



**Всероссийская организация качества
Национальная партнерская организация EFQM в России**


Recognised by EFQM

Признание EFQM

Модель EFQM (версия 2020)

**Информационная брошюра
в помощь Заявителям**



Содержание

На кого рассчитан процесс «Признание EFQM?»	3
Обзор процесса «Признание EFQM»	3
Фаза 1: Подготовьте вашу заявку	3
Фаза 2: Контакты с командой ассессоров на этапе подготовки визита	4
Фаза 3: Визит в организацию	4
Правила гостеприимства	5
Фаза 4: Получите обратный отчет	5
Фаза 5: Поделитесь с другими и примите поздравления с успехом	5
Полезные советы	6
Другая важная информация	6
Стоимость оценки «Признание EFQM»	6
Другие расходы, связанные с оценкой	6
Процесс оценки – Взгляд с позиций ассессора	7
Фаза 1: Индивидуальная работа ассессоров перед визитом	7
Фаза 2: Консолидация и разъяснение	7
Фаза 3: Подготовка визита	7
Фаза 4: Проведение визита	7
Фаза 5: Консолидация в команде, подготовка обратного отчета и бальная оценка	7

На кого рассчитан процесс «Признание EFQM?»

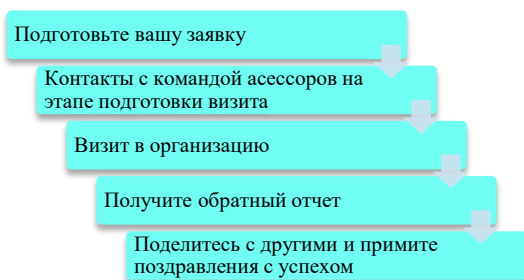
Любая организация или ее отдельная бизнес-единица может подать заявку в любое время, независимо от их расположения, размера или сектора экономики.

Типичный профиль организации-Заявителя:

- определена ясная цель, видение и стратегия;
- знает, кто является заинтересованными сторонами в ее экосистеме и полностью взаимодействует с теми из них, которые являются ключевыми для ее успеха;
- обеспечивает уровень производительности, необходимый для успеха сегодня, и в то же время проводит необходимые улучшения и трансформацию организации, которые являются ключевыми для её успеха в будущем;
- демонстрирует улучшение наиболее важных результатов за последнее время.

Обзор процесса «Признание EFQM»

Оценка «Признание EFQM» может быть проведена в любое наиболее подходящее для вашей организации время.



Фаза 1: Подготовьте вашу заявку

Подготовка и обсуждение внутри организации плана вашего проекта, а также связанных с ним затрат и выгоды, помогут вам принять решение о проведении оценки.

После того, как вы приняли решение об оценке, вам необходимо отправить подписанную заявку и начать подготовку Руководства по менеджменту. Вам также необходимо согласовать с НПО EFQM предпочтительные даты посещения организации.

Вам необходимо подать заявку не позднее 4 недель

до визита, чтобы дать возможность команде ассессоров успешно подготовиться к оценке.

Создайте заявку – Руководство по менеджменту

Перед оценкой Руководство по менеджменту размещается на цифровой платформе База Оценки EFQM, используя инструмент для оценки Улучшенную Бизнес Матрицу EFQM.

Пожалуйста, поинтересуйтесь в НПО EFQM для получения дополнительной информации об этой Базе Оценки.

Как только дата визита будет согласована, НПО EFQM формирует команду ассессоров по оценке. Перед утверждением состава команды НПО EFQM отправит вам список ассессоров, чтобы вы могли проверить, есть ли конфликт интересов между вами и любым из ассессоров.

Например, может возникнуть конфликт интересов, когда ассессор лично связан с вашей организацией в качестве ключевого клиента или поставщика, или работал в вашей организации в прошлом.

После того, как и заявитель, и ассессоры подтвердят отсутствие конфликта интересов, а ассессоры подпишут кодекс поведения и соглашение о конфиденциальности, то НПО EFQM сообщит вам контакты для связи с командой ассессоров.

Фаза 2: Контакты с командой ассессоров на этапе подготовки визита

НПО EFQM представит вам команду ассессоров по электронной почте. После этого вы уже можете сами связаться с командой. Число членов команды будет зависеть от размера и сложности вашей организации, но обычно это команда из 3-4 ассессоров.

На этом этапе вашим основным контактным лицом будет лидер команды ассессоров. Он / она представит себя и, возможно, попросит вас передать дополнительную информацию, чтобы дополнить или уточнить некоторые аспекты представленного вами документа.

Подготовка к визиту будет проходить дистанционно, и ассессоры будут работать с вами через конференцсвязь и электронную почту.

В это время вы будете поддерживать постоянные контакты с ассессорами, чтобы вместе разработать наиболее подходящую программу визита, включая:

- График встреч, программу, логистику,
- Данные, которые будут представлены команде во время визита,
- Основные контакты и важнейшие даты и т.д.

Пожалуйста, держите НПО EFQM в курсе любых проблем или вопросов.

Фаза 3: Визит в организацию

Визит в организацию обычно занимает 3-4 дня. В течение этого времени сотрудники всех уровней в вашей организации взаимодействуют с ассессорами (интервью, презентации, общение и т.д.). Деятельность вашей организации будет оцениваться по модели EFQM с использованием логики RADAR для обследования и балльной оценки.

Визит должен проходить в открытой и конструктивной атмосфере, это важный момент для формирования впечатлений ассессоров, а также вы предоставляете им соответствующую информацию и примеры.

- Команда ассессоров обычно прибывает во второй половине дня или вечером за день до начала визита и занимается подготовкой визита.
- Визит начинается с общего собрания команды экспертов с представителями вашей организации, которым открывается визит. Во время этой встречи команда ассессоров будет представлена, пояснит план и программу своей работы, поделится с вами своими ожиданиями относительно визита в организацию. Ассессоры также попросят представиться вас, провести короткую презентацию о вашей организации и поделиться своими ожиданиями на неделю. Эта встреча - ключ к началу визита, который должен проходить в открытой и искренней атмосфере.
- После вступительного собрания и в течение следующих дней команда ассессоров будет проводить интервью с разными людьми в вашей организации и фокус-группы. Пожалуйста, заранее обсудите программу работы с лидером команды и убедитесь, что все люди, вовлеченные в процесс оценки, будут готовы для проведения интервью согласно графику.
- В конце каждого из дней работы комиссии вы проведете совещания по итогам работы за день с лидером команды (и / или некоторыми ее членами, если это необходимо). Во время этих встреч и лидер команды ассессоров, и вы обменяетесь впечатлениями об итогах прошедшего дня и о ходе визита в целом. Очень важно проводить это совещание ежедневно и быть открытым и доступными, поскольку именно это говорит о том, идет ли оценка хорошо, или же необходимо предпринять какие-либо корректирующие действия. Любая проблема должна быть рассмотрена во время этих встреч.
- По окончании визита ассессоры проведут совещание по достижению консенсуса, выполнят балльную оценку и подготовят проект обратного отчета. Также они будут готовиться к заключительному собранию в последний день визита.
- Команда будет использовать модель EFQM и логику RADAR для достижения консенсуса и согласования результатов изучения вашей организации, сосредоточив своих внимание на ключевых стратегических задачах и целях.
- Во время заключительного собрания команда ассессоров поделится с вами своими впечатлениями на уровне всей организации и расскажет о некоторых сильных сторонах и областях для улучшения. Обращаем ваше внимание, что достигнутый вами уровень признания не сообщается на этом собрании. Вы получите эту информацию от НПО EFQM вскоре после окончания визита.

Правила гостеприимства

Мы высоко ценим то, что Заявители принимают ассессоров как можно лучше и относятся к ним с уважением. Мы также ожидаем, что команда ассессоров будет вести себя таким же образом.

Обычной практикой является встреча ассессоров в аэропорту (или дать им ясные указания о том, как, например, им приехать в отель вечером перед первым днем визита).

Также часто команда ассессоров приглашается на ужин в первый день визита, но это не является обязательным. Мы получили отклики о том, что это способствует расширению сотрудничества и установлению простых и неформальных контактов между командой ассессоров и представителями организации. Обращаем ваше внимание, что было бы лучше именно в этот день обсудить с командой ассессоров программу визита, поскольку в следующие дни команда ассессоров будет очень загружена. Если ассесоры согласны и у вас есть на это время, то вы также можете пригласить их небольшую экскурсию по городу.

Предлагаемые ассесорам подарки или сувениры не должны иметь материальной ценности. Мы хотим, чтобы заявитель относился к ассесорам в соответствии с обычной деловой практикой, а не как к VIP-персонам. Не планируйте никаких мероприятий для ассессоров без их согласия, так как у них высокая нагрузка и поэтому отдых для них также очень важен.

Фаза 4: Получите обратный отчет

После визита команда ассессоров пишет обратный отчет и отправляет его в НПО EFQM. Специалисты НПО EFQM знакомятся с ним, проверяя его соответствие формальным требованиям, и тому, что результаты оценки отражают мнение ассессоров.

Мы направим вам письмо с поздравлением, включая:

- результат оценки;
- логотипы, которые вы можете использовать для рекламных целей;
- сертификат;
- ссылку на онлайн-опрос удовлетворенности (пожалуйста, заполните его, так как мы используем ваши комментарии для улучшения процесса оценки);
- обратный отчет, который состоит из:
 - резюме для топ-менеджеров;
 - подробный обратный отчет по 7 критериям с сильными сторонами и возможностями для улучшения вашей организации (деятельность оценивается по модели EFQM с использованием логики RADAR для качественной и количественной оценки)

Фаза 5: Поделитесь с другими и примите поздравления с успехом

Признание EFQM: 3 звезды	• когда оценка от 301 до 400 баллов
Признание EFQM: 4 звезды	• когда оценка от 401 до 500 баллов
Признание EFQM: 5 звезд	• когда оценка от 501 до 600 баллов
Признание EFQM: 6 звезд	• когда оценка от 601 до 700 баллов*
Признание EFQM: 7 звезд	• когда оценка выше 701 балла*

Примечание. * Уровни оценок финалистов Global EFQM Award.

Организация получит признание по числу звезд в соответствии с достигнутым уровнем оценки. EFQM напишет о ваших достижениях письмо и внесет вашу организацию в информационную базу на сайте EFQM для организаций, получивших признание.

Полезные советы

Фаза	Делать	Не делать
Подготовка к визиту	Подготовьтесь к визиту заранее; постоянно контактируйте с лидером команды по оценке.	Не ждите последнего момента, чтобы заняться подготовкой визита, и согласуйте программу встреч со всеми вовлеченными людьми.
Подготовка к визиту	Проинформируйте ваш персонал об оценке EFQM и как будет проходить визит ассессоров.	Не ожидайте, что персонал будет знаком с порядком проведения оценки EFQM, если она проводится у вас впервые.
Визит	Убедитесь, что у вас есть все соответствующие дополнительные материалы, которые должны быть доступны во время интервью. Интервью на рабочем месте означает, что персонал могут попросить пояснить необходимую информацию во время собеседования.	Напечатайте все материалы и оставьте их в комнате, выделенной ассессорам. Ассессоры могут запросить дополнительные материалы, которые им потребуются во время интервью.
Визит	Вы можете предложить команде присоединиться к вам на ужин <u>на один вечер</u> во время оценки.	Не забывайте, что команде ассессоров требуется время как на интервью, так и вечером для обсуждения результатов оценки.
Визит (Повторные встречи)	Обращайтесь к лидеру команды ассессоров (или в НПО EFQM) при необходимости повторных встреч один на один или в любой другой форме.	Не ждите, пока закончится визит, так как это может быть слишком поздно, и не стоит недооценивать значение повторных встреч один на один.
Визит (заключительное собрание)	Ожидайте от команды ассессоров во время заключительного собрания в конце визита только результатов на уровне вашей организации.	Не ожидайте получить бальную оценку или потенциальные результаты оценки.

Другая важная информация

Стоимость оценки «Признание EFQM»

Стоимость оценки «Признание EFQM» определяется НПО EFQM и зависит от размеров и сложности организации.

Другие расходы, связанные с оценкой

Кроме стоимости за проведение оценки, существуют и другие расходы, связанные с процессом оценки:

- **Проезд и проживание Команды ассессоров во время визита:** Ваша организация должна компенсировать расходы на проезд и проживание ассессоров во время визита. Нет каких-либо правил относительно категории отеля, но, пожалуйста, не забудьте разместить всех ассессоров в одном отеле. Стандартом является проезд эконом-классом для авиарейсов и других видов транспорта. Для рейсов длительностью более 6 часов рекомендуется бизнес-класс. Эти расходы организация может оплатить сама или они могут быть учтены в договоре на проведение оценки.
- **Другие возможные расходы:** печать рабочих материалов, переводы или приглашение переводчиков (если это необходимо), транспортные и другие расходы во время визита берет на себя Заявитель.

Процесс оценки – Взгляд с позиций ассессора

Все ассессоры, обученные проведению оценки по модели EFQM. Они обычно работают в команде из 3 – 4 ассессоров (в зависимости от размера и сложности вашей организации).

Различные фазы оценки с точки зрения ассессора кратко пояснены ниже:

Индивидуальная работа ассессоров перед визитом

Консолидация и разъяснение

Подготовка визита

Проведение визита

**Консолидация в команде, подготовка обратного отчета и
бальная оценка**

Фаза 1: Индивидуальная работа ассессоров перед визитом

Ассессор после официального подтверждения участия в работе команде по оценке от НПО EFQM внимательно изучит документы по вашей заявке. Используя полученное от Руководство по менеджменту организации в качестве основного документа, каждый ассессор выполняет свою работу, начиная со стратегических тем вашей организации.

Фаза 2: Консолидация и разъяснение

После изучения Руководства команда консолидирует итоги предварительной работы и начинает действовать как команда. Лидер команды связывается с вами, чтобы получить разъяснения и убедиться, что вся команда поняла экосистему, стратегию, цели и контекст вашей организации.

Фаза 3: Подготовка визита

На следующем этапе команда ассессоров начинает подготовку и планирование визита. Они также обсуждают основные детали логистики визита с вами. Лидер команды ассессоров распределяет ответственность за критерии между ассессорами, и они начинают готовить встречи по своим критериям во время визита. В оставшееся время до визита ассессоры проводят дискуссии в команде, используя телеконференции и электронную почту.

Фаза 4: Проведение визита

Как упоминалось ранее, ассессоры посещают ваши подразделения, чтобы провести интервью во время визита. В эти дни они будут встречаться с разными людьми разного уровня в вашей организации.

Фаза 5: Консолидация в команде, подготовка обратного отчета и бальная оценка

Во время различных интервью и фокус-групп, ассессоры будут вести свои записи и делиться ими с другими членами команды. Как только интервью закончатся, команда соберётся вместе и консолидирует свои результаты. Они подготовят проект обратного отчета и оценят вашу организацию по логике RADAR. После визита они подготовят окончательную версию обратного отчета и отправят его в НПО EFQM.

