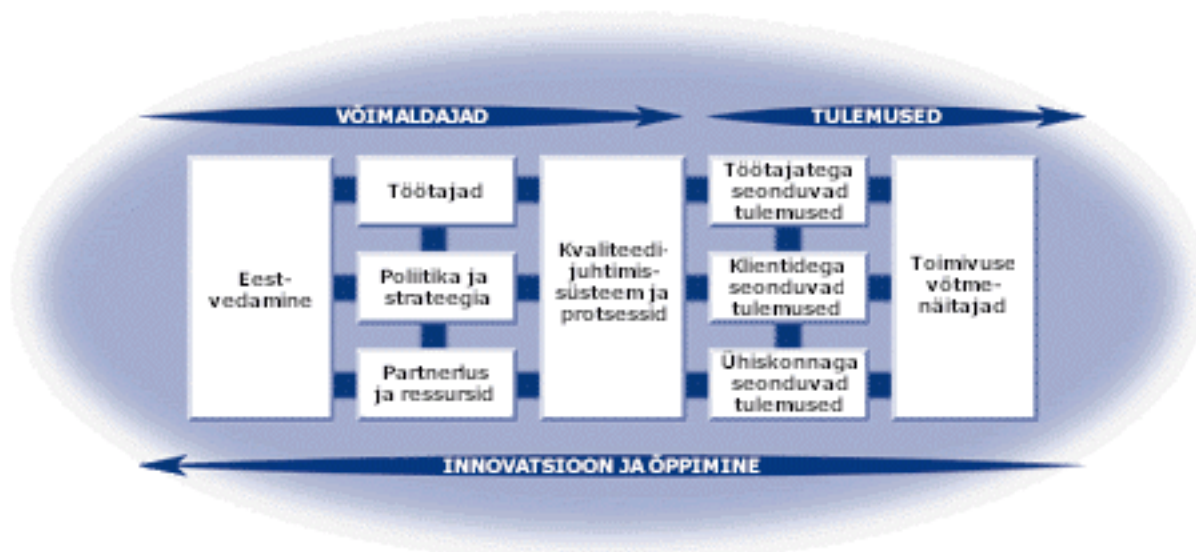


# MUDEL AITAB SELGITADA FIRMA OLUKORDA

Eesti ettevõtete juhtimise kvaliteeti tuleb võrrelda Euroopa omaga, et püsida konkurentsivõimelisena ka pikemas perspektiivis. Sama eesmärgi saavutamiseks on Eestis otsustatud ka rahvusliku kvaliteediauhinna asutamine, mis põhineb EFQM (*European Foundation for Quality Management*) mudelil ja aitab ettevõtjail edukana püsida.



Euroopa Kvaliteediauhinna mudeli (*The EFQM Excellence Model*) põhiideeks on põhjuslik seos juhtimise kvaliteedi ja pikaajalise äriedu vahel. Väikeettevõtetele, suurettevõtetele ja avaliku sektori asutustele loodud mudelid on väga sarnased, kuid erineva põhjalikkuse ja alamkriteeriumide arvuga. Euroopa Kvaliteediauhinna mudel koosneb 9 kriteeriumist ja 22 alamkriteeriumist. **Võimaldajad** ehk tegevuse eeldused kirjeldavad ettevõttes toimivaid süsteeme ja põhimõtteid, **tulemused** näitavad tegevuse mõõdetavaid resultate. Protsendid kajastavad antud valdkonna osatähtsust tervikjuhtimises. Näiteks klientide rahulolus saavutatud olulised tulemused (kliendirahulolu trend, turuosa jne.) on lõpptulemuse hindamisel üle kahe korra kaalukamad töötajate tulemustest (töötajate rahulolu trend, haigestumus, osalemine ettevõtte arendusüritustel jne.). Mudel hindab võrdselt nii tegelikke mõõdetavaid tulemusi kui ka nende saavutamiseks loodud eeldusi. Nooled näitavad põhjuslikke seoseid ja tagasisidet.

Euroopa Kvaliteediauhinna mudelit kasutatakse põhiliselt kahel eesmärgil:

1. diagnostikavahendina ettevõtte seisukorra hindamisel, mille abil saab

tasakaalustada prioriteete, jaotada ressursse ja koostada realistlikke arendus- ning muid plaane;

2. Euroopa Kvaliteediauhinnale kandideerimiseks, mille eelduseks on rahvusliku kvaliteediauhinna võitmine.

Ettevõtte võib enesehindamise korraldamiseks valida erinevate meetodite vahel alates küsimustiku täitmisest kuni auhinna taotlemist jälgendava tegevuseni. Enesehindamise tulemuste alusel saab koostada parendustegevuste plaani. Eriti sobiv on mudel eesmärkide seadmiseks ettevõtte tegevjuhtkonnale. Lisainfot mudeli kohta annab [www.efqm.org](http://www.efqm.org).

## Euroopa kvaliteedimudel

### ON OTSTARBEKAS, KUI...

Ettevõtte nõukogu soovib struktureeritud ülevaadet juhatuse tööst juhtimissüsteemide arendamisel

Soovitakse luua ettevõtte kui terviku arendustegevusele süstemaatilist alust

Soovitakse juhtimise korraldust ja süstemaatilisust võrrelda Euroopa/Eesti parimate ettevõtete tasemega

Kogu ettevõtte juhtimist soovitakse muuta tõhusamaks ja mõjusamaks

Soovitakse saavutada või kindlustada pikaajalist edu ja konkurentsieelist

### EI OLE OTSTARBEKAS, KUI...

Ettevõttes on kriis või kriisieelne seisund

Soovitakse konkreetseid lahendusi üksiküsimustes (nt rahavoogude juhtimine, laovarude optimeerimine, töötajate valik)

Ettevõtte juhtkond ei soovi midagi muuta olemasolevas töökorralduses

Soovitakse lahendada väiksema töötajate grupi sisemisi probleeme

Üksikprobleem kuulub operatiivjuhtimise valdkonda

Tõnu Hein

Partner

HeiVäl Consulting Group

Euroopa Kvaliteediauhinna Assessor

Avaldatud 30. augustil 2000 Äripäeva Ärikoolituse lisas

