

INHALT

1. EFQM Excellence Modell 2013	3
2. Integrierte Komponenten	4
3. Die Grundkonzepte der Excellence	5
4. Das Kriterienmodell	9
5. Die Befähiger Kriterien	10
1 Führung	11
2. Strategie	22
3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	31
4. Partnerschaften und Ressourcen	42
5. Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	53
6. Die Ergebnis-Kriterien	57
6. Kundenbezogene Ergebnisse	65
7. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse	66
8. Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	69
9. Schlüsselergebnisse	71
7. RADAR-Logik	76