



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2 Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 10

Název: Základní principy EFQM Model Excellence

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: EFQM Model Excellence, základní rámec

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák se orientuje v základních principech EFQM Modelu Excellence

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 12.10. 2012

Základní principy EFQM Model Excellence

Motto: Slabí lidé čekají na příležitost, silní si je vytvářejí.

EFQM Model Excellence 2010 je postaven na následujících principech.

1. Dosahování vyvážených výsledků

Excelentní organizace naplňují svoji misi a vizi prostřednictvím plánování a poté i dosahování, resp. překračování vyváženého souboru výsledků, jež jsou odrazem jak krátkodobých, tak i dlouhodobých potřeb zainteresovaných stran.

2. Dodání hodnoty pro zákazníka

Excelentní organizace vědí, že externí zákazníci jsou primárním důvodem jejich existence a tak usilují o inovace a vytváření hodnoty pro zákazníky na základě porozumění a budoucího předvídání jejich potřeb a očekávání.

3. Vůdčovství s vizí a integritou

Excelentní organizace mají vůdčí osobnosti, které formují a přetvářejí budoucnost, přičemž dávají pozitivní příklad ostatním při naplňování hodnot a etiky.

4. Management prostřednictvím procesů

Excelentní organizace jsou řízeny prostřednictvím strukturovaných a strategicky propojených procesů s využitím rozhodování na bázi faktů, směřujícímu k vytváření vyvážených a trvale udržitelných výsledků.

5. Úspěšnost díky lidem

Excelentní organizace si váží svých lidí a vytvářejí kulturu, jež je zmocňuje k vzájemně provázanému plnění osobních cílů s cíly organizace.

6. Péče o tvořivost a inovace

Excelentní organizace generují zvyšování úrovně hodnoty a výkonnosti díky neustálému a systematickému inovování s příspěvkem tvořivosti zainteresovaných stran.

7. Tvorba partnerství

Excelentní organizace vyhledávají, rozvíjejí a udržují důvěryhodná partnerství. Tato partnerství mohou být vytvářena se zákazníky, zástupci společnosti, klíčovými dodavateli, vzdělávacími institucemi nebo mimovládními organizacemi.

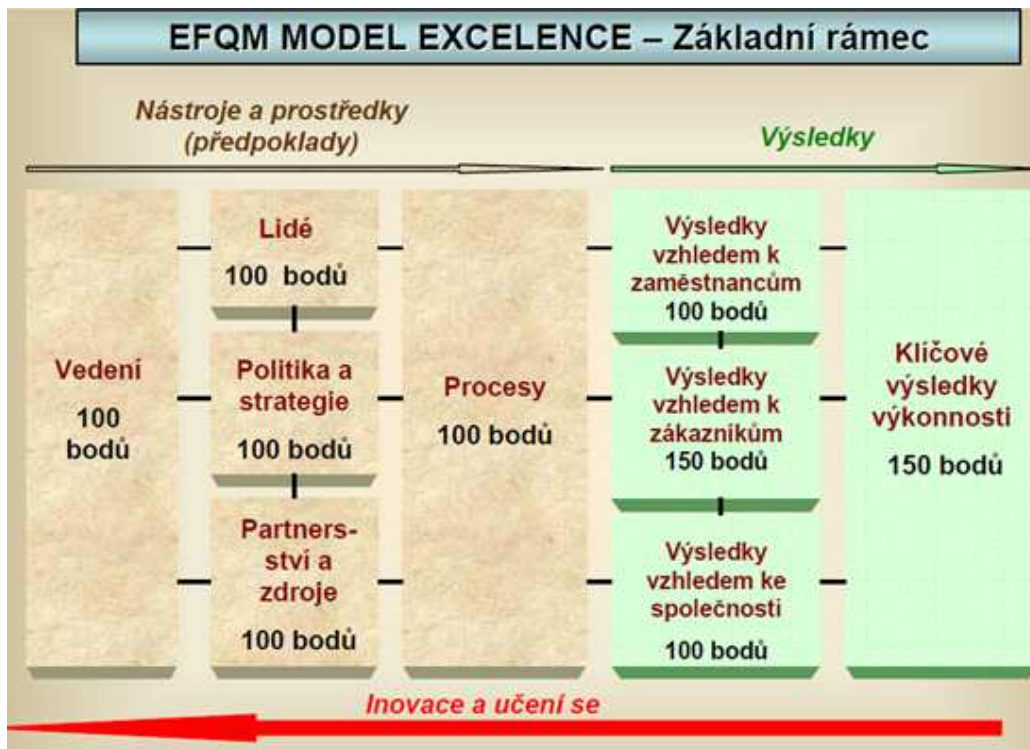
8. Odpovědnost za trvale udržitelnou budoucnost

Excelentní organizace v rámci své kultury také ukotví etická pravidla, jasné hodnoty a ty nejvyšší normy chování, které pak v souhrnu umožní dosahování ekonomické, sociální a ekologické udržitelnosti.

Logika EFQM Modelu Excellence vychází z předpokladu, že vynikající klíčové výsledky organizace mohou být dosaženy pouze za podmínky maximální spokojenosti a loajality externích zákazníků, vlastních zaměstnanců a při respektování požadavků okolí, tj. společnosti a dalších zainteresovaných stran. Tyto souhrnně označované výsledky jsou však podmíněny precizním zvládnutím a řízením procesů, což vyžaduje vhodně definovanou a rozvíjenou politiku a strategii a také propracovaný systém řízení všech druhů zdrojů a budování vztahů partnerství. To je umožněno adekvátní kulturou a přístupy vedení ve všech úrovních managementu. Pět kritérií (nástroje a prostředky) doporučuje, jak by měla organizace pracovat, zbývající 4 kritéria ukazují, čeho organizace dosáhla.

Podmínky úspěšné aplikace

- Pochopení principů EFQM Modelu Excellence vrcholovým vedením
- Aplikace BalancedScorecard
- Realizace benchmarkingových projektů
- Aplikace managementu procesů v organizaci
- Měření vnímání zainteresovaných stran
- Společensky odpovědné chování organizace
- Trvalý rozvoj znalostí zaměstnanců



Obrázek 1 Základní rámec EFQM Modelu Excellence

Kontrolní otázky:

1. Vyjmenujte základní principy EFQM Model Excellence.
2. Jaké jsou podmínky úspěšné aplikace?

Řešení:

1. Vyjmenujte základní principy EFQM Model Excellence.

- Dosahování vyvážených výsledků
- Dodání hodnoty pro zákazníka
- Vůdčovství s vizí a integritou
- Management prostřednictvím procesů
- Úspěšnost díky lidem
- Péče o tvořivost a inovace
- Tvorba partnerství
- Odpovědnost za trvale udržitelnou budoucnost

2. Jaké jsou podmínky úspěšné aplikace?

- Pochopení principů EFQM Modelu Excellence vrcholovým vedením
- Aplikace BalancedScorecard
- Realizace benchmarkingových projektů
- Aplikace managementu procesů v organizaci
- Měření vnímání zainteresovaných stran
- Společensky odpovědné chování organizace
- Trvalý rozvoj znalostí zaměstnanců

Odkazy:

1. NENADÁL J. a kol. *Moderní management jakosti*. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. HUTYRA, M. a kol. *Management jakosti*. 1. vyd. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2007. 209 s. ISBN 978-80-248-1484-1