

EFQM MÜKEMMELLİK MODELİ

Kalite Ödülleri

Kaliteli bir bakış açısı yakalamak, firma bilinci oluşturmak, ortak anlayış noktasında ortak bir payda oluşturmak ve bunu mümkünse küresel hale getirmek için gerçekleştirilen çabalar, kalite ödülleri sürecinin başlangıcını oluşturmuştur.

Geleneksel noktada, başta kuruluşlar olmak üzere, yöneticiler, program sorumluları, iş görenler ve farklı kademelerden operasyon sahipleri, bu kalite ödülleri odaklanmış, çalışmalarında bunu da dikkate alan bir bakışı benimsemiştir.

Kalite ödülleri, çeşitli ülke ve kuruluşlar tarafından, bir tarih sürecinde farklı ölçütler dikkate alınarak geliştirilmiştir. Günümüzde uygulanmaya devam etmektedir.

Kalite ödülleri'nin temel amaçları:

- *Kalite bilinci oluşturmak
- *TKY uygulamalarını yaygınlaştırmak
- *Bir değer sistemi oluşturmak
- *Rekabet gücü kazandırmak
- *Kuruluşları kaliteli uygulamalara özendirme.

EFQM Mükemmellik Modelinin Gelişimi

En eski değer belirleme oluşumu Deming Ödülü uygulamaları olup 1951 yılında Japonya' da geliştirilmiştir.

1987' de MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award), Amerikan ticari organizasyonlarının kalitenin önemini farkına varmaları için, Amerikan Kongresi' nde öngörülmüştür. Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü rehberine göre, tüm seviyelerden örgütte çalışanların kalite çabalarına katılımının kalitesi ve düzeyi, bir örgütün TKY çabalarının etkinliğini belirleyen kritik faktörlerden biridir.

AQA (The Australian Quality Award), 1988' de MBNQA' a benzer sebeplerle oluşturulmuştur.

EQA (The European Quality Award) ise, 1991' de EFQM (The European Foundation for Quality Management) tarafından geliştirilmiştir ve 1992' den beri de uygulanmaktadır.

Deming Ödülü: 1951-Japonya

MBNQA: 1987-Amerika

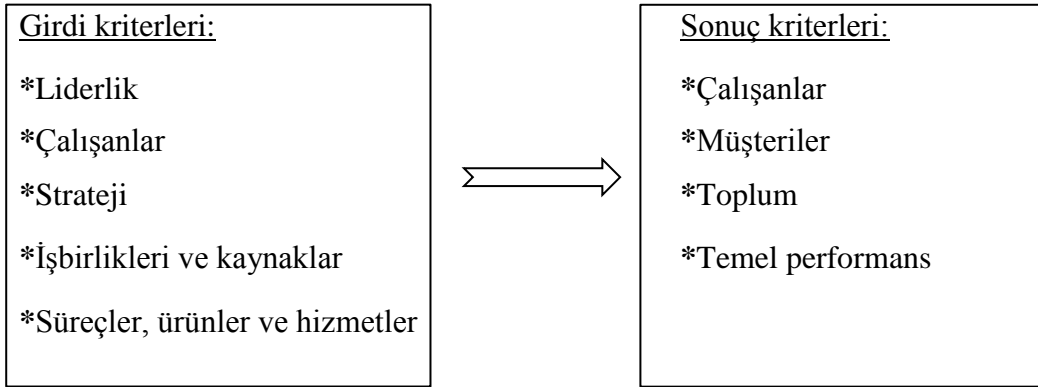
AQA: 1988-Avustralya

EQA: 1991-EFQM

1992' den bu yana uygulanmakta olan ve "İş Mükemmelliği Modeli" olarak da bilinen Avrupa Kalite Ödülü (EQA), TKY bakış açısı altında, müşteri ve iş gören memnuniyeti ile sosyal işletmecilik anlayışı doğrultusunda toplum üzerinde etki açısından başarılı olabilmek için, kaynakların yönetsel liderlik anlayışı kullanılarak yönlendirilmesi gerekliliğine vurgu yapmaktadır.

Kaynaklar burada modelin girdilerini oluşturmaktadır. Başarılı olunması için çaba gösterilen hususlar ise çıktılardır.

EFQM Mükemmellik Modeli dokuz kriterden oluşmaktadır. Bunların 5' i girdi, 4' ü çıktı kriterleridir.



Örgüt çıktılarına, girdileri aracılığıyla ulaşılmakta, öğrenme ve yenilikçilik geri bildirimini ile girdiler ve süreçler iyileştirilmekte, geliştirilmektedir.

EFQM Mükemmellik Modelinin Önemi

EFQM Modeli, kuruluşun kalite puanını ortaya koymakta, bilinirliğine katkı sağlamakta, rakipler arasında yerinin belirlenmesine imkân tanımakta, kurumsal imajı açısından ve başta üst yönetim olmak üzere tüm çalışanları kalite hedeflerine yönlendirmesi bakımından önem arz etmektedir.

EFQM Mükemmellik Modelinin Amaçları

EFQM Modeli' nin temel amaçları aşağıda sıralanmıştır:

- *Sürekli iyileşme sağlama
- *Kalite bilincinin artırılması
- *Rekabet gücünün artırılması
- *İş gören ve müşteri memnuniyeti sağlama
- *Kâr artışı

EFQM Mükemmellik Modelinin Yararları

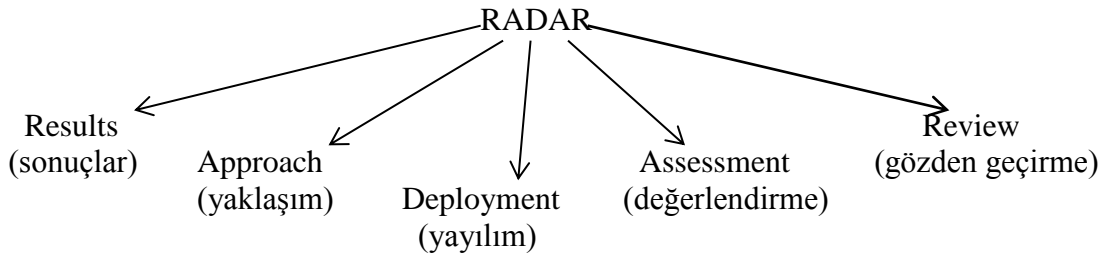
Bu temel amaçlar doğrultusunda uygulanan model, işletmeler açısından yararlı sonuçlar doğurmaktadır.

EFQM Modeli' nin temel yararları aşağıda sıralanmıştır:

- *Kalite kültürü ve bilinci oluşturma
- *Sürekli iyileşme anlayışını yerleştirme ve pekiştirme
- *Kalite vizyonu geliştirme
- *Süreçleri sahiplenme ve katılım sağlama
- *Müşteri memnuniyeti sağlayarak kâr artırma

RADAR ve EFQM MODELİ KRİTER AĞIRLIKLARI

Radar, değerlendirme ölçütlerinin baş harfleri ile formüle edilmiş bir değerlendirme modelidir.



RADAR değerlendirme ve yönetim aracı; EFQM Mükemmellik Ödülü ve Avrupa' da Ulusal Kalite Ödülü süreçlerinin çoğunda başvuruları puanlamak için kullanılır.

RADAR aynı zamanda öz değerlendirme yapan kuruluşlar tarafından puanlama, kendi puanlarını başka kuruluşlarla karşılaştırma ve diğer amaçlarla da kullanılmaktadır.

Bir kuruluş RADAR' a göre puanlandığında, toplam puanı belirlemek üzere modelin her bir kriteri için ayrı bir ağırlık katsayısından yararlanır.

EFQM Mükemmellik Modeli Kriter Ağırlıkları (2010)

<u>Girdiler</u>		<u>Sonuçlar</u>	
Liderlik	→ % 10	Çalışanlar	→ % 10
Çalışanlar	→ % 10	Müşteriler	→ % 15
Strateji	→ % 10	Toplum	→ % 10
İşbirlikleri ve kaynaklar	→ % 10	Temel performans	→ % 15
Süreçler, ürünler, hizmetler	→ % 10		

Puanlamanın ilk adımında her bir alt kriter için 100 üzerinden puan verilir. Bu puanlar ilgili ağırlık katsayısı olan yüzdelerle çarpılır. Her bir kriterden elde edilen puanların toplamı, 1000 üzerinden değerlendirme sonucunu vermiş olur.
