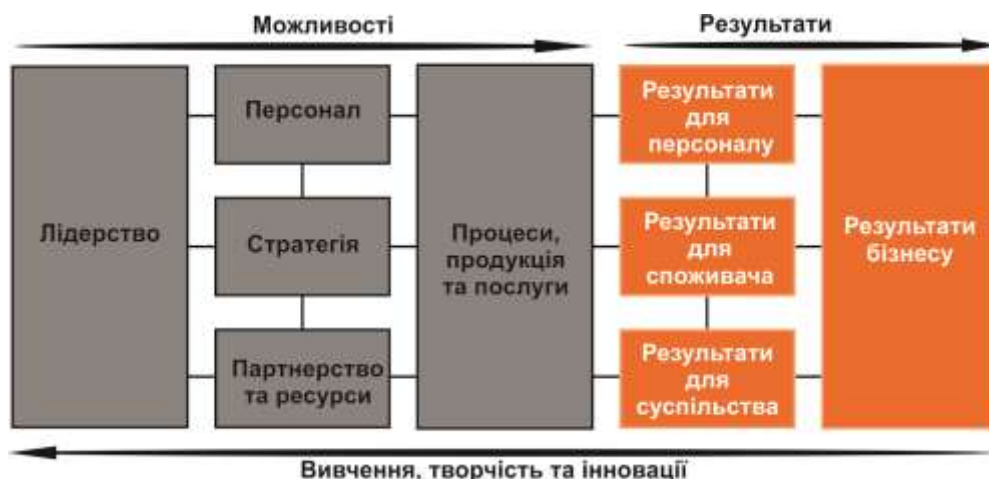


МОДЕЛЬ ДОСКОНАЛОСТІ EFQM

Модель досконалості EFQM детально описує сучасне світове (в першу чергу - європейське) бачення досконалої організації.



EFQM є провідною професійною організацією Європи і світу в області організаційної досконалості. Він об'єднує понад 500 організацій з майже 60 країн, які зацікавлені у створенні, накопиченні, та застосуванні знань з питань організаційної досконалості. Їх об'єднаними зусиллями створено Модель, яка відображає той загальний «ідеал», до якого прагнуть найбільш просунуті організації світу. Вона містить 1000-бальну шкалу, що дозволяє кількісно оцінити досконалість організації щодо цього «ідеалу», порівнювати різні організації між собою. Модель активно застосовують понад 30 тисяч компаній на всій планеті. Порівнюючи себе з «ідеалом», описаним у Моделі, вони краще розуміють власні процеси, визначають сильні та слабкі сторони, розробляють програми удосконалення діяльності.

Модель може застосовуватися для:

- Проведення самоаналізу та самооцінки організації з метою визначення власних сильних і слабких сторін у порівнянні з Моделлю, ініціювання удосконалень для наближення до «ідеалу».
- Організації зовнішніх систем, спрямованих на оцінювання та визнання рівня досконалості організацій (включаючи три вищезазначені схеми).

Модель побудована на тих саме принципах, на яких ми прагнемо побудувати оновлену Україну: творчість, ініціативність, партнерство, порядність, соціальна відповідальність. Тому застосування Моделі вітчизняними підприємствами є внеском у розбудову країни.

Модель складається з трьох складових і описує досконалу організацію з трьох точок зору:

- 8 фундаментальних концепцій досконалості, що описують принципи, яких дотримується в своїй діяльності досконала організація;
- 9 критеріїв і 32 підкритерії, що описують підходи, які застосовує досконала організація і досягнуті нею результати;
- логіка RADAR, що описує, як досконала організація управляє своєю діяльністю.

Такий підхід дозволяє створити дійсно об'ємну і детальну 3D-модель ідеальної організації, яка може слугувати компасом для тих, хто прагне досконалості.

Фундаментальними концепціями, на яких ґрунтується філософія Моделі, є:

- Лідерство через бачення, натхнення та чесність
- Адаптивне управління;
- Використання творчості та інновацій;
- Додавання цінності для споживачів;
- Досягнення успіху через таланти людей;
- Побудова сталого майбутнього;
- Розвиток організаційних можливостей
- Стале досягнення видатних результатів.

Детальна інформація про EFQM та Модель розміщена на сайті EFQM: www.efqm.org.

СХЕМИ ОЦІНЮВАННЯ ЗА МОДЕЛЛЮ ДОСКОНАЛОСТІ EFQM

Діагностичне оцінювання

Діагностичне оцінювання за вибором підприємства може проводитися силами експертів, які мають статус експертів УАЯ та пройшли підготовку за програмами УАЯ на національному рівні, або силами експертів, які мають статус експертів EFQM, пройшли відповідну підготовку і мають багаторічний досвід з цих питань. В залежності від отриманої оцінки підприємство може отримати сертифікат УАЯ: «Початок шляху до досконалості в Україні», «На шляху до досконалості в Україні» або «Визнання досконалості в Україні».

Український національний конкурс якості

Конкурс проводиться щорічно з 1996 року з метою визначення найбільш успішних вітчизняних організацій, пропаганди та поширення їх досвіду. Організаторами Конкурсу є УАЯ та УСПП. До складу Центральної конкурсної комісії входять уповноважені представники центральних органів влади, бізнесу та професійних громадських організацій. Переможці, лауреати та фіналісти Конкурсу отримують можливість увійти до Клубу лідерів якості України.

Міжнародний турнір з якості країн Центральної і Східної Європи

Турнір ініційовано УАЯ у 2005 році. Турнір проводиться за участі організацій з країн Центральної і Східної Європи. Турнір визнано EFQM. Нагородження переможців традиційно відбувається в рамках Генеральної асамблеї Європейської організації якості.

За роки проведення Турніру у ньому брали участь підприємства з України, Азербайджану, Білорусі, Казахстану, Литви, Росії, Румунії, Таджикистану, Угорщини – переважно, призери національних конкурсів з якості своїх країн. Турнір з самого початку позиціонувався як проміжна ланка між національними конкурсами країн регіону і найпрестижнішою в Європі Нагородою за досконалість EFQM. І він успішно виконує ці функції – вже сім переможців Турніру з різних країн ставали фіналістами та призерами Нагороди за досконалість EFQM.

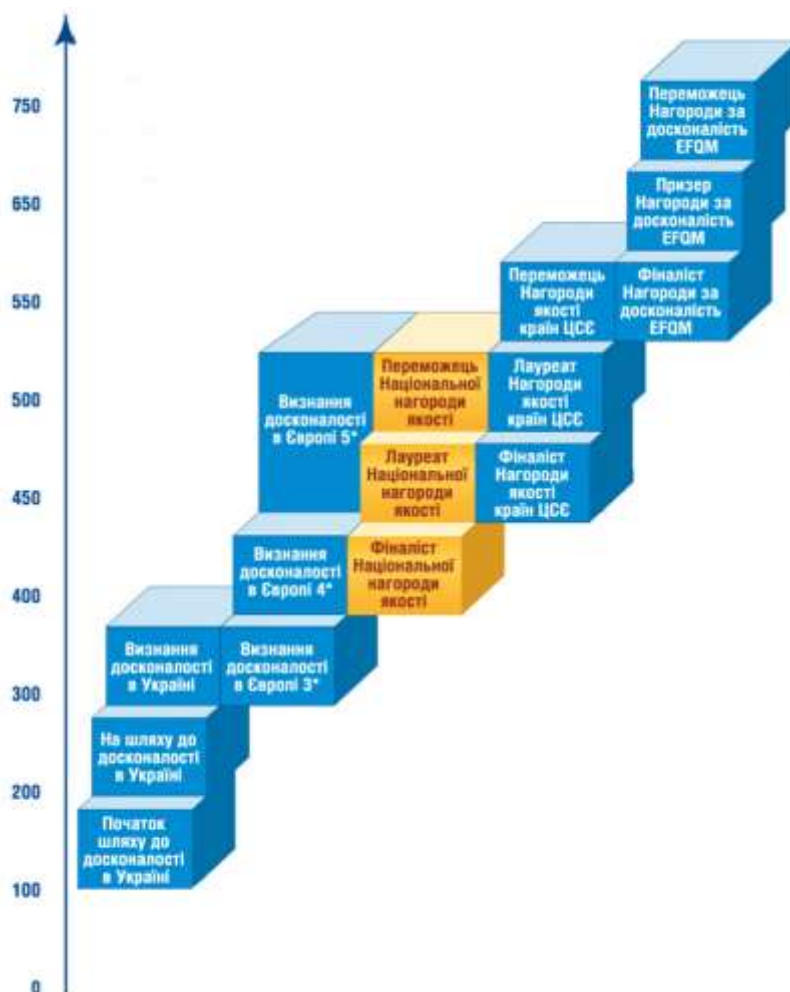
Переможці, лауреати та фіналісти Турніру отримують можливість увійти до Клубу лідерів якості Центральної і Східної Європи. За підсумками Турніру щорічно видається альбом «Центральная и Восточная Европа. Лидеры качества» (http://uaq.org.ua/docs/maket_zel.pdf).

Оцінювання за схемою EFQM «Визнана досконалість»

Ця схема оцінювання створена EFQM для організацій, які прагнуть до підвищення досконалості, хочуть мати інструмент для відстеження прогресу на цьому шляху, святкувати успіхи та отримувати імпульси до подальшого руху, але ще не готові до боротьби за Нагороду за досконалість EFQM – найвищу відзнаку за ділову досконалість у Європі. На відміну від конкурсних схем, у даному випадку організації не змагаються між собою – вони повинні тільки перевищити певний рівень оцінок за Моделлю досконалості EFQM (300, 400 або 500 балів за 1000-бальною шкалою). В залежності від досягнутого результату вони отримують сертифікат EFQM «Визнана досконалість» рівня 3, 4 або 5 зірочок.

EFQM реалізує цю схему як самостійно, так і через мережу національних партнерів у різних країнах. В Україні партнером EFQM є **Українська асоціація якості**. Завдяки цьому УАЯ має можливість самостійно проводити оцінювання, за підсумками яких EFQM видає сертифікати «Визнана досконалість». Ці оцінювання проводяться за процедурою EFQM, всі залучені експерти мають статус Експертів з досконалості EFQM. Інформація про підприємства, які отримали такі сертифікати, заноситься до загального реєстру EFQM. Детальніша інформація про цю схему розміщена на сайті EFQM: <http://www.efqm.org/what-we-do/recognition/recognised-for-excellence>.

РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНЮВАННЯ ТА ВІДЗНАКИ



БАЛИ	Сертифікат УАЯ	Український національний конкурс якості	Міжнародний турнір з якості країн ЦСЄ	Сертифікат EFQM
550 і більше			ПЕРЕМОЖЕЦЬ	«Визнана досконалість» 5*
500-549		ПЕРЕМОЖЕЦЬ	ЛАУРЕАТ	«Визнана досконалість» 5*
450-499		ЛАУРЕАТ	ФІНАЛІСТ	«Визнана досконалість» 4*
400-449		ФІНАЛІСТ		«Визнана досконалість» 4*
300-399	Визнання досконалості в Україні			«Визнана досконалість» 3*
200-299	На шляху до досконалості в Україні			
100-199	Початок шляху до досконалості в Україні			

Примітка:

1. Відповідний сертифікат УАЯ видається за результатами діагностики
2. Відповідні нагороди Національного конкурсу, Турніру країн ЦСЄ, а також сертифікат EFQM оформляються та видаються додатково за бажанням організації

ПРОЦЕДУРА ОЦІНЮВАННЯ

Загальна процедура оцінювання за усіма схемами є однаковою.

1. Передача інформації про організацію

На цьому етапі можливі два варіанти: або організація готує спеціальні матеріали, які описують її діяльність у розрізі критеріїв Моделі досконалості EFQM (це може бути суміщене з самооцінкою і тоді організація отримає користь для себе вже на цьому етапі), а спеціалісти УАЯ можуть надати допомогу у підготовці цих матеріалів; або організація подає погоджений перелік існуючих документів (наприклад, організаційну структуру, Настанову з якості, стратегічні цілі, звіт про анкетування споживачів, щорічний звіт, тощо).

2. Підготовка до проведення візиту

В залежності від розміру та складності організації призначається та погоджується з нею склад команди з 2-3 експертів, що пройшли спеціальне навчання. Експерти вивчають подані матеріали, за потреби – отримують в організації додаткову інформацію. На підставі зібраної інформації експерти визначають ключові теми, які вони повинні дослідити під час візиту, питання, які повинні бути перевірені. Також вони спільно з організацією розробляють детальний план візиту, визначають його логістику.

3. Проведення візиту

Як правило, візит в організацію продовжується 2-3 дні. Під час візиту експерти збирають докази того, що діяльність організації відповідає Моделі досконалості EFQM. В рамках візиту проводяться зустрічі зі співробітниками усіх рівнів у форматі інтерв'ю, фокус-груп, цільових груп, відвідання структурних підрозділів, теле- та відеоконференції з віддаленими підрозділами, тощо. Вже під час проведення візиту організація може отримувати нові знання та ідеї, аналізуючи запитання експертів і власні відповіді на них.

4. Складання звіту та оцінювання організації

За підсумками візиту експерти визначають погоджене бачення сильних сторін і областей для удосконалення організації за кожним з 32 підкритеріїв. Ця інформація оформлюється у вигляді звіту, який передається організації. У подальшому за запитом організації їй можуть надаватися додаткові коментарі до цього звіту, рекомендації щодо реалізації удосконалень на його основі. Також на підставі цього бачення експерти проводять кількісну оцінку рівня досконалості організації за кожним підкритерієм і в цілому у 1000-бальній шкалі.

5. Подальші кроки у схемах визнання

При оцінюванні за схемою EFQM «Визнана досконалість» інформація про оцінку організації передається до EFQM, який, за відповідності встановленим вимогам, виписує відповідний сертифікат. Церемонія вручення сертифікату погоджується з організацією.

У випадку участі у Конкурсі або Турнірі, ця інформація передається у відповідне Жюрі, яке визначає переможців, лауреатів і фіналістів. Їх урочисте нагородження, а також подальше поширення та пропаганда їх досягнень організуються УАЯ.

Будь-яку інформацію з питань, пов'язаних з системою оцінювання та визнання, а також з Моделлю досконалості EFQM Ви можете отримати в ТОВ КПЯ «Системи»:

www.uaq.org.ua

Тел./факс: (044) 517-59-27, 451-88-18, 541-05-32

E-mail: award@quality.kiev.ua; quality@quality.kiev.ua

ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ

Організаційне забезпечення проведення оцінювання та визнання за усіма схемами покладено на головну організацію УАЯ, члена EFQM ТОВ «КПЯ «Системи». Для участі у будь-якій з цих схем треба подати заявку до УАЯ та сплатити організаційний внесок, після чого буде надіслано весь комплект матеріалів, включаючи опис Моделі досконалості EFQM. Крім того організація компенсує витрати, пов'язані з візитом експертів (транспортні витрати та проживання).

Розмір внеску за оцінювання українськими експертами, в залежності від середньооблікової чисельності співробітників організації, складає (в грн.):

Табл. 1

Кількість співробітників	Діагностичне оцінювання українськими експертами (з видачею сертифіката Української асоціації якості)
До 50	2800
Від 50 до 250	4200
Від 250 до 1000	5700
Більше 1000	7500

На підставі оцінювання, здійсненого українськими експертами підприємство може взяти участь в **Українському національному конкурсі з якості**, доплативши 3500 грн. на організаційні витрати (без додаткового візиту експертів)

Розмір внеску за оцінювання експертами EFQM, в залежності від середньооблікової чисельності співробітників організації, складає (в грн.):

Табл. 2

Кількість співробітників	Діагностичне оцінювання європейськими експертами (з видачею сертифіката Української асоціації якості)
До 50	4500
Від 50 до 250	6400
Від 250 до 1000	8400
Більше 1000	10800

На підставі оцінювання, здійсненого європейськими експертами, підприємство може взяти участь :

- в **Українському національному конкурсі якості**, доплативши 3500 грн. на організаційні витрати (без додаткового візиту експертів)
- в **Міжнародному турнірі з якості країн Центральної і Східної Європи**, доплативши 4500 грн. на організаційні витрати (без додаткового візиту експертів)
- в оцінюванні за схемою EFQM «**Визнана досконалість**», доплативши 12000 грн. на внесок до EFQM (9000 грн.) та організаційні витрати.

Звертаємо увагу, що згідно з правилами EFQM рішення про участь в оцінюванні за схемою EFQM необхідно прийняти одночасно з подачею заявки на оцінювання європейськими експертами та одночасно із сплатою за оцінювання сплатити 12000 грн. Це необхідно для своєчасної сплати внеску до EFQM та реєстрації підприємства-претендента на сайті EFQM (ще до початку оцінювання).

З А Я В К А
на оцінювання та визнання рівня ділової досконалості

До Української асоціації якості

2002, Київ, вул. Микільсько-Слобідська, 6-Б
т./ф. +38 044 517-59-27, +38 044 541-05-32
E-mail: award@quality.kiev.ua, quality@quality.kiev.ua
<http://www.uaq.org.ua>

1. Заявник

Офіційна назва організації українською мовою _____

Офіційна назва організації англійською мовою _____

Поштова адреса (з індексом) _____

Сайт організації _____

Основні види продукції (послуг) _____

2. Схема оцінювання, за якою подається заявка (може бути відзначено кілька схем):

Оцінювання
українськими експертами

Оцінювання
європейськими експертами

19 Український національний
конкурс якості

10 Міжнародний турнір з
якості країн ЦСЄ

Сертифікат EFQM «Визнана
досконалість»

3. Середньооблікова чисельність працівників (перед подачею заявки) _____

4. Вища посадова особа організації-заявника

Прізвище, ім'я, по батькові _____

Посада _____

Поштова адреса (якщо відрізняється від вказаної в пункті 1) _____

Телефон/факс (з кодом) _____ E-mail _____

5. Особа, уповноважена для контактів

Прізвище, ім'я, по батькові _____

Посада _____

Поштова адреса (з індексом) _____

Телефон/факс (з кодом) _____ E-mail _____

6. Декларація

Від імені організації заявляю, що ми згодні виконувати правила, встановлені для учасників вибраних схем оцінювання та визнання рівнів досконалості. Ми будемо сприймати рішення уповноважених структур щодо результатів оцінювання як остаточне. Ми згодні сприяти безпосередньому обстеженню організації на місці, а також компенсувати витрати на відрядження експертів, які будуть здійснювати обстеження.

6. Підпис вищої посадової особи

Дата " ___ " _____ 20__ р.

Підпис

М.П.