

# Επιδίωξη της Διάκρισης του EFQM "Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία"

---

Μέσα στο 2010, το Συμβούλιο αποφάσισε να προχωρήσει στην εφαρμογή του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM, προκειμένου να εντοπιστούν μέσα από τη διαδικασία οι τομείς που επιδέχονται βελτίωσης, επιδιώκοντας ταυτόχρονα την πιστοποίηση του οργανισμού μας στο πρώτο επίπεδο επιχειρηματικής αριστείας του EFQM, αυτό της "Δέσμευσης στην Επιχειρηματική Αριστεία – Committed to Excellence in Europe".

Το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας προάγεται από τον Οργανισμό European Foundation for Quality Management – EFQM, έναν ευρωπαϊκό μη κερδοσκοπικό οργανισμό, που έχει ως κύρια δραστηριότητα την ανάπτυξη, προβολή και διάδοση των αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Ευρώπη και αποτελεί την πρωταρχική πηγή για Ευρωπαϊκούς και μη οργανισμούς που αναζητούν την Αριστεία κατά την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους στην αγορά. Το συγκεκριμένο μοντέλο αποσκοπεί στην ανάδειξη των ισχυρών σημείων μιας επιχείρησης και στον εντοπισμό των περιοχών που επιδέχονται βελτίωση, με απώτερο στόχο να επιτευχθεί η άριστη απόδοση σε σχέση με τα επιχειρηματικά αποτελέσματα, το ανθρώπινο δυναμικό, τους πελάτες και την κοινωνία γενικότερα.

Για την επίτευξη της συγκεκριμένης Διάκρισης έγινε αρχικά αυτοαξιολόγηση του ΣΥΛ με βάση το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας και μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων, εντοπίστηκαν οι περιοχές προς βελτίωση και στη συνέχεια επελέγησαν οι δραστηριότητες βελτίωσης. Τα τρία βελτιωτικά έργα που επελέγησαν, με βάση το βαθμό προτεραιότητάς τους, ήταν εξίσου σημαντικά καθώς είχαν επιρροή σε όλο τον οργανισμό. Δημιουργήθηκαν ομάδες εργασίας στις οποίες συμμετείχαν μεγάλο μέρος των εργαζομένων από όλες τις βαθμίδες και τους τομείς εργασίας, ορίστηκαν προγράμματα δράσεων και χρονοδιαγράμματα, ενώ παράλληλα τέθηκαν και ποσοτικοί δείκτες τόσο για την παρακολούθηση όσο και για την αξιολόγηση των δραστηριοτήτων.

Μέσα στα πλαίσια της πρώτης δραστηριότητας καθορίστηκαν οι αξίες και οι στρατηγικοί στόχοι του ΣΥΛ και συνδέθηκαν στη συνέχεια με τις κρίσιμες διεργασίες και κρίσιμους δείκτες επίδοσης, ώστε να είναι δυνατή η επιχειρηματική παρακολούθηση του οργανισμού. Πρόκειται για μια αρκετά φιλόδοξη και πρωτοπόρο, για τη φύση του ΣΥΛ, δραστηριότητα, που δείχνει τη δέσμευση της ηγεσίας του Συμβουλίου στην Επιχειρηματική Αριστεία και αποτελεί σημαντικό έργο υποδομής για την περαιτέρω πορεία του οργανισμού προς την επιτυχία. Με δεδομένο ότι στο επίκεντρο της κουλτούρας του Συμβουλίου είναι ο άνθρωπος και οι αξίες που τον αντιπροσωπεύουν, πρωταρχικός σκοπός του έργου αυτού ήταν να διαδοθούν σε όλους τους εργαζόμενους οι στρατηγικοί στόχοι του οργανισμού και να εμπεδωθούν οι αξίες που θα πρέπει να τους διακατέχουν στις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Μέσα στα πλαίσια της δεύτερης δραστηριότητας, διενεργήθηκε έρευνα των απόψεων του προσωπικού για το ΣΥΛ και έγινε εκτίμηση της ικανοποίησης των εργαζομένων σε σχέση με τις συνθήκες και το περιβάλλον εργασίας τους. Πρόκειται για μια δραστηριότητα που αποτελεί σημαντικό εργαλείο ελέγχου και αξιολόγησης του τρόπου διοίκησης του Οργανισμού, καθώς και των ηγετικών δεξιοτήτων των επικεφαλής, η οποία μπορεί να χρησιμεύσει και σε θέματα επικοινωνίας και μέτρησης της κατανόησης της στρατηγικής του Συμβουλίου. Περαιτέρω, με δεδομένο ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το πολυτιμότερο κεφάλαιο, τον ακρογωνιαίο λίθο και την κινητήρια δύναμη του ΣΥΛ για την επίτευξη του Οράματος και της Αποστολής του, πρωταρχική μέριμνα αυτού του έργου ήταν να διασφαλιστεί στη συνέχεια η ικανοποίηση του προσωπικού

μέσα από την καλλιέργεια ενός ευχάριστου, σύγχρονου και φιλικού περιβάλλοντος εργασίας, που θα συμβάλει και στην επίτευξη των αναμενόμενων επιχειρησιακών αποτελεσμάτων.

Τέλος, μέσα στα πλαίσια της τρίτης δραστηριότητας, αναπτύχθηκε ένα σύστημα συλλογής, επεξεργασίας και αξιοποίησης των παραπόνων και απόψεων των πελατών του ΣΥΛ, με δεδομένο τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα του Οργανισμού και τη σημασία που πρέπει να δίδεται στις απόψεις των πελατών του Συμβουλίου. Το συγκεκριμένο έργο αποτελεί σαφή υποστηρικτική ενέργεια της αποστολής του Συμβουλίου και παρέχει τη δυνατότητα οι πληροφορίες που συλλέγονται να αποτελούν τεκμηρίωση για τα αιτήματα/προτάσεις που κατά καιρούς διατυπώνονται προς τη διοίκηση, ώστε οι πελάτες του Συμβουλίου να είναι ικανοποιημένοι και να έχουν την καλύτερη, κατά το δυνατόν, εικόνα για τον Οργανισμό.

Η διαδικασία για επιδίωξη της Διάκρισης αυτής για το ΣΥΛ αποτέλεσε μια μοναδική και πολύτιμη εμπειρία. Αναπτύχθηκαν εξαιρετικές πρωτοβουλίες και καινοτόμος και δημιουργική συμπεριφορά από το προσωπικό, υπήρξε συστηματική συνεργασία και ανταλλαγή καλών πρακτικών, ενώ η συγκριτική αξιολόγηση και η μάθηση και η επικοινωνία της γνώσης αποτέλεσαν σημαντικό κεφάλαιο προς αξιοποίηση. Η αυτοαξιολόγηση, ως συστηματική διαδικασία, και η ένταξη εργαλείων σύγχρονου management στο ΣΥΛ θα συμβάλει στην αποδοτικότερη λειτουργία του Οργανισμού με οφέλη προς τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες του Συμβουλίου. Η επιδίωξη της πιστοποίησης αυτής αποτελεί μόνο την αρχή μιας πορείας συνεχούς βελτίωσης για το ΣΥΛ.



Η απονομή της Διεθνούς Πιστοποίησης Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM στο Επίπεδο "Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία – Committed to Excellence in Europe" έγινε στον Πρόεδρο του Συμβουλίου κ. Χαράλαμπο Ηλιάδη από τον Πρόεδρο της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων κ. Κωνσταντίνο Λαμπρινόπουλο και τον CEO του EFQM κ. Pierre Cachet μέσα στα πλαίσια ειδικής τελετής που πραγματοποιήθηκε στις 15 Νοεμβρίου 2011 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών ενώπιον 500 περίπου προσκεκλημένων. Στις φωτογραφίες που ακολουθούν παρουσιάζονται οι εκπρόσωποι των εταιρειών που βραβεύτηκαν, ο Πρόεδρος του Συμβουλίου κατά τη διεξαγωγή της ομιλίας του και κατά την απονομή της Πιστοποίησης από τον Πρόεδρο της ΕΕΔΕ και τον CEO του EFQM και ο Διευθυντής του Συμβουλίου και ο Σύμβουλος Επιχειρηματικής Αριστείας του ΣΥΛ κ. Αντώνης Σπανός, οι οποίοι παρευρέθηκαν επίσης στην εκδήλωση.

