

Was
*Assessorinnen
bewegt!*



Sharing Book

44
Autoren

BEITRÄGE von TOP-ASSESSORINNEN
DER QUALITY AUSTRIA

DANKE!

Wir möchten Danke sagen an alle qualityaustria Assessorinnen und Assessoren, die dieses Buch möglich machen. Ihr inspiriert damit unzählige andere Menschen!

Über dieses Buch

Wir freuen uns sehr, Ihnen das erste qualityaustria AssessorInnen-eBook vorzustellen. In diesem eBook kommen erfahrene AssessorInnen zu Wort und teilen ihre Erfahrungen.



Michaela Drascher
Quality Austria



Nicole Mayer
Quality Austria

Gemeinsam möchten wir die Tätigkeit als AssessorIn greifbar machen. Und wir wollen Menschen wie Sie motivieren, sich zukünftig vielleicht auch als AssessorIn zu engagieren.

Deshalb haben wir unsere Top-AssessorInnen gefragt: Was macht mir an meiner Tätigkeit als AssessorIn besonders Freude?

Welche war die spannendste Erkenntnis, die ich aufgrund meiner Tätigkeit als AssessorIn gewonnen habe?

Lassen Sie sich von den Antworten inspirieren! Wir freuen uns, wenn auch Sie Teil des qualityaustria AssessorInnen-Teams werden. Schreiben Sie uns einfach an [staatspreis\(at\)qualityaustria.com](mailto:staatspreis(at)qualityaustria.com) oder rufen Sie uns an.

Herzliche Grüße
Michaela Drascher und Nicole Mayer

Jedes Assessment ist eine Abenteuerreise!

qualityaustria AssessorInnen Unternehmensqualität sind speziell qualifizierte Fachexperten mit Management-erfahrung, die ein Unternehmen basierend auf dem EFQM Excellence Modell bewerten. Sie planen und führen Assessments in Unternehmen durch und spielen somit eine wichtige Rolle bei der Vergabe des jährlichen Staatspreises Unternehmensqualität.

Sie wollen AssessorIn werden?

Die Tätigkeit als AssessorIn ist eine hervorragende Weiterbildungsmöglichkeit. AssessorInnen erhalten einen einzigartigen tiefen Einblick in die Leistungen exzellenter Organisationen. Die AssessorInnen-Tätigkeit bereichert Sie als Persönlichkeit und steigert Ihre berufliche Qualifikation.

Gerne informieren wir Sie näher über die Ausbildung zum qualityaustria Assessor Unternehmensqualität (Excellence). Schreiben Sie uns einfach an [staatspreis\(at\)qualityaustria.com](mailto:staatspreis(at)qualityaustria.com) oder rufen Sie uns an.

Autoren und Inhaltsverzeichnis

DI Dr. Elmar Aschauer: Best practices für meine eigene Organisation	8
Mag.(FH) Gebhard Binder: Unternehmenskultur positiv beeinflussen	10
Mag.(FH) Michaela Drascher, MA: Tief in ein exzellentes Unternehmen eintauchen	12
Mag.(FH) Christian Ebinger: Fähigkeiten auf die Probe stellen	14
Angelika Edtstadler, MBA: Puzzlebild des Bewerbers erstellen	16
Mag. Stefan Fischnaller: Aufgrund von Feedback hinterfragen und verbessern	18
Wolfgang Gliebe, Ing. Dipl.Wirtsch.Ing.(NDS) MAS MSc MBA: Nach Weiterentwicklung streben	20
Ing. Günter Goldhahn: Mehrwert für die Organisation generieren	22
Ing. Wolfgang Hackenauer, MSc: Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge aufzeigen	24
DI Dr. Johann Haghofer: Unternehmen präsentieren Ergebnisse mit Stolz	26
Mag.(FH) Thomas Herzog, MBA: Unternehmen nehmen Feedback als wertvoll an	28
Mag. Marion Jester: Mitarbeiter erzählen mit leuchtenden Augen	30
Ing. Alfred Juriga: Benchmark: Lerne das Beste von anderen	32
OSTR. Mag. Dr. Hanna Kenda: Den eigenen Horizont erweitern	34
DI(FH) Thomas Keßler, MSc: Ein super Leitfaden zur Führung einer Organisation	36
Mag.(FH) Marion Klinger: Gemeinsam über Grenzen hinauswachsen	38

Autoren und Inhaltsverzeichnis

Ing. Mag. Dieter Körbisser: Hochmotivierte Mitarbeiter in allen Bereichen	40
Mag. Dr. Anni Koubek: Ein Assessment ist wie Rätsellösen	42
Andreas Landgraf, BSc: Assessor ist Beobachter und Inspirator	44
Mag. Christopher Lessiak: Wertvolle Denkansätze zur Weiterentwicklung	46
Josef Malle: Streben nach ständiger Verbesserung	48
Mario Mauracher, BA: Assessor ist Sparringspartner	50
Mag. Nicole Mayer, MSc: Bildungsurlaub mit wertvollen Erkenntnissen	52
Mag. Alfred Meißl: EFQM ist Vertrauenssache	54
Mag. Andrea Möser: Assessoren sind eine lebende Community	56
Dipl. Betriebswirtin Barbara Nöken: Unternehmen haben ähnliche Herausforderungen	58
Dipl.-Math. Bettina Oestreich-Grau: Potenziale schlummern in Organisationen	60
Andreas Öser, BSc MSc: Gewonnenes Wissen ans Unternehmen zurückgeben	62
Mag. Alexandra Ivonne Pfisterer: Von Begeisterung anstecken lassen	64
Ing. Mag.(FH) Wolfgang Pölz, MSc, MBA: Systemische Organisationsentwicklung mit EFQM	66
Mag. Günther Raudner: Horizont erweitern als treibende Kraft	68
Mag.(FH) Michael Reiter: Unternehmen beim Wachsen begleiten	70

Autoren und Inhaltsverzeichnis

DI Johann Saueremann: Aktives Aufgreifen von Lernchancen	72
Dr. Werner Schachner: Auch über Schwächen diskutieren	74
Mag.(FH) Silvia Schaffner: Aufbruchstimmung wird spürbar	76
Prof.(FH) Mag. Dr. Hubert Scholl: Unternehmen ganzheitlich erfassen	78
Brunhilde Schram, MAS, MBA: Folgen des Handelns werden erkennbar	80
DI Agnes Steinberger: Von der Unternehmenskultur inhalieren lassen	82
Mag. Gerald Stoiser: Alle kochen mit Wasser	84
DI Harald Strommer: Benefit im Arbeiten mit Modell aufzeigen	86
Mag. Dr. Elisabeth Täubl: Erfolg vom Faktor Mensch bestimmt	88
DI Regina Täubl: Blick hinter die Kulissen der besten Unternehmen	90
Dr. Franz-Peter Walder: Aufwand/Nutzen-Relation ist außergewöhnlich gut	92
Mag. Dr. Gerhard Wirth, MBA: Großes Interesse am Feedback	94

Elmar Aschauer

Als EFQM-Assessor habe ich Organisationen in verschiedenen Staaten besucht und die Unternehmenskulturen von erfolgreichen Betrieben erfahren.

Es ist für mich immer eine interessante Erfahrung, in einem europäischen Assessment-Team mitzuarbeiten und dabei die unterschiedlichen nationalen Mentalitäten und Arbeitsweisen der teilnehmenden Assessoren kennenzulernen und zu erleben. Ich sehe das als Beispiel für eine gelungene europäische Integration! Die Mitarbeit bei einem Assessment ermöglicht einen sehr tiefen Einblick in Organisationen, die in ganz anderen Bereichen tätig sind, im Vergleich zu meinem eigenen Arbeitsbereich.

Anhand der Leitlinie des EFQM-Modells gelingt es mir in relativ kurzer Zeit, ein Grundverständnis für eine fremde Organisation aufzubauen. Dabei kann es sich um ein mir unbekanntes Geschäftsumfeld handeln. Es genügt, die Beschreibung des Unternehmens zu lesen und den Site Visit vorzubereiten. Die Interviews, die beim Site Visit durchgeführt werden, dienen zur Bestätigung des Eindrucks. Ich schätze das EFQM-Modell sehr, weil ich damit eine sehr umfassende Beurteilung der Organisation in deren Verhältnis mit ihren Interessenpartnern abgeben kann.



DI DR. ELMAR ASCHAUER
qualityaustria Assessor seit 2001

"Ich kann mein eigenes Wissen erweitern, aber auch viele Erfahrungen für Abläufe und Prozesse als Best Practice für meine eigene Organisation mitnehmen."

Gebhard Binder

Der Idealismus, die Überzeugung, die Begeisterung und Euphorie der Assessoren werden bei den Unternehmen gefühlt und erlebt.

Es freut es mich besonders, immer wieder mit einem hochmotivierten und ehrgeizigen Team an AssessorkollegInnen, mit einem breiten Spektrum an Wissen, Erfahrung und Sozialkompetenz, konstruktiv und zielorientiert zusammenzuarbeiten. Im Zuge des Verfahrens wird für das Unternehmen nachhaltig Nutzen für dessen Unternehmenserfolg generiert und dadurch auch ein Beitrag für die Gesellschaft geleistet.

Ich schätze mich glücklich, dass ich wie meine AssessorkollegInnen schon viele wertvolle Erfahrungen gewinnen konnte und alle wären es wert, darüber zu berichten. Eine der spannendsten Erkenntnisse ist jedoch für mich, dass durch die Anwendung des EFQM-Modells, der damit verbundenen Philosophie und Bewertungslogik, gekoppelt mit der Expertise sowie dem neutralen unvoreingenommenen Zugang der AssessorInnen, immer wieder neue Themen, Chancen und Verbesserungspotenziale bei den BewerberInnen entdeckt werden können.



MAG.(FH) GEBHARD BINDER
qualityaustria Assessor seit 2010

"Die Euphorie der Assessoren trägt dazu bei, die Begeisterung im Unternehmen zu unterstützen, wenn nicht gar zu entfachen und damit die Unternehmenskultur positiv zu beeinflussen."

Michaela Drascher

Als Assessorin erlebe ich das Unternehmen hautnah, spreche mit vielen Führungskräften und Mitarbeitern und leiste einen wichtigen Beitrag zur Unternehmensentwicklung.

Worauf ich mich jedes Mal besonders freue, ist das Feedback Gespräch. Vor allem, wenn das Ergebnis so ausfällt, wie vom Unternehmen erwartet oder vielleicht sogar noch besser ist. Vor dem Feedback Gespräch ist die Anspannung aller Beteiligten sehr intensiv zu spüren, aber unmittelbar nach Verkündung des Ergebnisses sieht man, wie die Anspannung abfällt, wie sich die Gesichter aufhellen... All diese positiven Emotionen, die Freude, die Erleichterung zu sehen, das ist einfach schön.

Unternehmen, die sich einem Assessment unterziehen, haben eine bestimmte beeindruckende Unternehmenskultur. Das ist schwer in Worte zu fassen, aber man spürt es sehr intensiv. Im Grunde sind diese Unternehmen sehr offen, innovativ, positiv, mitarbeiterorientiert, wertschätzend im Umgang und gierig nach Feedback und Weiterentwicklung. Diese besondere Haltung und Kultur durfte ich mittlerweile schon bei sehr vielen Assessments erleben.



**MAG.(FH) MICHAELA
DRASCHER, MA**
qualityaustria Assessorin seit 2010

"Wie oft bietet sich im Normalfall die Chance, so tief in ein exzellentes Unternehmen einzutauchen?"

Christian Ebinger

Als Assessor widme ich mich gemeinsam mit Wissensträgern unterschiedlichster Herkunft, Branche und Arbeitskultur dem Exzellenzgedanken und der kontinuierlichen Weiterentwicklung eines Unternehmens.

Meine Tätigkeit als Assessor ermöglicht es mir, Einblicke in herausragende Leistungen verschiedener Unternehmen zu bekommen, Experten unterschiedlichster Branchen kennenzulernen und diesem Netzwerk gegenüber auch die eigenen Kompetenzen und Fertigkeiten zu spiegeln. Dabei spielen hierarchische Unterschiede im Assessorenteam keine Rolle, sondern nur der kontinuierliche Lern- und Entwicklungsprozess, der von jedem Bewerber und jedem Assessor im Rahmen eines Assessments durchlaufen wird.

Die Anwendung des EFQM Modells ist kein Routineprozess, sondern unterliegt einem ständigen Wandel. Dadurch ist jedes Assessment einzigartig. Das Modell zur Evaluierung von Stärken und Verbesserungspotentialen lässt sich auf Unternehmen aller Arten und Größen anwenden. Als Assessor setzt man sich in der Tiefe mit dem Bewerber, dessen Geschichte und Unternehmenskultur auseinander. Dabei die eigene Handlungsweise kritisch zu hinterfragen und kontinuierlich an Verbesserungen zu arbeiten, verlangt sowohl vom Bewerber als auch von den Assessoren einen ständigen Lernprozess zu durchlaufen, um dem Exzellenzgedanken Rechnung zu tragen.



MAG.(FH) CHRISTIAN EBINGER
qualityaustria Assessor seit 2011

"Jedes Assessment stellt eine neue Herausforderung dar, in der sowohl die Fähigkeiten des Bewerbers als auch die eigenen auf die Probe gestellt werden."

Angelika Edtstadler

Man blickt tief in die Organisation und die Prozesse von Unternehmen, die sonst nicht im Fokus des eigenen Arbeitsumfeldes liegen und erweitert den eigenen Horizont.

Es macht mir Spaß, auf Basis einer Selbstbeschreibung, durch Recherche im Netz und in Abstimmung mit AssessorenkollegInnen ein Bild entstehen zu lassen, das sich im Assessment, dann wie bei einem Puzzle, vervollständigt. Als Leadassessorin fühle ich mich besonders wohl, da ich dabei bei der Planung und im Ablauf meine Vorstellungen umsetzen und dem Assessment meine „persönliche Note“ geben kann. Mit Zufriedenheit erfüllt mich, wenn das fertige Puzzlebild mit dem Bild des Bewerbers in vielen Bereichen übereinstimmt.

Meine spannendsten Erkenntnisse aus meiner Tätigkeit als Assessorin sind ...

... dass ein Assessment in einem Bereich, wo ich keine Expertise habe, so viele Erkenntnisse für das eigene „Tun“ bringen kann.

... dass das Modell in den unterschiedlichsten Branchen valide anwendbar ist.

... dass das Management, basierend auf Strategien und geschlossenen Regelkreisen, immer eine Organisationsentwicklung zur Folge hat und eine nachweisliche Verbesserung der Ergebnisse bewirkt.



ANGELIKA EDTSTADLER, MBA
qualityaustria Assessorin seit 2013

"Mit Zufriedenheit erfüllt mich, wenn das fertige Puzzlebild mit dem Bild des Bewerbers in vielen Bereichen übereinstimmt."

Stefan Fischnaller

Für mich als Assessor ist es immer spannend, andere Unternehmen kennenzulernen und aus deren Qualitätsbemühungen zu lernen.

Das oft Anstrengende, aber immer Bereichernde an der Assessorentätigkeit ist das sich Hineindenken in das zu bewertende Unternehmen. Das verlangt Präzision, Empathie und oft auch Fantasie, weil die Unternehmen zu Recht erwarten, dass die externen Assessoren sich im Vorfeld ein genaues Bild machen und gut vorbereitet in den Betrieb kommen. Im Assessment selbst gilt es dann, diesen Eindruck zu hinterfragen und zu bestätigen.

Dabei gelingt es mir als Assessor manchmal, an den richtigen Stellen zu hinterfragen und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Sehr erfreulich ist es, wenn das Unternehmen zurückmeldet, dass es sich aufgrund des Feedbacks der Assessoren hinterfragt und verbessert hat.



MAG. STEFAN FISCHNALLER
qualityaustria Assessor seit 2003

"Sehr erfreulich ist es, wenn das Unternehmen zurückmeldet, dass es sich aufgrund des Feedbacks der Assessoren hinterfragt und verbessert hat."

Wolfgang Gliebe

Als Assessor und Trainer seit fast 20 Jahren habe ich die Erfahrung gemacht, dass sich in exzellenten Organisationen nicht nur Qualitätsabteilungen mit dem Managementsystem beschäftigen, sondern ein hoher Durchdringungsgrad quer durch die Organisation herrscht.

Im Unterschied zu klassischen Konformitätsbewertungen ist erkennbar, dass aufgrund der Mechanismen des EFQM-Ansatzes ein ständiges Streben nach Weiterentwicklung stark ausgeprägt ist und Feedback auf einen fruchtbaren Boden stößt. Wenn man Organisationen über mehrere Jahre begleiten kann, erkennt man, dass Verbesserungen auf dem Weg zu Excellence oft bemerkenswert sind, was bestätigt, dass die Assessorentätigkeit wichtige Beiträge leistet. Daraus schöpfe ich Energie für weitere Assessments.

Eine Situation ist mir besonders in Erinnerung: Im Zuge eines Site Visits treffe ich bei einem Rundgang eine Reinigungsfrau, die sehr freundlich begrüßt hat und wir haben etwas geplaudert. Als wir auf ihre Tätigkeit zu sprechen kamen, hat sie nicht etwa erzählt, dass sie die Toiletten und den Flur reinigen muss, sondern was ihr Beitrag zum Unternehmenserfolg ist! Und auf was sie dabei besonders achtet. Eine Reinigungskraft erzählt, was manche Führungskräfte nicht erklären können - beeindruckend!



**WOLFGANG GLIEBE, ING.
DIPL.WIRTSCH.ING.(NDS) MAS
MSC MBA**

qualityaustria Assessor seit 2000

**"Durch den EFQM-Ansatz
ist das Streben nach
Weiterentwicklung stark
ausgeprägt und Feedback
stößt auf fruchtbaren
Boden."**

Günter Goldhahn

Wir haben in Assessments schön öfters erhellende Erlebnisse für die Organisation und auch für uns als Assessoren herstellen können.

Die Arbeit im multiprofessionellen Assessorenteam und dabei die verschiedensten Organisationen kennen zu lernen, macht mir besondere Freude: zu sehen wie sich Organisationen mit der Entwicklung ihrer Excellence beschäftigen und das alles in einem dynamischen, agilen Umfeld.

Als externe Beobachter finden wir als Assessoren hin und wieder „blinde Flecken“, die wir mit der Organisation reflektieren und dabei einen Mehrwert für die Organisation generieren. So manche Hindernisse oder Herausforderungen stellen sich dann als Chancen für die Weiterentwicklung der Excellence dar. So haben wir schon öfters in Assessments erhellende Erlebnisse für die Organisation und auch für uns als Assessoren herstellen können.



ING. GÜNTER GOLDHAHN
qualityaustria Assessor seit 2014

"Als externe Beobachter finden wir hin und wieder „blinde Flecken“, die wir mit der Organisation reflektieren und dabei einen Mehrwert für die Organisation generieren."

Wolfgang Hackenauer

Durch meine Tätigkeit als Assessor kann ich die Zukunft nachhaltig gestalten.

Die Grundkonzepte der Excellence bieten für mich als Umweltgutachter zusätzliche Anknüpfungspunkte zu meiner üblichen Tätigkeit als Auditor und Gutachter. Die Zukunft nachhaltig zu gestalten, im Zusammenhang mit den gesellschaftsbezogenen Ergebnissen, bedeutet auch, die Fähigkeiten von Organisationen dahingehend weiterentwickeln zu müssen.

Meine Erkenntnisse aus der Assessorentätigkeit: Nachhaltig erfolgreiche Unternehmen haben die Fähigkeit, zeitgerecht und effizient auf Veränderungen zu reagieren (Agilität), sowie die Fähigkeit, zeitgerecht auf erkennbare Gefährdungen zu reagieren und Chancen aktiv zu ergreifen. In diesem Zusammenhang werden Informationen und Wissen gemanagt, um die effektive Entscheidungsfindung zu unterstützen. Exzellente Organisationen setzen Vertrauen in ihre künftigen Leistungen und Ergebnisse, da sie die bestehenden Ursachen-Wirkungs-Zusammenhänge verstehen.



**ING. WOLFGANG HACKENAUER,
MSC**

qualityaustria Assessor seit 2008

"Exzellente Organisationen setzen Vertrauen in ihre künftigen Leistungen und Ergebnisse. Sie verstehen Ursachen-Wirkungs-Zusammenhänge."

Johann Haghofer

An meiner Arbeit als Assessor macht mir besonders die stetig zunehmende Akzeptanz bei den vielen Menschen in Österreich, die sich mit Unternehmensqualität befassen, Freude.

Nachhaltiger Erfolg erfordert auch ein hohes Maß an Flexibilität im Unternehmen und dies kann mit dem Streben nach Exzellenz sehr gut in Einklang gebracht werden. Es ist für mich auch immer wieder sehr beeindruckend, wie offen Assessoren bei den Unternehmen Zugang erhalten und diese mit Stolz die erreichten Ergebnisse und die dafür getroffenen Maßnahmen vorstellen.

Ich habe das EFQM Modell 1994 erstmals kennengelernt und bin seitdem überzeugt, dass dieses Modell wirklich ein Universalwerkzeug ist. Es ist für alle Organisationsformen nutzbringend zu ihrer Weiterentwicklung einsetzbar – das kann man als Assessor bestens lernen.

Das Spannendste ist für mich das von der Quality Austria seither unverändert beibehaltene Engagement in der aktiven Weiterentwicklung des Modells gemeinsam mit der EFQM. Dieser Marathon zum Nutzen für die Entwicklung der europäischen Unternehmen verdient noch viel, viel mehr Beachtung durch die Politik der EU! Das Spannende hierbei ist: Wie geht es weiter?



DI DR. JOHANN HAGHOFER
qualityaustria Assessor seit 2006

"Es ist beeindruckend, wie offen Assessoren Zugang erhalten und Unternehmen mit Stolz Ergebnisse und getroffene Maßnahmen vorstellen."

Thomas Herzog

Bei der Arbeit als Assessor für den Staatspreis Unternehmensqualität kann ich einen unabhängigen Blick von außen auf das Unternehmen werfen.

Dies erlaubt eine wertschätzende „kritische Würdigung“ der Aktivitäten im Unternehmen anhand des EFQM Modells, wodurch Stärken und Potenziale und somit Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung des Excellence Reifegrades rückgemeldet werden können. Zu erkennen, wenn Unternehmen das Feedback als wertvoll annehmen, ist für mich jedes Mal ein Highlight.

Durch die allgemeine Anwendbarkeit des Modells war es sehr interessant zu erkennen, wie das Modell sowohl in Industriebetrieben, im Dienstleistungs- als auch im Gesundheitsbereich umsetzbar ist und wie ähnlich die Herausforderungen sind, mit denen die unterschiedlichen Unternehmen konfrontiert sind.



**MAG.(FH) THOMAS HERZOG,
MBA**

qualityaustria Assessor seit 2017

"Zu erkennen, wenn Unternehmen das Feedback als wertvoll annehmen, ist für mich jedes Mal ein Highlight."

Marion Jester

Am besten gefällt mir, dass die Interviewpartner in der Regel sehr offen und ehrlich über ihr Unternehmen erzählen.

Es bereitet mir viel Freude, dass ich mich bei jedem Assessment persönlich weiterentwickeln kann. In den unterschiedlichen Interviewsituationen lerne ich selbst viel und kann so meine Methoden der Gesprächsführung verfeinern.

Außerdem lerne ich mit jedem Assessment das EFQM Excellence Modell mit seinen Möglichkeiten besser zu begreifen.

Am spannendsten für mich ist die Erkenntnis, dass alle Unternehmen mit den gleichen Kriterien Schwierigkeiten haben. Und dass sich viele Unternehmen in den schriftlichen Einreichunterlagen schlechter darstellen, als sie tatsächlich sind.



MAG. MARION JESTER

qualityaustria Assessorin seit 2015

"Wenn Mitarbeiter und Führungskräfte mit leuchtenden Augen über ihr exzellentes Unternehmen erzählen, macht mir das richtig Freude."

Alfred Juriga

Es macht mir besondere Freude, bei jedem neuen Assessment andere Menschen kennenzulernen und Neues, Interessantes und Praxisnahes zu erfahren.

Ich habe zu einigen Firmen, bei denen ich als Assessor fungierte, nach wie vor Kontakt. Diese wenden das Excellence Modell weiter an und es geht den Firmen gut. Eine Firma wurde auch im EFQM Global Excellence Award ausgezeichnet. Und was mir mindestens genauso wichtig ist: Neben kontinuierlicher Verbesserung hat diese Firma soeben erfolgreich stark ausgebaut. Ich freue mich auf die positiven Überraschungen während des nächsten Assessments, die meine zukünftige Tätigkeit weiter verändern und bereichern werden.

Die spannendste Erkenntnis bei meinen bisherigen Assessments ist, dass es verschiedene Systeme, Prozesse und Herangehensweisen gibt, die bei richtigem Verständnis und richtiger Anwendung zu gleichem Erfolg führen können. Das EFQM Excellence Modell ist bei all diesen vorangeführten Unterschiedlichkeiten sehr gut anwendbar. Nur ständige Veränderung in die richtige Richtung (KVP / Kaizen) führt zu einem andauernden, nachhaltigen und steigenden Erfolg. Das EFQM Modell ist hierzu ein ausgezeichnetes Systemmodell und Werkzeug zugleich.



ING. ALFRED JURIGA
qualityaustria Assessor seit 2007

"Da ich unter Benchmark 'lerne das Beste von anderen' verstehe, habe ich noch bei allen bisher assessierten Unternehmen Neues gefunden, das mich zum Positiven verändert hat."

Hanna Kenda

Ich hatte das große Glück, viele Organisationen kennenlernen zu dürfen, die außerhalb meines Berufs angesiedelt waren. Diese Erweiterung meines Horizonts konnte ich auch in meiner Lehrtätigkeit gut einbringen.

Ein Beispiel: die Verankerung einer Lehrveranstaltung „Qualitätsmanagement in der Schule“ an der Pädagogischen Hochschule Kärnten wäre ohne die Einblicke durch meine Tätigkeit als Assessorin nicht möglich gewesen.

Das Zusammenwirken in heterogenen Teams während der Assessments und die spannenden Diskussionen bis zum Verfassen des Feedbackreports waren und sind für mich motivierend und inspirierend.

Die wohl wichtigste Erkenntnis war, dass exzellente Organisationen von hochmotivierten und empathischen Führungskräften gelenkt und geleitet werden, die den Exzellenzgedanken verfolgen. Dass dieser auch im Bildungsbereich erfolgreich umgesetzt werden kann, zeigt sich z. B. an der FH Campus Wien.



OSTR. MAG. DR. HANNA KENDA
qualityaustria Assessorin seit 1998

"Die Erweiterung meines Horizonts konnte ich in meiner Lehrtätigkeit gut einbringen."

Thomas Keßler

Assessoren identifizieren die wesentlichen Stärken und Potenziale der Bewerber.

An meiner Tätigkeit als Assessor ist der ganzheitliche, methodische Ansatz des EFQM Excellence Modells sehr spannend für mich. Es ist aus meiner Sicht ein super Leitfaden, um eine Organisation zu führen. Die Ergebnisse überraschen mich immer wieder positiv, ebenso wie die Robustheit des Modells. Das Feedback der Bewerber zeigt auch, dass es den Assessoren doch gelingt, die wesentlichen Stärken und Potenziale zu identifizieren.

Für mich als Assessor ist der „Blick über den Tellerrand hinaus“ besonders spannend und auch immer wieder erkenntnisreich. Es profitiert der Bewerber, aber in gewissem Sinne auch der Assessor.



DI(FH) THOMAS KESSLER, MSC
qualityaustria Assessor seit 2008

"Der ganzheitliche, methodische Ansatz des EFQM Excellence Modells ist sehr spannend für mich. Es ist aus meiner Sicht ein super Leitfaden, um eine Organisation zu führen."

Marion Klinger

Es ist spannend und bewegend zugleich, den kundenseitigen Spirit zu spüren.

Ich erlebe die Tätigkeit als Assessorin als großartige Chance, gemeinsam über Grenzen hinauszuwachsen. Kunden und Assessoren ziehen an einem Strang, bündeln ihr Wissen und verstehen es, mit Offenheit und Wertschätzung im Sinne aller Interessengruppen ihren Excellence-Anspruch laufend zu stärken.

Es ist spannend und bewegend zugleich, den kundenseitigen Spirit zu spüren, mit welchem hohen Motivationsfaktor Unternehmen am Staatspreis Unternehmensqualität teilnehmen. Diese Organisationen beweisen aus meiner Sicht einen hohen Pioniergeist.



MAG.(FH) MARION KLINGER
qualityaustria Assessorin seit 2018

"Ich erlebe die Tätigkeit als Assessorin als großartige Chance, gemeinsam über Grenzen hinauszuwachsen."

Dieter Körbisser

Erkennbare Verbesserungen sind sowohl für mich als auch für die Organisation nicht nur spannend, sondern auch sehr motivierend.

Besonders schätze ich das umfassende Kennenlernen der Stärken und Verbesserungspotentiale von Organisationen und Unternehmen in einer sehr kurzen und intensiven Zeitspanne. Insbesondere macht mir dabei sehr große Freude, die hochmotivierten Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Bereichen, Hierarchien und Anschauungen der Bewerberorganisation kennenzulernen und mit diesen weitere Unternehmensentwicklungen, Veränderungen und Maßnahmen anstoßen zu dürfen.

Sehr spannend war die Bestätigung der Erkenntnis über eine Organisation, die bereits viele ISO Zertifikate vorweisen konnte. Durch die erstmalige Beschäftigung mit dem EFQM Modell wurden eine Vielzahl von weiteren Projekten und Maßnahmen gestartet. Diese fanden beim späteren Evaluieren der Ergebnisse und in der Trendbeobachtung einen recht positiven Niederschlag in den monetären Geschäftsergebnissen und wesentlichen Prozesskennzahlen. Das bedeutet auch, dass sich dadurch der Gewinn wesentlich verbessert hatte.



ING. MAG. DIETER KÖRBISSER
qualityaustria Assessor seit 2014

"Es macht mir sehr große Freude, die hochmotivierten Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Bereichen kennenzulernen und mit diesen weitere Veränderungen anstoßen zu dürfen."

Anni Koubek

Assessments sind einerseits fordernd, aber auch sehr lehrreich. Man gewinnt immer neue Perspektiven.

In einem Assessment geht es immer darum, das große Ganze zu sehen, und einzelne Sachverhalte darin einzuordnen. Das ist einerseits fordernd aber auch sehr lehrreich. Man arbeitet in verschiedenen Branchen, immer mit tollen Assessorenkollegen und -kolleginnen, und gewinnt immer wieder neue Perspektiven.

Jedes Assessment war spannend. Verstehe ich, wie diese Organisation tickt? Verstehe ich warum sie erfolgreich ist? Kann ich daraus fundierte Potenziale identifizieren, die der Organisation wirklich in ihren nächsten Schritten hilft? Das ist wie beim Rätsellösen – am Anfang steht ein leerer Feedbackbericht und nach und nach fügt sich das Bild zu einem runden Ganzen.



MAG. DR. ANNI KOUBEK
qualityaustria Assessorin seit 2009

"Ein Assessment ist wie beim Rätsellösen – am Anfang steht ein leerer Feedbackbericht und nach und nach fügt sich das Bild über die Organisation zu einem runden Ganzen."

Andreas Landgraf

Aus einem Assessment gehe ich motiviert und mit vielen Eindrücken. Ich nehme positive Erfahrungen mit.

Die Rolle des Assessors finde ich besonders interessant aus den Blickwinkeln des Beobachters und Inspirators. Auf der einen Seite steht das Unternehmen, welches sich selbst nach den Standards des EFQM Excellence Modells reflektiert und dies auch während des Assessments noch verfeinert. Andererseits sitzt man als Assessor in einem Interview mit einer anerkennenden und positiven Aura. Für mich birgt das Ergründen der Eindrücke aus diesen beiden Betrachtungen nach einem geglückten Assessment einen sehr positiven Erfahrungsschatz und viel Motivation.

Die Erkenntnis, worin die Ambition zu höherer Qualität erstrebenswerter ist als das Erreichen Ihrer selbst, hat mir seither auf vielen Wegen - beruflich wie privat - als Inkubator sehr geholfen. Im Detail verbirgt sich hinter dieser Fragestellung die Radar-Logik. Dieses Bewertungsinstrument kann ich auch in meinem täglichen Arbeiten mit dem Scrum Prozess erkennen.



ANDREAS LANDGRAF, BSC
qualityaustria Assessor seit 2017

"Die Rolle des Assessors finde ich besonders interessant aus den Blickwinkeln des Beobachters und Inspirators."

Christopher Lessiak

Im Assessment konnte ich nicht nur vom Unternehmen, sondern auch von meinen Kollegen wertvolle Erkenntnisse gewinnen.

Die größte Freude im Zuge der Assessoren Tätigkeit ist unbestritten die Möglichkeit, einen Mehrwert für das teilnehmende Unternehmen zu stiften. Man bekommt die einmalige Chance, ein unbekanntes Unternehmen innerhalb kürzester Zeit sehr intensiv kennen zu lernen. Neben den vielen positiven Aspekten darf aber nicht außer Acht gelassen werden, dass es sich bei der Tätigkeit als Assessor um eine sehr verantwortungsvolle und zeitintensive Tätigkeit handelt. Die investierte Zeit bekommt man jedoch in Form von neuen Erfahrungen und Wissen ausreichend zurück.

Besonders überrascht war ich von der Offenheit der Unternehmen uns Assessoren gegenüber und deren Wertschätzung für unsere Tätigkeit. Ebenfalls war ich begeistert von der guten und kollegialen Zusammenarbeit zwischen den Assessoren, auch wenn man sich zum ersten Mal getroffen hat. Im Zuge des Assessments konnte ich nicht nur vom Unternehmen, sondern auch von meinen Kollegen wertvolle Erkenntnisse gewinnen. Ein EFQM Assessment ist auch eine ausgezeichnete Möglichkeit, seine eigene Neugier zu befriedigen.



MAG. CHRISTOPHER LESSIAK
qualityaustria Assessor seit 2017

"Ein Assessment ist immer eine Möglichkeit, seinen eigenen Horizont zu erweitern, sowie den Unternehmen wertvolle und hilfreiche Denkansätze für deren Weiterentwicklung mitzugeben."

Josef Malle

Assessoren haben nicht nur die Chance neue Firmen zu bewerten, sondern auch zu verstehen, wie sie ihre strategischen Ziele realisieren.

„Mann“ hat die Möglichkeit, sich mit neuen Ideen zu bereichern, welche auch im eigenen Unternehmen umgesetzt werden können. Die bewerteten Firmen erwarten sich ein ehrliches Feedback, worauf ihr Unternehmen weiter aufbauen kann. Das EFQM Modell gibt uns ein klares Vorgehen, welches unseren Einsatz als Assessor erleichtert und auch die Tätigkeit im eigenen Betrieb extrem strukturiert voran bringt.

Ein Assessment durchführen zu dürfen ist total interessant. Sich im neuen Assessorenteam gut vorzubereiten, das Unternehmen zu verstehen und dann im Betrieb mit den Mitarbeitern Gespräche zu führen, ist immer aufs Neue eine spannende Herausforderung.



JOSEF MALLE

qualityaustria Assessor seit 2017

"Das Streben nach ständiger Verbesserung und vor allem die richtigen Dinge zu tun, ist mit dem EFQM Modell klarer zu realisieren."

Mario Mauracher

Jedes durchgeführte Assessment hat mich selbst ein Stück wachsen lassen. Das ist meine Quelle der Motivation und der Grund für diese Tätigkeit.

Als Assessor finde ich es äußerst interessant, wie viele Unternehmen unbewusst bestimmten Punkten des EFQM Modells folgen und so bereits einen gewissen Grad an Exzellenz erreichen. Das Schöne daran ist, dass das EFQM Modell sehr natürlich und intuitiv ist und sich daher leicht umsetzen lässt.

Das EFQM Modell kann im anspruchsvollen Unternehmensalltag als Checkliste oder Inspiration verwendet werden, indem man sich alle Aspekte des Modells vor Augen führt. Ziel des Assessments ist es, sich dessen bewusst zu werden.

Das Unternehmen erhält einen Sparringspartner, der die IST-Situation in einer 360 Grad Analyse betrachtet und dieses Spiegelbild weitergibt. Dieser Blick von außen lässt somit einen neutralen Blickwinkel zu.

Als Assessor ist es immer sehr spannend, Unternehmen zu besuchen und in dieser kurzen Zeit sehr gut kennen zu lernen.



MARIO MAURACHER, BA
qualityaustria Assessor seit 2014

"Das Unternehmen erhält mit dem Assessor einen Sparringspartner, der die IST-Situation in einer 360 Grad Analyse betrachtet und dieses Spiegelbild weitergibt."

Nicole Mayer

Nach jedem Assessment habe ich mir gedacht, in diesem Unternehmen würde ich auch gerne arbeiten.

Assessorin zu sein bedeutet für mich:
„Bildungsurlaub“ mit wertvollen Erkenntnissen, von den besten Unternehmen lernen, neue Führungsansätze und Managementtechniken entdecken, viele interessante Organisationen aus ganz Österreich von einer völlig neuen Seite kennen lernen, intensive Teamarbeit mit netten und interessanten AssessorInnen aus den verschiedensten Branchen, Freundschaften im Assessorenteam aufbauen und mit vielen neuen Ideen motiviert ins eigene Unternehmen zurückkehren.

Man spürt in exzellenten Unternehmen eine „Atmosphäre der Excellence“ – ein angenehmes Arbeitsklima, in dem motivierte und engagierte Menschen auf allen Ebenen arbeiten. Nach jedem Assessment habe ich mir gedacht, in diesem Unternehmen würde ich auch gerne arbeiten.



MAG. NICOLE MAYER, MSC
qualityaustria Assessorin seit 2005

**"Assessorin zu sein
bedeutet für mich
„Bildungsurlaub“ mit
wertvollen Erkenntnissen."**

Alfred Meißl

Assessoren erweitern ihr Wissen und lernen andere Unternehmen kennen. Durch ihre Erfahrungen werden sie auch im eigenen Unternehmen fitter.

Die Tätigkeit als Assessor ist dahingehend einzigartig, da betriebsfremde Personen einen freien Blick auf die Seele eines Unternehmens werfen dürfen. Die vertrauensvolle Aufgabenstellung ist dabei, Strategie, Stoßrichtungen, Ziele, Kennzahlen und vieles mehr mit den EFQM-Werkzeugen zu analysieren, dem Unternehmen Feedback zu den erkannten Stärken und Potenzialen zu geben und diese gemeinsam zu reflektieren.

Organisationen mit hohem Reifegrad und hoher Ausprägung an Unternehmensqualität werden mit international anerkannten und vergleichbaren Auszeichnungen belohnt, gewinnen aber jedenfalls durch ein unabhängiges, zielgerichtetes Feedback. Eine gute Vorbereitung ist essenziell.

Mein spannendstes Erlebnis war, als uns die stellvertretende Leiterin des Unternehmens den Zentralschlüssel in die Hand drückte und meinte: „Am Abend bitte abschließen!“ EFQM ist Vertrauenssache – Vertrauen zur Wirksamkeit des Modells, aber auch zu den Assessoren.



MAG. ALFRED MEISSL
qualityaustria Assessor seit 2011

"EFQM ist Vertrauenssache – Vertrauen zur Wirksamkeit des Modells, aber auch zu den Assessoren. Das EFQM-Assessment sehe ich als eine win-win-Situation für alle Beteiligten!"

Andrea Möser

Das Teamwork gemeinsam mit den anderen Assessoren macht einfach Spaß. Über die Jahre sind daraus einige dauerhafte Kontakte geworden.

Einer der interessantesten Aspekte meiner Tätigkeit als Assessorin ist der tiefe Einblick, den ich in ganz unterschiedliche Branchen und Unternehmen erhalte. Es gibt umfassende Informationen zu Bereichen, die über eine Unternehmenspräsentation weit hinausgehen und die man sonst nie sehen würde. Für mich ist es wichtig, die Systematik aktiv mit zu gestalten, positive Erfahrungen und auch Kritik einzubringen und so an der Weiterentwicklung teilzuhaben.

Ich finde es immer wieder erstaunlich, wie gut es funktioniert, und dass das EFQM Excellence Modell tatsächlich auf alle vorstellbaren Unternehmen anwendbar ist. Bei aller Unterschiedlichkeit der Bewerber hat sich über die Jahre doch auch eine starke Vergleichbarkeit der Problemstellungen gezeigt.

Wer Business Excellence als Unternehmensmodell eingeführt hat, braucht keinen Mehraufwand in den Übergang von ISO 9001:2008 auf 2015 investieren.



MAG. ANDREA MÖSER
qualityaustria Assessorin seit 2009

"Die Assessoren sind eine lebendige Community. Menschen aus ganz verschiedenen Sparten arbeiten zusammen und haben einen anregenden Gedankenaustausch."

Barbara Nöken

"Entwickle eine Leidenschaft für's Lernen und du wirst niemals aufhören zu wachsen."
(Anthony J. D'Angelo)

Ich empfinde es stets als große Chance, von anderen Lernen zu können. Für mich macht dies das Wesentliche bei der Arbeit als Assessorin aus. Durch die intensive Auseinandersetzung in Form der vorbereitenden Arbeiten und der Interviews vor Ort, erhalte ich Einblicke in Strukturen, Unternehmensphilosophien und Führungsstile, die mich immer wieder zu einer kritischen Reflexion unserer eigenen auffordern.

Meine spannendste Erkenntnis war - ganz ehrlich - dass andere Unternehmen auch nur mit Wasser kochen.

Durch die Assessorinentätigkeit wird mir einerseits bewusst, wie qualitativ hochwertig wir selber tagtäglich arbeiten und andererseits, dass alle Unternehmen vor ganz ähnlichen Herausforderungen stehen. Und die Wege, um diese zu bewältigen sind so vielfältig wie das Leben und die Menschen. Das finde ich höchst spannend und inspirierend.



DIPL. BETRIEBSWIRTIN
BARBARA NÖKEN

qualityaustria Assessorin seit 2013

"Durch die Assessorinentätigkeit wird mir einerseits bewusst, wie qualitativ hochwertig wir selber tagtäglich arbeiten und andererseits, dass alle Unternehmen vor ganz ähnlichen Herausforderungen stehen."

Bettina Oestreich-Grau

Es macht mir besonders Freude, mich mit Menschen und Organisationen konstruktiv, nicht bewertend, auseinanderzusetzen und das auf gleicher Augenhöhe.

Es ist immer wieder faszinierend Menschen dafür zu begeistern, ihre Organisation auf einen besonderen Reifegrad auszurichten. Kreative Gespräche, gemeinsames Gestalten und innovative Ideen generieren nicht nur andere Sichtweisen, sondern auch konkrete Erkenntnisse: neue Denkanstöße entstehen und Lernen wird auf eine fast selbstverständliche Weise strukturiert ermöglicht. Es ist manchmal unglaublich, welche Potenziale in Organisationen schlummern und wie schnell diese für das Unternehmen gehoben werden können.

Es ist wirklich spannend, dass ich mit den Inhalten des EFQM-Modells auch Menschen inspirieren kann, die das Modell nicht kennen. Darüber hinaus ist es für mich jedes Mal aufs Neue interessant herauszufinden, dass man - ohne mit Modellinhalten zu argumentieren - schnell die gleiche Sprache spricht.



**DIPL.-MATH. BETTINA
OESTREICH-GRAU**
qualityaustria Assessorin seit 2010

"Es ist manchmal unglaublich, welche Potenziale in Organisationen schlummern und wie schnell diese für das Unternehmen gehoben werden können."

Andreas Öser

Der Mehrwert für ein Unternehmen ist schon bei Beginn der Beschäftigung mit dem EFQM Modell gegeben.

Die Excellence Orientierung kann mittels des EFQM Excellence Modells qualitativ und quantitativ gemessen werden. Besondere Freude macht dabei die erlangte Erkenntnis, dass bereits rein durch die Beschäftigung mit dem Fragebogen in der Assessment Vorbereitung das Unternehmen verschiedenartige Überlegungen zum Unternehmen aufstellt, die in anderen Fragekonstellationen nicht gestellt werden würden. Der Mehrwert ist daher schon bei Beginn der Ausarbeitung gegeben.

Es ist eine spannende Erkenntnis, dass man als Assessor die Zusammenhänge des EFQM Modells näher beschreiben darf und damit für ein besseres Verständnis bei den Unternehmen sorgt. Dadurch, dass nicht nur Führungskräfte am Assessment teilnehmen, sondern auch verschiedene Mitarbeiter, wird ein realistisches Gesamtabbild des Unternehmens erzeugt. Das Punkteschema zeigt klar die Stärken und Schwächen eines Unternehmens auf und hat auch noch den Vorteil, sich mit ähnlich strukturierten Bereichen zu vergleichen und dementsprechende Anknüpfungspunkte für einen Austausch oder Verbesserungen zu finden.



ANDREAS ÖSER, BSC MSC
qualityaustria Assessor seit 2018

"Persönlich finde ich es besonders wertvoll, in verschiedenartige Unternehmen Einsicht nehmen zu dürfen, dabei zu lernen und das gewonnene Wissen den Unternehmen zurückgeben zu können."

Alexandra Ivonne Pfisterer

Diese Freude zum Erfolg und die Bereitschaft der Bewerber, weiter zu gehen und sich kontinuierlich weiterzuentwickeln, bereichern mich persönlich und entfachen auch Begeisterung in mir.

Walter Chrysler stellte einst fest, dass das wahre Geheimnis des Erfolges die Begeisterung ist. Und dahingehend kann ich mich dem Automobil-Pionier und Begründer eines internationalen Automobilunternehmens nur anschließen. Denn genau dies hat mich meine Vororterfahrung im Rahmen meiner Assessoren-Tätigkeit gelehrt!

Es ist schön, den Gesprächspartnern mit großem Interesse zu folgen, wenn diese die Gelegenheit haben, ihre Ideen, Pläne und Errungenschaften darstellen zu können. Das EFQM Excellence Modell bietet die Struktur und den Rahmen, um gelebte Qualität auf die „Bühne“ zu bitten.



**MAG. ALEXANDRA IVONNE
PFISTERER**

qualityaustria Assessorin seit 2017

"Was mich persönlich an der Tätigkeit des Assessors gefangen und motiviert hat? Die Möglichkeit, sich von der Begeisterung und Motivation der Bewerber-Teams anstecken zu lassen und den Weg zum Erfolg erfahren zu dürfen."

Wolfgang Pölz

Ein Assessment bietet mir eine ständige Lernchance und Weiterentwicklungsmöglichkeit, das zentrale Asset in unserer wissens- und kompetenzorientierten Zeit.

Als Assessor habe ich die Gelegenheit mit Organisationen zu arbeiten, die bereits zu den Besten gehören, oder sich systematisch – mittels EFQM-Modell – auf dem Weg dorthin befinden. Auch bei den Assessoren-KollegInnen handelt es sich um sehr erfahrene Profis aus unterschiedlichen Bereichen. Davon profitieren die Bewerber und es ermöglicht auch mir in der Zusammenarbeit, deren Expertensicht kennen zu lernen und so meinen Horizont zu erweitern.

Die für mich größte und zugleich spannendste Erkenntnis stellt die Tatsache dar, dass das EFQM-Modell für alle Organisationen (eigentümergeführt, managementgeführt, Trägermodell, staatsnahe, usw.) – also unabhängig von deren Größe, Branche, Alter, Eigentumsverhältnissen usw. den passenden Ansatzpunkt für die Organisationsentwicklung beinhaltet. Aus meiner Sicht ist es „das“ systemische Modell der Organisationsentwicklung.



ING. MAG.(FH) WOLFGANG PÖLZ,
MSC, MBA

qualityaustria Assessor seit 1996

"Rückblickend auf über 22 Jahre Arbeit als Assessor sind für mich folgende Begriffe untrennbar mit meiner Assessoren-tätigkeit verbunden: Arbeiten mit den Besten – Abwechslung – Lernen & Entwicklung – systemische Organisationsentwicklung."

Günther Raudner

Als Assessor tausche ich mich mit den anderen Assessoren aus und erhalte Einblick in unterschiedliche Branchen und Unternehmen.

Seinen eigenen Horizont erweitern, ob das der Erfahrungsaustausch mit den anderen Assessoren oder der Einblick in unterschiedliche Branchen und Unternehmen ist, ist für mich die treibende Kraft, als Assessor im Staatspreis Unternehmensqualität teilzunehmen. Diesen Erfahrungsschatz kann ich in meine eigene Arbeit einfließen lassen.

Mein Erfahrungslevel ist noch relativ niedrig, aber es ist spannend, dass durch die EFQM Methode innerhalb kurzer Zeit ein guter Gesamteindruck des Teilnehmers gewonnen werden kann.



MAG. GÜNTHER RAUDNER
qualityaustria Assessor seit 2018

"Seinen eigenen Horizont zu erweitern, ist für mich die treibende Kraft, als Assessor tätig zu sein."

Michael Reiter

Ich stehe den Unternehmen nach dem Assessment zur Verfügung, um mögliche Fehlinterpretationen mancher Hinweise und Empfehlungen zu verhindern.

Am meisten Freude bereitet mir, zu sehen, dass Anforderungen, die aus dem EFQM Modell kommen, nicht als „zusätzliche“ Aufgabe gesehen werden, sondern aktiv und kreativ in die alltägliche Arbeit integriert werden und als Anregung zur Bewertung, auch des Selbstverständnisses über tradierte Abläufe, verwendet werden. Dazu ist es notwendig, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und im Wortsinn des „Gut-achters“ auf die Gegebenheiten und die handelnden Personen „gut acht“ zu geben.

Es geht eigentlich immer darum, die Anforderungen des Modells auf die Organisationsrealität herunter zu brechen und geeignete „Übersetzungen“ anzubieten. Dazu sind natürlich Branchenkenntnis und eine gemeinsame Sprache unabdingbar. Reaktionen wie „Jetzt verstehen wir alles, ohne das „EFQM-Chinesisch“ zu verwenden.“ oder „So einfach ist das Prinzip. So hat es mir noch niemand erklärt.“ bestätigen die Richtigkeit dieser Übersetzungsarbeit. Das gilt natürlich auch für die Konkretheit des schriftlichen Feedbacks im Bericht. Hier sollten tunlichst alle theorielastigen Formulierungen vermieden werden, sondern konkrete Anregungen gegeben werden.



MAG.(FH) MICHAEL REITER
qualityaustria Assessor seit 2009

"Am meisten Freude bereitet mir, die Unternehmen beim Wachsen zu begleiten."

Johann Sauermann

Die offene Haltung, in einen Austausch zu gehen, um Potenziale erkennen und aufgreifen zu können, gibt einem Assessor das gute Gefühl, einen nützlichen Beitrag für die Entwicklung des Unternehmens einbringen zu können.

Für mich ist die Diskussion mit den EFQM-Anwendern eine besondere Freude. Gerade dort, wo die externe Assessorensicht auf interne Wahrnehmungen und Überzeugungen trifft, entsteht oft positive Reibungsenergie. Da geht es weniger um gegenseitiges Überzeugen in Richtung der eigenen Wahrheit sondern um das aktive Aufgreifen einer Lernchance.

Der Umgang mit Komplexität beschäftigt viele Unternehmen und stellt uns alle oft vor große Herausforderungen. Einerseits geht es um die Erfassung relevanter Einflussfaktoren (z.B. die Prozesse des Unternehmens), andererseits sollte man die Dinge noch überschauen und handhaben können. Der Assessor kann durch Anwendung des EFQM-Ansatzes (u.a. mit dem strategischen Regelkreis aus Zielbild, Vorgehen, Umsetzung, Verbesserung und Ergebnissen) dafür eine hilfreiche Betrachtungsweise einbringen und Unternehmen dabei unterstützen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Weniger ist damit oft mehr bzw. erkennen wir plötzlich wieder die wichtigsten Bäume im selbst angelegten Dschungel!



DI JOHANN SAUERMAN
qualityaustria Assessor seit 1998

"Dort, wo die externe Assessorensicht auf interne Wahrnehmungen und Überzeugungen trifft, entsteht oft positive Reibungsenergie und es kommt zum aktiven Aufgreifen von Lernchancen."

Werner Schachner

Als Assessor kann ich von jedem Assessment enorm lernen und profitieren - egal wie groß das Unternehmen ist und welches Geschäftsmodell es verfolgt.

Am EFQM Excellence Modell interessierte Organisationen und deren MitarbeiterInnen haben eines gemeinsam: Sie sind allesamt positiv motiviert, ständig an der Weiterentwicklung der eigenen Organisation zu arbeiten.

Neben den Erfahrungen aus der Excellence-Praxis, welche ich aus jedem Assessment mitnehmen kann, sind es vor allem diese positive Stimmung und dieser spürbare Elan, der mir als Assessor besondere Freude bereitet.

Die konsequente Abstimmung der Excellence Aktivitäten mit der Strategie und den strategischen Zielen bereitet den Organisationen auf dem Weg zur Business Excellence die meisten Schwierigkeiten. Wenn ich in derselben Organisation wiederholt Assessments durchführe, so bin ich immer wieder erstaunt, wie eindeutig und wirkungsvoll es ihnen gelingt, sich in der Ausrichtung ihrer Business Excellence Bemühungen an ihrer Strategie zu verbessern.



DR. WERNER SCHACHNER
qualityaustria Assessor seit 2005

"Unternehmen diskutieren mit den AssessorInnen auch über ihre Schwächen – mit einer Offenheit und Ehrlichkeit, die mehr als bewundernswert ist."

Silvia Schaffner

Zu einem erfolgreichen Assessment gehört auch das gemeinsame Feiern mit "meinen" Bewerbern bei der Staatspreisverleihung.

Die größte Freude bereitet mir das Abschlussgespräch nach einem gelungenen Assessment. Wenn von Bewerberseite bereits am selben Tag der sofortige Nutzen erkannt wird und Aufbruchsstimmung hin zu weiterer Verbesserung spürbar wird.

Besonders freut mich auch das Wiedersehen und das gemeinsame Feiern mit „meinen“ Bewerbern bei der Staatspreisverleihung.

Ganz gleich welcher „Kategorie“, Branche oder Größe eine Unternehmung angehört, das Excellence Modell ist der gemeinsame Nenner - oder wenn man so will eine gemeinsame Sprache für exzellente Unternehmen, oder jene, die es werden wollen.



MAG.(FH) SILVIA SCHAFFNER
qualityaustria Assessorin seit 2015

"Die größte Freude bereitet mir das Abschlussgespräch. Wenn vom Bewerber bereits am selben Tag der sofortige Nutzen erkannt wird und Aufbruchsstimmung hin zu weiterer Verbesserung spürbar wird."

Hubert Scholl

Die Arbeit als Assessor ist jedes Mal eine Herausforderung – das zu bewertende Unternehmen ganzheitlich zu erfassen und zu verstehen.

In der Folge kommen durch den Site Visit gemeinsam mit den AssessorenkollegInnen und dem Unternehmen immer wieder neue Aspekte und Erkenntnisse auf. Dieser Wissenszugewinn erzeugt bei allen Involvierten eine noch positivere Einstellung zum Total Quality Managementansatz.

Die positive Grundstimmung lässt sich auch am sehr hohen Grad des Interesses am Feedbackreport ablesen. Dies bestärkt wiederum die Assessoren bei ihrem Engagement für diese sinnstiftende Tätigkeit.

Bei einem der durchgeführten Assessments stellte sich heraus, dass die wirtschaftliche Situation des Unternehmens aufgrund externer und nicht beeinflussbarer Rahmenbedingungen sehr stark negativ beeinflusst wurde. Durch die klar erkennbare, durchgängige und konsequente Ausrichtung am EFQM Excellence Modell gelang es den Führungskräften, die Loyalität der Mitarbeitenden zu erhalten bzw. sogar zu steigern und in der Folge das erfolgreiche Weiterbestehen des Unternehmens zu sichern.



**PROF.(FH) MAG. DR. HUBERT
SCHOLL**

qualityaustria Assessor seit 1995

**"Es ist eine
Herausforderung, das zu
bewertende Unternehmen
ganzheitlich zu erfassen
und zu verstehen."**

Brunhilde Schram

Die Beschäftigung mit dem EFQM Modell und bei einem Staatspreis-Assessment mit dabei zu sein, ermöglichten es mir, die unendliche Leichtigkeit, Komplexität zu reduzieren, kennenzulernen.

Seit vielen Jahren bin ich als Assessorin für Nachhaltigkeits- und CSR Assessments tätig. Die Beschäftigung mit dem EFQM Modell und die Möglichkeit, bei einem Staatspreis-Assessment dabei zu sein, ermöglichten es mir, die unendliche Leichtigkeit, Komplexität zu reduzieren, kennen zu lernen. Und das on Top mit Freude und Spaß gemeinsam mit dem Kunden. Die interdisziplinäre Herangehensweise, die Verknüpfung der unterschiedlichen Inhalte zu neuen sinngebenden Erkenntnissen, die Menschen und Unternehmen voranbringen, machen mir am meisten Freude.

Die spannendsten Erkenntnisse und Beobachtungen waren, wie begeistert Menschen sich weiterentwickeln, wenn sie den Fokus auf Entwicklung haben, wenn ihnen dabei ein Orientierungsrahmen zur Verfügung steht und sie den Fortschritt messbar verfolgen können, Wechselwirkungen und die Folgen Ihres Tun und Handelns werden erkennbar.



BRUNHILDE SCHRAM, MAS, MBA
qualityaustria Assessorin seit 2008

"Menschen entwickeln sich begeistert weiter, wenn sie den Fortschritt messbar verfolgen können und Wechselwirkungen sowie Folgen ihres Handelns erkennbar werden."

Agnes Steinberger

Ich hätte nie gedacht, dass es mit dem EFQM Modell möglich ist, derartige Schlüsse in so kurzer Zeit (mit relativ wenig detaillierter Information) als Außenstehende ziehen zu können.

Ich begrüße es immer wieder, neue Unternehmen – auch branchenfremde – kennen zu lernen, die Denkmodelle der Verantwortlichen, das Funktionieren der Organisation, das Engagement der Personen. Den gemeinsamen Austausch im Assessorienteam möchte ich keinesfalls missen. Ich kehre von den Assessments immer wieder mit neuen Erkenntnissen und neuen Blickwinkeln zurück. Für mich ist es wichtig, dass ich mich bewusst auf diese intensiven Tage einlasse.

Ich hatte ein richtiges AHA Erlebnis, als ich zu Beginn meiner Assessorinnentätigkeit feststellte, dass es mit Hilfe des EFQM Modells – den Befähigern und damit verbundenen Ergebnissen – in kurzer Zeit möglich ist, durch die Bewertung auf Basis der RADAR Logik zu erkennen, wie die großen Regelkreise in einem Unternehmen funktionieren. Ebenso ist es sehr spannend, daraus die Wirkung des Unternehmens auf die Gesellschaft und die Mitarbeitenden in der Diskussion ableiten zu können. Dadurch kann sehr schnell erkannt werden, wie klar die Vision, die Ziele und die Strategie durchdacht sind und gelebt werden.



DI AGNES STEINBERGER
qualityaustria Assessorin seit 2010

"Es macht mir viel Spaß, in sehr kurzer Zeit ganz tief in ein Unternehmen einzutauchen. Ich lasse mich gerne von der Unternehmenskultur „inhalieren“."

Gerald Stoiser

Assessoren bekommen einen tiefen Einblick in hervorragende Unternehmen, der viele Anregungen zu Verbesserungen im eigenen Umfeld liefert.

An meiner Arbeit als Assessor macht mir besonders Freude: Ein tiefer Einblick in hervorragende Unternehmen, der viele Anregungen zu Verbesserungen im eigenen Umfeld liefert. Die spannende und motivierte Zusammenarbeit mit Assessorenkollegen und -kolleginnen mit dem gemeinsamen Ziel, dem Bewerber ein fundiertes und wertvolles Feedback zu geben. Und natürlich die aufrichtige Dankbarkeit der besuchten Unternehmen für die kompetente Unterstützung bei der Weiterentwicklung in Richtung Exzellenz.

Alle kochen mit Wasser – auch die exzellentesten Unternehmen haben mit alltäglichen Stolpersteinen zu tun, die sie jedoch mit konsequentem Blick auf die RADAR-Logik leichter überwinden können. Überraschend ist es auch, dass durch den Fremdblick des Assessorenteams sogar bei perfekten Unternehmen Verbesserungspotenziale zu entdecken sind.



MAG. GERALD STOISER
qualityaustria Assessor seit 2003

"Alle kochen mit Wasser. Auch die exzellentesten Unternehmen haben mit alltäglichen Stolpersteinen zu tun, die sie jedoch mit konsequentem Blick auf die RADAR-Logik leichter überwinden können."

Harald Strommer

Ich teile in jedem Assessment wertvolle Erfahrungen mit dem Bewerber. Es ist ein besonderer Moment, wenn wir als Assesorenteam ein "gutes" Assessment durchgeführt haben.

Seit vielen Jahren bin ich Lead Assessor im Rahmen des Staatspreises und Trainer zum Thema EFQM. Der positive Zugang im Rahmen eines Assessments kann Vertrauen im Unternehmen schaffen, stärken und ausbauen, sowie große Potenziale entfalten. Ein Assessment ist "gut", wenn sich meine AssessorInnen begleitet und wohl gefühlt haben und ihre Erfahrungen und Stärken einbringen konnten. Aber vor allem auch dann, wenn der Kunde, unabhängig von der Punktebewertung, die Stärken und Potenziale annehmen und wertschätzen kann.

In jedem guten Assessment ist mindestens ein neuer Aspekt vorhanden. Auch MitarbeiterInnen, die keinen tieferen Einblick in Managementmodelle und das Thema EFQM besitzen, sprechen mit viel Motivation und Überzeugung über ihre Arbeit, beantworten Fragen, reagieren auf Anregungen und denken intuitiv in Regelkreisen. Wenn der Bewerber die eigene Strategie allen Interessengruppen verständlich näherbringen kann, ist der Weg in Richtung Excellence frei. Unternehmen, die sich mit der Kultur, dem „Why“ und dem „Who“ intensiv auseinandersetzen, sind ganzheitlich erfolgreich.



DI HARALD STROMMER
qualityaustria Assessor seit 2008

"Es ist immer wieder spannend, HospitantInnen an das EFQM Modell in der Praxis heranzuführen, mit einer Bewertung zu konfrontieren und dadurch den tatsächlichen Benefit im Arbeiten mit dem Modell aufzuzeigen."

Elisabeth Täubl

Ich sehe jedes Assessment als eine Bereicherung zu meinem beruflichen Alltag, sowohl fachlich als auch persönlich.

So wie die meisten Assessorinnen und Assessoren übe ich diese Tätigkeit nebenberuflich aus. Besonders wertvoll waren dabei für mich die vielen interessanten Gespräche, die ich in den vergangenen 10 Jahren geführt habe und die Menschen, die ich dabei kennen lernen durfte. Es ist immer ein schönes Gefühl, wenn bereits im Abschlussgespräch erkennbar ist, dass das Feedback des Assessorenteams von der Unternehmensleitung als wertvoller Beitrag für die Weiterentwicklung der Organisation gesehen wird. Die Unternehmen, die ich als Assessorin und auch Teamleiterin bewertet habe, kommen aus unterschiedlichen Branchen und haben verschiedene Unternehmensgrößen.

Das Modell war nur dann für alle in gleichem Maße erfolgreich anwendbar, wenn primär die Führungskräfte eine hohe Einsatzbereitschaft und das erforderliche Systemverständnis mitgebracht haben. Die spannendste Erkenntnis für mich ist daher, dass trotz einer Aufspaltung der Inhalte auf zahlreiche Teilkriterien und intensiver Beschäftigung mit Kennzahlen und deren Vergleiche, auch in diesem Modell der Erfolg wesentlich vom Faktor Mensch bestimmt wird.



MAG. DR. ELISABETH TÄUBL
qualityaustria Assessorin seit 2007

**"Auch im EFQM
Excellence Modell wird
der Erfolg wesentlich vom
Faktor Mensch bestimmt."**

Regina Täubl

In exzellenten Unternehmen ist die gemeinsame Überzeugung von der Sache, die Motivation und Begeisterung auch für Assessoren spürbar.

Die Möglichkeit, als Assessorin am Staatspreisverfahren mitzuwirken ist aus mehreren Gründen für mich persönlich bereichernd. Auf den Blick hinter die Kulissen Österreichs bester Unternehmen, die Zusammenarbeit mit anderen Assessoren aus unterschiedlichsten Branchen und die vielen interessanten Persönlichkeiten aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen kennenzulernen, freue ich mich jedes Jahr aufs Neue.

Unternehmensqualität beschränkt sich nicht auf eine Branche, Region, Abteilung oder Führungskraft. In exzellenten Unternehmen ist die gemeinsame Überzeugung von der Sache, die Motivation und Begeisterung allgegenwärtig spürbar – auch für einen Außenstehenden. Messbare Ergebnisse und die Verbesserung von Unternehmenskennzahlen erscheinen teilweise schon fast als Nebenprodukt.



DI REGINA TÄUBL
qualityaustria Assessorin seit 2015

"Auf den Blick hinter die Kulissen Österreichs bester Unternehmen und die Zusammenarbeit mit Assessoren aus unterschiedlichsten Branchen, freue ich mich jedes Jahr aufs Neue."

Franz-Peter Walder

Aus der Begleitung vieler Organisationen über mehrere Jahre – und dies seit bald 25 Jahren – ist für mich klar, dass Assessment wirkt.

Für mich ist faszinierend, dass dank der durchdachten Methodologie in wenigen Stunden konkrete Vorschläge zu konkreten Potenzialen gestaltbar sind. Mich begeistert, wenn Führungskräfte in Organisationen diese Vorschläge aufgreifen und Weiterentwicklung umsetzen – dann wirkt das Assessment nachhaltig, obwohl nur an wenigen Tagen im Jahr präsent.

Sehr interessant finde ich, dass mit klugen Fragen im Assessment die Führungskräfte in Organisationen „verführbar“ sind, über das Tagesgeschäft hinausgehend über langfristig wirkende Hebel und deren Aufgreifen nachzudenken. Natürlich kann man in Assessments nicht alle tiefgehenden Details finden, aber in den vielen Jahren hatte ich noch kein Assessment, in dem nicht mindestens fünf konkrete Potenziale erkannt wurden.



DR. FRANZ-PETER WALDER
qualityaustria Assessor seit 1996

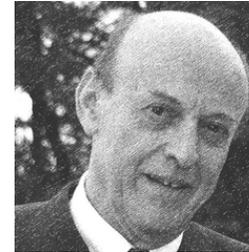
"Ganz einfach: die Aufwand/Nutzen-Relation der Assessments ist außergewöhnlich gut – und bei konsequenter Umsetzung der Potenziale sind die konkreten wirtschaftlichen Ergebnisse innerhalb weniger Perioden klar messbar."

Gerhard Wirth

Die Beteiligten sind interessiert an dem Feedback und wollen Potenziale heben. Diese Einstellung macht die Arbeit als Assessor so interessant.

Manchmal stoßen verordneten Chance-Projekte auf Skepsis und Ablehnung. Bei den Assessments zum Staatspreis ist das anders – die Mitarbeiter sind meist hoch motiviert und mit Begeisterung bei der Sache. Es scheint so zu sein, dass Organisationen, die sich mit der Frage umfassender Unternehmensqualität beschäftigen, eine positive Stimmung bei den Mitarbeitern erzeugen. Die Beteiligten sind interessiert an dem Feedback des Assessoren Teams und wollen Potenziale heben. Diese Einstellung macht die Arbeit als Assessor so interessant und spannend.

Durch das EFQM-Modell haben wir Assessoren ein Werkzeug zur Verfügung, das sowohl grössen- wie auch branchenneutral für unterschiedliche Organisationen genutzt werden kann. So können wir sehr strukturiert die bewerbenden Organisationen wie aus der Vogelperspektive betrachten. Ich habe bei den bisher durchgeführten Assessments überwiegend die Erfahrung gemacht, dass dieses strukturierte Vorgehen im Sinne des Modells insbesondere bei der Definition der Potenziale kaum Widersprüche oder Rückfragen seitens der Bewerber erzeugt. Das Modell sorgt somit auch für eine „Debattensicherheit“ des Assessorenteams.



MAG. DR. GERHARD WIRTH, MBA
qualityaustria Assessor seit 2010

"Großes Interesse am Feedback macht die Arbeit so spannend."

Über den Staatspreis Unternehmensqualität



Der Staatspreis Unternehmensqualität ist DIE offizielle Auszeichnung für ganzheitliche Spitzenleistungen der besten Unternehmen Österreichs. Er prämiert die besonders erfolgreiche Umsetzung von Excellence-Prinzipien und die damit erzielten Ergebnisse. Der Staatspreis wird seit 1996 vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort in Zusammenarbeit mit der Quality Austria vergeben.

Wer entscheidet und bewertet?

Jedes teilnehmende Unternehmen wird von einem Team aus Praxis- und Fachexperten (Assessorenteam) bewertet. Die Bewertung erfolgt auf Basis des unabhängigen und international renommierten EFQM Excellence Modells.

Die Qualität von jedem teilnehmenden Unternehmen wird gesteigert. Auf Basis des EFQM Excellence Modells werden die Stärken und Potenziale identifiziert und das Excellence-Niveau wird hervorgehoben. Eine unabhängige Jury mit Vertretern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Medien entscheidet über die Auszeichnungen der besten Organisationen.

*Erfolge feiern – Menschen
begeistern – Zukunft mutig
gestalten – Ziele erreichen –
mit den Besten messen.*

Nähere Informationen finden Sie auf
www.staatspreis.com/staatspreis/Assessoren

Oder Sie melden sich einfach bei uns:

Mag. (FH) Michaela Drascher, MA
Operationsmanagement Unternehmensqualität (EFQM)
E-Mail: michaela.drascher@qualityaustria.com
Tel.: (+43 1) 274 87 47-125

Mag. Nicole Mayer, MSc
Business Development Unternehmensqualität (EFQM)
E-Mail: nicole.mayer@qualityaustria.com
Tel.: (+43 1) 274 87 47-120

www.facebook.com/unternehmensqualitaet

https://twitter.com/StP_UQ

www.linkedin.com/company/staatspreis-unternehmensqualitaet/

www.staatspreis.com/blog/

Wenn Sie dieses E-Book
inspiriert hat, teilen Sie
es bitte mit anderen
qualitätsbewussten
Menschen!

Danke!



www.staatspreis.com

