

СЕКЦІЯ 8. МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ

Принципи та методи проведення самооцінки організацій за моделлю ділової досконалості EFQM

*Бондаренко С. М., к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту
Київського національного університету технологій та дизайну
sm.bondarenko4610@ukr.net*

В умовах конкуренції успішна робота будь-якої організації можлива лише з умовах постійного удосконалення її діяльності з метою підвищення якості продукції та послуг. Удосконалити та змінити можна тільки те, що належним чином оцінено і проаналізовано. Тому удосконалення має спиратися на періодичний аналіз ефективності роботи організації та її результатів у тому числі з ініціативи самої організації, тобто самооцінку.

У вітчизняній та зарубіжній літературі проблеми удосконалення діяльності підприємства на базі концепцій загального управління якістю TQM та моделі ділової досконалості EFQM вже достатньо висвітлені. Найбільш відомими є праці Л. Анісімової, П. Калити, Д. Лойко, О. Момота, С. Фомічева, М. Шаповала та ін. Це свідчить про стабільний інтерес до даної проблематики в науці та практиці. Загальні теоретичні та методичні підходи до управління якістю на базі концепцій TQM та EFQM сформовано у працях [1, 2, 3, 4]. Проте питання самооцінки організацій за моделями премій з якості висвітлені недостатньо повно.

Метою дослідження є дослідження процесу самооцінки підприємства за моделлю ділової досконалості EFQM.

Самооцінка – це всебічний, систематичний і регулярний аналіз діяльності організації та досягнутих результатів і їх відповідності визначеним критеріям, який проводиться за ініціативи самої організації [4].

Самооцінка проводиться внутрішніми силами організації. При здійсненні самооцінки необхідно обрати зразок (модель, еталон) для порівняння. Переважна більшість країн світу використовують для цього моделі міжнародних та національних премій з якості. Найбільш відомими з них є японська премія Едварда Демінга, премія США Малькольма Болдріджа, премія Європейського фонду управління якістю EFQM. Використовуються також моделі, розроблені фірмами самостійно.

Модель ділової досконалості EFQM – модель, яка за допомогою 9 критеріїв і 32 підкритеріїв описує ідеальну організацію, якою її бачать на сьогоднішній день в Європі. Методика самооцінки організації за моделлю EFQM складається з таких етапів: прийняття рішення про проведення самооцінки; формування команди для проведення самооцінки та її навчання; вивчення моделі EFQM; проведення власне самооцінки; аналіз досягнутих результатів; складання плану коригуючих дій; проведення коригуючих дій та заходів.

Можливі методи проведення самооцінки: моделювання конкурсу з якості, метод формулярів, метод матричних діаграм, метод робочої зустрічі, метод анкетування та ін.

Проведення самооцінки в організаціях показало, що вона дає такі результати:

- 1) визначає прогрес організації відповідно до моделі EFQM і створює потужну базу для стратегічного планування;
- 2) надає можливість порівняння та обміну досвідом усередині і зовні організації, як у власній, так і в інших сферах діяльності;
- 3) дозволяє виділити пріоритети майбутньої діяльності організації з удосконалення;
- 4) сприяє отриманню об'єктивних оцінок про переваги і недоліки організації, заснованих на фактичній інформації, а не на думці та особистому сприйнятті керівників чи окремих працівників та ін.

Висновки. Самооцінка як всебічний, систематичний і регулярний аналіз діяльності організації та досягнутих результатів і їх відповідності визначеним критеріям, що проводиться силами самої організації і є каталізатором досягнутих результатів для удосконалення бізнесу. Процес самооцінки дозволяє компанії чітко визначити її сильні сторони й області, в яких можна зробити поліпшення, і досягти високих результатів в коригуючих діях та заходах з удосконалення.

Використана література

1. Анісімова Л. Удосконалення систем менеджменту якості в умовах глобалізації ринку / Л. Анісімова // Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка. Економіка. - 2009. - Вип. 110. - С. 30-33.
2. Бондаренко С.М. Особливості використання соціально-орієнтованої концепції загального управління якістю TQM в Україні / С.М. Бондаренко, І.М. Строкач // Технології та дизайн. – 2014. – № 1 (10). - Режим доступу: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=njuu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=I=&S21COLORTERMS=0&S21STR=EJ000048%2F2014%2F1
3. Лойко Д.П. Управління якістю [Текст]: навч. посіб. 2-ге вид. - Львів: Магнолія 2006, 2015. – 336 с.
4. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 – 368 с.

Ризик-орієнтований підхід у системі екологічного менеджменту на підприємствах гірничодобувної галузі

Григор'єва Л.І., д-р біол. наук, професор кафедри якості, стандартизації і техногенно-екологічної безпеки Чорноморського національного університету імені Петра Могили

l_grygorieva@yahoo.com

Григор'єв К.В., магістрант Чорноморського національного університету імені Петра Могили