

Методика проведения самооценки организации

Костевич О.С., Спесивцева Ю.Б.

Белорусский национальный технический университет

Самооценка является одним из самых эффективных инструментов улучшения работы организации, так как позволяет выявить скрытые резервы и уязвимые места, которые становятся очевидными только при критическом самоанализе. Несмотря на преимущества, которые дает полученная всесторонняя картина деятельности, на сегодняшний день самооценка используется ограниченным числом отечественных предприятий.

Целью данной работы является разработка механизма проведения самооценки эффективности системы менеджмента качества РУП «Главный расчетный информационный центр» Белорусской железной дороги и определение на основе полученных данных практических рекомендаций по улучшению деятельности организации.

В результате анализа моделей и методов проведения самооценки была выбрана модель премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. Разработанная методика, основана на оценке экспертами методом анкетирования 9 критериев: лидирующая роль руководства, политика и стратегия организации в области качества, персонал, партнерство и ресурсы, процессы, осуществляемые организацией, удовлетворенность потребителей, удовлетворенность персонала, влияние организации на общество, результаты работы организации. Каждый из критериев включает в себя несколько подкритериев, которые соответствует вопросам в анкете. Для формирования экспертной группы используется метод взаимных рекомендаций (метод «снежного кома»), а для оценивания качества экспертов используется статистический метод – оценивание по отклонению от среднего мнения экспертной группы K_{OC} , который позволяет определить согласованность экспертной группы.

После обработки полученных в ходе анкетирования результатов рассчитывается общий балл оценки совершенства системы менеджмента качества, а для более полного анализа и более точного определения эффективности изменений в той или иной области, используются расчеты коэффициента адекватности менеджмента K_{AM} и коэффициента согласия в коллективе $K_{СК}$, а также построение матрицы возможности улучшений.

Методика самооценки, являясь первичным инструментом улучшения, может систематически использоваться в качестве неотъемлемой части цикла PDCA.