

# Организация и методы проведения самооценки библиотеки

- Самооценка и оценка результативности СМК — одна из важнейших научно-методических проблем, решение которой необходимо обеспечить при разработке, внедрении, функционировании и совершенствовании СМК.
- Деятельность по обеспечению проведения самооценки и оценки результативности СМК предприятия охватывает все аспекты выполняемых работ, включающие:
  - -создание, развитие и сохранение целостности системы менеджмента качества;
  - -планирование процессов;
  - -мониторинг процессов, продукции, средств измерений и программного обеспечения;
  - -обеспечение безопасных условий труда персонала;
  - -анализ информации, полученной от потребителя;
  - -анализ результатов функционирования процессов, улучшения процессов;
  - - анализ политики и целей в области качества на постоянную пригодность;
  - - анализ данных по:
    - - удовлетворенности потребителей;
    - - соответствию требованиям к продукции;
    - - характеристикам и тенденциям процессов и продукции;
    - - поставщикам;
    - - корректирующим и предупреждающим действиям;
  - - анализу нормативных документов, разработанных предприятием на соответствие их установленным требованиям и специфике деятельности.

- Оценка результативности СМК проводится с учетом всех перечисленных выше требований по двум направлениям:
  - оценка результативности СМК в целом;
  - оценка результативности отдельных процессов СМК.
- При этом результативность СМК в целом включает как составляющие показатели результативность отдельных процессов.
- Результативность определяется на основе проанализированной информации, включающей:
  - результаты внутренних аудитов и внешних проверок;
  - отзывы потребителей (информация, поступающая по электронной почте, факсу, телефону, при личном общении);
  - данные о функционировании процессов и соответствии продукции (данные по результатам выходного контроля продукции, данные о результатах периодических испытаний и т.п.);
  - результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий (протоколы совещаний);
  - действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа со стороны руководства (протоколы совещаний);
  - запланированные изменения, которые могут повлиять на СМК (протоколы совещаний);
  - рекомендации по улучшению (информация, содержащаяся в служебных записках работников предприятия, предложениях по улучшению процедур и технологических процессов, по изменению документов СМК и т.д.).

- При проведении самооценки и оценки результативности СМК предприятия руководствуются подходам и принципами, определенными следующими методами:
- а) методы анализа
- Процесс анализа начинается с разбиения изучаемого объекта (данных) на части, элементы, на присущие этому объекту (данным) составляющие (мысленные или реальные), рассмотрение каждого составляющего элемента в отдельности, выбор значимых элементов с последующим соединением их в единое целое.

- В основу анализа закладываются принципы:
- 1) принцип единства анализа и синтеза предполагает разложение на составные части анализируемых сложных явлений, предметов с целью глубокого изучения их свойств в отдельности и последующее их рассмотрение в целом во взаимосвязи и взаимозависимости;
- 2) принцип выделения ведущего звена (ранжирование факторов) предполагает постановку цели и установление способов достижения этой цели. При этом всегда выделяется основное (ведущее) звено при применении методов факторного анализа и структуризации проблемы;
- 3) принцип обеспечения сопоставимости вариантов анализа по объему, качеству, срокам, методам получения информации и условиям применения объектов анализа и другим условиям;
- 4) принцип оперативности и своевременности анализа направлен на сокращение времени выполнения работ за счет реализации принципов рациональной деятельности предприятия — кодирования и автоматизации информационного обеспечения, повышения качества информации и методов анализа;
- 5) принцип количественной определенности предполагает количественное выражение:
  - а) параметров и условий обеспечения сопоставимости и оптимизации альтернативных вариантов решения; б) связей между компонентами системы менеджмента качества; в) степени неопределенности и риска при принятии решения.

- Метод сравнения требует обеспечения сопоставимости сравниваемых показателей (единство оценки, устранение влияния различий в объеме и ассортименте и т. д.).



- Метод элиминирования позволяет выделить действие одного фактора на обобщающие показатели производственно-хозяйственной деятельности при исключении действия других факторов.



- Графический метод является средством иллюстрации процессов и оформления результатов анализа.





- Функционально-стоимостный анализ — это метод системного исследования, применяемого по назначению объекта (изделия, процесса, характеристики) с целью повышения полезного эффекта (отдачи) на единицу совокупных затрат за жизненный



- б) Методы прогнозирования.
- Целью прогнозирования является установление обоснованных вариантов тенденций развития показателей качества, элементов затрат и других показателей СМК.
- К основным задачам прогнозирования относятся:
  - — разработка прогноза рыночной потребности продукции в соответствии с результатами маркетинговых исследований;
  - — выявление основных экономических, социальных и научно-технических тенденций;
  - — выбор показателей, оказывающих существенное влияние на величину полезного эффекта прогнозируемой продукции в условиях рынка;
  - — прогнозирование показателей качества новой продукции во времени;
  - — прогноз организационно-технического уровня производства по стадиям жизненного цикла продукции;
  - — обоснование экономической целесообразности разработки новой или повышения качества и эффективности выпускаемой продукции исходя из наличных ресурсов и приоритетов.

- в) Самооценка.
- В соответствии с «Методикой проведения самооценки», представленной в третьем издании ИСО 9004, необходимо определить область проведения самооценки и вид оценки: оценка со стороны высшего руководства (быстрый анализ), либо детальная оценка. Различные виды самооценки могут проводиться независимо, одновременно или последовательно; самооценка осуществляется с учетом специфики деятельности предприятия и приведенными ниже положениями.
- Самооценка — это всесторонний систематический анализ деятельности и функционирования предприятия согласно уровню ее зрелости.
- Самооценка может использоваться для определения сильных и слабых сторон предприятия в отношении ее функционирования, а также сложившейся деятельности в целом и на уровне отдельных процессов, с целью получения возможности расстановки приоритетов и внедрения улучшений.
- Самооценка проводится группой лиц, представляющих смежные функциональные области и иерархические интересы в рамках предприятия.
- Результаты самооценки поддерживают:
  - – постоянное улучшение функционирования предприятия в целом;
  - – ее прогресс в достижении и поддержании устойчивого успеха;
  - – внедрение инноваций в процессы, продукцию и организационную структуру, если применимо;
  - – выявление лучших практик и возможностей для улучшения.
- Результаты самооценки должны являться входными данными для анализа со стороны руководства.
- Результаты самооценки должны быть сообщены соответствующим лицам в предприятия и использованы для лучшего понимания предприятия и управления предприятием в будущем.

- Самооценка проводится предприятием:
- - для обеспечения внутренних потребностей при определении качества отдельных процессов, видов деятельности, работы подразделений и т.п.;
- - при необходимости проведения с целью предоставления информации по ее результатам сторонним организациям (работы связанные с сертификацией, лицензированием и т. д.)
- Самооценка для нужд сертификации, лицензирования проводится в соответствии с требованиями и по показателям определенными организаций, осуществляющих данные виды работ.
- Информация с результатами самооценки, проводимой ответственными исполнителями или руководителями процессов, предоставляется представителю руководства по качеству (ПРК) для ее систематизации, обобщения и подготовки для рассмотрения на совещаниях по качеству и для анализа со стороны высшего руководства.
- Результаты самооценки предприятия должны являться важнейшим входом процесса анализа со стороны руководства; вследствие этого такие оценки должны проводиться на регулярной основе.

# Спасибо за внимание!

- Список используемой литературы:
- 1.ГОСТ Р ИСО 9001–2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- 2.ГОСТ Р ИСО 9004–2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
- 3 Самооценка и модели совершенства  
<http://quality.ulstu.ru/?q=node/136>
- 4 Методы проведения самооценки и оценки результативности СМК предприятий  
<http://cyberleninka.ru/article/n/metody-provedeniya-samootsenki-i-otsenki-rezultativnosti-sistem-menedzhmenta-kachestva-predpriyatiy-smk>