



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.10.1: Total Quality Management in the
pursue of Business Excellence

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών
Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

**Total Quality Management
in the pursue of
Business Excellence**

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Students will be well informed concerning the following issues:
 - The European Foundation for Quality Management (EFQM) Business Excellence Model
 - Fundamental concepts of Excellence
 - The EFQM-Model of Excellence – The criteria
 - Some relevant known prior adopters
 - Some additional information and milestones associated with the EFQM model



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- The European Foundation for Quality Management (EFQM) Business Excellence Model
- Fundamental concepts of Excellence
- The EFQM-Model of Excellence – The criteria
- Some relevant known prior adopters
- Some additional information and milestones associated with the EFQM model



The European Foundation for Quality Management (EFQM) Business Excellence Model

- Is widely recognized as a representative theory to improve traditional TQM by expanding the quality concept into a holistic management concept.
- TQM and Business Excellence offer a sound way of managing organizations in the 21st century.



In organizations, the EFQM model is widely used in different ways:

- as a tool for self-assessment
- as a way to benchmark with other organizations
- as a guide to identify areas for improvement
- as the basis for a common vocabulary and a way of thinking
- as a structure for the organization's management system



3 different levels exist (1/3)

1st level

EFQM Committed to Excellence

It is the first milestone in the journey towards Excellence.

An organisation needs to identify 3 priority improvement initiatives from a self-assessment and, over the next 6 – 12 months implement these projects (*they are validated by an external assessor*).



3 different levels exist (2/3)

2nd level

EFQM Recognised for Excellence (3, 4, 5 star)

It recognises the efforts and identifies good practices.

Organisations assess themselves against the EFQM Model above 300 points.

The assessment is carried out by an independent team of EFQM Assessors.



3 different levels exist (3/3)

3rd level

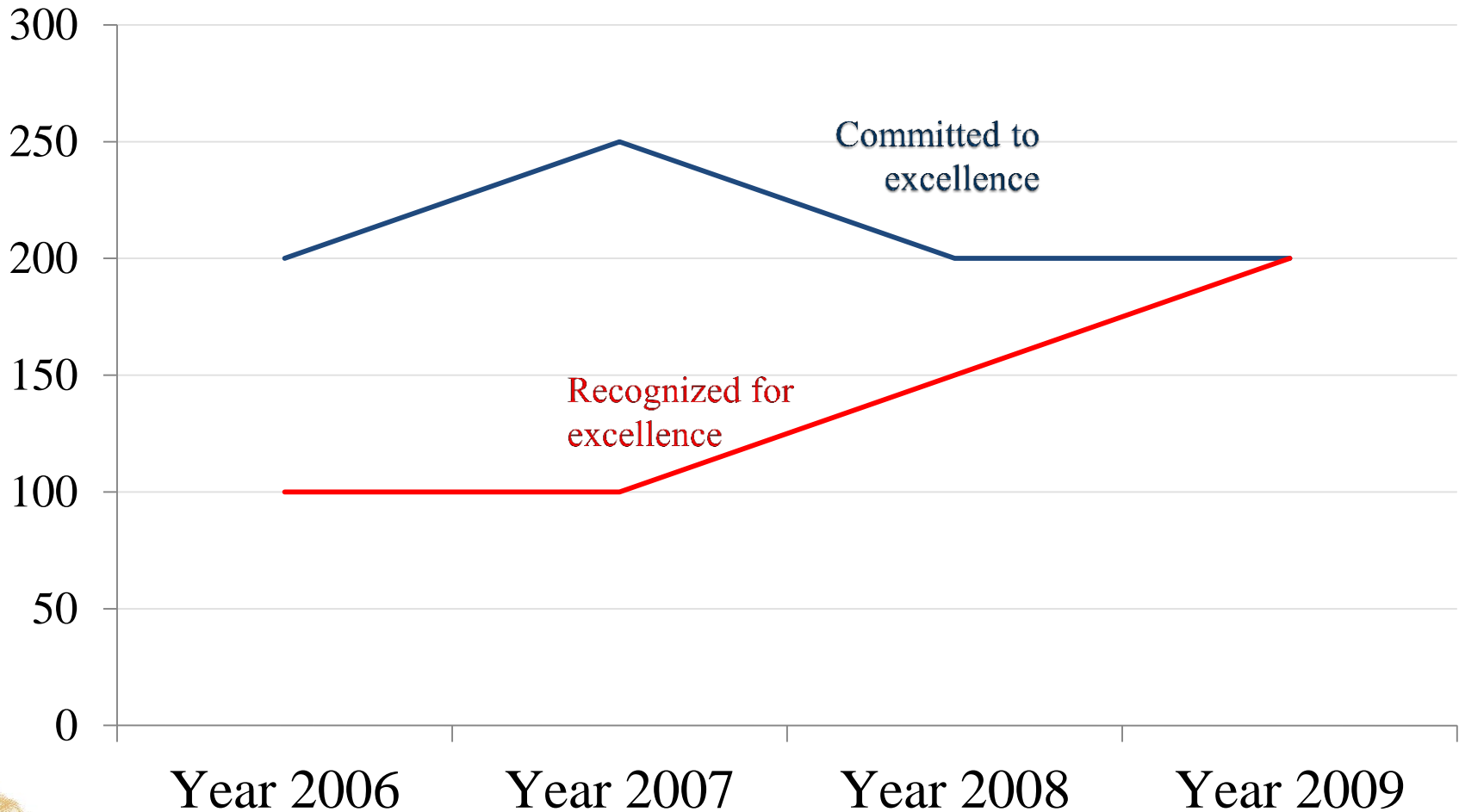
EFQM Excellence Award (*Finalist, Prize Winner, Award Winner*).

Compare the organisation against other world-class leaders based on complete assessment by an expert assessor team pending on average 500 hours on each application.

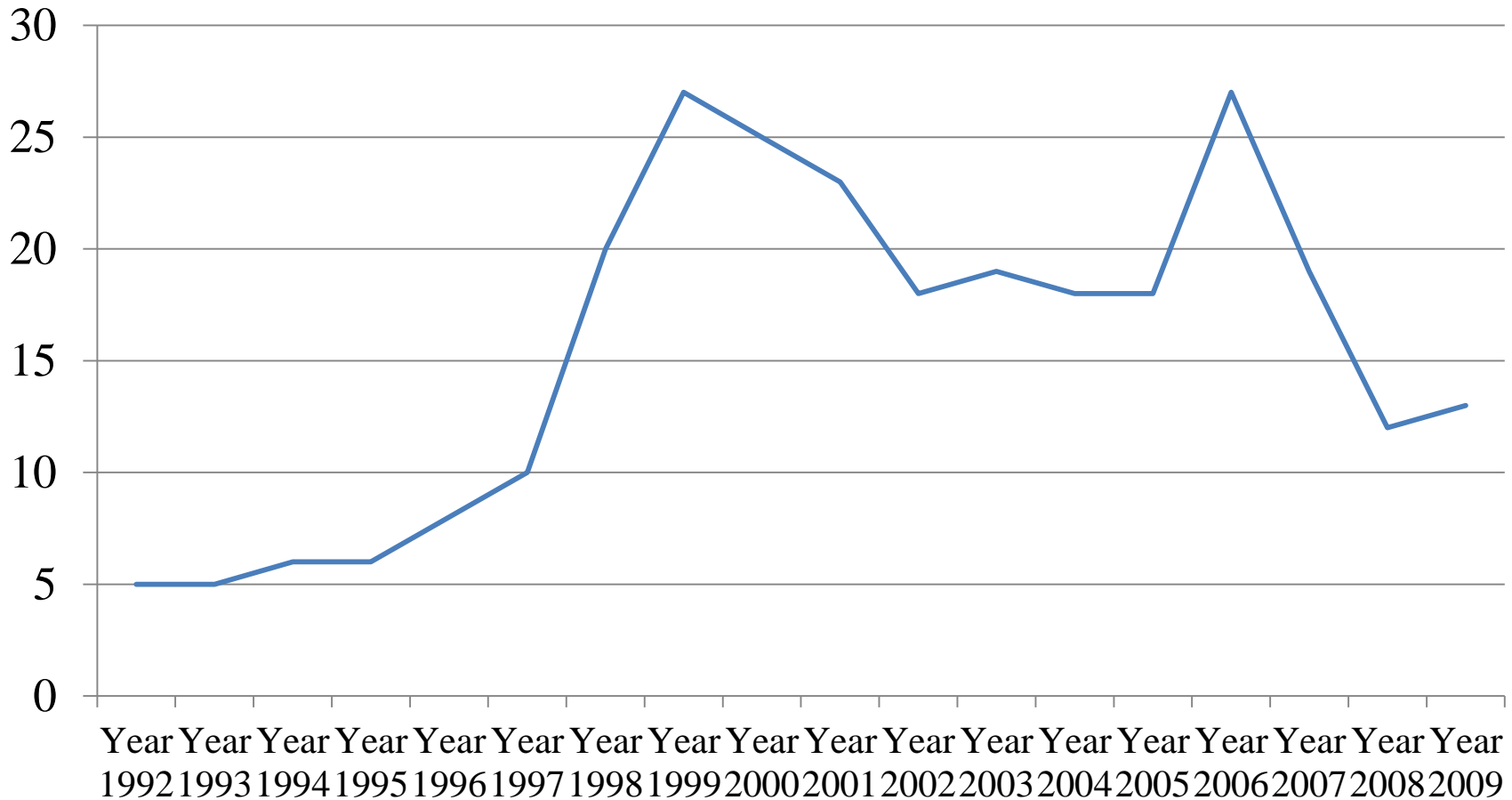
All applicants are qualified at 500 points before they can enter the Award process.



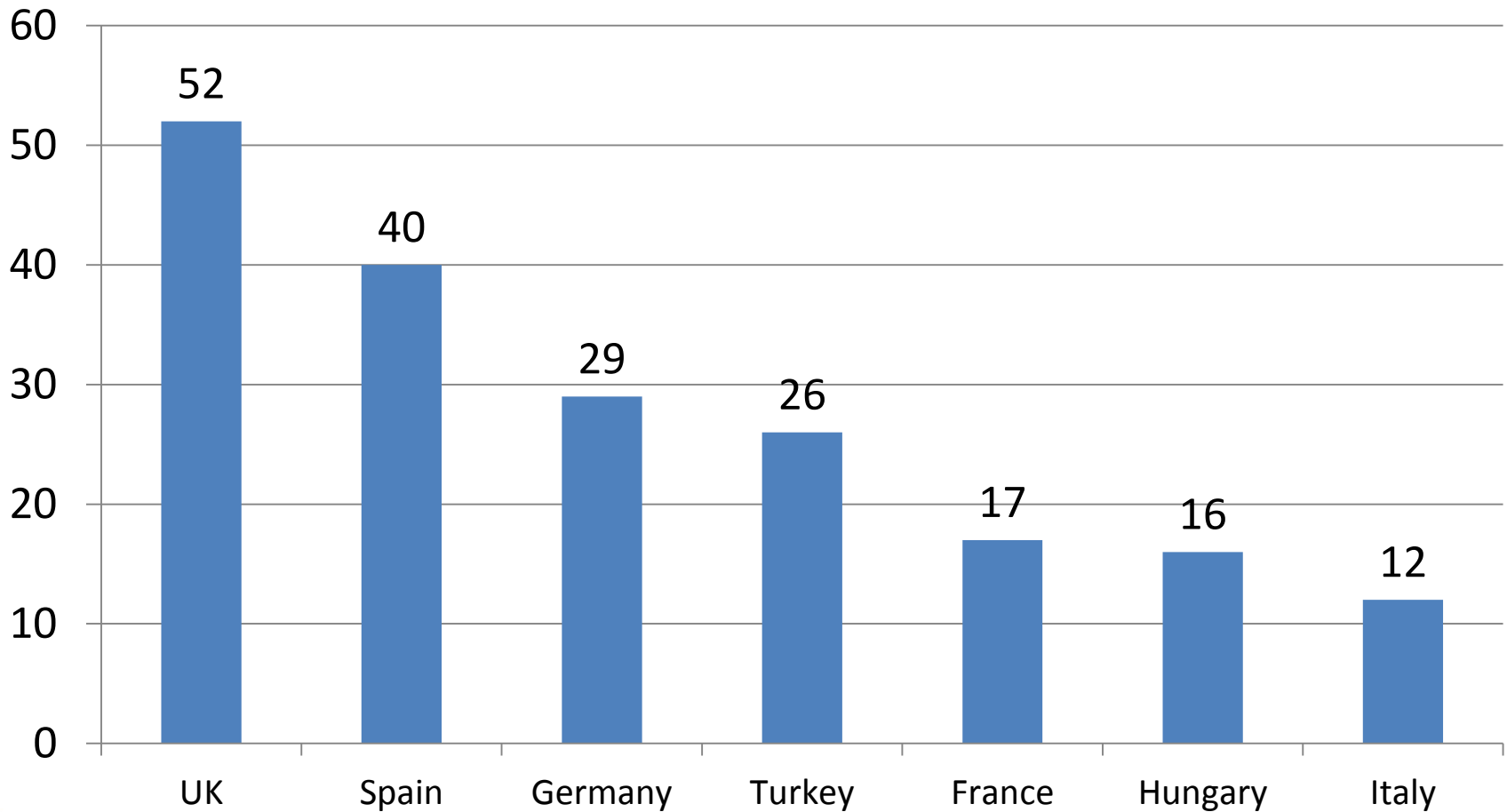
Committed and recognized for excellence companies (2006-2009)



EQA companies (1992-2009)



Top countries with companies that reached the final phase of EQA



Some relevant known prior adopters (1/2)

EFQM/Baldrige Award Winners....

- TNT Express
- TNT Post Group
- Philips Distribution
- DHL
- FedEx



Some relevant known prior adopters (2/2)

Other TQM adopters in Transport and Shipping...

- Train Operating Companies in UK (part of franchise bid)
- Maersk
- P & O Ferries
- 3663 First for Food Service



Some additional information and milestones associated with the EFQM model (1/3)

1. The first organization that has been distinguished with the Award Winner category was Rank Xerox (UK branch).
2. In 2000 for the first time an university did reach the Finalist category – Marmara University, Faculty of Engineering, Turkey.



Some additional information and milestones associated with the EFQM model (2/3)

3. In 2001 for the first time a teaching institution did win an award – St. Mary's College, in Northern Ireland.
4. During the time period that ranged from 1992 to 2009, 13 teaching institutions reached the final phase of the EQA, including three universities.



Some additional information and milestones associated with the EFQM model (3/3)

5. In 2005 the first hospital – Zumarraga Hospital, Spain, was distinguished in the Prize Winner category.
6. In 1999 the first financial institution – Bank International d'Andorra, Andorra, was distinguished in the Prize Winner category.



Τέλος Υποενότητας 1

Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Πατρών**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Σημειώματα

Σημείωμα Ιστορικού Εκδόσεων Έργου

Το παρόν έργο αποτελεί την έκδοση 1.0.

Έχουν προηγηθεί οι κάτωθι εκδόσεις:



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Πανεπιστήμιο Πατρών, Ευάγγελος Ψωμάς. «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία. Total Quality Management in the pursue of Business Excellence». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:
<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT114>.



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

- που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
- που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
- που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

