

ІНСТРУМЕНТАРІЙ САМООЦІНКИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Агасієв К.Я. огли, гр. рЕП-31

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. Пиж Н.С.
Харківський національний університет будівництва та архітектури

Самооцінка системи менеджменту якості (СМК) підприємства являє собою детальний аналіз, підсумком якого є висновки про результативність та ефективність організації і рівень розвитку її СМК. Мета самооцінки полягає в наданні організації рекомендацій, заснованих на фактах, що стосуються областей застосування ресурсів для покращення ефективності її діяльності. Самооцінка може також бути корисною при вимірюванні досягнень порівняно з цілями підприємства для повторної оцінки постійної відповідності цим цілям.

Одним з найбільш ефективних інструментів самооцінки є методика «критичного інциденту», призначена для ідентифікації проблем якості в певній області або процесі.

Методика критичного інциденту включає три етапи.

1. Обираються учасники проведення аналізу. Якщо мета полягає в ухваленні рішення про вдосконалення всього процесу роботи організації цілком, то природно включити в обговорення представників різних областей діяльності організації. Якщо ж метою є більш точне визначення спрямованості дій в рамках конкретного бізнес-процесу, то краще обрати людей, залучених в цей процес.

2. Учасникам обговорення пропонується виділити так звані критичні інциденти або перешкоди, які тим або іншим способом створюють проблеми для окремих співробітників, для всієї організації і для інших зацікавлених сторін.

3. Зібрані відповіді сортуються і визначається, який з різних інцидентів згадувався частішим за інших. Для виділення критичного інциденту зручно використовувати графічне представлення отриманих результатів. Той інцидент, який зустрівся частіше за інших, і буде критичним. Проте боротися потрібно не стільки з самим інцидентом і його симптомом, скільки з причинами, що його породили.

Таким чином, використання методики критичного інциденту за наслідками самооцінки повинне дати ясне уявлення про те, на якому з бізнес-процесів необхідно концентруватися в першу чергу. Отриманий результат зручно підсумовувати у вигляді списку пріоритетів проблем.