

**EFQM-Anerkennungsprogramm
"Stufen der Excellence"**

**Verpflichtung zu Excellence (C2E)
Validierung**

Leitfaden für Bewerber

Inhaltsverzeichnis

1.	EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung	1
2.	Leistungsumfang	1
3.	Zweck des Leitfadens	1
4.	Vorgehen EFQM Committed to Excellence (C2E) Validierung	1
4.1.	Selbstbewertung und Auswahl der Verbesserungsprojekte.....	1
4.2.	Verbesserungsprojekte.....	2
4.3.	Bewerbung und Anmeldung	2
4.4.	Besuch vor Ort – Validierung.....	3
5.	Bericht	3

1. EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung

Das EFQM Committed to Excellence (C2E) Validierung eignet sich für Organisationen:

- wenig bis keine Erfahrung mit der Einführung von Verbesserungsinitiativen haben
- Veränderungen eher ad hoc managen
- Interesse haben, ihre Verbesserungen systematisch anzupacken
- interessiert sind, für ihre Verbesserungsarbeit ein externes, unabhängiges Feedback zu erhalten
- mehr über das EFQM Excellence Modell kennenlernen und Erfahrungen sammeln möchten

2. Leistungsumfang

Im Rahmen des EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung werden durch ESPRIX folgende Leistungen erbracht:

- Studium des Bewerbungsdokuments
- Vorgespräch (telefonisch)
- Besuch vor Ort (1 Tag) mit Interviews und Schlussgespräch
- Bericht mit Ergebnis der Validierung erfüllt/nicht erfüllt sowie Kommentaren zu den drei Verbesserungsprojekten

3. Zweck des Leitfadens

Dieses Dokument wurde entwickelt, um Organisationen optimal auf das EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung vorzubereiten. Es beinhaltet eine Kurzbeschreibung der durchzulaufenden Schritte zur Erlangung der Anerkennung Committed to Excellence Validierung.

Die Verpflichtung zu Excellence ist in zwei Phasen aufgeteilt. In der ersten Phase führt der Bewerber eine Selbstbewertung auf Basis des EFQM Excellence Modells durch, aus der Verbesserungsprojekte definiert und umgesetzt werden. In der zweiten Phase begutachtet ein lizenzierter ESPRIX C2E Validator die Projekte vor Ort und gibt ein strukturiertes Feedback ab.

Ergänzend zum Leitfaden steht auf www.esprix.ch eine Vorlage für das Bewerbungsdokument zum Download zur Verfügung.

4. Vorgehen EFQM Committed to Excellence (C2E) Validierung

4.1. Selbstbewertung und Auswahl der Verbesserungsprojekte

Der Bewerber führt eine vollständige Selbstbewertung nach dem EFQM Excellence Modell. Diese muss die neun Kriterien des EFQM-Excellence-Modells umfassen und mit Hilfe einer von ESPRIX anerkannten Methode durchgeführt werden (z.B. Workshop- oder Fragebogen-Methode).

Auf unserer Homepage steht eine Online-Version eines Fragebogens zur Verfügung:
http://www.esprix.ch/stufen_der_excellence/efqm_modell_und_tools/2_selbstbewertung_tool/

Der Output der Selbstbewertung ist ein Profil der Stärken und Verbesserungsbereiche der Organisation. Dieses bildet die Grundlage für die Priorisierung und Auswahl von drei Verbesserungsprojekten.

Die drei zu bearbeitenden Themen müssen nach festgelegten, für die Organisation relevanten Kriterien priorisiert und ausgewählt werden (z.B. Beitrag zu der Weiterentwicklung der Organisation, Aufwand-/Nutzenverhältnis, Kundennutzen, u.a.).

4.2. Verbesserungsprojekte

Die ausgewählten Projekte müssen innert maximal 12 Monaten nach Erstellen des Verbesserungsplans umgesetzt sein.

Der Bewerber muss den Nachweis erbringen, dass jedes Verbesserungsprojekt:

- von den Ergebnissen der Selbstbewertung abgeleitet ist
- die Zielsetzung und der Nutzen klar definiert sind
- Messgrössen/-kriterien zur Überprüfung der Wirkung vorhanden sind
- das Vorgehen systematisch geplant worden ist (Etappen und Meilensteine)
- die Umsetzung planmässig erfolgt ist
- die Planumsetzung überwacht worden ist und allfällige Abweichungen begründet sind
- eine Erfolgskontrolle durchgeführt wurde.

4.3. Bewerbung und Anmeldung

Das Bewerbungsdokument gliedert sich in drei Teile:

- Schlüsselinformationen : eine kurze Vorstellung der Organisation und deren Aktivitäten
- Ergebnisse Selbstbewertung : eine kurze Darstellung der eingesetzten Methodik sowie der wichtigsten erkannten Stärken und Verbesserungsbereiche
- Verbesserungsprojekte : jedes Projekt mit Angaben zum Vorgehen, Umsetzung, Bewertung und Überprüfung sowie Ergebnis

Nutzen Sie dazu bitte die von ESPRIX zur Verfügung gestellte Vorlage, welche Sie auf unserer Homepage als Download finden:

http://www.esprix.ch/stufen_der_excellence/efqm_committed_to_excellence/c2e_validierung/
Download C2E Validierung / Vorlage Bewerbung

Das Bewerbungsdokument ist zusammen mit der Anmeldung an die ESPRIX Geschäftsstelle zu schicken. Der optimale Zeitpunkt dafür ist nach der genauen Definition der drei Verbesserungsprojekte. Zu diesem Zeitpunkt entspricht die Projektbeschreibung einem Projektauftrag (je Projekt).

Nach Abschluss der Projektbearbeitung, spätestens drei Wochen vor dem Validierungstermin, schicken Sie an die Geschäftsstelle die vervollständigten Projektbeschreibungen, entsprechend einem Projektabschlussbericht (je Projekt).

4.4. Besuch vor Ort – Validierung

Die Validierung der Verbesserungsprojekte vor Ort dauert einen Tag. Dieser ist klar strukturiert und folgt einem definierten Zeitplan (vgl. nachfolgende Darstellung).

Thema/Sequenz
Begrüssung, Vorstellung, Hinweise zum Ablauf und Zweck des Besuchs vor Ort
Vorstellung der Selbstbewertung Methodik Ergebnisse
Interviews zu den Verbesserungsprojekten 1 bis 3 Strukturierte Befragung auf der Grundlage der Projektbeschreibungen Befragung Projektleitende Befragung beteiligte Mitarbeitende
Überprüfung der Umsetzung und der Wirkung Gespräch mit Mitarbeitenden
Vorbereitung der Feedback-Präsentation durch den Validatoren Beurteilung der drei Projekte (Validierungsprofil) Erstellung des Berichtes Erstellung der Feedback-Präsentation
Schlussgespräch Feedback zu den drei Projekten Mitteilung des Ergebnisses der Validierung
Abschluss

Der Validator wird in Absprache mit Ihnen das Programm mit genauen Zeiten und Ansprechpartnern erstellen.

Für das Erreichen der Anerkennungsstufe EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung ist die erfolgreiche Planung und Umsetzung der drei Verbesserungsprojekte erforderlich.

5. Bericht

Im Anschluss an den Besuch vor Ort erhalten Sie einen Bericht mit

- Kommentaren zu den drei Verbesserungsprojekten
- Antrag auf Verleihung der EFQM-Urkunde "EFQM Verpflichtung zu Excellence (C2E) Validierung" (sofern der dafür notwendige Reifegrad erreicht wurde).

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg auf Ihrem Weg zur Excellence.

