

EFQM 

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

BUSINESS EXCELLENCE

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ

Στόχος μας...

Να δοθεί στον καθένα η ευκαιρία

- **Να εξοικειωθεί με τις έννοιες της ποιότητας & της επιχειρηματικής αριστείας**
- **Να γνωρίσει τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Ποιότητας (EFQM)**
- **Να γνωρίσει και να κατανοήσει το περιεχόμενο του μοντέλου επιχειρηματικής αριστείας του EFQM και τη διαδικασία εφαρμογής του**
- **Να ενημερωθεί και να κατανοήσει τη λογική RADAR.-**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ...

Το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας

**που της επιτρέπει (την καθιστά ικανή) να ικανοποιεί
δηλωμένες ή υπαινιχσόμενες ανάγκες**

ISO 8402

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ...

**Το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας
που της επιτρέπει (την καθιστά ικανή) να ικανοποιεί
δηλωμένες ή υπαινισσόμενες ανάγκες**

ISO 8402

Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (i)

- Αρχαίοι χρόνοι: Ανταπόκριση σε προδιαγραφές
- Μεσαίωνα: Ποιοτικός έλεγχος από τις συντεχνίες
- Βιομηχανική Επανάσταση: Ποιοτικός έλεγχος από τους παραγωγούς
- Αρχές 20ου αιώνα: Μαζική παραγωγή – Αυξημένα προβλήματα ποιότητας – Επιθεωρητές ποιότητας
- Δεκαετίες 1920, 1930: Ανεξάρτητα τμήματα ποιοτικού ελέγχου σε μεγάλες επιχειρήσεις
- Δεκαετία 1930: Συστηματική προσέγγιση της ποιότητας. Κόστος ελαττωματικών προϊόντων
- 2ος παγκ. πόλεμος: Στατιστικός ποιοτικός έλεγχος. Τυποποίηση
- 1951: Εισαγωγή του βραβείου Deming στην Ιαπωνία. Βραβεύονται επιχειρήσεις που εφαρμόζουν με τον καλύτερο τρόπο τον ολικό ποιοτικό έλεγχο
- →

Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ii)

- **1979: Πρώτο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας (BS 5750)**
- **1987: Πρώτη έκδοση προτύπων σειράς ISO 9000**
- **1987: Εισαγωγή του βραβείου Baldrige στις ΗΠΑ. Βραβεύονται επιχειρήσεις που διαπρέπουν σε θέματα ολικής ποιότητας και αριστείας**
- **1991: Δημιουργία του μοντέλου επιχειρηματικής αριστείας EFQM**
- **1994, 1997, 2000: Δεύτερη, τρίτη και τέταρτη έκδοση των προτύπων της σειράς ISO 9000**
- **2002: Εισαγωγή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης για το Δημόσιο Τομέα στην Ευρώπη**
- **2008: Τελευταία (προς το παρόν) έκδοση των προτύπων της σειράς ISO 9000**
- **2010: Αναθεωρημένο μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας EFQM**
- **...**

Τι χαρακτηριστικά έχει μια...

"καλή" επιχείρηση ???

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

**Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)**

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα
προσανατολισμένα
προς τον πελάτη

Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

**Αποτελέσματα
για το ανθρώπινο
δυναμικό**

**Αποτελέσματα
προσανατολισμένα
προς τον πελάτη**

**Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)**

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

**Αποτελέσματα
για το ανθρώπινο
δυναμικό**

**Αποτελέσματα
προσανατολισμένα
προς τον πελάτη**

**Αποτελέσματα
σχετικά με
την κοινωνία**

**Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)**

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα

Αποτελέσματα
για το ανθρώπινο
δυναμικό

Αποτελέσματα
προσανατολισμένα
προς τον πελάτη

Αποτελέσματα
σχετικά με
την κοινωνία

Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)

Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα

Ηγεσία

Αποτελέσματα
για το ανθρώπινο
δυναμικό

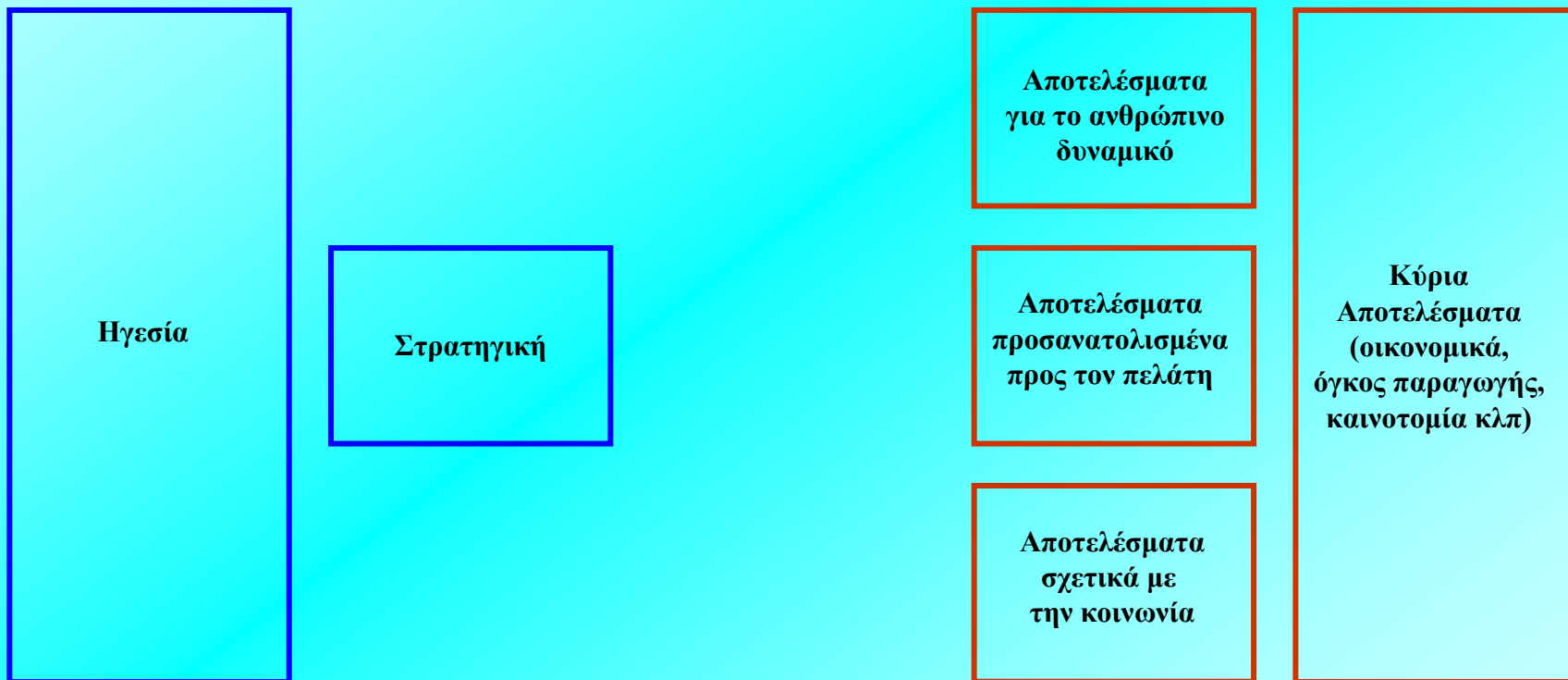
Αποτελέσματα
προσανατολισμένα
προς τον πελάτη

Αποτελέσματα
σχετικά με
την κοινωνία

Κύρια
Αποτελέσματα
(οικονομικά,
όγκος παραγωγής,
καινοτομία κλπ)

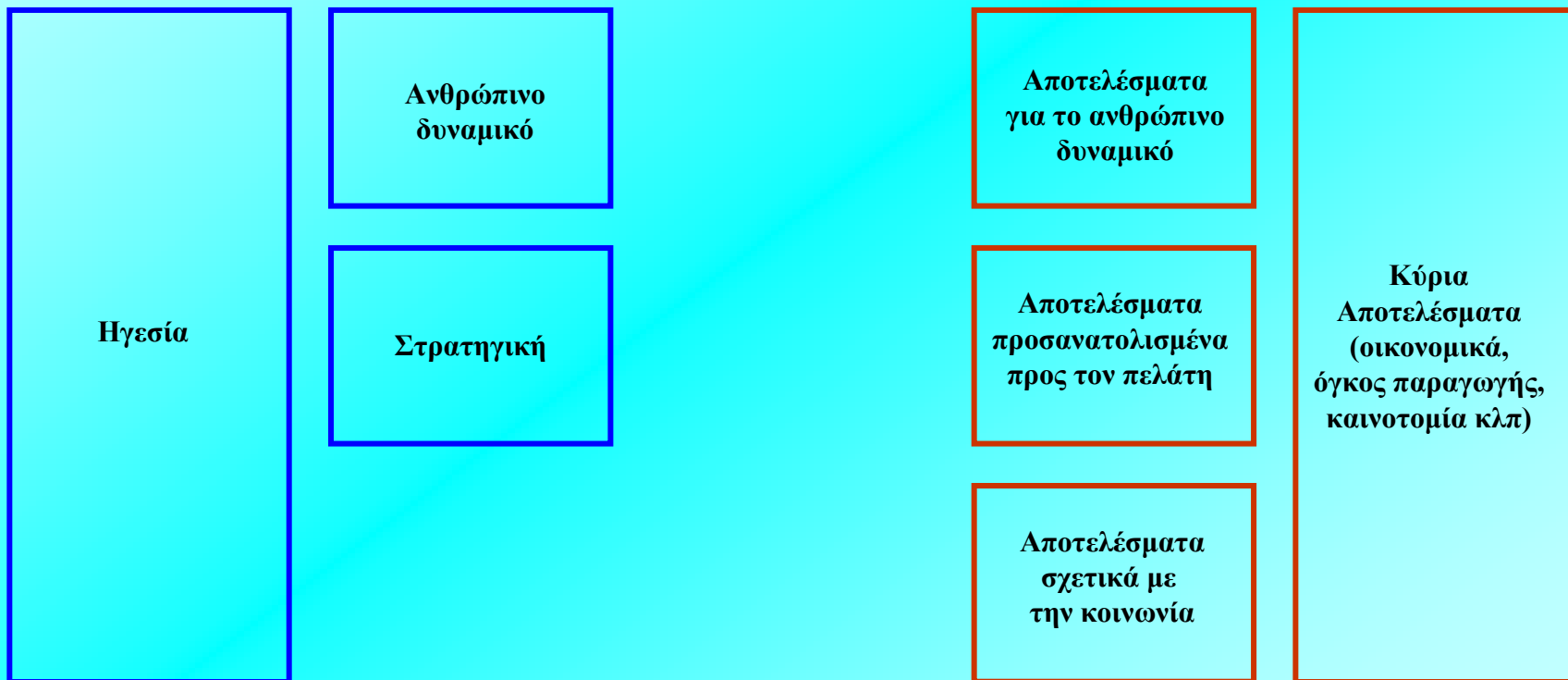
Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα



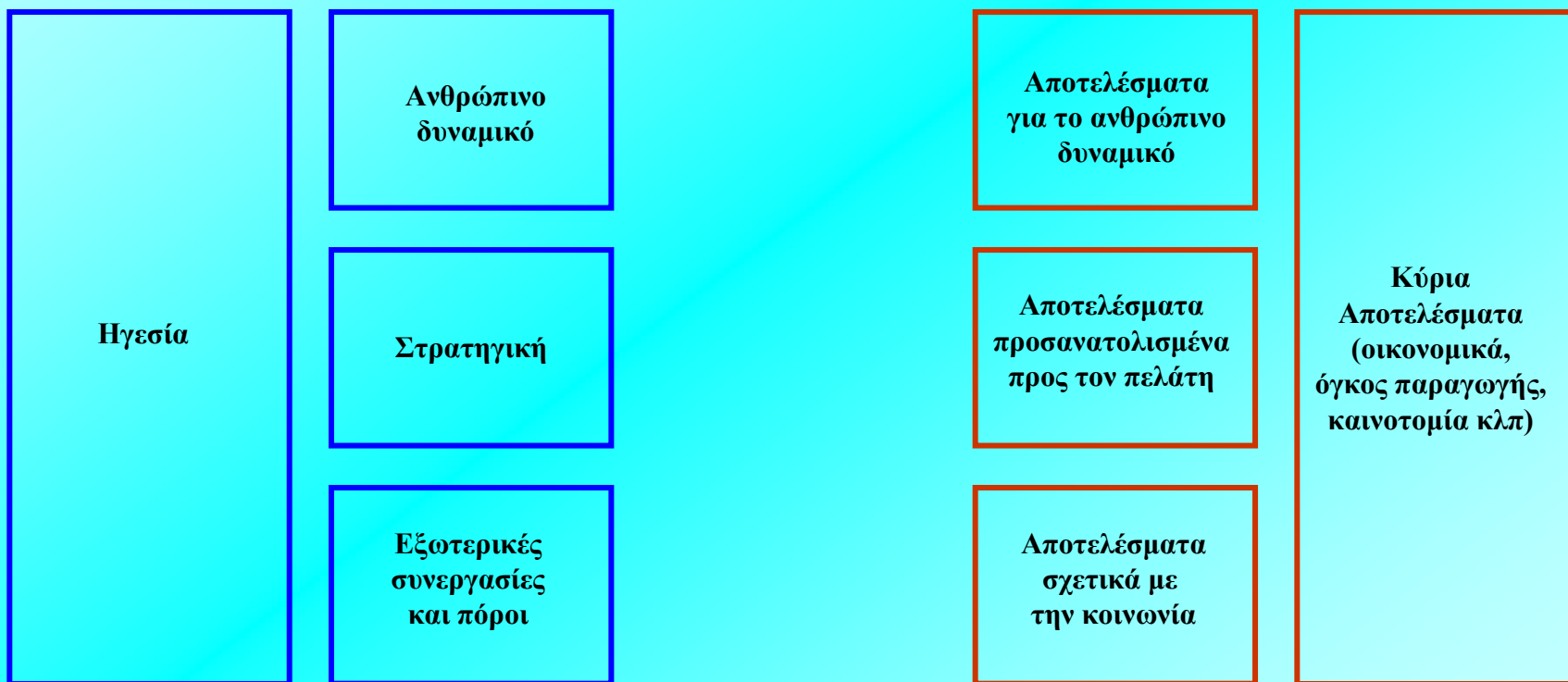
Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα



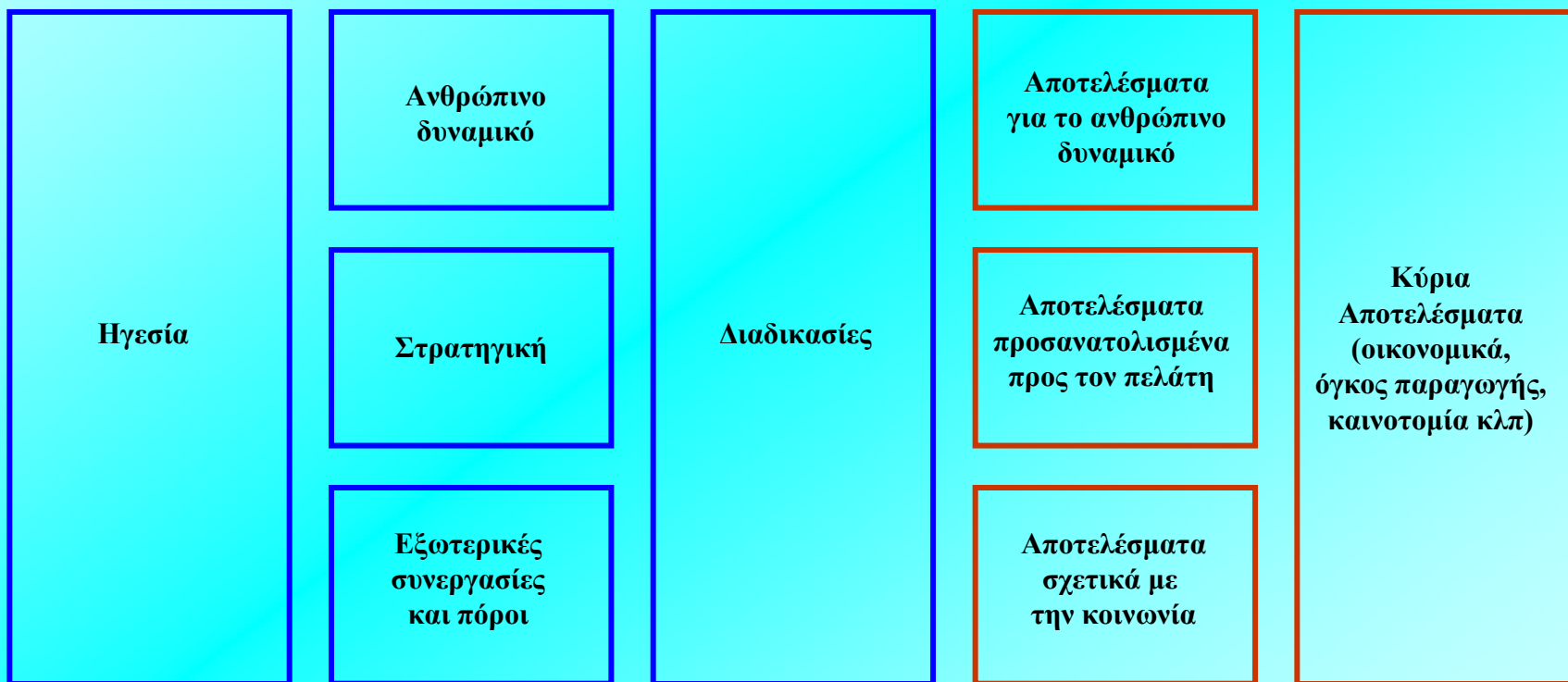
Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Αποτελέσματα



Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

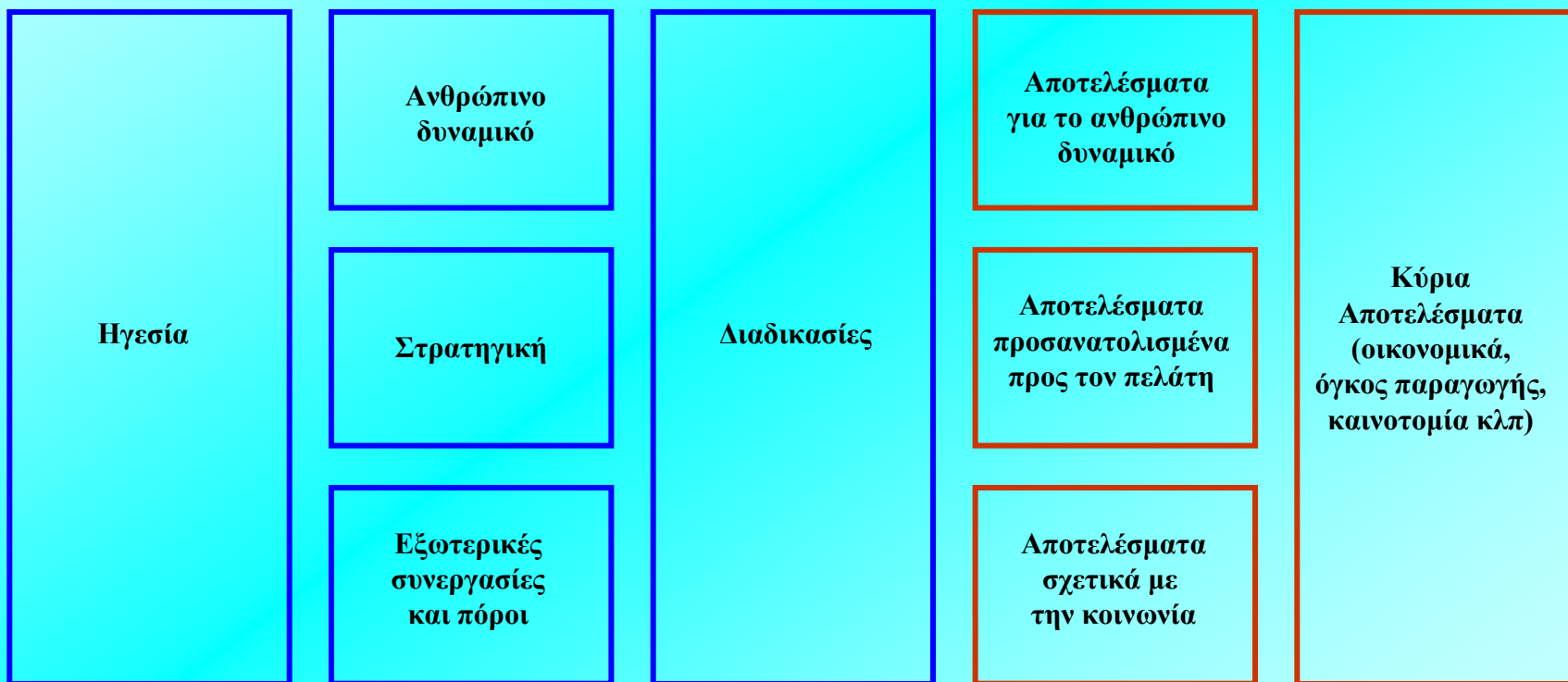
Αποτελέσματα



Τι χαρακτηριστικά έχει μια "καλή" επιχείρηση???

Προϋποθέσεις

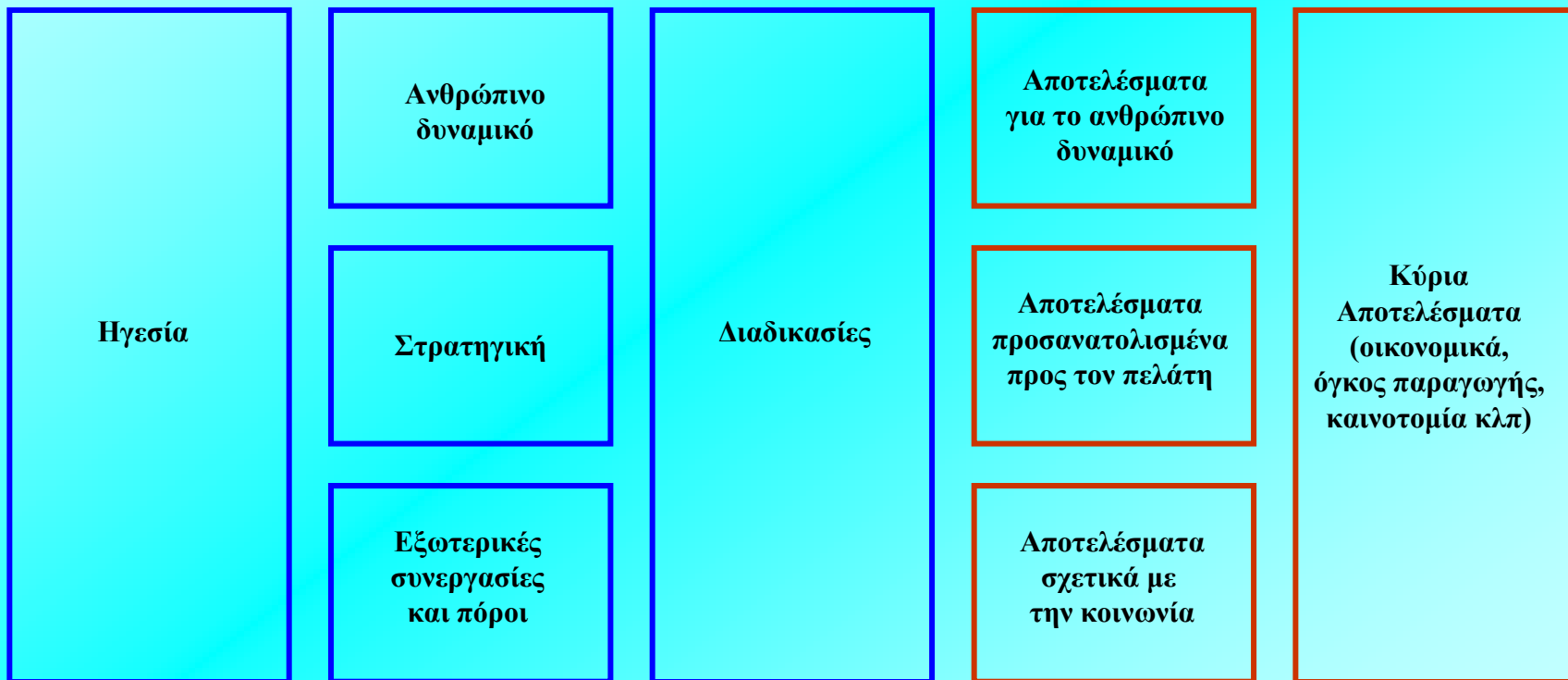
Αποτελέσματα



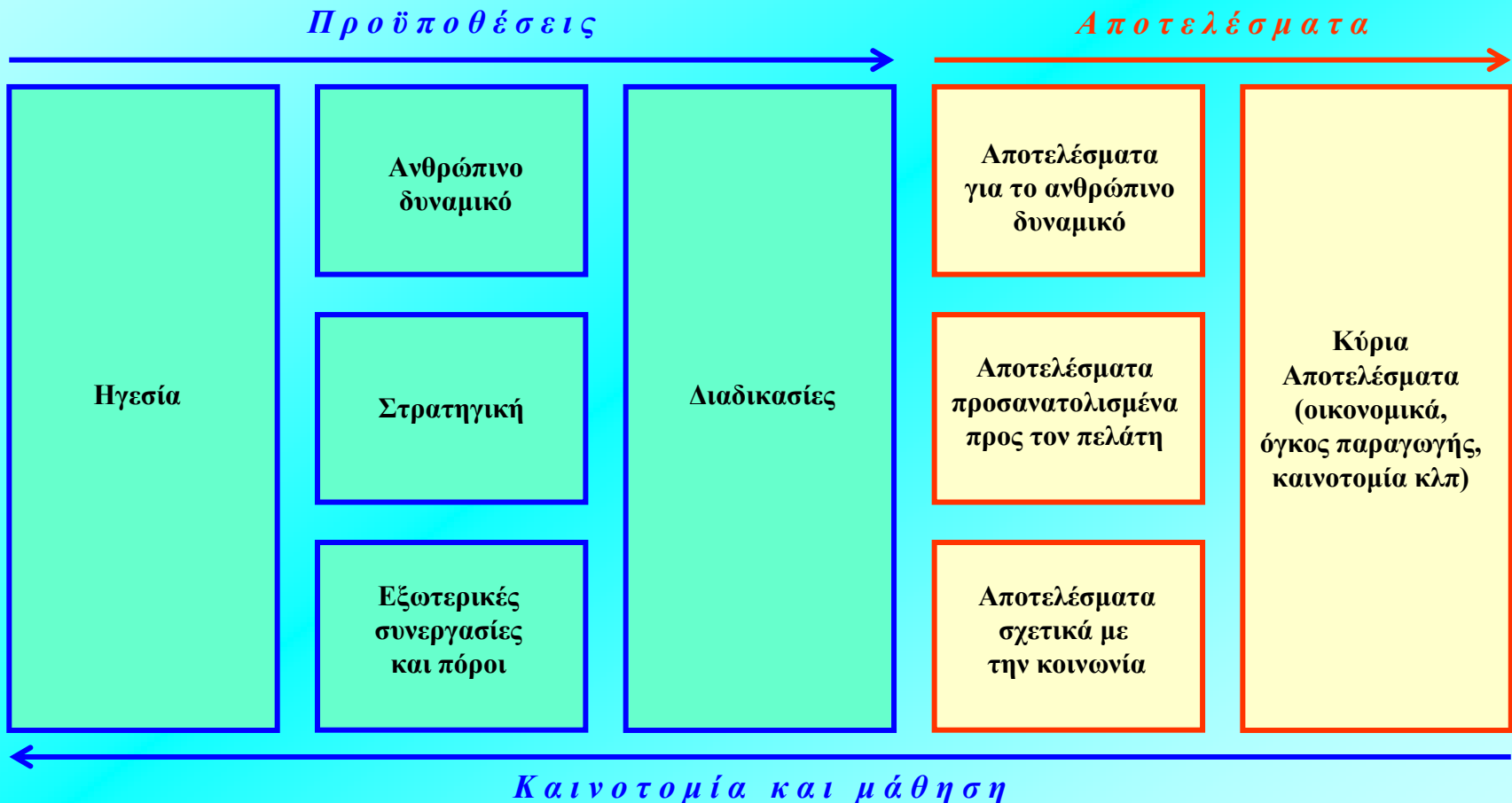
Τι χαρακτηριστικά έχει μια "άριστη" επιχείρηση???

Προϋποθέσεις

Αποτελέσματα



ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ EFQM



Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ EFQM

Για ένα οργανισμό, άριστα αποτελέσματα για τη λειτουργία του, για τους πελάτες, για τους εργαζόμενους και για την κοινωνία...

επιτυγχάνονται μέσω

της ηγεσίας του η οποία προωθεί την εταιρική στρατηγική που υλοποιείται μέσω του ανθρώπινου δυναμικού, των συνεργασιών και των πόρων του και των διαδικασιών που εφαρμόζει .-

Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ EFQM

Για ένα οργανισμό, άριστα αποτελέσματα για τη **λειτουργία** του, για τους **πελάτες**, για τους **εργαζόμενους** και για την **κοινωνία**...

επιτυγχάνονται μέσω

της **ηγεσίας** του η οποία προωθεί την **εταιρική στρατηγική** που υλοποιείται μέσω του **ανθρώπινου δυναμικού**, των **συνεργασιών** και των **πόρων** του και των **διαδικασιών** που εφαρμόζει .-

Το μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας...

Τι το κάνουμε???

Σε τι μας χρειάζεται???

Πώς το αξιοποιούμε ???

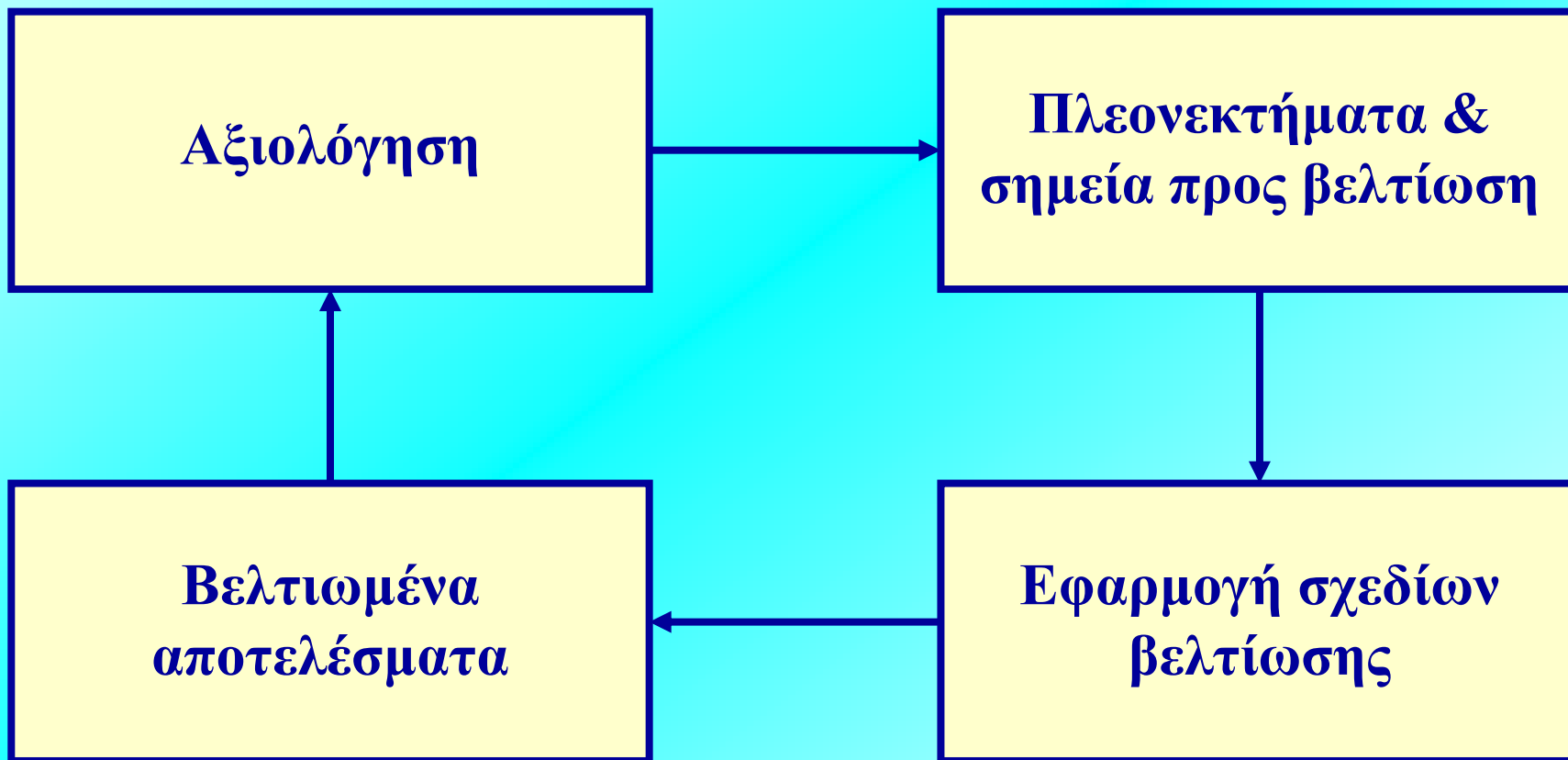
ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΜΟΝΤΕΛΟ - ΕΡΓΑΛΕΙΟ

- Πλαίσιο διοίκησης ανεξάρτητα από είδος μέγεθος, κλάδο ή ιδιοκτησιακό καθεστώς του Οργανισμού
- Μέσο αυτο-αξιολόγησης
- Μέσο συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)
- Οδηγός για τον εντοπισμό περιοχών προς βελτίωση
- Βάση για κοινό τρόπο σκέψης σε όλο τον Οργανισμό
- Εργαλείο βελτίωσης του διοικητικού συστήματος

EFQM

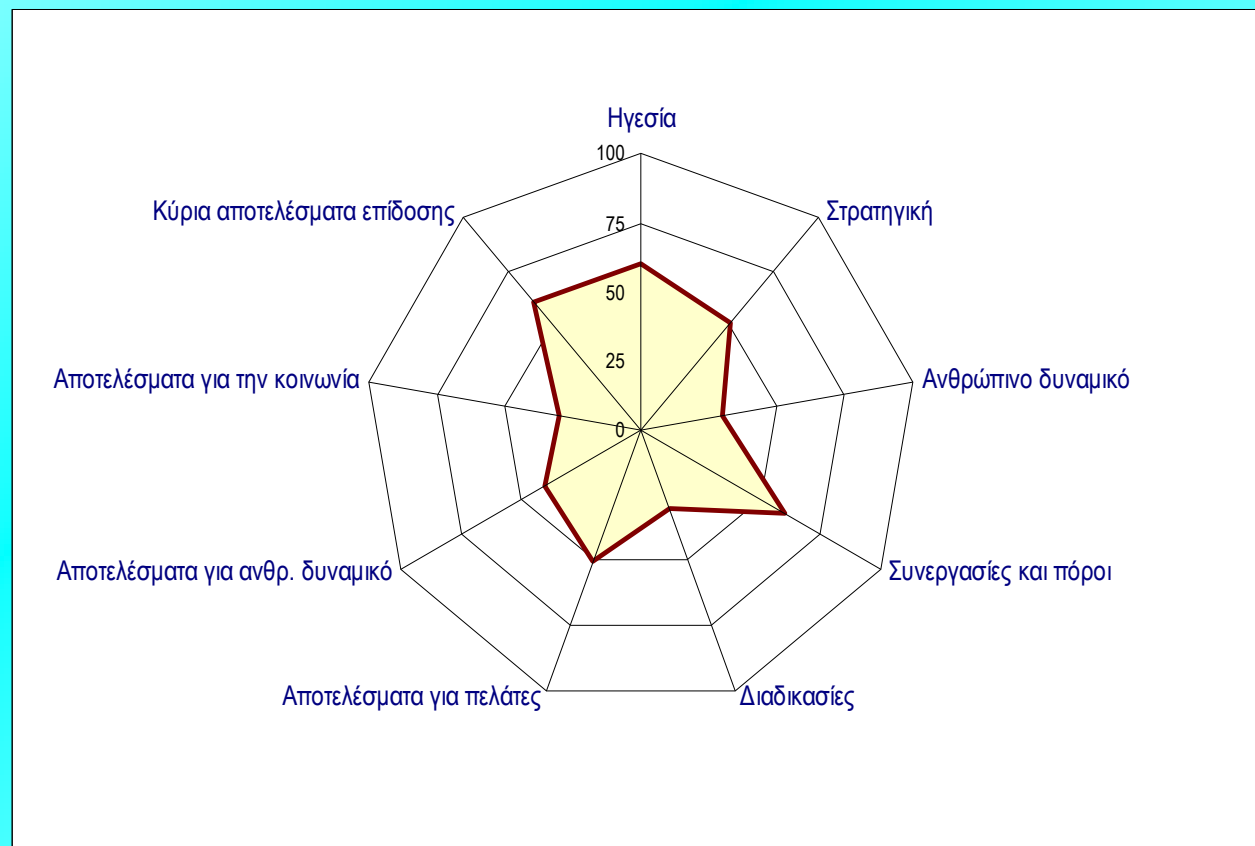
- Μη κερδοσκοπικός οργανισμός που ιδρύθηκε το 1988
- Αποστολή: Να γίνει η κινητήρια δύναμη για τη δημιουργία συνεχούς αριστείας στην Ευρώπη (1989)
- Όραμα: Ένας κόσμος στον οποίο οι ευρωπαϊκοί οργανισμοί αριστεύουν (1989)
- Έδρα: Βρυξέλλες
- Εθνικός εταίρος για την Ελλάδα: Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ – www.eede.gr)
- www.efqm.org

ΔΙΑΓΝΩΣΗ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



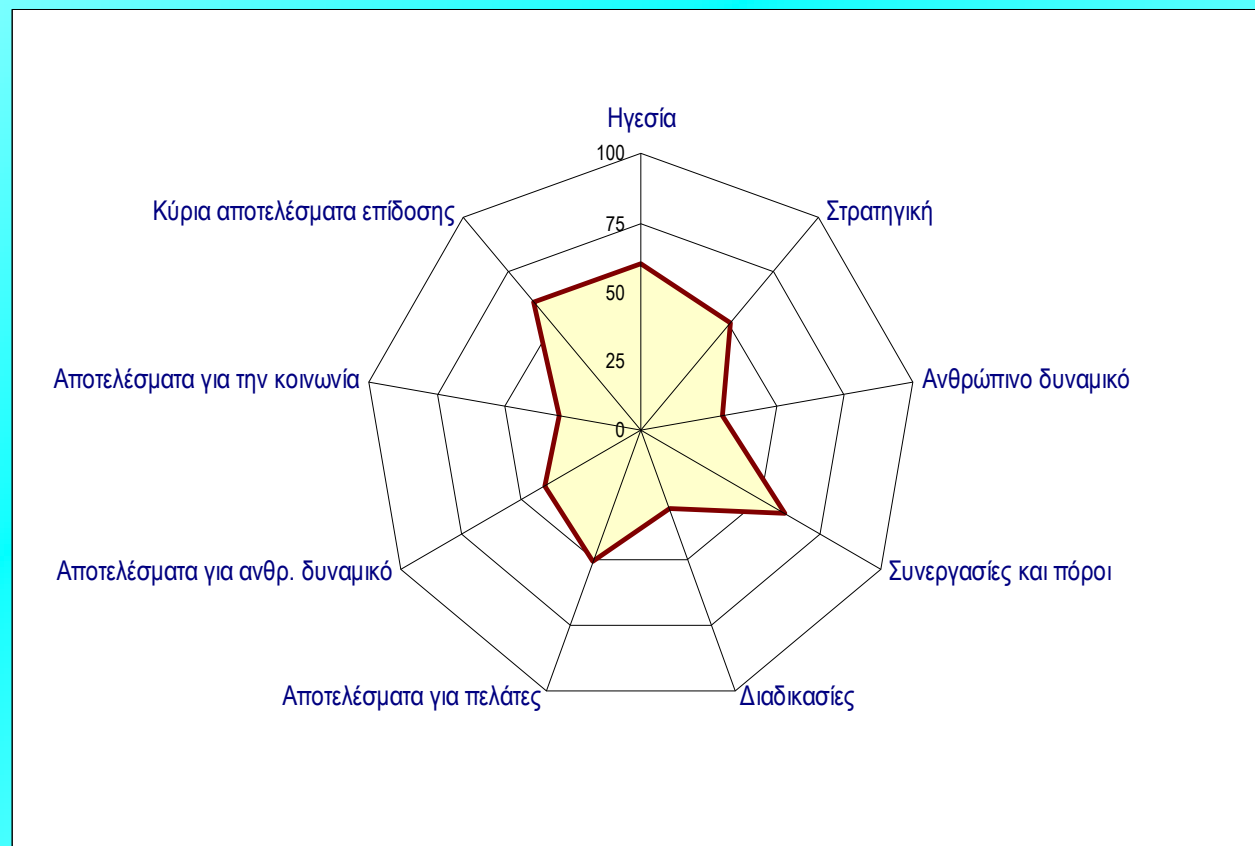
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (i)

Ηγεσία	60
Στρατηγική	50
Ανθρώπινο δυναμικό	30
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	30
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	60



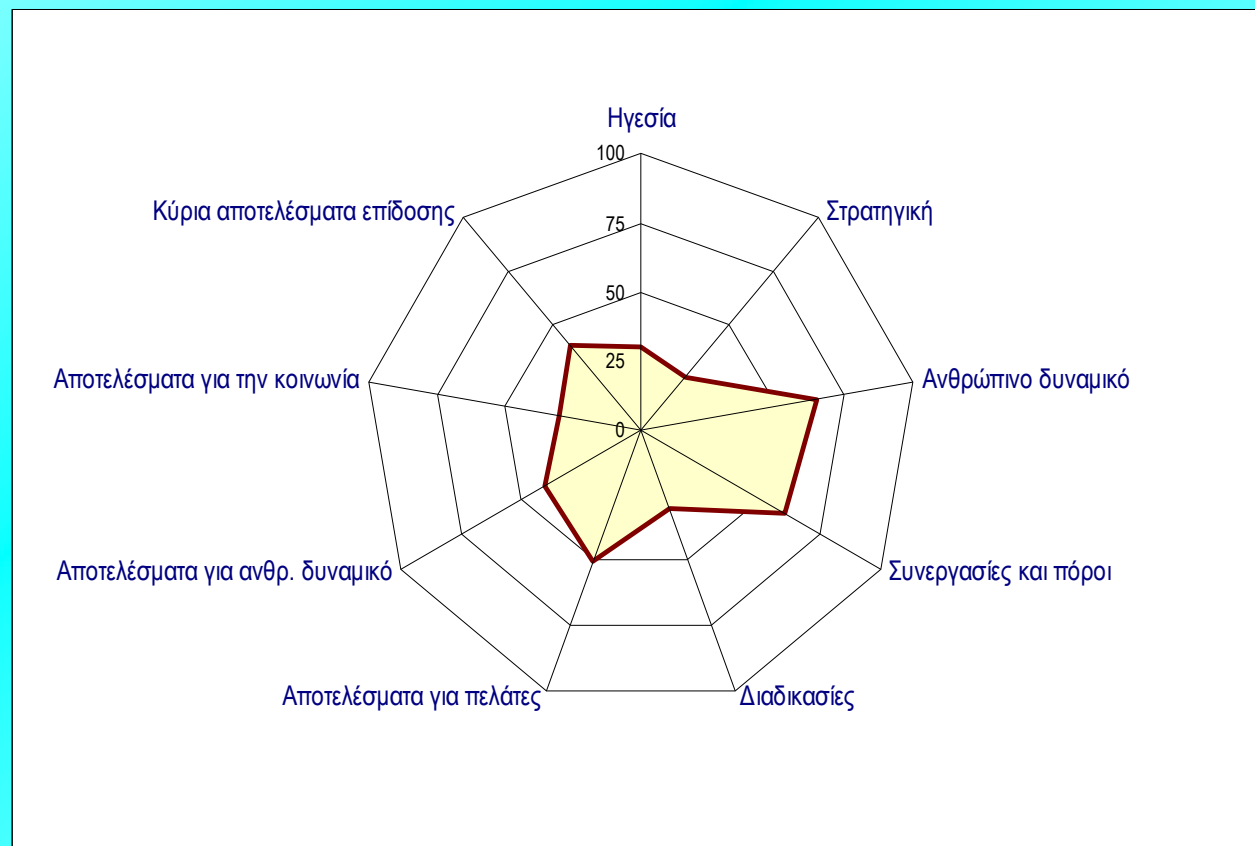
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (i)

Ηγεσία	60
Στρατηγική	50
Ανθρώπινο δυναμικό	30
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	30
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	60



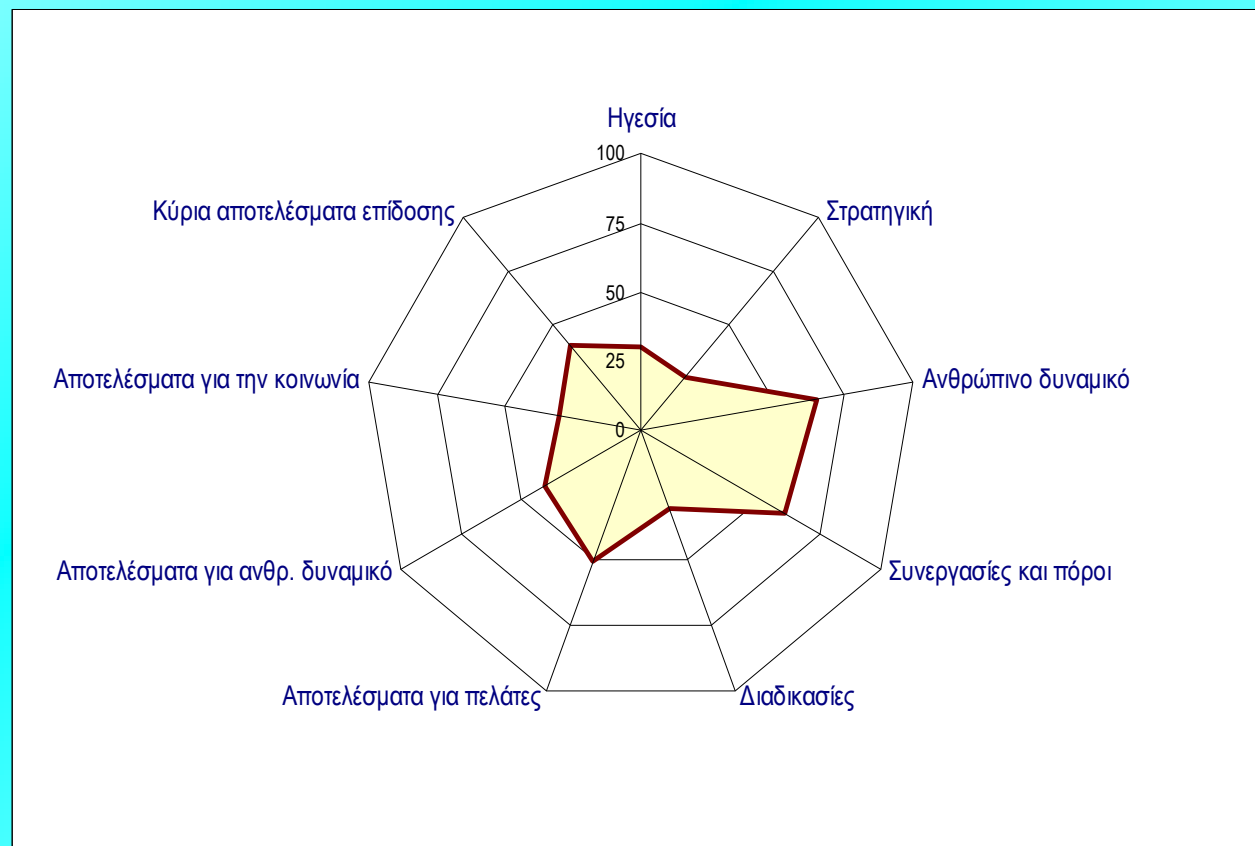
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ii)

Ηγεσία	30
Στρατηγική	25
Ανθρώπινο δυναμικό	65
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	30
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	40



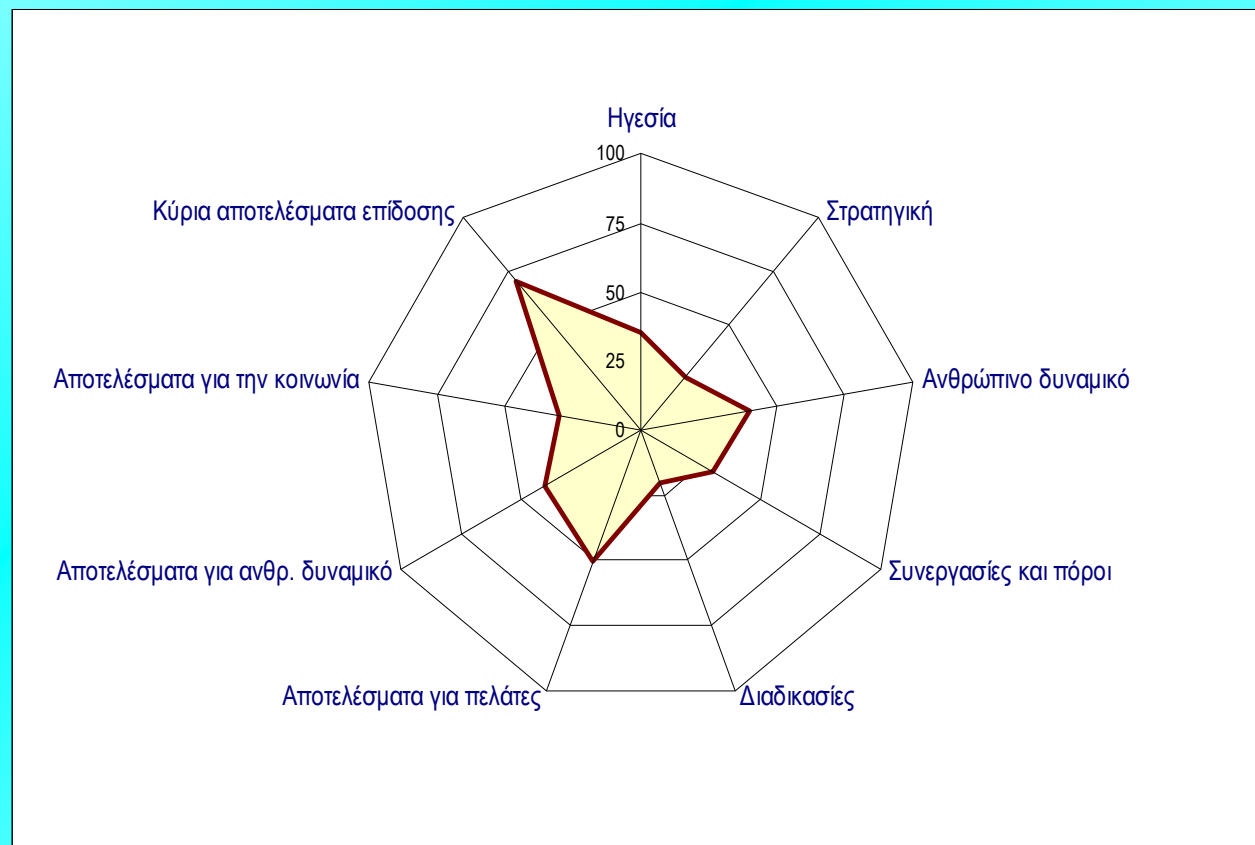
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ii)

Ηγεσία	30
Στρατηγική	25
Ανθρώπινο δυναμικό	65
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	30
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	40



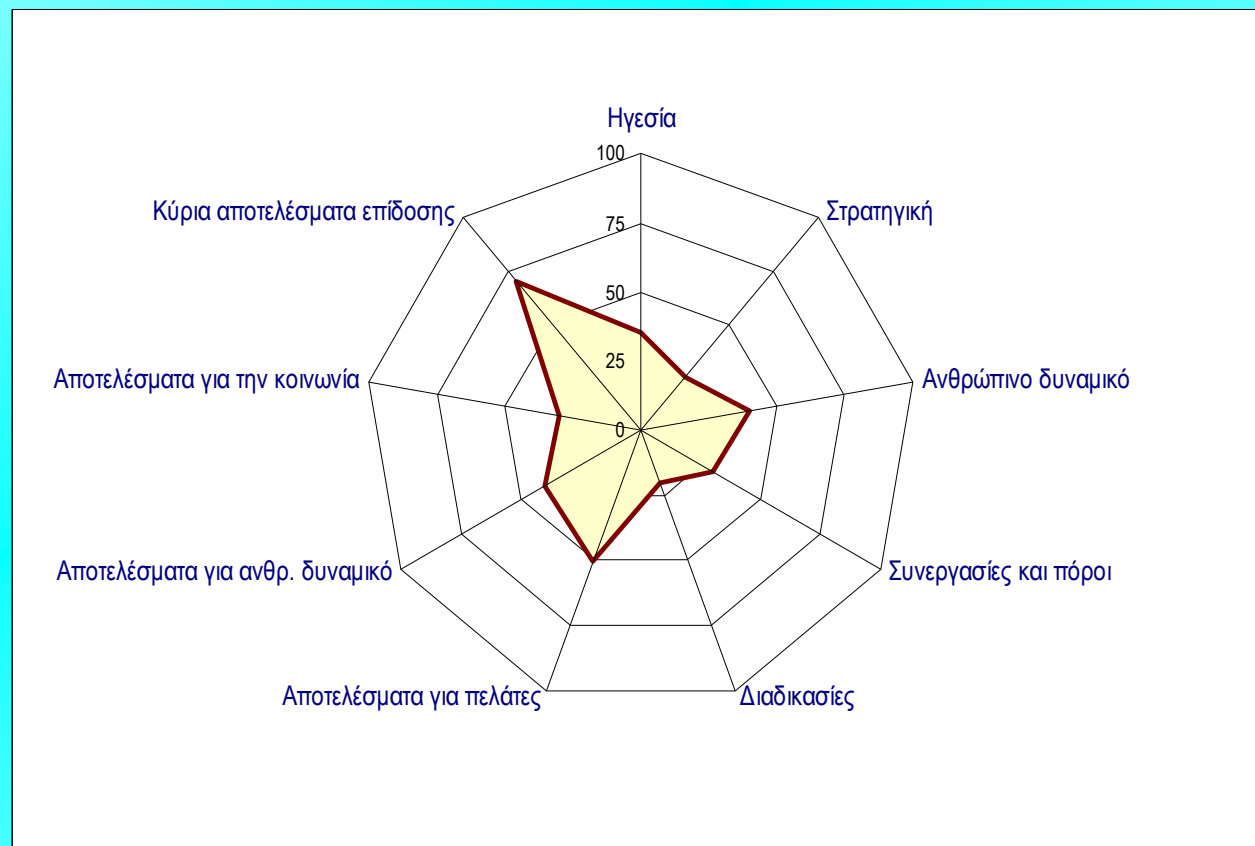
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iii)

Ηγεσία	35
Στρατηγική	25
Ανθρώπινο δυναμικό	40
Συνεργασίες & πόροι	30
Διαδικασίες	20
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	70



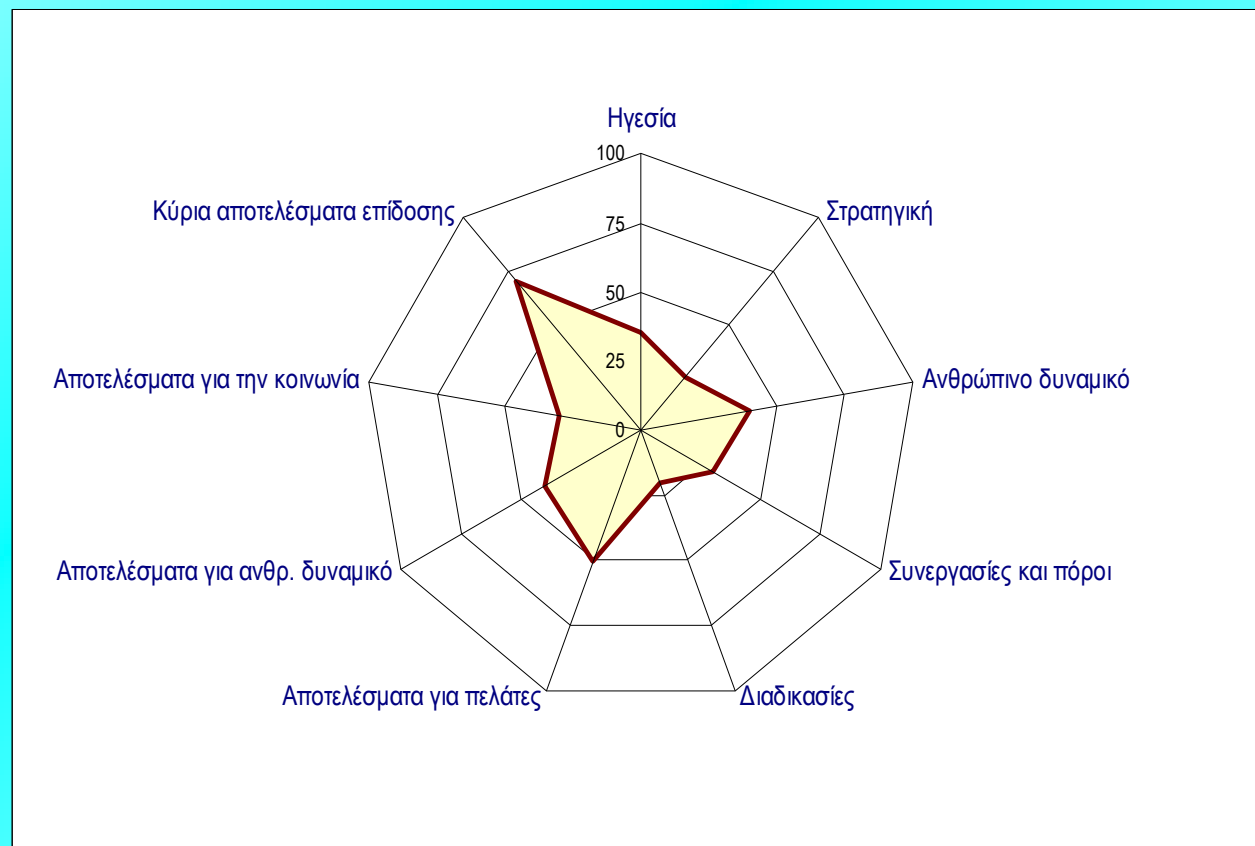
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iii)

Ηγεσία	35
Στρατηγική	25
Ανθρώπινο δυναμικό	40
Συνεργασίες & πόροι	30
Διαδικασίες	20
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	70



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iii)

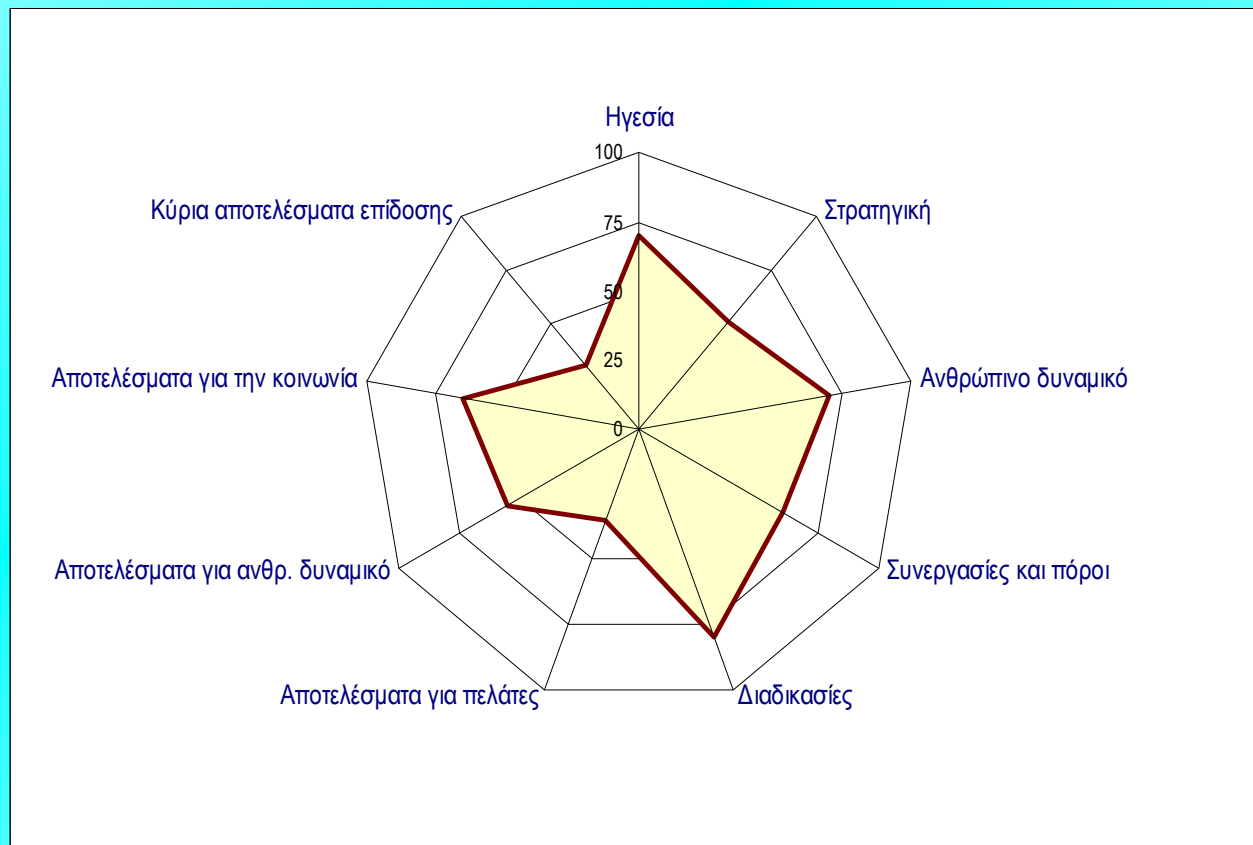
Ηγεσία	35
Στρατηγική	25
Ανθρώπινο δυναμικό	40
Συνεργασίες & πόροι	30
Διαδικασίες	20
Αποτ. Πελατών	50
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	40
Αποτ. Κοινωνίας	30
Κύρια αποτελέσματα	70



Ευνοϊκό επιχειρηματικό περιβάλλον: Ανάγκη επενδύσεων

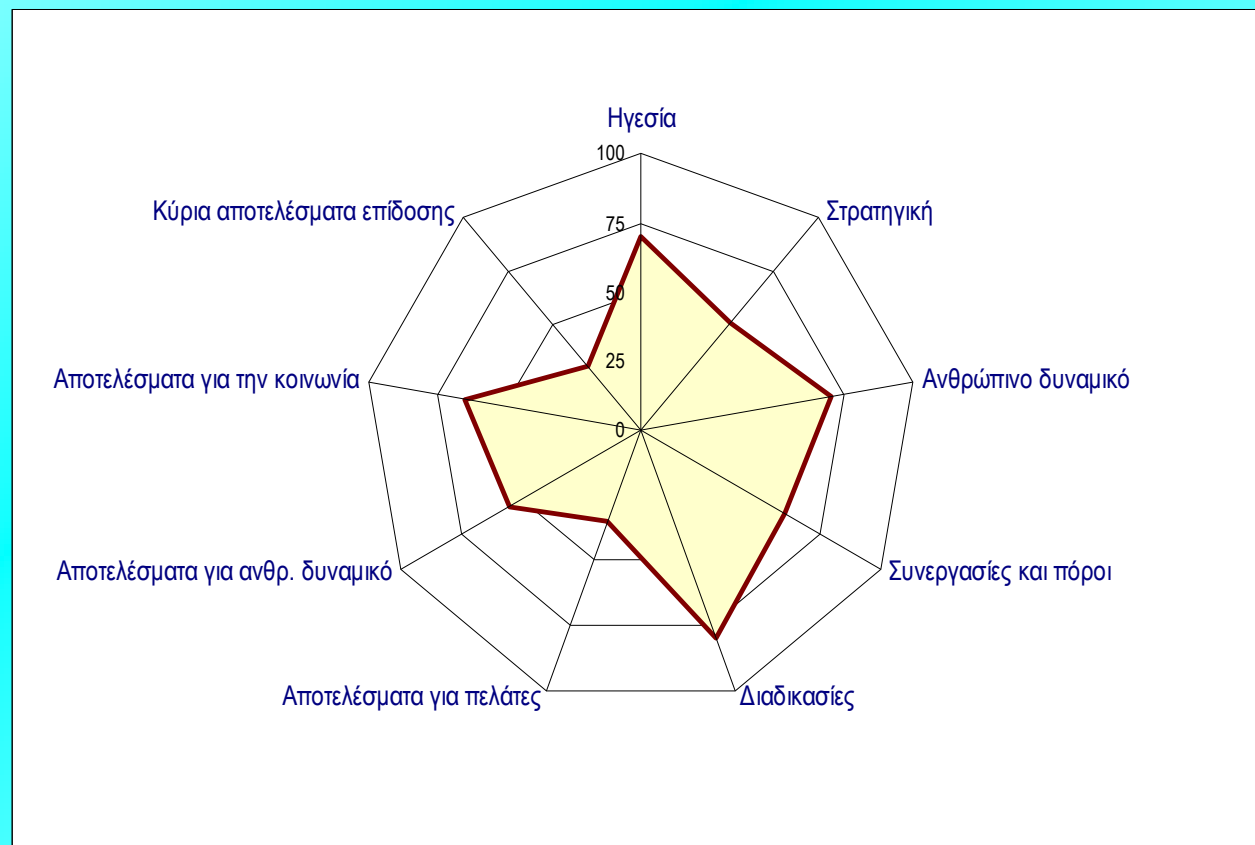
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iv)

Ηγεσία	70
Στρατηγική	50
Ανθρώπινο δυναμικό	70
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	80
Αποτ. Πελατών	35
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	55
Αποτ. Κοινωνίας	65
Κύρια αποτελέσματα	30



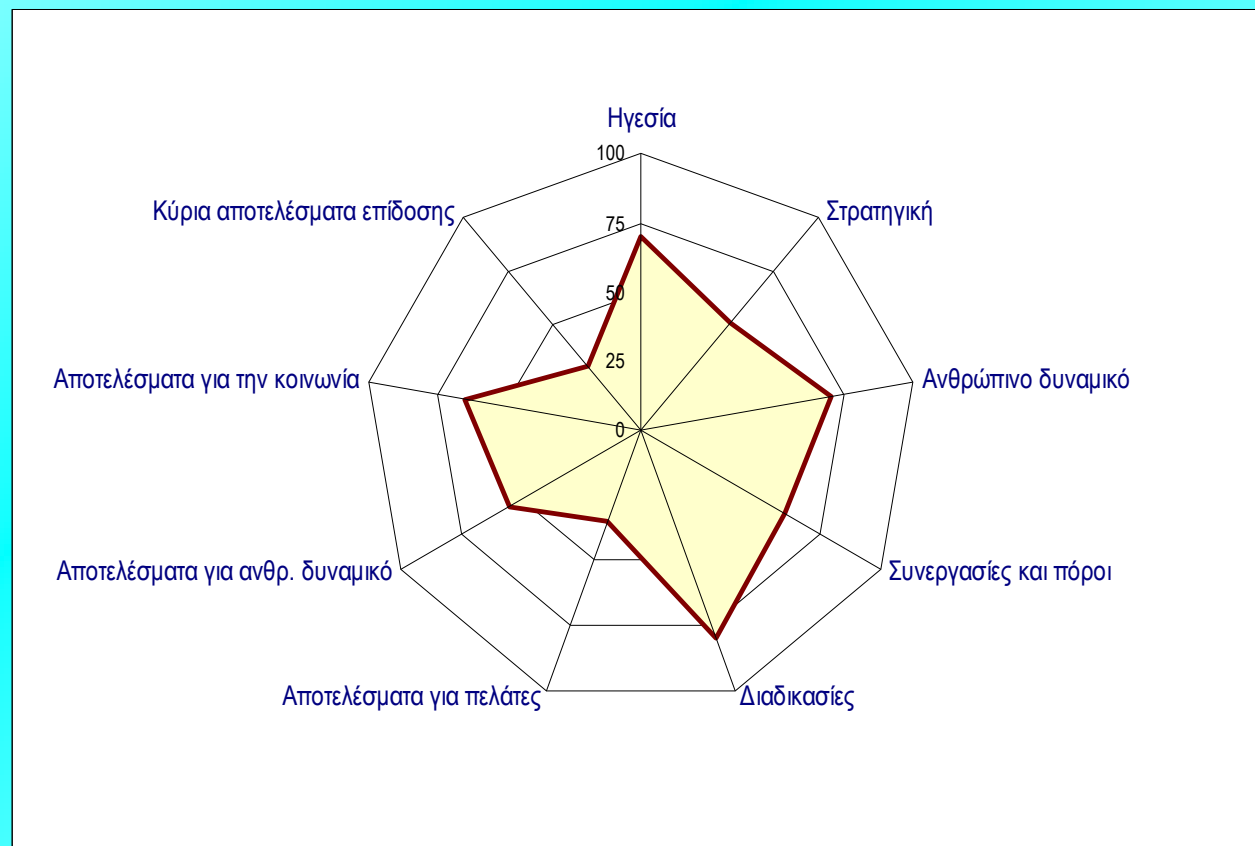
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iv)

Ηγεσία	70
Στρατηγική	50
Ανθρώπινο δυναμικό	70
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	80
Αποτ. Πελατών	35
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	55
Αποτ. Κοινωνίας	65
Κύρια αποτελέσματα	30



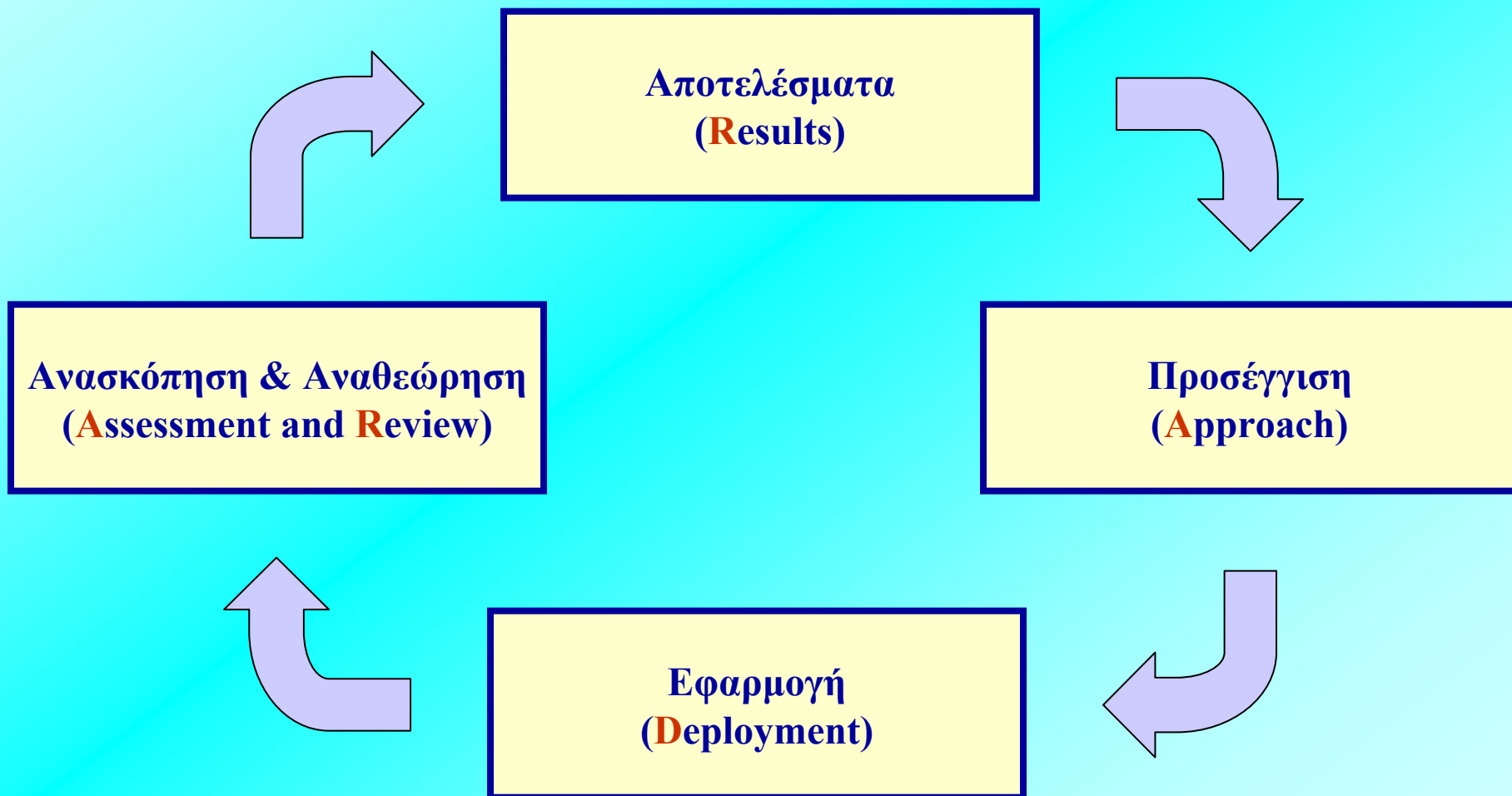
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (iv)

Ηγεσία	70
Στρατηγική	50
Ανθρώπινο δυναμικό	70
Συνεργασίες & πόροι	60
Διαδικασίες	80
Αποτ. Πελατών	35
Αποτ. Ανθρ. Δυναμ.	55
Αποτ. Κοινωνίας	65
Κύρια αποτελέσματα	30

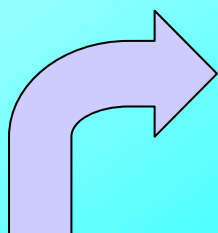


Δυσμενές επιχειρηματικό περιβάλλον: Ανάγκη για αντοχή

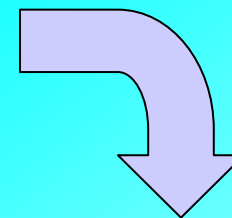
Η ΛΟΓΙΚΗ RADAR



Η ΛΟΓΙΚΗ RADAR - ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

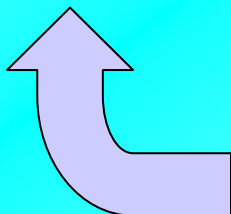


Ποσοστό αγγλομαθών στο
προσωπικό > 80% σε 2 χρόνια.
Στη συνέχεια βελτίωση κατά 2%
κάθε χρόνο μέχρι το 90%

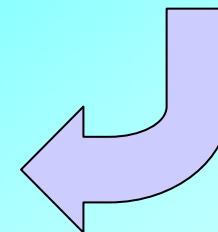


Ετήσιος έλεγχος ποσοστού
Βελτιώσεις στην προσέγγιση ή/και
στην εφαρμογή

Τα Αγγλικά κριτήριο προσλήψεων
Παρακίνηση των εργαζομένων να
μάθουν



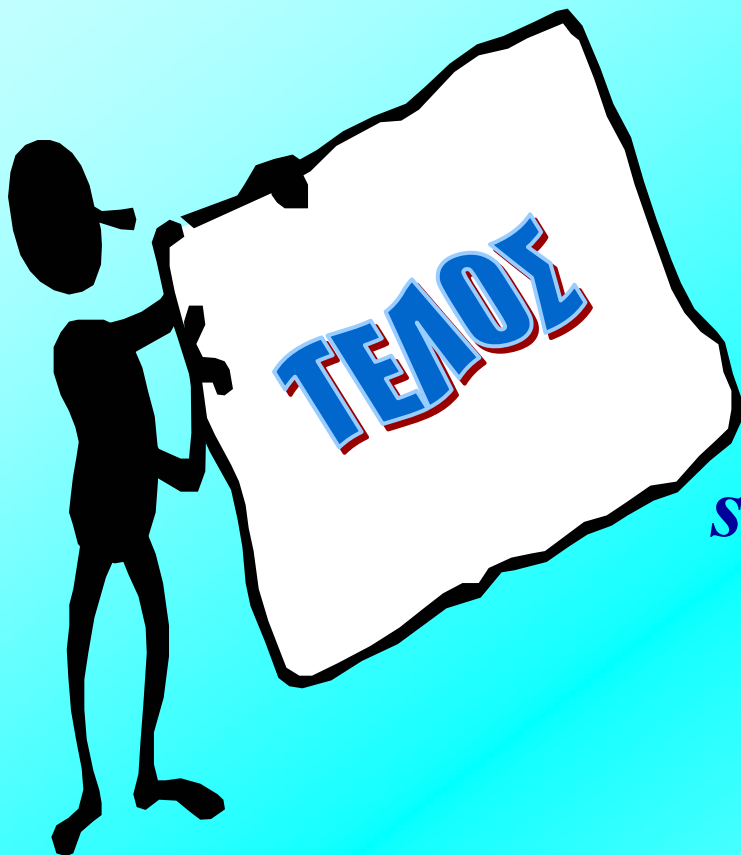
Σύστημα ελέγχου γνώσης Αγγλικών
Συμφωνία με καθηγητές για τους ήδη
εργαζόμενους



Στόχος μας ήταν...

Να δοθεί στον καθένα η ευκαιρία

- **Να εξοικειωθεί με την έννοια της ποιότητας και της επιχειρηματικής αριστείας**
- **Να γνωρίσει τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Ποιότητας (EFQM)**
- **Να γνωρίσει και να κατανοήσει το περιεχόμενο του μοντέλου επιχειρηματικής αριστείας του EFQM και τη διαδικασία εφαρμογής του**
- **Να ενημερωθεί και να κατανοήσει τη λογική RADAR**



Γιώργος Σταμπουλής

251.0228081

6977.000922

stamp@organotechnical.gr

Ευχαριστώ πολύ !!!