



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΕΒΔΟΜΗ ΕΝΟΤΗΤΑ – ΜΕΡΟΣ Α΄ : ΒΡΑΒΕΙΑ

Εισηγήτρια: Μαρία Γιαννή

Νοέμβριος 2021

Βραβεία ποιότητας

- Ευρωπαϊκό: EFQM (European Foundation for Quality Management)
- Αμερικανικό: Baldrige (Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality Award)
- Ιαπωνικό: Deming

Α' ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Β' ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

EFQM



ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Βαθμίδες αριστείας

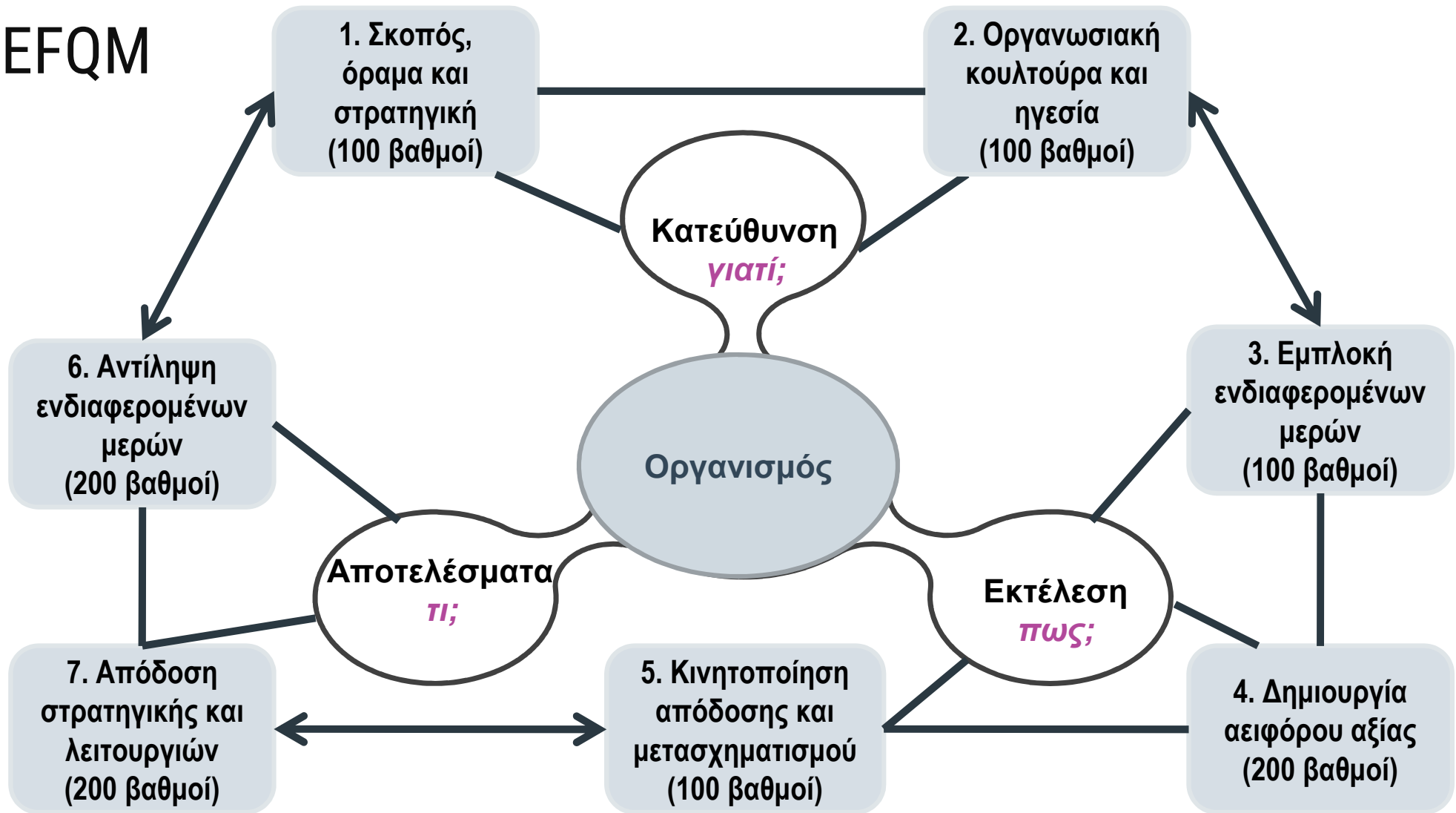
- Αφοσίωση στην αριστεία
- Αναγνώριση της αριστείας
- Ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας



EFQM new



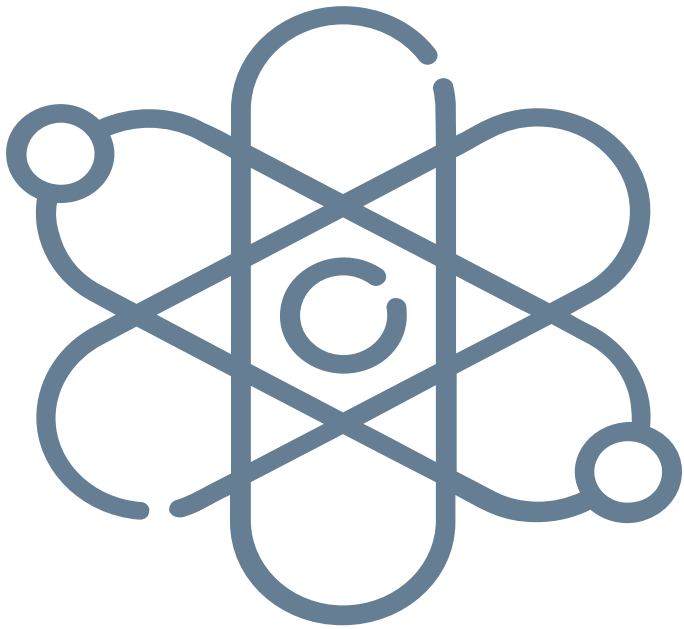
EFQM



EFQM Global Excellence Index – Παγκόσμιος Δείκτης Αριστείας

- Platinum – over 700 points
- Gold – over 600 points
- Silver – over 500 points
- Bronze – over 300 points
- <http://www.globalexcellenceindex.org/sector/19-hospitality>
- <http://www.globalexcellenceindex.org/sector/11-education>

Βασικές αρχές αριστείας



- Προσθήκη αξίας για τους πελάτες
- Διατηρήσιμα εξαιρετικά αποτελέσματα
- Επιτυχία μέσω του ταλέντου των ανθρώπων
- Διαχείριση με ευελιξία σε ευκαιρίες και απειλές
- Δημιουργία βιώσιμου μέλλοντος
- Ανάπτυξη οργανωσιακών ικανοτήτων
- Αξιοποίηση δημιουργικότητας & καινοτομίας
- Ηγεσία με όραμα, έμπνευση και ηθική ακεραιότητα

EFQM – Βαθμολογία (1)

Τα πέντε (5) κριτήρια συντελεστών : 50% και
τα τέσσερα (4) κριτήρια αποτελεσμάτων: 50%

Κάθε υποκατηγορία κριτηρίου έχουν ίση βαρύτητα.

Έτσι, το υποκριτήριο 1α βαθμολογείται έως 20% των
βαθμών που αντιστοιχούν στο κριτήριο 1 κ.ο.κ.

Κριτήριο 1: Ηγεσία

- 1a. Οι ηγέτες αναπτύσσουν την αποστολή, το όραμα τις αξίες και την ηθική και αποτελούν πρότυπο για μία κουλτούρα αριστείας.
- 1b. Οι ηγέτες εμπλέκονται προσωπικά στη διασφάλιση της ομαλής ανάπτυξης, λειτουργίας και συνεχούς βελτίωσης του συστήματος διαχείρισης της επιχείρησης.
- 1c. Οι ηγέτες αλληλεπιδρούν με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους κοινωνικούς φορείς.
- 1d. Οι ηγέτες καλλιεργούν μία κουλτούρα αριστείας στους εργαζόμενους.
- 1e. Οι ηγέτες επισημαίνουν και επιβραβεύουν τη μεταβολή του οργανισμού.

20%

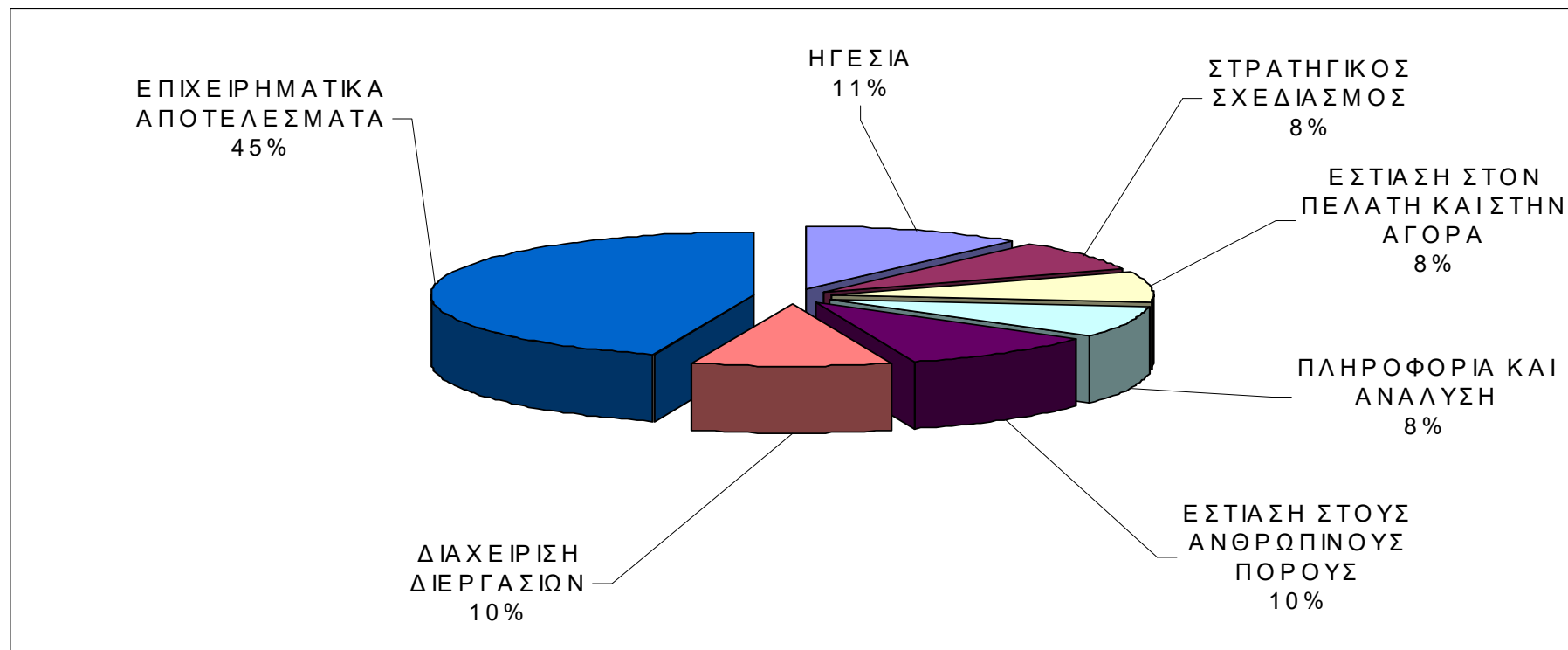
20%

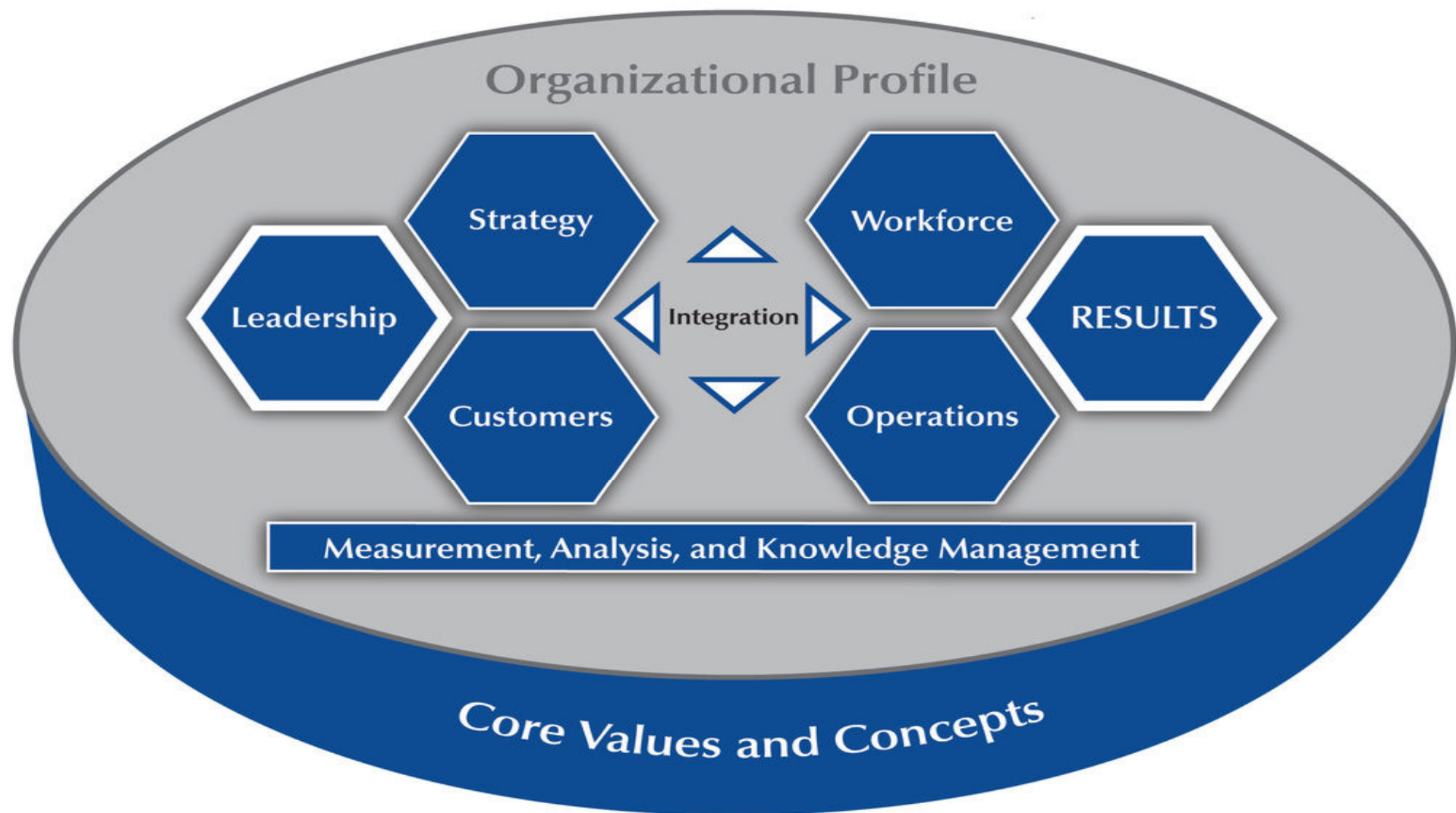
20%

20%

20%

Βραβείο Baldrige





From Baldrige Performance Excellence Program. 2015. *2015–2016 Baldrige Excellence Framework: A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>.

Investors in People



Επένδυση στους Ανθρώπους

- Το πρότυπο Investors in People διέπεται από τρεις βασικές αρχές:
 - την Ηγεσία,
 - την Υποστήριξη και
 - τη Βελτίωση
-
- *Η περίπτωση της C.A. Paraellinas*