

УДК 658

Петухова, Л.В.

Внедрение самооценки в деятельность организаций:
учебное пособие / Л.В.Петухова, С.М.Горюнова; Федер. агентство по
образованию, Казан. гос. технол.ун-т. –Казань : КГТУ, 2011.– 84 с.

ISBN 978-5-7882-1264-7

Изложены теоретические основы методологии самооценки и методы самооценки предприятий. Рассмотрена методика самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента EFQM. Приведен пример проведения самооценки в конкретной организации.

Предназначено для студентов, обучающихся по специальностям 200503 «Стандартизация и сертификация» и 220501 «Управление качеством» и для магистров, обучающихся по специальности «Управление качеством».

Подготовлено на кафедре аналитической химии, сертификации и менеджмента качества.

Печатается по решению редакционно-издательского совета Казанского государственного технологического университета.

Рецензенты: вед.науч.сотр.КФТИ КазНЦ РАН
д-р.физ.-мат.наук Ю.И.Таланов
ведущий инженер отдела ХТИ ИОФХ КНЦ РАН
канд.хим.наук В.Т.Иванов

ISBN 978-5-7882-1264-7

Содержание

Введение	3
1. Теоретические основы внедрения методологии самооценки в деятельность организации	4
1.1. Понятие самооценки деятельности организации	4
1.2. Организация процесса самооценки	8
2. Классификация методов самооценки	18
2.1. Метод моделирования конкурса	19
2.2. Метод формуляров	22
2.3. Метод матричных диаграмм	23
2.4. Метод рабочей встречи	24
2.5. Метод анкетирования	25
2.6. Метод равного участия	28
3. Самооценка как часть цикла PDCA	29
4. Проведение самооценки в организациях	35
5. Модель совершенства EFQM – эффективный инструмент для самооценки организаций	45
6. Самооценка бизнес-процессов	49
7. Методика самооценки по критериям функциональной модели оценки менеджмента EFQM	56
8. Пример проведения самооценки в организации	65
Приложения	73
Библиографический список	82