellence Award

EFQM - Leading Excellence

Die Organisation



Im September 1988 unterzeichneten 14 europäische Konzernchefs eine Absichtserklärung zur Gründung einer Europäischen Stiftung mit dem Ziel, die Wettbewerbsfähigkeit europäischer Unternehmen zu steigern.

Die 14 CEOs waren (v.l.n.r.): **Fiat, Ollivetti, Volkswagen AG, Electrolux, KLM, Philips, Dassault-Breguet Aviation, Ciba-Geigy, Renault, Bull, Robert Bosch, British Telecommunications, Sulzer, Nestlé**

EFQM - Leading Excellence

EFQM Ansatz

Exzellenz Grundkonzepte

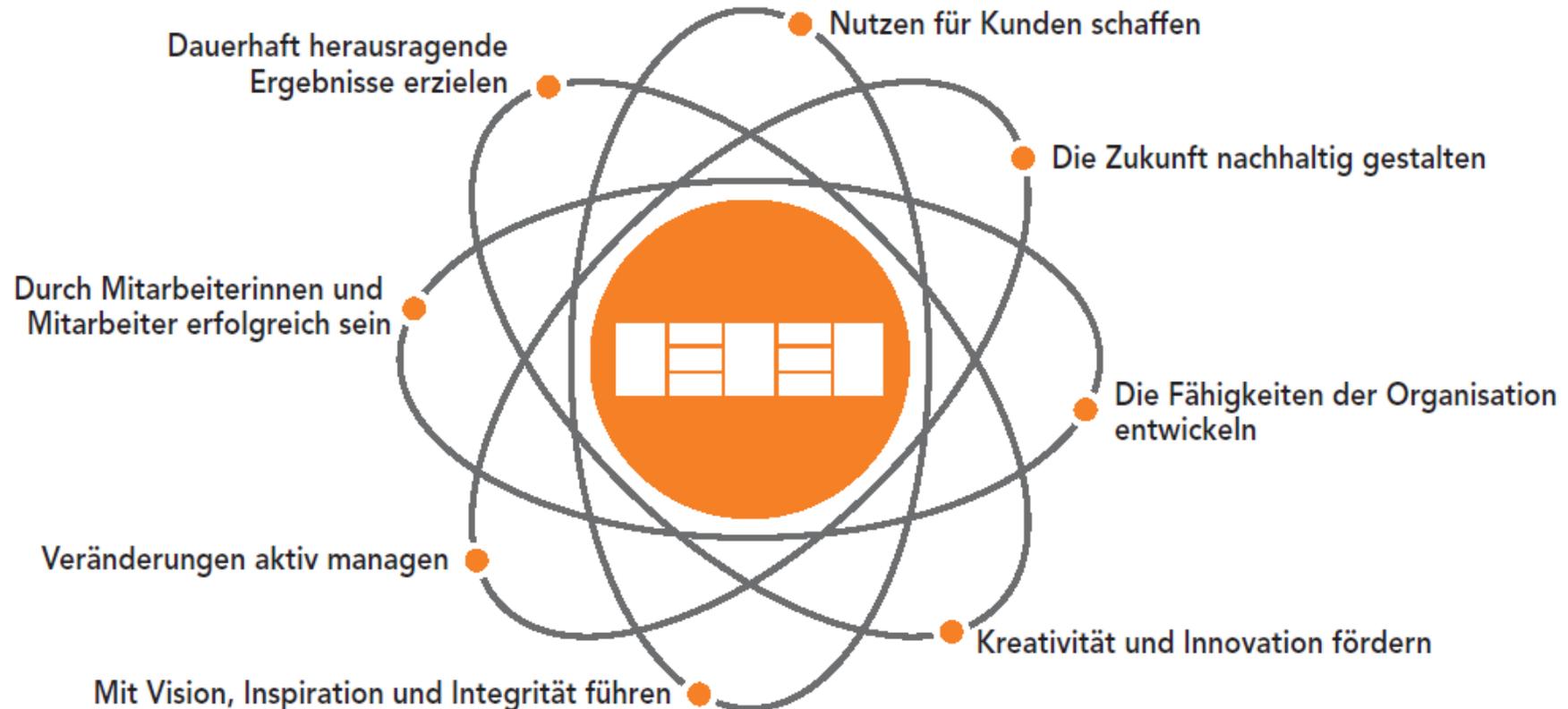
RADAR

Exzellenz Kriterien

Kontext
Assessment

EFQM - Leading Excellence

Die Grundkonzepte



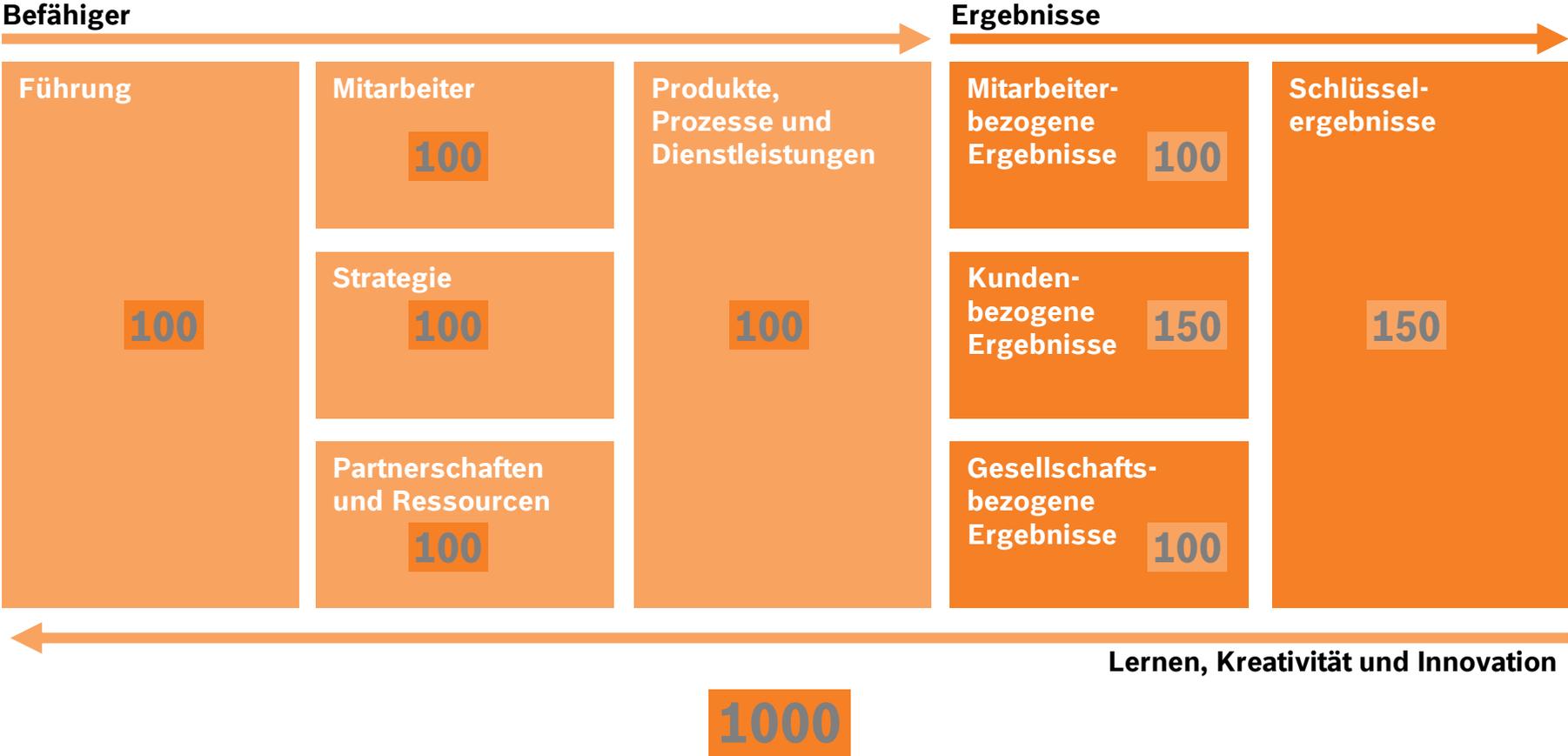
EFQM - Leading Excellence

Assessment mit „RADAR“



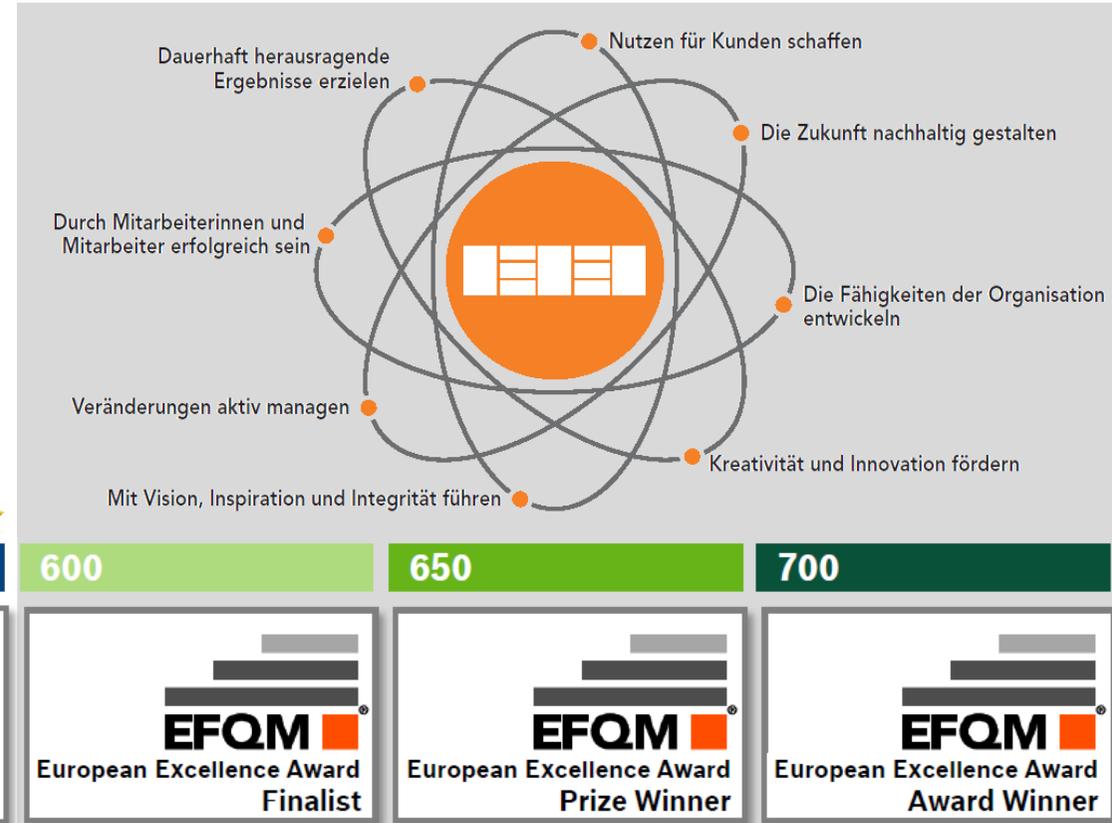
EFQM - Leading Excellence

Das Modell



EFQM - Leading Excellence

Der Score



EFQM - Leading Excellence

Unser Weg zum Award



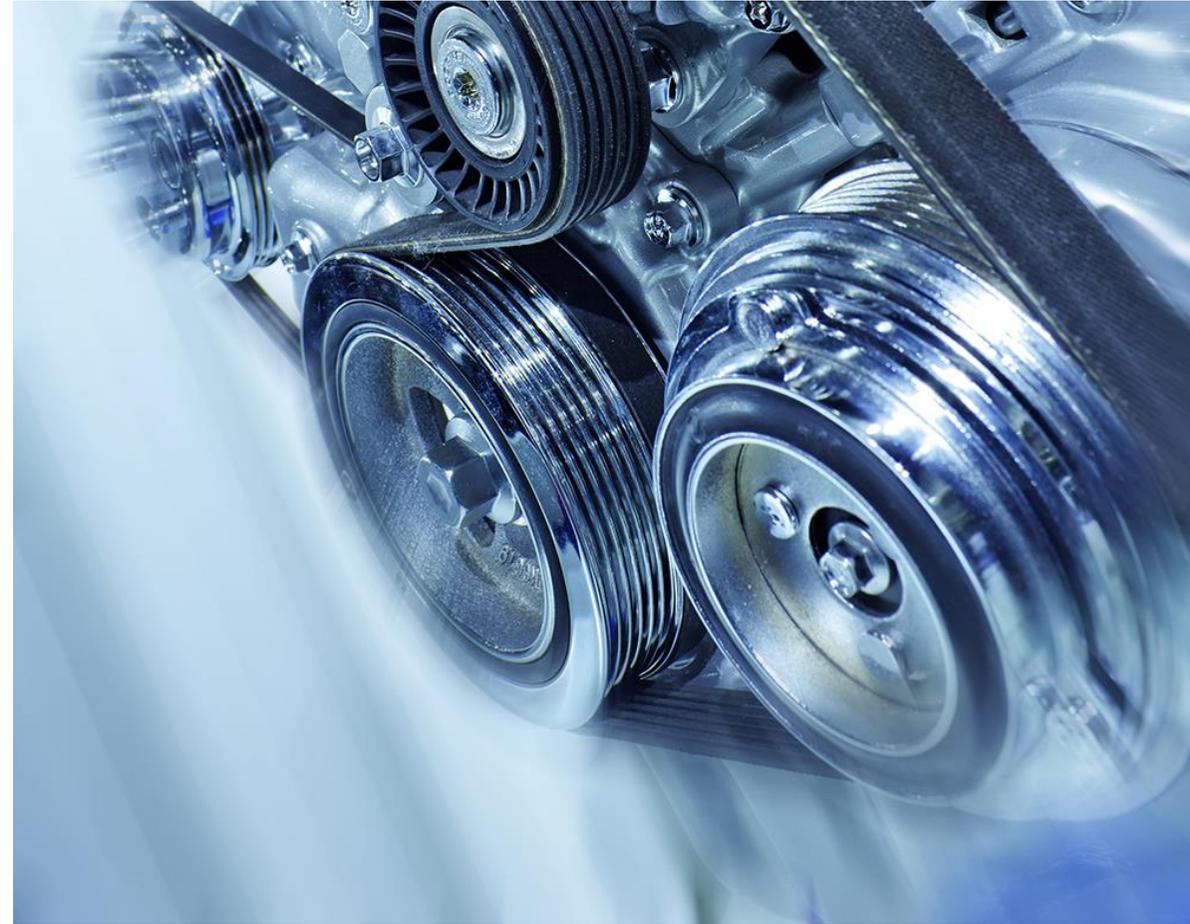
EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

5. Prozesse, Produkte und Dienstleistungen

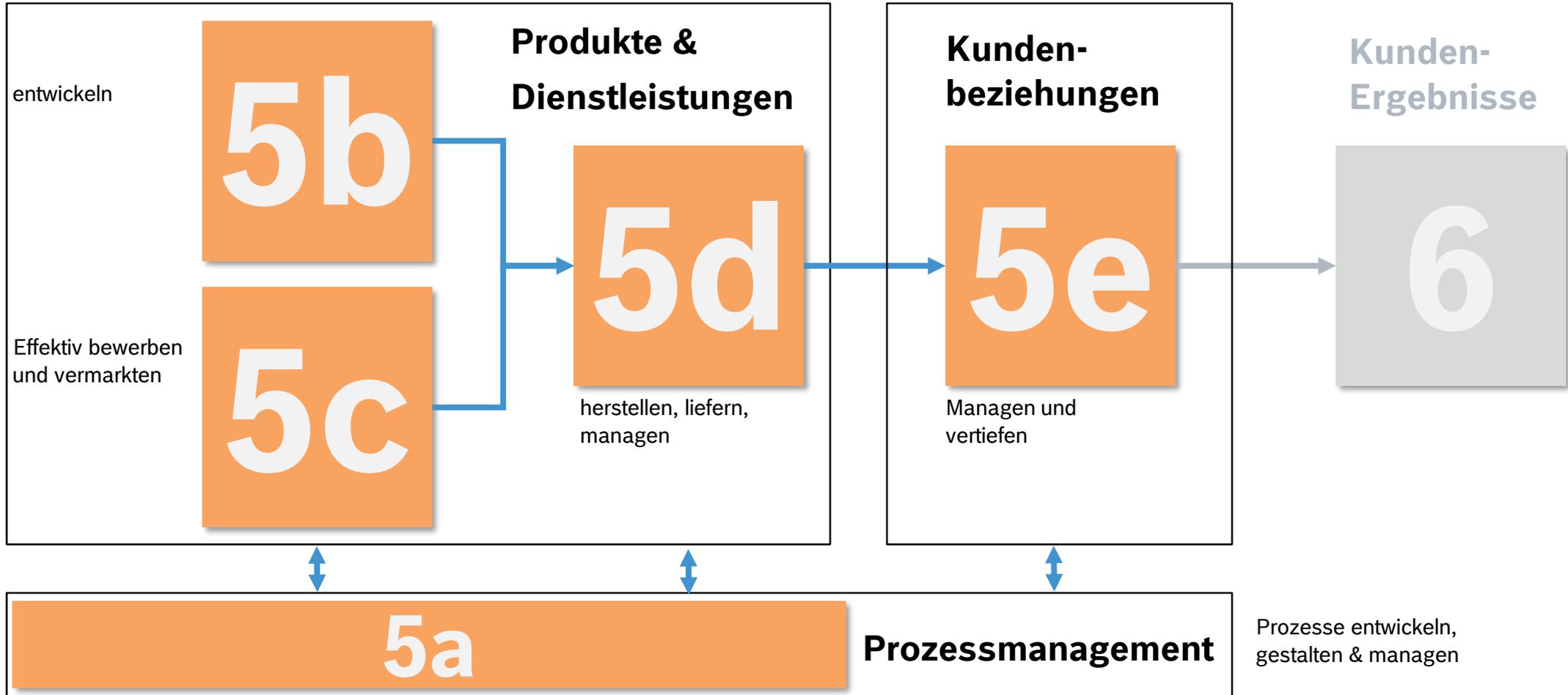
Exzellente Organisationen...

- ... **gestalten, lenken und verbessern** Prozesse, Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich
- ... **generieren Wertschöpfung und Nutzen** für Kunden und andere Interessengruppen
- ... **bewerben und vermarkten** Produkte und Dienstleistungen effektiv
- ... managen und vertiefen **Kundenbeziehungen**



EFQM - Leading Excellence

Detailebene Befähiger – Kriterium „Prozesse/Produkte/Dienstl.“



EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

2. Strategie

Exzellente Organisationen...

... entwickeln eine **auf die Interessengruppen ausgerichtete Strategie**

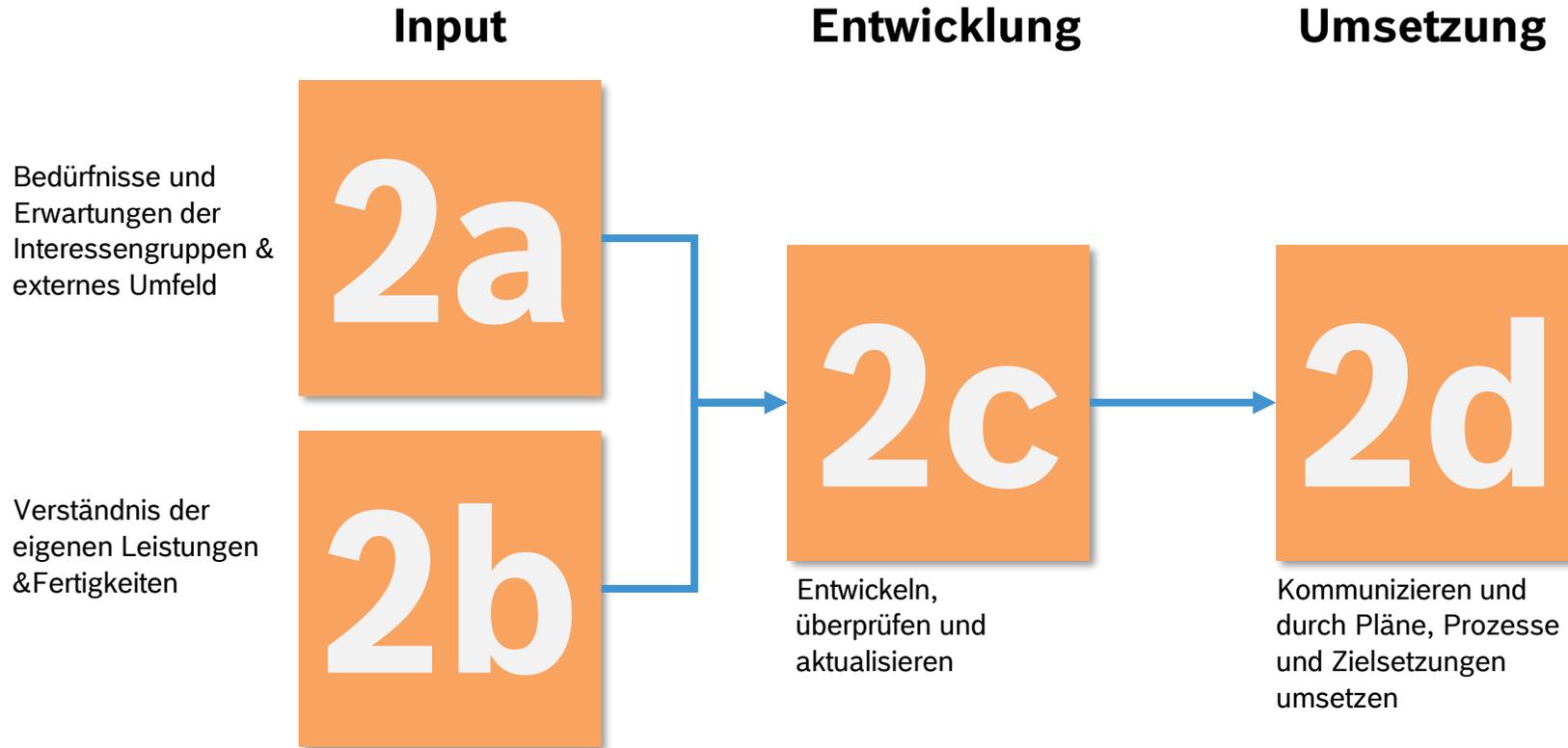
... verwirklichen ihre **Mission** und erreichen ihre **Vision** durch Umsetzung von **Leitlinien, Plänen, Zielsetzungen und Prozessen**

... **kommunizieren, überprüfen und aktualisieren** die Strategie und die Leitlinien



EFQM - Leading Excellence

Beispiel Detailebene Befähiger – Kriterium Strategie



EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

1. Führung

Führungskräfte in exzellenten Organisationen...

- ... **gestalten konsequent die Zukunft** und verwirklichen sie
- ... agieren als **Vorbilder** in Bezug auf **Werte** und **ethische Grundsätze**
- ... schaffen **kontinuierlich Vertrauen**
- ... sind **flexibel**
- ... ermöglichen der Organisation, **vorausschauend zu agieren** und **rechtzeitig zu reagieren**, um anhaltenden Erfolg der Organisation zu gewährleisten



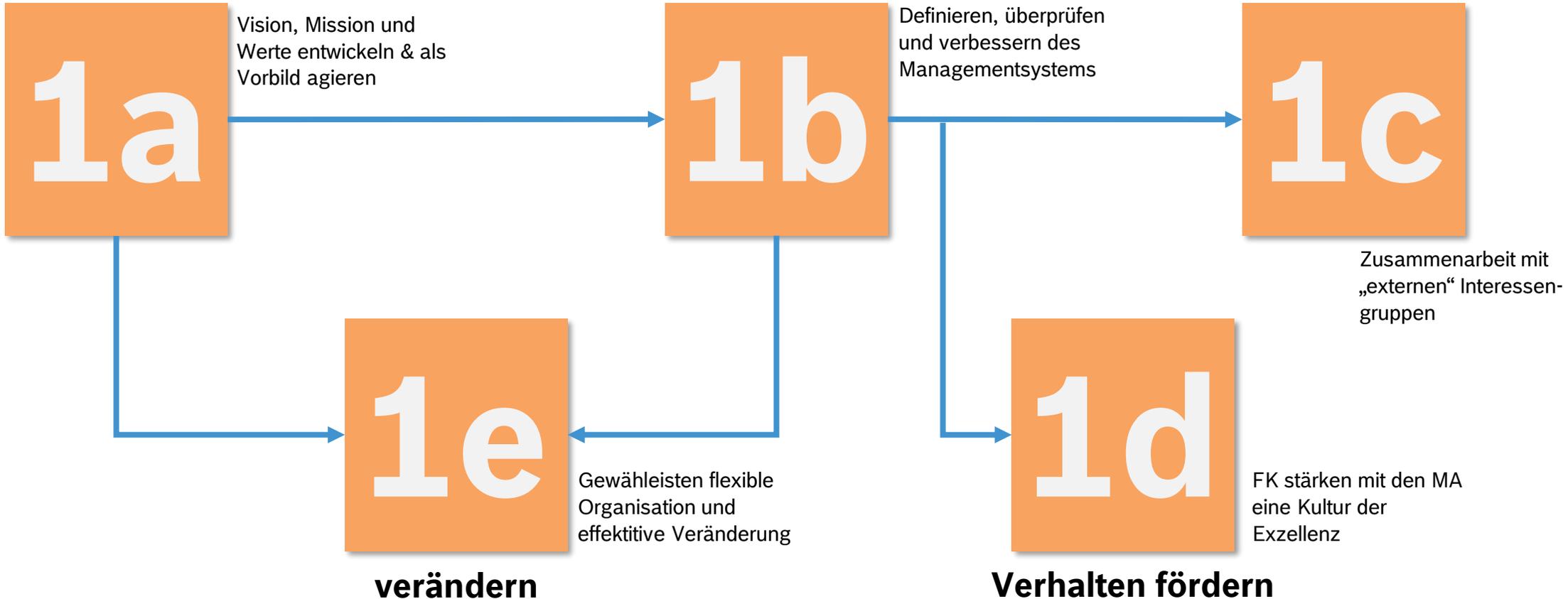
EFQM - Leading Excellence

Beispiel Detailebene Befähiger – Kriterium „Führung“

Was wird erwartet

Wie wird es erreicht

Stakeholder einbinden



EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Exzellente Organisationen...

- ... **wertschätzen** ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ... schaffen eine **Kultur**, die es erlaubt, nützliche Ziele für die Organisation **und** die Menschen zu erreichen
- ... **entwickeln die Fähigkeiten** ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ... fördern **Fairness** und **Gleichberechtigung**
- ... schaffen **Motivation** durch **Kommunikation, Belohnung und Anerkennung**
- ... ermöglichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ihr **Können und Wissen** optimal einzusetzen



EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

4. Partnerschaften und Ressourcen

Exzellente Organisationen...

- ... **planen und managen nachhaltig** externe Partnerschaften, Lieferanten und Ressourcen
- ... erreichen dadurch eine wirksame Unterstützung der **Strategie** und der **Prozessdurchführung**
- ... steuern wirksam ihren Einfluss auf **Umwelt und Gesellschaft**



EFQM - Leading Excellence

Die wesentlichen Merkmale exzellenter Organisationen*

6. / 7. / 8. / 9. Ergebnisse

Exzellente Organisationen...

... erfüllen bzw. übertreffen dauerhaft die

Bedürfnisse und Erwartungen

- Ihrer **Kunden**

- Ihrer **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

- der **Gesellschaft**

... erzielen dauerhaft herausragende Leistungen bei

ihren **finanziellen und nicht-finanziellen**

Schlüsselergebnissen

Schlüsselergebnisse = wichtig für die erfolgreiche Umsetzung der Strategie



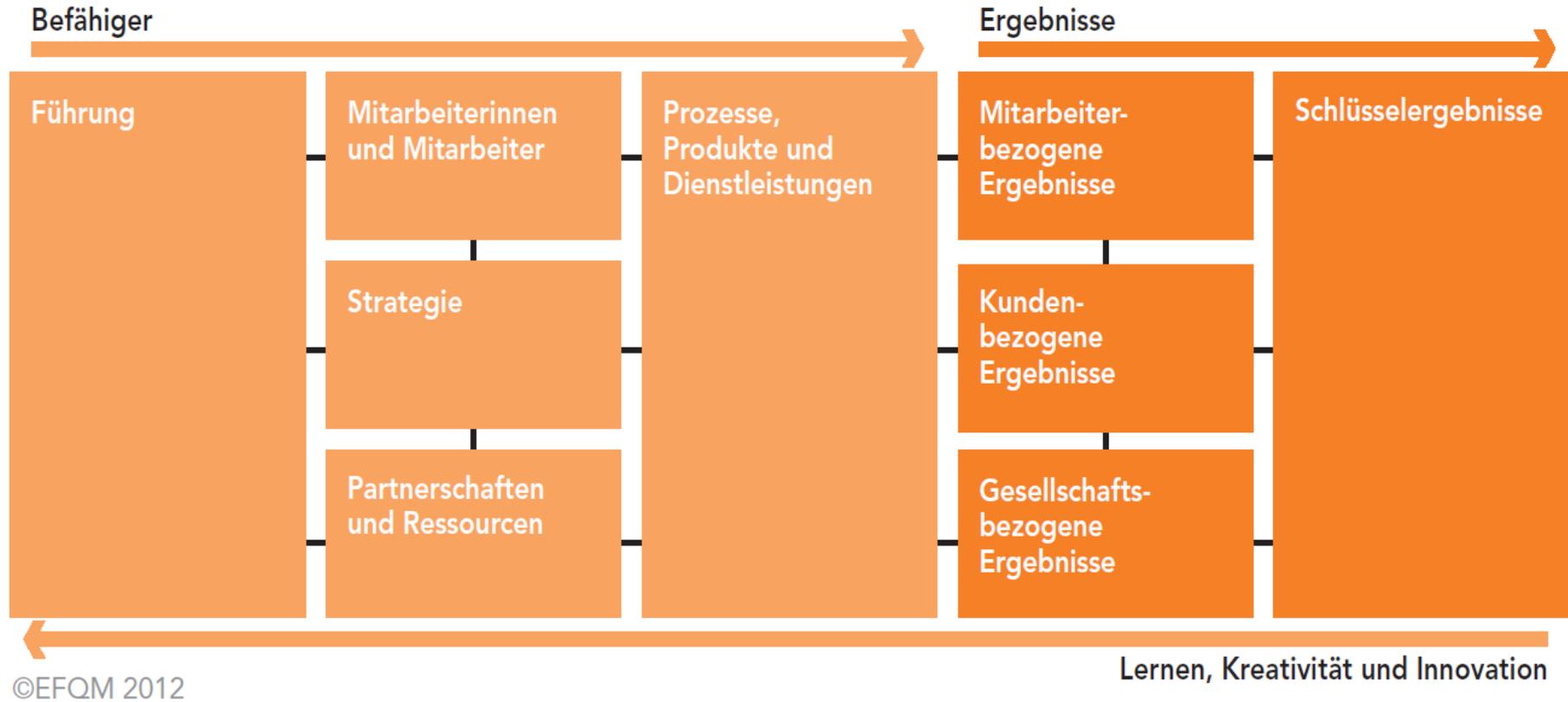
EFQM - Leading Excellence

Beispiel Detailebene Ergebnisse – Kriterium Kundenergebnisse



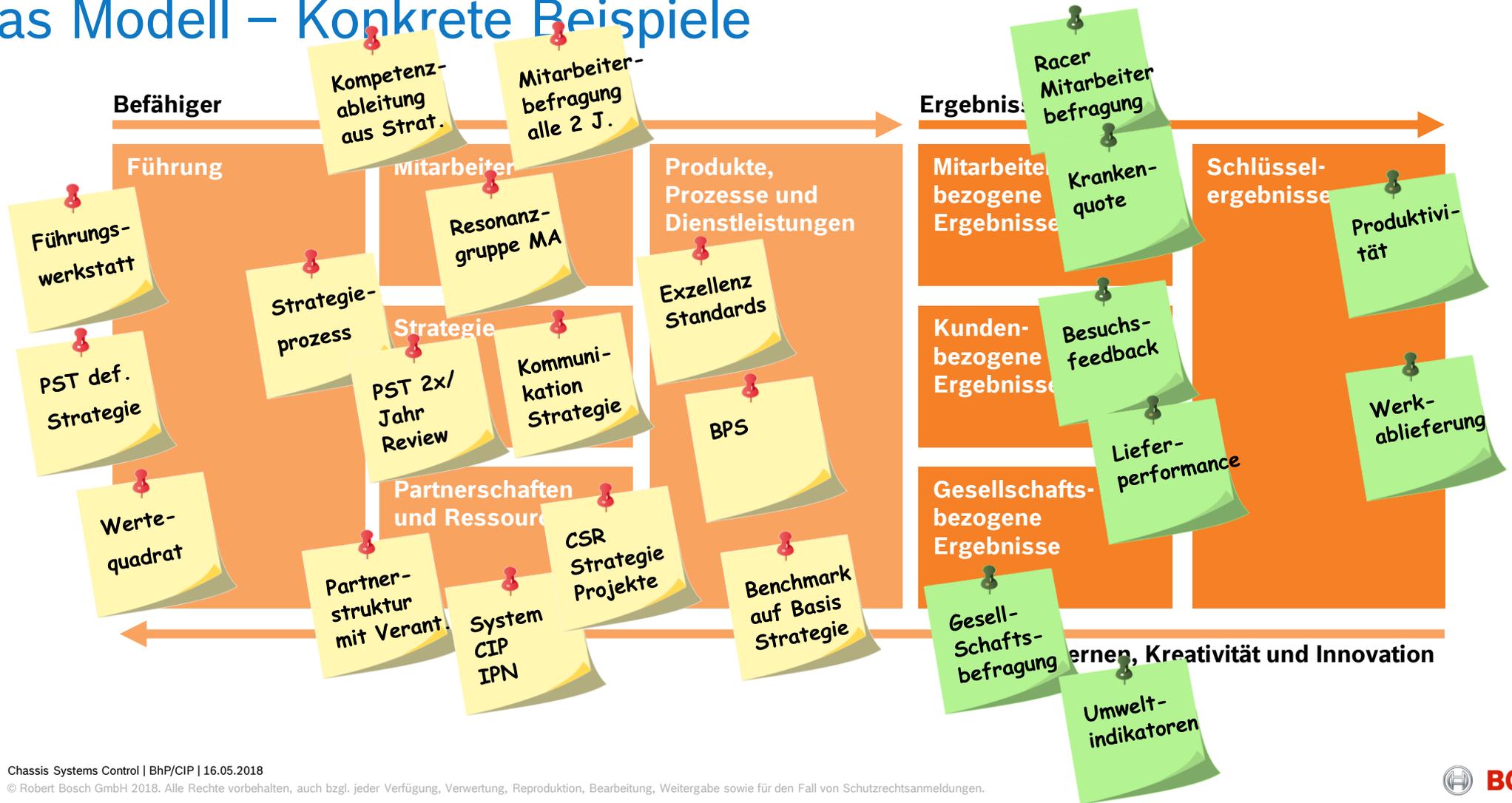
EFQM - Leading Excellence

Das Modell im Detailbeispiel



EFQM - Leading Excellence

Das Modell – Konkrete Beispiele





PASSION EXCELLENCE DO IT!