



Wykorzystanie modelu doskonałości EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

Konferencja „BIZNES I UCZELNIA W DĄŻENIU DO JAKOŚCI”
Gdańsk
08.10.2021



dr hab. Arkadiusz Wierzbic, prof. UEW,

Kierownik Katedry Zarządzania Produkcją i Pracą
Wydział Zarządzania
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

Wiceprezes Zarządu Fundacji Rozwoju Uniwersytetu
Ekonomicznego we Wrocławiu

Asesor EFQM Global Award 2021

Agenda wystąpienia:

Czym jest EFQM i Model EFQM ?

Model EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?

Co wyróżnia organizację, która korzysta z Modelu ?



Czym jest EFQM ?



EFQM PARTNERS

Partnership makes the world a better place

EFQM is a practical philosophy and a management framework. As a not-for-profit organisation we are proud to work with hundreds of partners all around the world. Our partners deliver EFQM training, assessments and consultancy. We choose our partners carefully, and we run rigorous checks before they are accredited and licensed.

MEMBER LIST

Join EFQM to help improve the way you work. To help your organisation grow. And to follow a management philosophy shared by thousands of people all over the world. A philosophy that blends purpose, people and planet, with a global network of members who are proud to help each other to succeed.



Czym jest EFQM ?

Jesteśmy innowacyjną organizacją non profit, która łączy ekspercką wiedzę, obserwacje oparte na danych i networking. Poprzez te działania służymy organizacjom i liderom na całym świecie.

Działając ponad granicami wspieramy liderów, którzy zarządzają zmianami i transformacją organizacyjną aby poprawić działalność organizacji oraz zapewnić korzyści dla jej kluczowych interesariuszy.



Czym jest EFQM ?

Dzięki naszemu starannie zaprojektowanemu portfolio produktów i usług zapewniamy możliwość diagnozy stanu organizacji i wskazanie obszarów, w których należy podjąć działania.

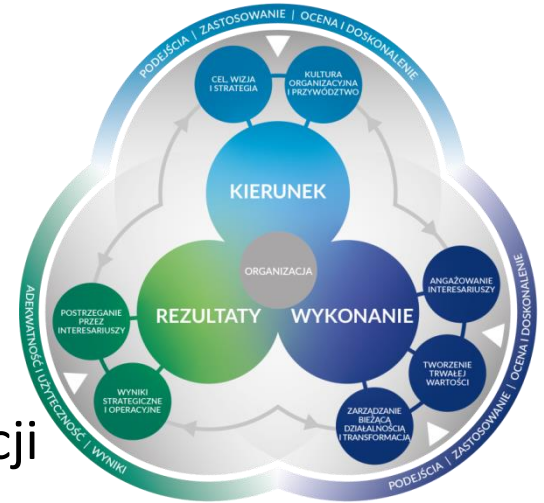
Będąc skutecznym partnerem dla organizacji na całym świecie, możemy zgodnie z naszymi ambicjami budować lepszą przyszłość dla ludzi, dla społeczności i dla samych organizacji.



Czym jest Model EFQM ?

Model EFQM łączy w sobie strategiczny charakter, koncentrację na działalności operacyjnej i orientację na wyniki.

Czyni to z niego doskonałe narzędzie do weryfikowania spójności ambicji organizacji z jej obecnymi sposobami działania oraz reagowania na wyzwania i problemy.



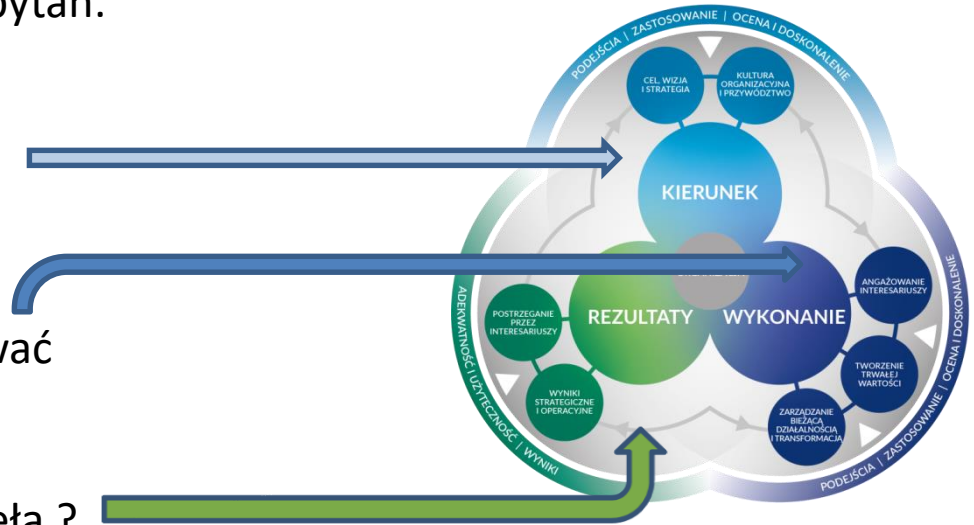
Czym jest Model EFQM ?

Struktura Modelu EFQM oparta jest na prostej logice zadawania trzech pytań:

„Dlaczego” organizacja istnieje ?
Dlaczego realizuje obrany cel?
Dlaczego wybrano daną strategię ?

„Jak” organizacja zamierza zrealizować swój cel i strategię ?

„Co” organizacja dotychczas osiągnęła ?
„Co” zamierza osiągnąć w przyszłości ?

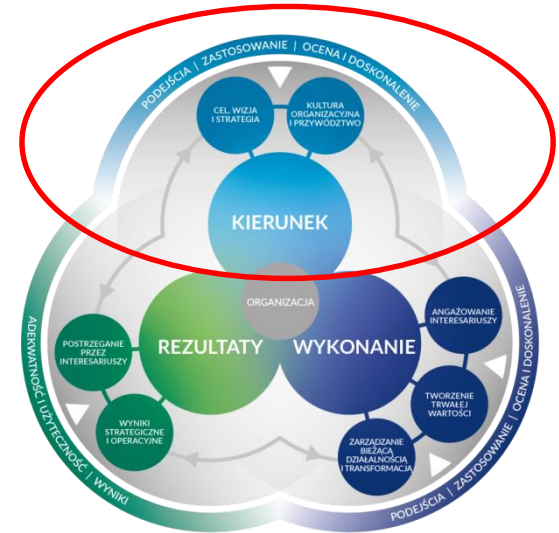


Czym jest Model EFQM ?

Kryterium 1

Cel, wizja i strategia

- 1.1 Zdefiniuj cel i wizję
- 1.2 Zidentyfikuj i zrozum potrzeby interesariuszy
- 1.3 Zrozum ekosystem, w którym działasz, własne możliwości i główne wyzwania
- 1.4 Opracuj strategię
- 1.5 Zaprojektuj i wdrażaj strukturę zarządczą oraz system zarządzania



Czym jest Model EFQM ?

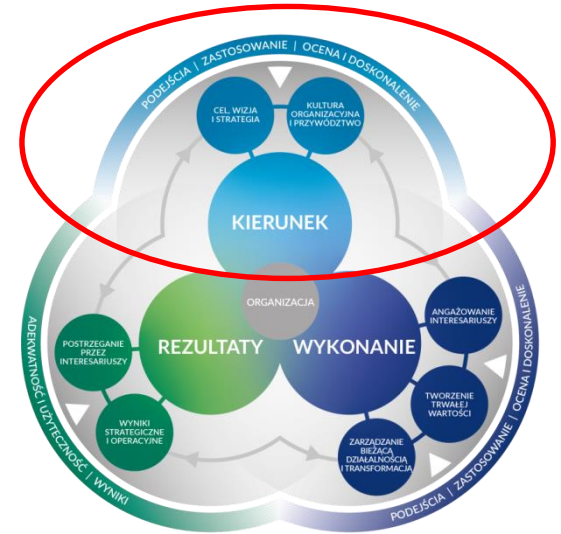
Kryterium 1

Cel, wizja i strategia

1.1 Zdefiniuj cel i wizję

W praktyce obserwujemy, że wybitna organizacja:

- Rozumie znaczenie tego, że jej cel jest uznawany za pozytywną siłę w ekosystemie;
- Definiuje cel, który stanowi inspirację do budowania znaczenia i wartości jej działalności oraz jest atrakcyjny dla wszystkich interesariuszy;
- Wykorzystuje swój cel, aby stworzyć wizję wskazującą aspiracje organizacji, które odpowiadają potrzebom jej interesariuszy;
- Angażuje swoich interesariuszy w określaniu, kształtowanie i komunikowanie jej celu oraz wizji,
- Identyfikuje obszary, w których należy osiągnąć wybitne i trwałe wyniki, aby zrealizować wizję.

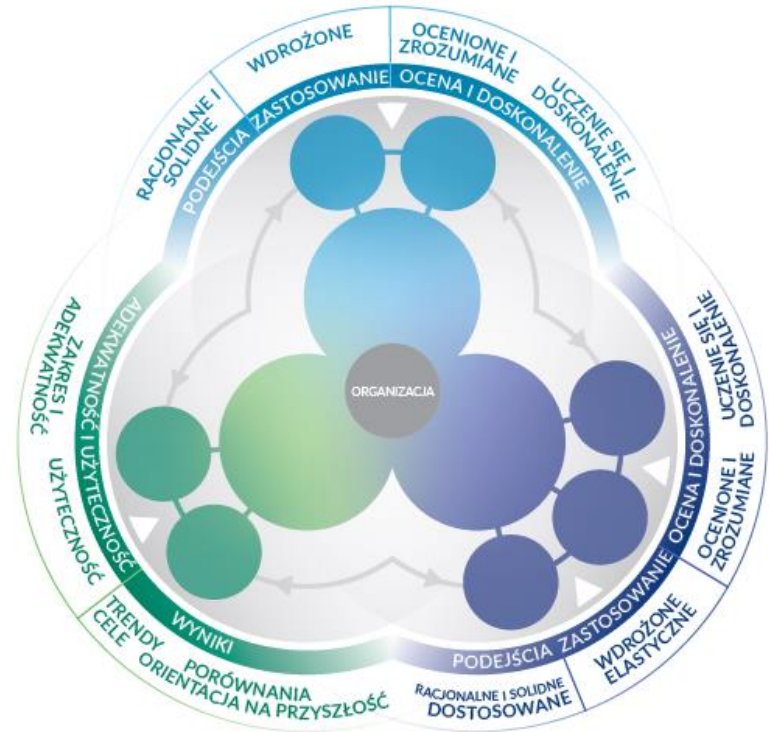


Czym jest Model EFQM ?

Narzędzie diagnostyczne EFQM RADAR

Na najwyższym poziomie logika RADAR wskazuje, że organizacja powinna :

- Określić rezultaty (Results), które zamierza osiągnąć w ramach swojej strategii,
- Posiadać odpowiednią liczbę podejść (Approaches), które będą dostarczać wymagane rezultaty, zarówno obecnie, jak i w przyszłości;
- Wdrożyć (Deploy) te podejścia w sposób odpowiedni;
- Oceniać (Assess) i doskonalić (Refine) zastosowane podejścia w celu ciągłego uczenia się i poprawy.



Model EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

About EFQM

EFQM has helped 50,000 organisations perform better over 30 years.



Model EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

EFQM GLOBAL AWARD 2021 WINNERS OVERVIEW



Dubai Electricity & Water Authority (DEWA) - United Arab Emirates
Award Winner



Hospital Universitario Fundación Jiménez Díaz - Spain
Award Winner



SCLE - France
Award Winner

Usługi eksperckie w zakresie optymalizacji zużycia energii, projektowanie i produkcja urządzeń sterowania i sygnalizacji dla kolejnictwa



Model EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

EFQM GLOBAL AWARD 2021 WINNERS OVERVIEW



Technology & Manufacturing (BBT) division of BMW Brilliance Automotive Ltd. (BBA) - China
7 Stars - Outstanding Achievement in Sustainability



Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz (GGZ) - Austria
7 Stars - Outstanding Achievement in Customer Centricity



Robert Bosch GmbH, Plant Blaichach/Immenstadt (BhP) - Germany
7 Stars - Outstanding Achievement in Establishing a Common and Shared Purpose



Albert Česká republika, s.r.o. - Czech Republic
7 Stars

Model EFQM

w organizacjach produkcyjnych i usługowych

EFQM GLOBAL AWARD 2021 WINNERS OVERVIEW



Keolis Lyon - France
6 Stars - Outstanding Achievement in Customer Centricity

Transport publiczny
w mieście LYON



شرطة أبوظبي
ABU DHABI POLICE

Abu Dhabi Police - United Arab Emirates
6 Stars - Outstanding Achievement for Community Partnership



Elisa Oyj - Finland
6 Stars

Usługi telekomunikacyjne
i cyfrowe



Centre Hospitalier de Luxembourg - Luxembourg
6 Stars



Yangtze River Pharmaceutical (Group) Co., Ltd. - China
5 Stars



Model EFQM w organizacjach produkcyjnych i usługowych

A w Polsce sytuacja wygląda następująco:

ORGANISATION	CATEGORY	COUNTRY	SECTOR	DATE AWARDED
SEOYON E-HWA AUTOMOTIVE POLAND Sp. z o.o.	Committed to Excellence 2 Star	Poland	Automotive	20-09-2019
MPWIK S.A. in Wrocław	Recognised for Excellence 5 star	Poland	Energy / Utilities	30-06-2018
Seoyon Electronics Poland Sp. z o.o.	Recognised for Excellence 5 star	Poland	Automotive	26-03-2018
Mando Corporation Poland Sp.zo.o.	EFQM Excellence Award Finalist	Poland	Automotive	26-10-2017
Mando Corporation Poland Sp.zo.o.	Recognised for Excellence 5 star	Poland	Automotive	31-05-2016
Objectivity Bespoke Software Specialists Sp. z.o.o./ Objectivity Ltd	Recognised for Excellence 5 star	Poland	Technology / Software / IT / Electronics	30-10-2015
MPWIK Wrocław	Recognised for Excellence 4 star	Poland	Energy / Utilities	29-10-2014

Model EFQM

w organizacjach produkcyjnych i usługowych

W tekście Modelu EFQM:

- słowo produkt (także odmienione) występuje 24 razy,
- słowo usługa (także odmienione) występuje 25 razy

Zazwyczaj obydwa słowa występują razem:

W praktyce obserwujemy, że wybitna organizacja:

- Rozwija portfolio produktów, usług ...
- Dostarcza trwałą wartość poprzez portfolio produktów, usług ...



Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Knowledge Base

EDITOR'S PICKS



PURPOSE, VISION & STRATE...
EFQM Scoring Analysis
SIERPIEŃ 2021 EFQM



UN SDGS
Can business work for both people and the planet?
SIERPIEŃ 2021 EFQM



PURPOSE, VISION & STRATE...
ISO 9001 versus the EFQM Model
MAJ 2021 RONNY SCHEPMANS



Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Knowledge Base

MOST RECENT ARTICLES



The power of the purpose-driven C-suite

PAŹDZIERNIK 2021

In fact, customers, employees, and other stakeholders expect transparency –and want C-suite executives to lead with a spirit emboldened with purpose.

[READ MORE](#)



Balancing purpose with performance

PAŹDZIERNIK 2021

For large global companies, the need to continuously adapt and grow is crucial. At the same time, the calls for sustainable practices and cultural purpose are growing louder.

[READ MORE](#)



EFQM
CERTIFIED
TRAINING,
ADVISOR &
RECOGNITION
ORGANISATION

Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Assess Base

START A NEW ASSESSMENT

Questionnaire

A “light touch” assessment, using a simple questionnaire, to help “curious/less mature” organisations identify their current position and determine potential improvement opportunities.

GET STARTED

Business Matrix

This tool provides a more rigorous assessment referenced against all Criterion of the EFQM Model and provides a score on the RADAR elements. Using this tool, organisations can generate a more detailed understanding of their performance.



Business Matrix Advanced

This tool provides a complete assessment against all Criterion-parts of the EFQM Model, the associated Guidance Points and score on the full RADAR Attributes. Using this tool, organisations can generate a detailed baseline on their performance and identify where they currently excel and where there are opportunities for improvement.

Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Assess Base



Disruption
TOPICAL LENS

How well has your organisation been positioned to manage disruption and major change? How effectively is your organisation and its leadership managing today in these times of disruption? Check it out through this simple questionnaire.



FOR DISRUPTION



Innovation
TOPICAL LENS

In the face of massive disruption, Innovation has never been more important. Our methods and technology allow you to assess your organisation's ability to create the right innovation culture but also to drive results.

FIND OUT MORE



FOR INNOVATION



DIAGNOSTIC TOOL
FOR INNOVATION



Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Assess Base



UN-SDGs
TOPICAL LENS

The UN Sustainable Development Goals (SDGs) are a blueprint to achieve a better and more sustainable future for all. EFQM recognises the role that organisations can play in supporting these Goals and associated Targets.



FOR UN-SDGS



DIAGNOSTIC TOOL
FOR UN-SDGS



Education
HAMDAM FOUNDATION

Education is the key to achieve better future and schools are expected to deliver outstanding results. These tools will help you measure the current school performance, and provide you insights to improve and achieve better results.



FIND OUT MORE



FOR EDUCATION



DIAGNOSTIC TOOL
FOR EDUCATION

Dla jakich organizacji jest Model EFQM ?



EFQM Assess Base



Circular Economy

TOPICAL LENS

A simple questionnaire to conduct your first diagnostic, helping identify the current position and determine future directions and priorities for your organisation.



FOR CIRCULAR ECONOMY



Co wyróżnia organizację, która korzysta z Modelu EFQM ?

Lider,

który ma aspiracje do tego, aby jego organizacja charakteryzowała się następującymi cechami:

- ukierunkowanie na trwałą wartość,
- wysoka świadomość społeczna i środowiskowa (Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ, zasady Global Compact),
- zrozumienie znaczenia interesariuszy i umiejętność budowania partnerstw,
- wysoka dbałość o kulturę organizacyjną, etykę i transparentność,
- ukierunkowanie na innowacje i uczenie się, także od innych i przez porównywanie się do najlepszych.



Dziękuję bardzo 😊

Arkadiusz Wierzbic

arkadiusz.wierzbic@ue.wroc.pl

