

## BUSINESS EXCELLENCE

# Wissens-Check im November

**Stellen Sie Ihr fachliches Know-how auf den Prüfstand! Für Ihren Selbst-Check präsentieren wir Ihnen monatlich neue Schlüsselfragen aus der Berufspraxis des Qualitätsmanagements.**

Längst reicht es nicht mehr, allein sein ISO-Zertifikat vorzuweisen, um den Kunden zu friedenzustellen. Business Excellence beschreibt die Fähigkeit einer Organisation, dauerhafte Spitzenleistungen im Wettbewerb zu erbringen und durchgängig die Erwartungen der Interessenpartner zu erreichen oder gar zu übertreffen. Ziel dieses ganzheitlichen Managementansatzes ist nachhaltiger Erfolg, orientiert an den Besten. Das international anerkannte Excellence-Modell der EFQM ist soeben überarbeitet worden (siehe Seite 13). Es bildet ein Instrument, mit dem Organisationen und Unternehmen unabhängig von Branche, Größe und Konzernabhängigkeit systematisch ihre Stärken und Verbesserungsbereiche analysieren, dokumentieren und bewerten können, um daraus wichtige Impulse für die Zukunft abzuleiten. Darüber hinaus ist das Excellence-Modell Grundlage für den europäischen EFQM Excellence Award und den deutschen Ludwig-Erhard-Preis.

**Wie gut kennen Sie sich mit dem Excellence-Modell der EFQM aus?**

**1. Welche fünf Themenfelder stehen als sogenannte Befähiger im Fokus exzellenter Unternehmen?**

- A** Partnerschaften und Ressourcen,
- B** Aktienkurse,
- C** Mitarbeiter,
- D** Führung,
- E** Produktion,
- F** Politik und Strategie,
- G** Prozesse.

**2. Welche drei Vorteile bietet eine regelmäßige Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell?**

- A** Die Stärken und Verbesserungspotenziale einer Organisation werden erkennbar.
- B** Ein Vergleich mit anderen Organisationen wird wesentlich erleichtert.
- C** Eine Wettbewerbsanalyse ist nicht mehr erforderlich.
- D** Die Entwicklungsschritte, die die Organisation auf dem Weg zu Excellence bereits gemacht hat, werden nachvollziehbar.

**3. Welche vier Ergebnisse bewertet das Modell?**

- A** Kundenbezogene Ergebnisse,
- B** finanzmarktbezogene Ergebnisse,
- C** mitarbeiterbezogene Ergebnisse,
- D** gesellschaftsbezogene Ergebnisse,
- E** Schlüsselergebnisse.

**4. Welche drei Anerkennungsstufen (Levels of Excellence) gibt es?**

- A** Proclaimed for Excellence,
- B** „EFQM Excellence Award“ (EEA),
- C** Committed to Excellence,
- D** Recognised for Excellence,
- E** Nominated for Excellence.

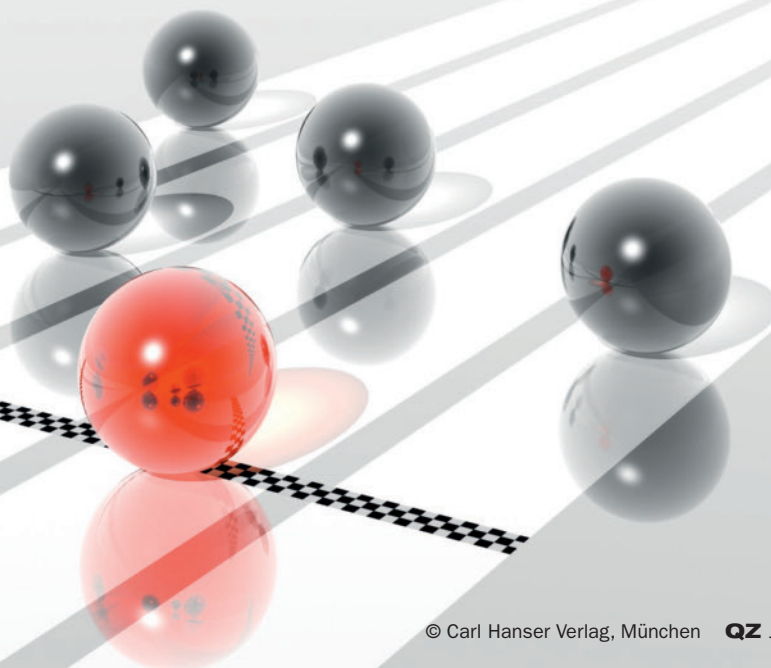
**5. Von welchen beiden internationalen Preisverfahren leitet sich der EFQM Excellence Award (EEA) ab?**

- A** vom Malcolm Baldrige National Quality Award,
- B** vom Büchner-Preis,
- C** vom Deming-Preis.

**6. Nach welchem Konzept funktioniert die sogenannte Radarlogik?**

- A** Ergebnisse festlegen, Vorgehen planen, Vorgehen umsetzen, beurteilen und prüfen;
- B** Vorgehen planen, Vorgehen umsetzen, beurteilen und prüfen;
- C** Ergebnisse festlegen, Vorgehen umsetzen, beurteilen und prüfen, Vorgehen planen.

**Die Lösung folgt im Dezember-Heft!**



## Unsere Lösung für die November-Aufgabe

### ► Wie gut kennen Sie sich mit dem Excellence-Modell der EFQM aus?

#### Frage 1

Folgende Themenfelder stehen als „Befähiger“ im Fokus exzellenter Unternehmen:

- A** Partnerschaften und Ressourcen,
- C** Mitarbeiter,
- D** Führung,
- F** Politik und Strategie sowie
- G** Prozesse.

Nach dem neuen EFQM-Modell (siehe QZ 11/2009, Seite 13) ist Antwort **F** falsch!

#### Frage 2

Eine regelmäßige Selbstbewertung nach dem EFQM-Modell bietet folgende Vorteile:

- A** Die Stärken und Verbesserungspotenziale einer Organisation werden erkennbar,
- B** ein Vergleich mit anderen Organisationen wird wesentlich erleichtert und
- D** die bereits gemachten Entwicklungsschritte auf dem Weg zu Excellence werden nachvollziehbar.

#### Frage 3

Das EFQM-Modell bewertet folgende Ergebnisse:

- A** kundenbezogene Ergebnisse,
- B** mitarbeiterbezogene Ergebnisse,
- C** gesellschaftsbezogene Ergebnisse und
- D** Schlüsselergebnisse.

#### Frage 4

Es gibt folgende Anerkennungsstufen der EFQM (Levels of Excellence):

- B** EFQM Excellence Award (EEA),
- C** Committed to Excellence und
- D** Recognised for Excellence.

#### Frage 5

Der EFQM Excellence Award (EEA) leitet sich ab vom:

- A** Malcolm Baldrige National Quality Award und vom
- C** Deming-Preis.

#### Frage 6

Die Radarlogik funktioniert nach folgendem Konzept:

- A** Ergebnisse festlegen, Vorgehen planen, Vorgehen umsetzen, beurteilen und prüfen.

### Auswertung

Sie konnten mindestens vier Fragen schnell und sicher beantworten? Dann sind Sie für den Umgang mit dem EFQM-Modell bestens gerüstet!

Sie waren mehrfach unsicher und haben bis zu dreimal daneben gelegen? Dann sollten Sie sich noch einmal neu mit dem EFQM-Modell beschäftigen!

Sie konnten keine Frage auf Anhieb beantworten und sind nur zu einer oder zu keiner richtigen Lösung gekommen? Dann sollten Sie sich mit dem Nutzen und den Möglichkeiten befassen, die der Einsatz des EFQM-Modells Ihnen bieten kann!

### Autor (November-Aufgabe)

**Dr. André Moll** leitet das Deutsche Excellence Center der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. und ist geschäftsführender Vorstand der Initiative Ludwig-Erhard-Preis e.V.

### Kontakt

**André Moll**  
**T 069 95424-168**  
**am@ilep.de**

### [www.qm-infocenter.de](http://www.qm-infocenter.de)

Wissens-Check und Lösung stehen online unter der Dokumentennummer: **QZ810042**. Sämtliche bisher erschienenen Ausgaben des Wissens-Checks finden Sie unter: [www.qm-infocenter.de/wissenscheck](http://www.qm-infocenter.de/wissenscheck)