



Всероссийская организация качества
Национальная партнерская организация EFQM в
России



Qualified by EFQM
2020

Квалификация EFQM

Модель EFQM (версия 2020)

Информационная брошюра
в помощь Заявителям



Для кого предназначен уровень «Квалификация EFQM»

Любая организация или ее подразделение может подать заявку на этот уровень EFQM в любое время, независимо от их местоположения, размера или сектора экономики. Уровень «Квалификация EFQM» предназначен для организаций, которые только знакомятся с моделью EFQM и хотят получить быстрый диагностику своей стратегии, методов управления и общей производительности.

Обзор процесса «Квалификация EFQM»

Оценка на уровень «Квалификация EFQM» может быть проведена в любое удобное для вашей организации время.



Этап 1: Ключевая информация о вашей организации

На этапе подготовки ключевой информации о вашей организации обычно принимается окончательное решение об участии в данном процессе. Подготовка и внутреннее обсуждение первого варианта плана проекта и оценка связанных с ним затрат и пользы от участия помогут вам принять окончательное решение.

После того, как вы приняли решение подать заявку на получение квалификации EFQM, вам необходимо отправить подписанную заявку в НПО EFQM ¹ и начать подготовку документа, представляющего вашу организацию (обычно носит название Руководства по менеджменту или отчета по самооценке). Вам также необходимо сообщить в НПО EFQM о предпочтительной дате визита в вашу организацию.

Перед оценкой вы должны ввести документ, представляющий вашу организацию в электронную Базу Оценки EFQM (AssessBase), чтобы команда ассессоров могла подготовиться к проведению оценки.

Подготовка документа о представлении организации

Документ создается на цифровой платформе Базы Оценки EFQM (AssessBase), используя Бизнес Матрицу EFQM. Пожалуйста, поинтересуйтесь в НПО EFQM для получения дополнительной информации об этой Базе Оценки.

¹ НПО EFQM в России – ВСЕРОССИЙСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА (ВОК)

Как только дата визита в вашу организацию будет определена, НПО EFQM назначит двух ассессоров для проведения оценки на месте. Перед утверждением ассессоров НПО EFQM отправит вам их список, 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.

Этап 2: Подготовка к визиту в организацию

НПО EFQM представит вам команду ассессоров по электронной почте, после чего вы сможете установить с ними контакты.

На этом этапе команда ассессоров представится вам и может запросить предоставить вспомогательную информацию, дополняющую или уточняющую некоторые аспекты информации об организации.

Подготовка к визиту в вашу организацию проводится дистанционно, и ассессоры будут работать с вами через конференцсвязь и электронную почту.

В этот период вы будете поддерживать постоянные контакты с ассессорами, чтобы вместе составить оптимальный план визита в вашу организацию, 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.

Этап 3: Визит в организацию

Визит в организации обычно проводится в течение одного или для больших организаций - полутора дней. Во время визита ассессоры встречаются с сотрудниками разных подразделений (интервью, презентации, посещение рабочих мест...). Деятельность вашей организации будет оцениваться по модели EFQM с использованием логики RADAR по бальной системе.

Посещение организации проводится в очень открытой и конструктивной атмосфере, это момент истины, когда вы предоставляете ассессорам материальные и нематериальные свидетельства, необходимые для проведения оценки.

Типовая программа визита:

- Команда ассессоров прибывает во второй половине дня / вечером за день до начала посещения организации и готовится к проведению оценки.
- Визит начинается со вступительного совещания группы ассессоров и команды топ-менеджеров организации. Во время этого совещания ассессоры представляются и объясняют порядок проведения визита в организацию и знакомят участников с задачами, стоящими во время встреч в организации. Ассессоры также попросят вас тоже представиться, коротко рассказать о своей организации и поделиться своими ожиданиями от визита. Эта встреча является ключевой перед началом проведения оценки, чтобы обеспечить проведение встреч в открытой и честной атмосфере.
- После вступительного совещания ассессоры проведут интервью с различными людьми в вашей организации, чтобы получить больше информации о вашей деятельности. Поскольку вы заранее обсудили с ассессорами повестку дня, то, пожалуйста, убедитесь, что все участники встреч доступны для проведения с ними интервью.
- После проведения встреч ассессоры проведут совещание по достижению консенсуса, оценят вашу организацию и подготовятся к заключительному совещанию: Команда использует модель EFQM и логику RADAR, чтобы прийти к консенсусу и согласовать результаты оценки вашей организации, сосредоточив внимание на ваших ключевых стратегических вызовах и целях.
- Во время заключительного собрания группа ассессоров поделится с вами своими выводами и представит вам некоторые сильные стороны и возможности для улучшения вашей организации в отношении критериев «Целеполагания», «Действий» и «Результатов» Модели EFQM. Обратите внимание, что результаты балльной оценки не предоставляются на заключительном совещании. Вы получите эту информацию от НПО EFQM вскоре после завершения посещения вашей организации, вместе с отчетом обратной связи, подготовленным ассессорами.

Примерная программа 1-дневного визита

	Ассессор 1	Ассессор 2
09:00-10:30	Вступительное собрание Цель, Видение и Стратегия (руководящий состав)	
10:30-11:00	Перерыв/Формирование консолидированного мнения ассессоров	
11:00-12:00	Вовлечение заинтересованных сторон	Организационная культура и Лидерство
12:00-13:00	Перерыв на обед	
13:00-14:00	Создание Устойчивой ценности	Управление результативностью и трансформацией
14:00-14:30	Перерыв/Формирование консолидированного мнения ассессоров	

14:30-15:30	Результаты восприятия	Результаты деятельности
15:30-16:30	Консолидированное мнение ассессоров/ Подготовка обратного отчета	
16:30-17:00	Заключительное собрание	

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 ассессоры согласны и у вас есть на это время, то вы также можете предложить им небольшую экскурсию по городу.

Предлагаемые ассессорам подарки или сувениры не должны иметь материальной ценности. Мы хотим, чтобы заявитель относился к ассессорам 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.

Этап 4: Получение обратной связи и признание

После посещения организации группа ассессоров составляет письменный отчет обратной связи в базе данных AssessBase и отправляет его в EFQM. EFQM затем проверяет его на соответствие имеющихся материалов и выставленной оценке.

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).

НПО EFQM сообщит вам о результатах оценки и передаст вам отчет ассессоров. После его детального изучения вы можете приступить к управлению изменениями и разрабатывать программу непрерывного улучшения.

Полезные советы

Этап	Делать	Не делать
Подготовка к визиту	Заблаговременно подготовьтесь к визиту, находясь в постоянном контакте с командой ассессоров.	Не откладывайте подготовку к визиту и ознакомление с оценкой всех участников этого процесса.
Подготовка к визиту	Проинформируйте своих сотрудников о том, как проводится оценка EFQM, включая посещение организации.	Не ожидайте, от своих сотрудников знания порядка проведения оценки EFQM, если они участвуют в ней впервые.
Визит организацию	Убедитесь, что у вас есть соответствующие материалы, которые могут помочь вашему персоналу при проведении интервью. При собеседовании на рабочем месте вся необходимая информация может быть представлена непосредственно во время посещения.	Не печатайте все материалы и не оставляйте их в комнате для ассессоров; они сами спросят, с чем им нужно ознакомиться во время интервью.
Визит (Заключительное совещание)	Ожидайте получения результатов высокого уровня о вашей организации от ассессоров во время заключительной встречи в конце визита.	Не ожидайте получить бальную оценку и подробный отчет на заключительном совещании. Вы получите ее позже.

Другая важная информация

Оплата за проведение оценки «Квалификация EFQM»

Стоимость организационного взноса за проведение оценки «Квалификация EFQM» зависит от размера и сферы деятельности организации. Пожалуйста, свяжитесь с НПО EFQM, чтобы узнать размер вашего взноса за участие в оценке.

Другие расходы

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.

Стоимость оценки «Признание EFQM»

Стоимость оценки «Квалификация 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 включены в договор о проведении оценки.
- **Другие возможные расходы:** печать материалов, переводы или приглашение переводчиков (если это необходимо), транспортные и другие расходы во время визита берет на себя заявитель.

НПО EFQM в России -Всероссийская Организация Качества (ВОК) АНО «Центр консалтинга и оценки ВОК» 115419, Москва, 2-ой Рощинский проезд, дом 8, стр. 4, оф. 13	Тел +7 (495) 960-20-15 +7 (906) 717-60-61 E-mail: info@cepvok.ru safonov@cepvok.ru
EFQM Avenue des Pléiades, 11 1200 Brussels, Belgium	Тел +32 3 775-3511 E-mail: levels@efqm.org

