

Recognised for Excellence
Anerkennung für Excellence



Bewerberleitfaden

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	2
2. Ablauf L4E – von der Vorbereitung bis zur Anerkennung	3
3. Erarbeiten der allgemeinen Informationen zur Organisation	4
4. Planungs- und Vorbereitungstag.....	5
5. Assessment und Vor-Ort-Besuch.....	5
6. Feedback und Anerkennung.....	5

1. Einleitung

Dieser Leitfaden wurde für Bewerber der Anerkennungsstufe „Recognised for Excellence“ (R4E) des EFQM-Programms „Levels of Excellence“ erstellt. Er soll über Vorbereitungen und Ablauf des Verfahrens informieren.

Beim **klassischen R4E-Verfahren** kommen die Assessoren in die Organisation, um in Gesprächen mit Führungskräften und Mitarbeitern der Organisation ein Fremdbild herzustellen, das in einem Ergebnisbericht der Organisation zurückgespiegelt wird.

Im L4E-Verfahren werden die Assessoren vorab durch eine ausführliche Bewerbungsunterlage über die zu bewertende Organisation informiert.

Die Einleitung der Bewerbung ist eine wichtige Information, da die Assessoren durch die Unterlage die Organisation verstehen sollen.

Beim R4E-Prozess wird von Ihnen erwartet, dass Sie die Leistungen Ihrer Organisation bezogen auf **jedes Teilkriterium** des EFQM-Modells für Excellence darstellen, z.B. in einem Selbstbewertungsworkshop auf Ebene der Teilkriterien, der nicht länger als 1 Jahr zurückliegen sollte. Sollte keine Selbstbewertung vorliegen, können Sie im „**Workshopverfahren**“ eine gemeinsame Datenerhebung zusammen mit den Assessoren durchführen. Hier begleiten die Assessoren zunächst den Bewertungsworkshop ihrer Organisation. Das Verfahren setzt voraus, dass die Organisation in der Lage ist, eine faktenbasierte Selbstbewertung auf Ebene der Teilkriterien durchzuführen. Anschließend führen die Assessoren dann Interviews vor Ort durch, wie im **klassischen R4E-Verfahren**.

Das Team aus ausgebildeter EFQM Assessoren nimmt den Vor-Ort-Besuch vor, führt ein Assessment durch und erstellt einen schriftlichen Ergebnisbericht, in dem die Bereiche für weitere Verbesserungen und eine Punktbewertung auf Teilkriterien-Ebene enthalten sind.

Bewerber, die nach dem Vor-Ort-Besuch der Assessoren 300 oder mehr Punkte erreicht haben, erhalten die Anerkennung „Recognised for Excellence“.

Dieser Leitfaden beschreibt den Ablauf zur Erlangung der Anerkennung R4E. Bei Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:

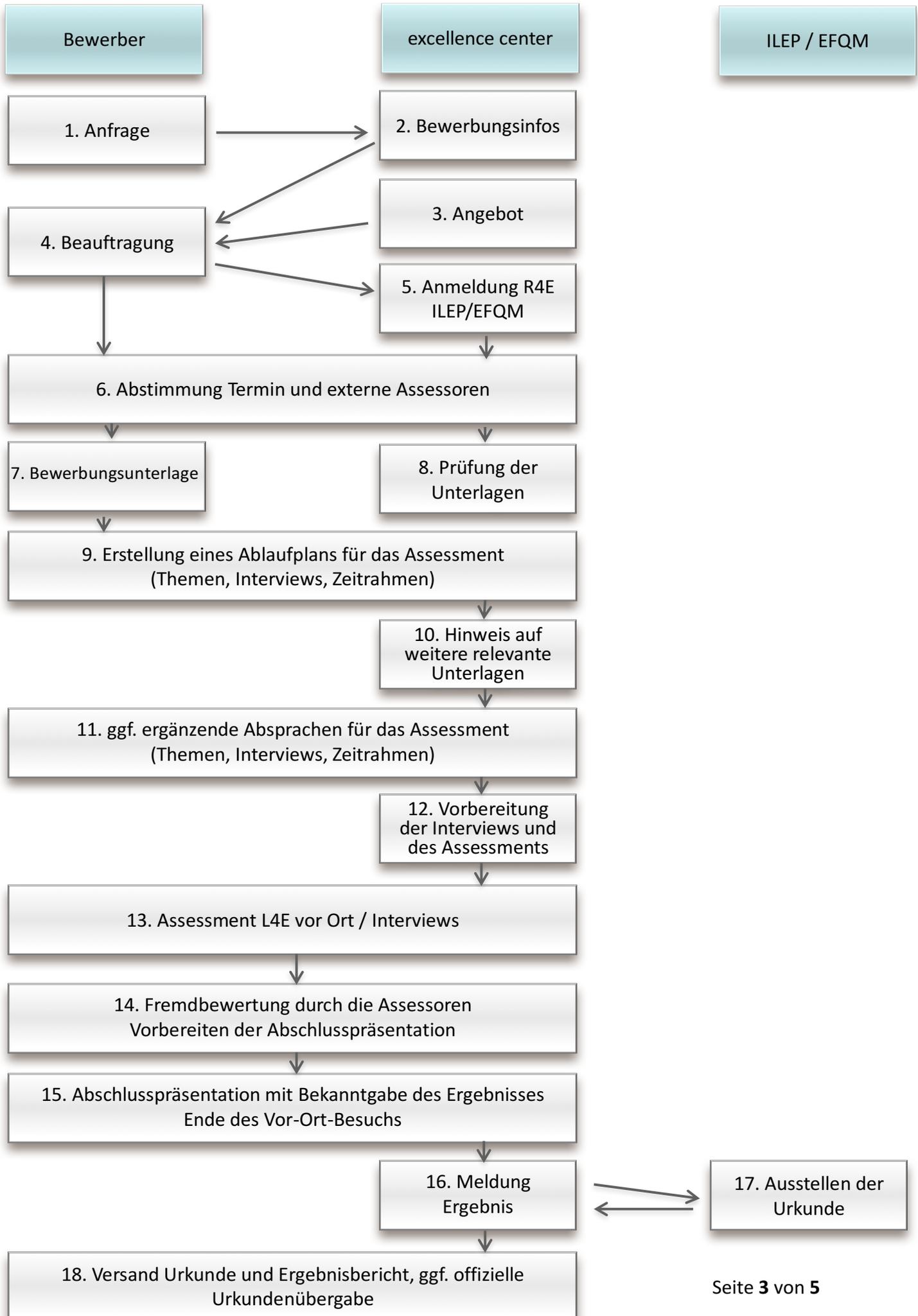
Heike Mühlbauer
Excellence Center

Tel. 09133/848

Tel. 09133/849

heike@muehlbauer-mt.de

2. Ablauf L4E – von der Vorbereitung bis zur Anerkennung



3. Erarbeiten der allgemeinen Informationen zur Organisation

Als Vorbereitung müssen Sie zunächst die **allgemeinen Informationen über Ihre Organisation** erarbeiten und an das Excellence Center schicken.

- **Kontakt**

Bewerber-Adresse und Name der Kontaktperson, die für die Vorbereitung des Vor-Ort-Besuchs der Ansprechpartner ist.

- **Details zur Organisation**

Angaben zur Art der Organisation (z.B. Privatunternehmen, öffentlicher Sektor, Verein), Geschäftsleitung, Anzahl der Mitarbeiter, Anzahl der Standorte, kurze Beschreibung der Organisation.

- **Zielsetzung/Geschäftsumfeld der Organisation**

Ihre Angaben an dieser Stelle beziehen sich auf das Leitbild, die allgemeinen Unternehmensziele, die Werte, Ressourcen, Beschreibung der Produkte und/oder Dienstleistungen, die Sie anbieten; strategische Ziele, aktuelle Projekte etc.

- **Wettbewerbs-Umfeld Ihrer Organisation**

Interessengruppen: Hier führen Sie Informationen über Ihre Kunden, Partner, Behörden und andere externe Gruppen oder Organisationen auf, ebenso interne Partner wie z.B. Dozenten, die zu Ihren Interessengruppen gehören.

- **Interne und externe Bewertungen der Organisation**

In diesem Abschnitt beschreiben Sie Zertifizierungen und Verfahren, mit der Sie Ihre Organisation bewerten (lassen). Dazu gehören z.B. ISO-Normen, AZAF, EFQM-Selbstbewertungen, Wirtschaftsprüfungen, ein strategisches Controllinginstrument wie z.B. die Balanced Scorecard, etc.

- **Meilensteine der Organisation**

Hier beschreiben Sie besondere Erfolge bzw. Maßnahmen zur Organisationsentwicklung, die Meilensteine für die Entwicklung Ihrer Organisation waren (Zusammenschluss, Umstrukturierungen, Diversifizierungen, etc.).

- **Organigramm**

Auf dieser letzten Seite fügen Sie das Organigramm Ihrer Organisation ein (es kann auch als Anhang beigelegt werden).

4. Planungs- und Vorbereitungstag

Es besteht die Möglichkeit, einen gemeinsamen Planungs- und Vorbereitungstag in Ihrer Organisation mit dem bzw. den Assessor/en zu vereinbaren.

Dieser Tag dient dem Kennenlernen, dem Austausch von Erwartungen, der Planung des Assessments, Festlegen notwendiger Ansprechpartner, Unterlagen bzw. Informationen zum Assessment.

Alternativ werden diese Informationen telefonisch ausgetauscht und das Kennenlernen findet am ersten Tag des Assessments statt.

5. Assessment und Vor-Ort-Besuch

Wie im Ablauf L4E beschrieben, findet nach der Planungsphase das eigentliche Begutachtungsverfahren (Assessment) statt. Es ist immer vor Ort und sollte möglichst viele Menschen der Organisation einbinden. Alle Details und Ihre Erwartungen tauschen Sie in der Planungsphase mit den Assessoren aus.

6. Feedback und Anerkennung

Nach dem Vor-Ort-Besuch erarbeiten die Assessoren einen Ergebnisbericht, der Ihnen durch das excellence center zugeschickt wird. Er beginnt mit einer Wiederbeschreibung der Organisation, orientiert an den Grundkonzepten der Excellence. Das Feedback stützt sich auf die 9 Kriterien des EFQM-Modells und hebt die erkannten Stärken und Potenziale der Organisation aus Sicht der Assessoren hervor. Außerdem beinhaltet der Bericht die Punktbewertung für die Kriterien. Bewerber, die nach dem Vor-Ort-Besuch der Assessoren 300 oder mehr Punkte erreicht haben, erhalten die Anerkennung „Recognised for Excellence“. Die Anerkennung ist nach erreichter Gesamtpunktzahl wie folgt gestaffelt:

≥ 300 = 3-Stern (3*)

≥ 400 = 4 Stern (4*)

≥ 500 = 5 Stern (5*).

Erfolgreiche Bewerber erhalten von der EFQM eine entsprechende Anerkennungsurkunde und sind berechtigt, das spezielle Logo für Werbezwecke auf Briefköpfen, Geschäftskarten usw. zu verwenden. Die erfolgreichen Bewerber werden auf der Homepage der EFQM genannt.