

# Elkötelezettség a Kiválóságért

## Elkötelezettség a Kiválóságért

A Committed to Excellence (C2E) – Elkötelezettség a Kiválóságért pályázat egy egyszerű eszköz azon szervezetek számára, amelyek fejlesztési projektek megvalósításával készek elindulni a szervezeti Kiválóság útján.

Az Elkötelezettség a Kiválóságért szint elérése a vezetők és a szervezet vevői számára is egyértelművé teszi, hogy a szervezet fontosnak tartja a folyamatos fejlesztést és törekszik a Kiválóságra.

## Ki pályázhat?

Pályázatot nyújthat be bármely, Magyarországon bejegyzett szervezet vagy szervezeti egység.

## Mikor induljon el egy szervezet a pályázaton?

Amikor a szervezet vezetése elszánta magát arra, hogy elinduljon a szervezeti Kiválóság felé vezető úton és elkötelezett a folyamatos fejlődés iránt. Ebben az állapotban lehetséges, hogy az egyes folyamatok még nem rendeződtek rendszerbe, elkülönülnek, ezért a szervezet érdekelt abban, hogy az EFQM Kiválóság Modell segítségével „átvilágítsa” magát és ez alapján fejlesztési projekteket indítson el.

Az Elkötelezettség a Kiválóságért pályázat azon szervezeteket számára is hasznos lehet, amelyek már elindultak a szervezeti kiválóság útján és annak sikereit egy európai szintű elismeréssel szeretnék megkoronázni.

## Melyek a pályázaton való részvétel előnyei?

Az eddigi pályázói tapasztalatok alapján:

- a fejlesztendő területek strukturált azonosítása és menedzselése a Kiválóság modell elveinek és az önértékelés módszerének megismerése és alkalmazása által,
- építő jellegű külső szakértői visszajelzés a bevezetett fejlesztési projektekről és az elért eredményekről, amely alapján folytatható a folyamatos fejlesztési munka és amely alapja lehet az üzleti tervezésnek
- lehetőség benchmarkingra más kiváló szervezetekkel, amelyek az EFQM modellt használják
- mérhető fejlődés elérése a program végére,
- a munkatársak elkötelezettségének fokozása a fejlesztési projektekre való bevonáson keresztül,
- a stratégiai szemlélet kialakítása/erősítése a szervezeten belül,
- a projekt-menedzsment munkastílus megalapozása, fejlesztése,
- a kapott európai elismerés marketing értéke a meglévő és a leendő vevők felé.

## Elismerés

A pályázat sikeres teljesítése esetén a pályázó az EFQM és Magyar Nemzeti Partnerszervezete, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület közös oklevelét, valamint az „Út a Kiválóság felé” díjat kapja. Az Elkötelezettség a Kiválóságért logót üzleti dokumentumain és marketing anyagain használhatja. A díjazottak névsora olvasható az elismerést kiadó szervezetek Internetes honlapjain, valamint az EFQM Recognition Book éves kiadványában.

## EFQM

Az EFQM (European Foundation for Quality Management – Európai Minőségmenedzsment Alapítvány) egy tagsági rendszeren alapuló non-profit szervezet, amelyet 1988-ban 14 vezető, élenjáró európai nagyvállalat hozott létre.

Az EFQM küldetése, hogy a Kiválóság ösztönzője és zászlóvivője legyen Európában. Jövőképe pedig egy olyan világ, amelyben az európai szervezetek kiválóságukkal tűnnek ki.

## EFQM modell

Az EFQM az alapító vállalatok vezetőinek közreműködésével kidolgozta a 9 fő kritériumból álló EFQM modellt, amit a szervezeti kiválóság modelljének is neveznek.

A modell a TQM filozófián alapul, leírja a minőség összetevőit és súlyozza fontosságukat, fő célja a folyamatos fejlődés.

A modellen alapuló önértékelés sikeresen alkalmazható nagy és kis méretű, profitorientált és non-profit szervezeteknél egyaránt.

## EFQM elismerési szintek

Az EFQM az Európai Bizottság támogatásával 1991-ben hirdette meg első alkalommal az Európai Minőségi Díjat (ma EFQM Kiválóság Díj), amelynek követelményrendszere az EFQM Kiválóság Modellre épül.

A Díj alapításának célja, hogy elismerje azokat az európai szervezeteket, amelyek magas szinten és folyamatosan elkötelezettek a TQM és a kiválóság iránt.

2001 óta az EFQM a korábban alkalmazott háromszintű elismerésen túl további két új elismerési szintet (Elkötelezett a Kiválóságért szint és Elismerés a Kiválóságért szint) vezetett be annak érdekében, hogy ösztönözze a szervezeteket az önértékelés és a Kiválóság Modell egyre szélesebb körben való sikeres alkalmazására.

A két új elismerési szintre 2003 óta az EFQM nemzeti partnerszervezeteinél is lehet pályázni anyanyelven.

## Elkötelezettség a Kiválóságért

### A pályázati folyamat szakaszai

#### Önértékelés

Az első fázisban a pályázó egy „átvilágító” jellegű, szervezetfejlesztést támogató önértékelést készít, az EFQM Kiválóság Modell 9 kritériuma alapján. Az önértékelés eredményeként a szervezet Erősségeket és Fejlesztendő területeket azonosít, majd a Fejlesztendő területeket módszeresen rangsorolva fejlesztési tervet készít.

#### Fejlesztési projektek indítása és megvalósítása

A második fázisban a pályázó a fejlesztési terv alapján végrehajtja a fejlesztési projekteket. A fejlesztések elindításától számított 6-9 hónap múlva legalább 3 fejlesztési projekt megvalósulását kell részletesen bemutatnia.

#### Helyszíni szemle

A beérkezett pályázatokat képzett értékelők bírálják el. Az értékelők az elvégzett önértékelést, a fejlesztendő területek rangsorolását, a fejlesztési terv elkészítését és módszereit, valamint a három fejlesztési projekt megvalósítását egyaránt felülvizsgálják. Ennek igazolására az értékelők helyszíni szemlén bizonyosodnak meg a fejlesztések megvalósulásáról a vonatkozó dokumentációk áttekintésével. A sikeres pályázathoz minimum 3 sikeresen bevezetett fejlesztési projekt bemutatása szükséges.

#### Visszajelzés

A helyszíni szemlét követően a pályázók szakmai értékelést, pályázati visszajelzést kapnak, mely a benyújtott pályázat teljesítményét értékeli, illetve a további szervezetfejlesztési tevékenységhez ad továbblépési alternatívákat.

## Elkötelezettség a Kiválóságért - Minőségfejlesztési Kísérleti Program 2006

2006 januárjában indult el egy új, eddig még nem alkalmazott minőségügyi program „Elkötelezettség a Kiválóságért” címmel. A program célként tűzte maga elé, hogy képes legyen hatékonyan támogatni a résztvevő szervezeteket tevékenységük felülvizsgálatában és fejlesztésében.

A program koncepciójának kulcs eleme az egymástól való tanulás lehetőségének, a jó tapasztalatok és gyakorlatok átadásának biztosítása volt. Az egy év alatt a szervezetek képviselőinek lehetőségük volt részt venni céglátogatásokon a jó gyakorlatok (best practice) megismerése céljából Nemzeti Minőségi Díjas vállalkozásoknál és tapasztalatcsere találkozókon a résztvevők körében.

A program eredményeként, az önértékelés alapján meghatározott fejlesztési területek prioritizálása után összesen több mint 30 sikeres fejlesztési projekt valósult meg. Ezek között megtalálható:

- stratégiai tervezés kialakítása,
- dolgozói, vevői, illetve ügyfél elégedettségi módszerek felülvizsgálata és fejlesztése,
- teljesítmény-mutatórendszerek kifejlesztése,
- új szolgáltatás megtervezése, kialakítása,
- kommunikációt támogató módszerek kialakítása és elindítása,
- teljesítményértékelési módszerek adaptálása.

A 2006. évi kísérleti felkészítő program keretében a résztvevők sikeresen pályáztak az EFQM által meghirdetett „Committed to Excellence” elismerésre.

### Elismert szervezetek a C2E programról

*„Aki úgy érzi, hogy érdemes minőségi munkát végeznie, legyen az szolgáltató cég, gyártó cég, kis cég vagy akár több ezer fős nagyvállalat, bármelyiküknek ajánlható véleményem szerint ez a program.”*

Kurdi Ferenc  
értékesítési és marketing vezető  
Pannonwork Zrt.

*„A C2E programnak köszönhetően tudatosabban dokumentáljuk a belső fejlesztéseket.”*

Mura Mészáros Levente  
K+F vezető  
Civil Társadalom Fejlődéséért  
Alapítvány

*„A program eredményeként a dolgozók is jobban átértékelik a stratégia fontosságát, meghatározottunk mutatószámokat, amelyekhez képest a jövőben tudunk összehasonlító elemzéseket is végezni a stratégia meghatározott feladataiban és a vevői illetve a dolgozói elégedettségekben.”*

Móricz József  
ügyvezető igazgató  
Kazinc Távhőszolgáltató Kft.

*„Óriási előnye volt a programnak a pályázó cégekkel való együttműködés és az ebben rejlő egymástól tanulás lehetősége.”*

Gasz Zoltán  
ügyvezető igazgató  
PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.

*„A programban számunkra nagyon pozitív volt a megvalósult projektek közül a külső és belső ügyfél elégedettség-mérésnek a professzionális módja. Eddig is mértünk és értékeltünk, de nem olyan módszeresen és tudatosan, mint ahogyan az EFQM modell szerint kell.”*

Cselényi Krisztina  
vezérigazgató  
Anex Rt.

*„Meggyőződésünk, hogy csak a szervezeti kiválósággal érhetjük el, hogy megrendelőink minél jobban meg legyenek elégedve velünk.”*

Horváth Szabolcs  
műszaki igazgató  
Borsodi Műhely Kft.

*„Az ISO 9000 Fórum mint társadalmi civil szervezet, amely a minőségügyi társadalomnak része, valóban változásként élte meg a projektben való részvételt, mely megerősített bennünket abban, hogy a szemléletünkön változtatni kell.”*

Rózsa András  
elnök  
ISO 9000 Fórum

## Elkötelezettség a Kiválóságért

Elkötelezettség a Kiválóságért -  
Regionális Partnerprogram 2008

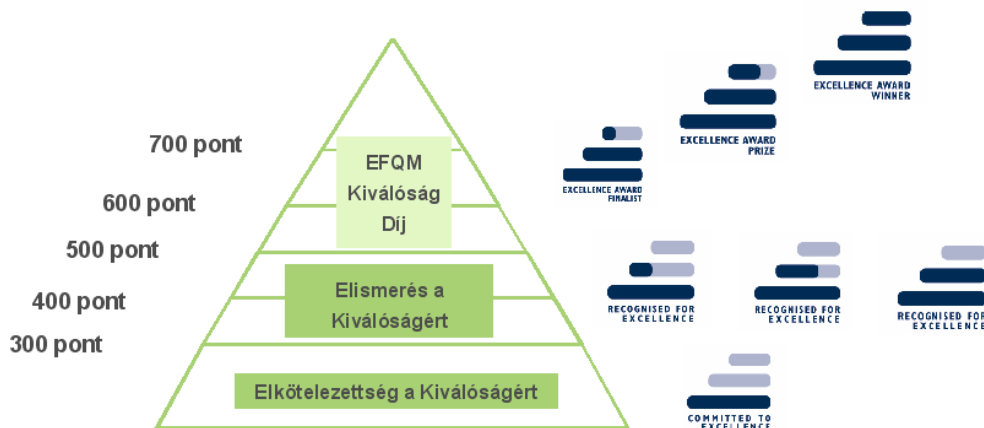
A Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület a 2006-ban indított program sikere kapcsán 2008-ban most már regionális szinten, az ország több régiójában elindítja az Elkötelezettség a Kiválóságért Regionális Partnerprogramot.

A program közel egy évig tart, és a résztvevőknek a következőkre nyílik lehetőségük:

- a szervezeti működés „átvilágítása” gyors önértékelés segítségével, projektmenedzsment képzésen való részvétel (két oktatás, valamint e-learning tananyag alkalmazása),
- 100 főre kiterjedő elégedettség felmérés megvalósítása (vevői és/vagy dolgozói) a program elején, majd ismételt visszamérési lehetőség a program végén,
- a szervezet környezettudatosságának felmérése „ÖKO-teszt” segítségével,
- a régió kiemelkedő vállalkozásainak (a program szakmai partnerei) megismerése céglátogatás alkalmával,
- benchmarking jellegű összehasonlító felmérés.

A program végén mindazon szervezetek, amelyek sikeresen végrehajtják a fejlesztési projektjeiket, majd azokat egy regisztrált pályázat keretében, egységes dokumentációs formában bemutatják, a program végén „Committed to Excellence” európai szintű elismerő oklevelet vehetnek át.

## Hogyan tovább? - A kiválóság európai elismerési szintjei



Az EFQM elismerési rendszere arra motiválja a szervezeteket, hogy a kiválóság iránti elkötelezettség (Committed to Excellence – Elkötelezettség a Kiválóságért) bizonyítása után, folyamatos fejlesztési munkával elérjék és megpályazzák a további elismerési szinteket, melyek közé szervesen beilleszkednek a Magyarországon meghirdetett díjak is:

- |  |                 |
|--|-----------------|
| ▪ Recognised for Excellence (Elismerés a Kiválóságért) | 300-500 pont    |
| ▪ Regionális Minőségi Díj                              | 350-400 pont    |
| ▪ Nemzeti Minőségi Díj                                 | 500-550 pont    |
| ▪ EFQM Excellence Award (EFQM Kiválóság Díj)           | 500 pont felett |

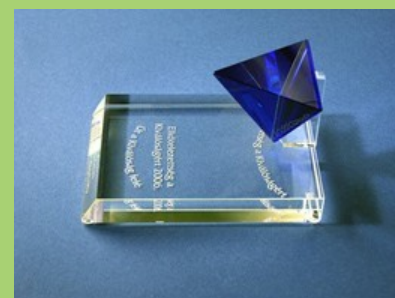
Ezekre a szintekre pályázó szervezetre jellemző:

- három-öt évre visszamenőleg javuló eredmények,
- külső összehasonlítások (benchmarkok),
- rendszeres vevői, dolgozói és társadalmi elégedettségfelmérések,
- folyamatos fejlesztés (PDCA), fejlesztési programok megvalósítása,
- több alkalommal önértékelés az EFQM Kiválóság Modell szerint.

## Elismert szervezetek

- A Civil Társadalom Fejlődéséért Alapítvány
- Anest Zrt.
- B Braun Avitum Hungary Zrt.
- Borsodi Műhely Kft.
- Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
- Grundfos Hungária Kft.
- Hatos és Társa Nyelviskola Bt.
- Kazinc Távhőszolgáltató Kft.
- Kontakt Humán Szolgáltató Közhasznú Társaság – Újra Dolgozom Program
- Magyarországi Tanúsított Cégek ISO 9000 Fóruma
- Marsal' Kft.
- Nextent Zrt.
- Pannon-Work Zrt.
- PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.
- Termostar Hőszolgáltató Kft.

## Út a Kiválóság felé



2007-től a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület a fenti díjjal ismeri el a Kiválóság útján elinduló és különböző szinteken teljesítő szervezeteket.

## További információ

A C2E pályázat elkészítéséhez és benyújtásához szükséges jelentkezési lap, a részletes, valamennyi szükséges információt tartalmazó pályázati útmutató, a pályázati formanyomtatvány illetve a regionális partnerprogramról információk beszerezhetőek a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület munkatársaitól.