

**Опыт совершенствования СМК организации**

Спесивцева Ю.Б.

Белорусский национальный технический университет

Целью работы является совершенствование системы менеджмента качества ОАО «Белэнергоремналадка». Для оценки функционирования СМК проанализированы результаты внутренних аудитов и уровень удовлетворенности руководства и персонала. Прослеживается отсутствие положительной тенденции, причем удовлетворенность руководства и персонала заметно различается. Для получения всесторонней картины деятельности принято решение провести процедуру самооценки в соответствии с рекомендациями СТБ ISO 9000 и СТБ ISO 9004. 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. Приоритетным критерием при разработке методики стала простота в понимании и применении. Этим требованиям отвечает Модель самооценки в соответствии с СТБ ISO 9004 и метод анкетирования, главное преимущество которого в том, что его использование не требует больших затрат, быстро осуществляется внутренними средствами, а также привлекает широкий круг персонала к процессу самооценки.

Начальным этапом стало назначение ответственного и формирование экспертных групп. Сформированы две экспертные группы (первая состоит из 10-ти рядовых сотрудников организации, во вторую вошли 7 человек руководящего персонала). Перечень критериев, по которым проводится самооценка составляется двумя группами экспертов и объединяется ответственным за проведение самооценки. Совместно формируется шкала пять уровней зрелости. Список вопросов и шкала утверждаются генеральным директором организации и являются основой формирования анкет для экспертов. После заполнения анкет полученные экспертные оценки уровней зрелости по каждому критерию комплексуются как среднее арифметическое значение и вносятся ответственным за проведение самооценки в сводный лист. На совещании эксперты анализируют предоставленные данные и выдвигают предложения по улучшению. По результатам каждого совещания ответственный за проведение самооценки составляет сводный отчет для генерального директора. После анализа отчета генеральный директор информирует сотрудников организации о результатах проведения самооценки и принятых решениях по улучшению деятельности предприятия.