

РЕШЕТКА ЗРЕЛОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Шупило С. Р., Смольник Г. Г., студенты
Научный руководитель – Кандричина И. Н., к.соц.н., доцент
Белорусский национальный технический университет
г. Минск, Республика Беларусь

Филипп Кросби, представитель американской школы управления качеством, утверждал, что качество не имеет градаций и измерительных шкал, оно является результатом профессионально управляемого, грамотно спроектированного, материально и информационно обеспеченного процесса. Согласно четырем постулатам в области качества Ф. Кросби, качество продукции определяется как соответствие требованиям, достигается предупреждением, измеряется ценой потери от несоответствия требованиям, а единственный приемлемый стандарт качества является отсутствие дефектов.

Ф. Кросби считал, что нет проблемы качества, существуют только проблемы проектирования, производства, управления персоналом и другие трудности, приводящие к снижению уровня качества. Для оценки степени компетентности организации в решении проблем качества он разработал «решетку зрелости» по шести признакам и пяти стадиям, представленную в виде таблицы и дающую возможность оценить степень имеющейся системы качества. Сегодня организации для анализа системы оценки удовлетворенности персонала используют шкалу уровней зрелости данной системы, в основу которой положен принцип «решетки зрелости Ф. Кросби. Каждый уровень зрелости – неопределенность, осознание, просвещение, мудрость и уверенность – характеризуется определенным содержанием разработанных критериев, касающихся процесса оценки, методов и механизмов ее осуществления, категорий респондентов и использования результатов в дальнейшей деятельности организации. Использование «решетки зрелости» позволит отслеживать происходящие в системе оценки удовлетворенности персонала изменения и корректировать их с целью достижения более высокого уровня зрелости системы и принятия верных управленческих решений в отношении персонала и деятельности организации в целом.