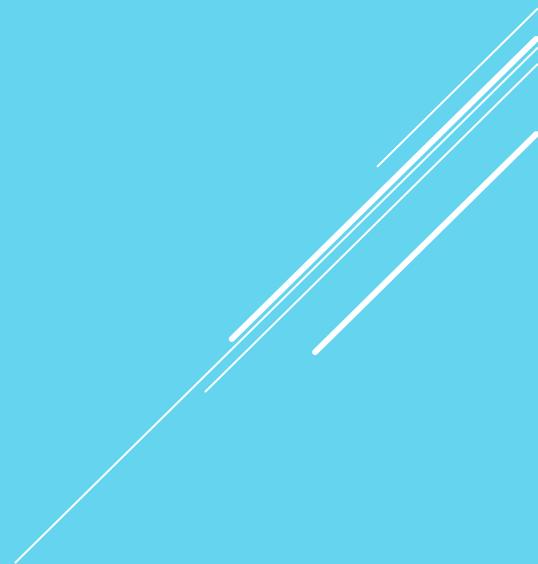
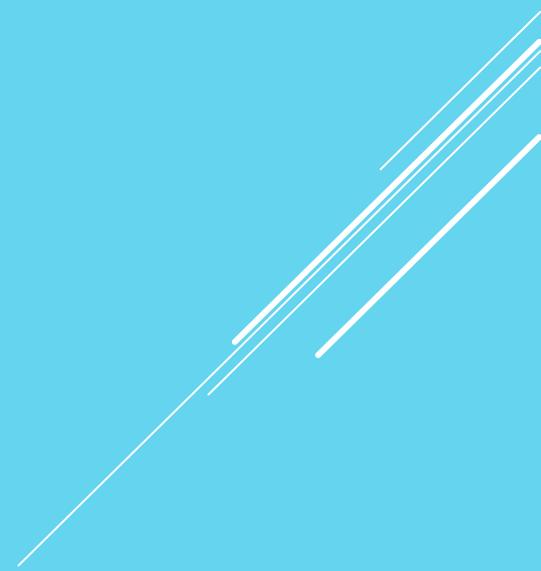


Самооценка



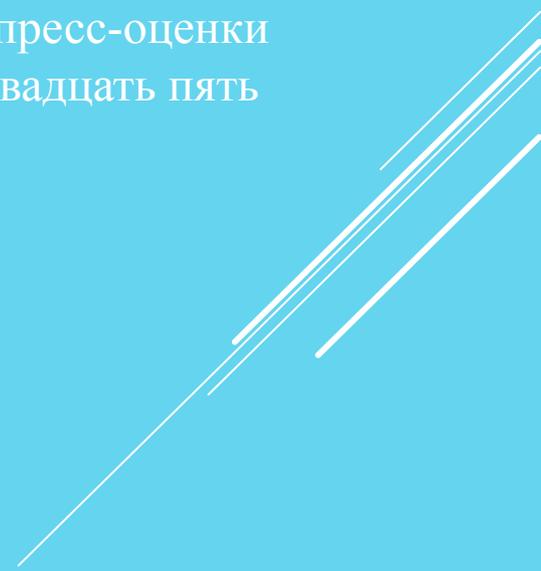
Самооценка – это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества. Самооценку обычно проводит руководство организации.



Методика самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента

Структура функциональной модели представлена шестью базовыми критериями, отражающими шесть функций менеджмента: прогнозирование/планирование, организация, мотивация, контроль, координация и коммуникация. Первые пять критериев объединяют 25 оценочных категорий. Состояние критерия "коммуникация" отражает общая оценка системы менеджмента, которая наглядно представляется коммуникационным профилем организации

Самооценка системы менеджмента организации на основе функциональной модели проводится методом анкетирования. Вопросы анкеты экспресс-оценки разделены на пять групп в соответствии с критериями модели . Двадцать пять вопросов соответствуют двадцати пяти оценочным категориям



Каждый вопрос имеет пять вариантов ответа. Разрешается выбирать только один вариант, который максимально точно характеризует текущее состояние данного направления:

0 - деятельность не ведется;

1 - деятельность ведется непостоянно, от случая к случаю;

2 - деятельность ведется частично, в зависимости от ситуации;

3 - деятельность ведется постоянно и систематически;

4 - деятельность ведется максимально эффективно (эталонный уровень)

Таким образом, эталонный показатель по каждому из пяти критериев может достигать 20 баллов, а эталонная оценка системы управления в целом - 100 баллов.

Самооценка на основе премий по качеству

Премии по качеству призваны, в первую очередь, стимулировать стремление к лидерству, основанному на внедрении принципов TQM. Кроме того, они предоставляют возможность проведения самооценки для определения целей по совершенствованию деятельности предприятия.

Наиболее известные и авторитетные модели наград за качество:

- Японская премия им. Э. Деминга — 1951 г., которой в 1984 г. был придан статус международной премии;
- Национальная премия США им. М. Болдриджа — 1987 г.;
- Европейская премия по качеству — 1991 г.;
- Премия Правительства РФ по качеству — 1996 г., которая по своему содержанию ориентируется на Европейскую премию.

Методы проведения самооценки в организации

Существуют следующие методы проведения самооценки:

1. Метод моделирования конкурса

Метод моделирования конкурса предполагает подготовку полномасштабного текстового документа объемом до 75 страниц на основании выбранной модели управления качеством.

Использование данного метода требует наличия команды опытных экспертов.

2. Метод формуляров

Сократить общий объем работ, связанных с самооценкой, можно посредством использования типовых формуляров.

3. Метод матричных диаграмм

Метод матричных диаграмм предполагает заполнение специальной матрицы, в которой приводятся результаты, достигнутые компанией с точки зрения критериев выбранной модели управления качеством. За каждый результат начисляется определенное количество баллов, обычно по шкале от 0 до 10.

4. Метод рабочей встречи

Основное преимущество метода рабочей встречи заключается в том, что он требует активного участия руководителей подразделения, осуществляющего самооценку. Руководители отвечают за сбор и предоставление данных. Собранная информация является отправной точкой для принятия согласованного решения.

5. Метод анкетирования

Использование опросных листов или анкет является еще одним способом самооценки. Метод анкетирования является одним из наименее ресурсоемких, и при наличии разработанного и проверенного опросника самооценка может быть осуществлена довольно быстро. Этот метод очень удобен для определения мнений сотрудников компании.

6. Метод равного участия

Этот метод сравним с методом моделирования конкурса с точки зрения полноты предоставляемой информации, затрат времени и ресурсов. Его отличительной особенностью является то обстоятельство, что он обеспечивает подразделению, осуществляющему самооценку, абсолютную свободу в подготовке документов, на основании которых осуществляется анализ.



Метод самооценки системы качества управления

