

MÜŞTERİLERLE İLGİLİ SONUÇLAR:

Mükemmel kuruluşlar müşterilerinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

ÇALIŞANLARLA İLGİLİ SONUÇLAR:

Mükemmel kuruluşlar çalışanlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

TOPLUMLA İLGİLİ SONUÇLAR:

Mükemmel kuruluşlar ilgili toplumsal paydaşlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan mükemmel sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

İŞ SONUÇLARI:

Mükemmel kuruluşlar iş paydaşlarının gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayan veya aşan çarpıcı sonuçlara ulaşır ve bu sonuçları sürdürür.

RADAR

RADAR, herhangi bir kuruluşun performansını sorgulamak amacıyla yapısal bir yaklaşım sağlayan dinamik bir değerlendirme çerçevesi ve güçlü bir yönetim aracıdır.

RADAR mantığını oluşturan boyutlar:

Sonuçlar	(Results)
Yaklaşım	(Approach)
Yayımlım	(Deployment)
Değerlendirme	(Assessment)
Gözden Geçirme	(Review)

ÖZDEĞERLENDİRME

Bir kuruluşun faaliyetlerini ve iş sonuçlarını, EFQM Mükemmellik Modelini esas alan bir modelle kıyaslayarak, kapsamlı, sistematik ve düzenli olarak gözden geçirme faaliyetidir.

Özdeğerlendirmenin Yararları:

1. Kuvvetli yönler ve iyileştirmeye açık alanlar belirlenir.
2. Gelişmelerin düzenli ölçülmesi için somut verilere dayalı bir sistemdir.
3. Çalışanları Mükemmelliğin Temel Kavramları konusunda eğitir.
4. Kuruluşu hem kurum hem de iş birimi düzeyinde değerlendirir.
5. İyi uygulamaların ortaya çıkmasını sağlar.
6. Avrupa genelinde kabul görmüş kriterlerin kullanılması ile benzer veya farklı nitelikteki başka kuruluşlar ile karşılaştırılma yapılmasını sağlar.
7. İş planı ve stratejilerin oluşturulmasını iyileştirir.
8. Kuruluşu Ulusal ve/veya Avrupa Kalite Ödülü başvurusuna hazırlar.

*Bugün dünden
daha iyiyiz;
Yarın bugünden
daha iyi olacağız.*



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ



**EFQM
MÜKEMMELLİK
MODELİ**



Egemenlik Kayıtsız Şartsız Milletindir

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

“Mükemmel kuruluşlar tüm paydaşlarının beklentilerini karşılayan veya aşan üstün performans gösterir ve bu performansı sürdürür.”

EFQM (Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı) 1988 yılında, Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestlé, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer ve Volkswagen gibi Avrupa’ nın önde gelen 14 firmasının CEO’larının imzaladıkları bir Niyet Mektubu ile hayata geçirilmiş bir vakıftır. Amacı,“ Avrupa’daki kuruluşların sürdürülebilir mükemmelliğini sağlayabilmek için itici güç olmak”tır. Vizyonu ise; “Avrupa’daki kuruluşların mükemmel olduğu bir dünya”dır. Vakıf kuruluşunu takiben, sanayi ve akademisyenlerden oluşan bir grup ile “mükemmellik modeli” adıyla bir yönetim modeli geliştirmiştir.

Bu model; müşteri tatmini, çalışanların tatmini ve toplum üzerindeki etki konularındaki başarının, politika ve stratejilerin, çalışanların, kaynakların ve süreçlerin uygun bir liderlik anlayışıyla yönlendirilmesi ile sağlanabileceğini ve böylece iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşılabilceğini vurgulamaktadır.

Mükemmellik Modeline Duyulan Gerekisim

Günümüzde yönetim bilimleri, kuruluşun başarılı olabilmesi için uygun bir yönetim sistemi kurması gerektiğini açık olarak ortaya koymaktadır. İşte, EFQM Mükemmellik Modeli bu ihtiyaca cevap vermek amacıyla ortaya çıkmış pratik bir araçtır. Model,

- * Kurumsal mükemmelliğe giden yolda nerede olduğunun değerlendirilmesi, belirlenmiş vizyonu ve misyonu ile ilişkili olarak kuvvetli yönlerinin ve olası iyileştirme alanlarının farkına varılması için kuruluşa yardımcı olunması

- * Kuruluşun; fikirleri kendi bünyesinde veya dışında etkili biçimde yayabilmesini kolaylaştırmak üzere ortak bir dil ve düşünce tarzının oluşturulması
- * Mevcut ve planlanan girişimlerin bütünleştirilmesi, tekrarların önlenmesi ve yapılması gerekenlerin belirlenmesi
- * Kuruluşun yönetim sistemi için temel bir yapı oluşturulması amacıyla kullanılır.

Mükemmellik Modelinin Bütünleşik Üç Unsuru:

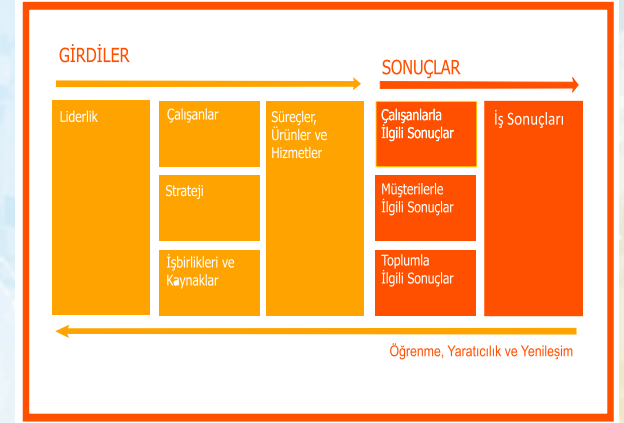
- 1. Mükemmelliğin Temel Kavramları:**
Herhangi bir kuruluşun sürdürülebilir mükemmelliğe erişebilmesi sürecinin temelinde yatan ilkeler
- 2. EFQM Mükemmellik Modeli:**
Kuruluşların Temel Kavramları ve RADAR uygulamasına yardımcı olacak çerçeve
- 3. RADAR:**
Sürdürülebilir başarıyı elde etmeyi amaçlayan bir kuruluşun, bu yolda karşılaştığı güçlükleri aşması için kuruluşu desteklemek üzere kullanılacak dinamik bir değerlendirme çerçevesi ve güçlü bir yönetim aracı.

Mükemmelliğin Temel Kavramları;

- * **Müşteriler İçin Değer Katar.**
- * **Sürdürülebilir Bir Gelecek Yarattır.**
- * **Kurumsal Yetenekleri Geliştirir.**
- * **Yaratıcılık ve Yenileşimden Yararlanılır.**
- * **Vizyoner, Esin Veren ve Bütünsel Liderliklere Sahiptir.**
- * **Çeviklikle Yönetilir.**
- * **Çalışanların Yetenekleriyle Başarılır.**
- * **Mükemmel Sonuçları Sürdürülür.**

MÜKEMMELLİK MODELİ KRİTERLERİ

EFQM Mükemmellik Modeli



Yukarıdaki şekilde gösterilen EFQM Mükemmellik Modeli 9 kriterden oluşan ve zorunluluk içermeyen bir modeldir.

LİDERLİK:

Mükemmel kuruluşlar, geleceği şekillendiren ve gerçekleştiren, kuruluşun değerleri ve etik anlayışı doğrultusunda örnek olan ve sürekli güven aşıl原因an liderlere sahiptir.

STRATEJİ:

Mükemmel kuruluşlar, misyon ve vizyonlarını, paydaş odaklı strateji oluşturarak gerçekleştirir.

ÇALIŞANLAR:

Mükemmel kuruluşlar, çalışanlarına değer verir; bireysel ve kurumsal hedeflerin karşılıklı yarar sağladığı bir kültür yaratır.

İŞBİRLİKLERİ VE KAYNAKLAR:

Mükemmel kuruluşlar, çevresel ve toplumsal etkilerinin etkili biçimde yönetilmesini güvence altına alırlar.

SÜREÇLER:

Mükemmel Kuruluşlar müşterileri ve diğer paydaşları için artan bir değer yaratmak üzere süreçleri, ürünleri ve hizmetleri tasarlar, yönetir ve iyileştirir.