**Fallbeispiel**

**EFQM**

# 1. Zum Thema

Beim Qualitätsmanagement geht es darum, Produkte oder Prozesse zu verbessern, um den Wünschen der Kundinnen und Kunden zu entsprechen. Genauso wie sich diese Wünsche und Erwartungen kontinuierlich verändern, müssen Organisationen und Unternehmen ständig an der Verbesserung ihrer Produkte und Prozesse arbeiten. Teil des Qualitätsmanagements ist es, zu bewerten, inwiefern die Erwartungen der Kundinnen und Kunden erfüllt bzw. sogar übertroffen werden können. Langfristige Kundinnen- und Kundenbindung sowie eine agile Reaktion auf sich verändernde Marktsituationen sind von zentraler Wichtigkeit. Als positive Konsequenz zielen die Unternehmen auf einen gesteigerten Marktanteil, Umsätze und Gewinne ab.

Im Bereich Qualitätsmanagement gibt es verschiedene Zugänge wie z.B. das aus Japan stammende TQM (Total Quality Management), ISO Normen oder das EFQM Modell, das in diesem Beitrag näher beleuchtet und bearbeitet wird.

# 2. Didaktische Tipps und Hinweise

Optimal zu Beginn ist eine Einführung in die Thematik mit der PowerPoint-Präsentation zum EFQM Modell. Dort wird das EFQM 2020 Modell vorgestellt und es werden die Änderungen seit 2013 verdeutlicht. Mithilfe der Arbeitsaufgaben in diesem Dokument können die Schülerinnen und Schüler tiefer in die Materie eindringen.

Das Paket besteht aus:

* 1 PowerPoint-Präsentation mit einem theoretischen Input
* 1 Word-Dokument mit konkreten Aufgabenstellungen

# 3. Analyse eines Start-ups/Unternehmens anhand der Kriterien aus dem EFQM 2020

1. Analysiere die Ausrichtung eines österreichischen Start-ups in Bezug auf Zweck, Vision und Strategie. Führe deine Analyse schriftlich aus. Die folgenden Fragen aus der PowerPoint-Präsentation können dir dabei helfen:

**Inspirierender Zweck**

Warum ist die Organisation wichtig?

Welcher nachhaltige Nutzen wird für die Interessensgruppen geschaffen?

**Erstrebenswerte Vision**

Was will die Organisation langfristig erreichen?

**Strategie**

Wie plant die Organisation ihren Zweck zu erfüllen?

Optional: Welche konkreten Pläne bringen die Organisation näher zur Vision?

Du könntest eines der folgenden Start-ups wählen oder zu einem eigenen recherchieren: Druckster, eSquirrel, myBioma, Pepi, Sheepblue, Symflower.

1. Vergleiche nun deine Analyse mit einem österreichischen Unternehmen, das seit mehr als 30 Jahren am Markt etabliert ist. Möglich wären z.B. Strabag SE, voestalpine AG, Spar Österreich oder Borealis AG.

Welcher Unternehmenszweck erscheint inspirierend? Bzw. wer wird inspiriert? Wo siehst du unterschiedliche Visionen? Kannst du schon ähnliche Strategien erkennen oder findest du große Unterschiede?

**4. Interessengruppen erkennen**

Zu den Interessensgruppen eines Unternehmens gehören

* Kundinnen und Kunden,
* Mitarbeiter/innen,
* wirtschaftliche und regulatorische Interessensgruppen (wie z.B. Behörden),
* die Gesellschaft,
* Partner/innen sowie
* Lieferantinnen und Lieferanten.

1. Stelle nun sowohl für dein gewähltes Start-up als auch für das langjährig etablierte Unternehmen die verschiedenen Interessensgruppen dar.
2. Wie leicht ist es, die verschiedenen Interessensgruppen herauszuarbeiten? Wo stellen sich Schwierigkeiten ein?

**5. Rechercheaufgaben**

1. Seit wann gibt es die Organisation EFQM und in welchem Kontext ist sie entstanden? Wie funktioniert die Aktualisierung des Modells?
2. Was ist eine ISO-Zertifizierung? Welche unterschiedlichen ISO-Zertifizierungen gibt es? Worin liegen Unterschiede zu EFQM 2020?
3. Wo liegen die Aufgaben von Qualitätsmanagern/Qualitätsmanagerinnen? Welche persönlichen Qualitäten sind von Vorteil? Welche Ausbildungsmöglichkeiten ergeben sich?

**6. Schulbuchbezug**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Betriebswirtschaft HAK III**  **Weiter geht‘s!**  SB-Nr.: 200210 ISBN: 978-3-7068-6433-6 Auflage 2021, 333 Seiten  [**Online-Katalog**](https://www.lernenwillmehr.at/produkt/betriebswirtschaft-hak-iii-mit-e-book/) |
| [A picture containing text, person, outdoor, slope  Description automatically generated](https://www.lernenwillmehr.at/produkt/betriebswirtschaft-und-projektmanagement-hlw-iii-mit-e-book/) | **Betriebswirtschaft und Projektmanagement HLW III**  **Weiter geht‘s!**  SB-Nr.: 200211 ISBN: 978-3-7068-6437-4 Auflage 2021, 160 Seiten  [**Online-Katalog**](https://www.lernenwillmehr.at/produkt/betriebswirtschaft-und-projektmanagement-hlw-iii-mit-e-book/) |