

САМООЦЕНКА СМК В ПРУЖАНСКОМ КУПП «КОММУНАЛЬНИК»

Студент гр. 11305213 Баран Л. О.

Кандидат техн. наук, доцент Спесивцева Ю. Б.

Белорусский национальный технический университет

Самооценка становится все более популярным методом совершенствования деятельности предприятий различных отраслей, так как она позволяет выявить скрытые резервы и уязвимые места, которые становятся очевидными только при критическом самоанализе.

В настоящее время существуют методы проведения самооценки: метод матричных диаграмм; метод рабочей встречи; метод равного участия. Методики проведения самооценки: модель самооценки в соответствии с СТБ ISO 9004-2010; Модель Делового Совершенства, Бизнес-модель самооценки Тито Конти, Премия Правительства Республики Беларусь за достижение в области качества.

Пружанское коммунальное унитарное производственное предприятие «Коммунальник» (КУПП «Коммунальник») является коммерческой организацией, основной целью которого является оказание услуг обеспечения сохранности и эффективного использовании жилищного фонда, услуг бесперебойного обеспечения жилищно-коммунальными услугами населения и субъектов хозяйствования Пружанского района, повышение уровня благоустройства и санитарного состояния территорий района, общего комфорта проживания населения.

Для оценки качества деятельности КУПП «Коммунальник» выбраны метод анкетирования и метод рабочей встречи. Метод анкетирования удобен для определения мнений сотрудников предприятия. Метод рабочей встречи способствует развитию командной работы, формирует список сильных и слабых сторон предприятия с указанием областей для совершенствования, позволяет достичь консенсуса по плану улучшений. Так же выбрана модель самооценки в соответствии с СТБ ISO 9004, которая позволяет оценивать свою деятельность по отношению к установленным критериям, определять текущие уровни зрелости.

Для реализации методики сформированы экспертные группы руководства и персонала. Определены и утверждены перечни критериев и шкалы оценки зрелости, разработана форма анкеты-вопросника по всем принципам менеджмента качества. После заполнения анкет был проведен анализ полученных результатов и сделаны предложения по улучшению. Дополнительно определен коэффициент адекватности менеджмента предприятия, который показывает насколько представление руководителей о положении дел на предприятии соответствует мнению работников.