

## Самооцінка за моделлю EFQM як інструмент удосконалення системи управління на підприємстві

**Ольга Буянова**

здобувачка освітньої програми «Якість, стандартизація та сертифікація»,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: buianovaou@krok.edu.ua

**Леонід Віткін**

д.т.н., професор кафедри управлінських технологій  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: vitkin@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-0731-1333

**Актуальність дослідження.** Динамічний розвиток в повному обсязі характеризує діючу ринкову економічну систему. Підвищення вимог споживачів до продукції та послуг, розвиток наукових технологій, підвищення конкурентоспроможності змушує сучасних керівників шукати нові підходи та інструменти управління підприємством.

В свою чергу, удосконалення діяльності підприємства передбачає періодичний аналіз його фактичного стану, що отримав в світовій практиці назву самооцінка.

**Об'єктом дослідження** є система управління якістю на підприємстві.

**Предметом дослідження** є процес самооцінки за моделлю EFQM для удосконалення системи управління якістю на підприємстві.

**Метою** статті є висвітлення ролі самооцінки за моделлю EFQM в системі управління підприємства та доцільності її використання.

Для досягнення мети дослідження ставились такі **завдання**:

- досліджено теоретичні основи моделей самооцінки системи управління підприємств;
- проаналізовано практичні прийоми самооцінки системи управління підприємств за моделлю EFQM;

Дослідженню теоретичних основ ділової досконалості підприємств і організацій присвячені праці таких закордонних та вітчизняних вчених: Виноградов Л.В., Калита Т.П., Лівінський О.М., Лойко Д.П., Момот О.І., Пальчик С.П., Савенко В.І. та ін. Це свідчить про зростаючий інтерес до даної проблематики в науці. Проте питання ролі ділової досконалості підприємств в системі загального управління організації висвітлені недостатньо повно [1;2;7]. В процесі дослідження використовували методи аналізу та синтезу для вивчення впливу самооцінки системи управління на конкурентоспроможність підприємства.

**На першому етапі** розглянуто теоретичні основи моделей самооцінки системи управління підприємств. Була обрана модель самооцінки системи управління якістю на підприємстві.

**На другому етапі** досліджували практичні прийоми проведення самооцінки

системи управління. Була розглянута функціональна модель самооцінки, яка має назву модель ділової досконалості Європейського Фонду управління якістю EFQM.

В основі моделі лежить філософія загальної якості управління та якості виробництва на системному підході до управління. Застосування моделі EFQM передбачає проведення дослідження та вимірювання потужності управлінського потенціалу підприємства, оцінки ефективності системи управління та допомога у проведенні самооцінки.

Модель спрямована на встановлення досконалості в усіх аспектах діяльності організації і ґрунтується на твердженні, що досконалі результати з погляду ефективності, споживачів, персоналу і суспільства досягаються через очолювані лідерами політику і стратегію, належне управління персоналом, партнерськими стосунками, ресурсами і процесами.

Висока ефективність моделі EFQM визначається тим, що вона описує досконалу організацію за допомогою 7 критеріїв і 25 підкритеріїв, які розділені на три групи: напрямок - виконання – результат.

До напрямку відносяться два критерії:

1. Мета, бачення та стратегія;
2. Організаційна культура та лідерство.

Друга група - виконання має три критерії:

1. Залучення зацікавлених сторін;
2. Створення сталих цінностей;
3. Управління діяльністю і трансформаціями.

До третьої групи результатів включено два критерії:

1. Сприйняття зацікавленими сторонами;
2. Стратегічні та операційні результати.

Модель досконалості EFQM – це інструмент, який допомагає організаціям визначити, на якому етапі вони знаходяться на шляху до досконалості, допомагає їм зрозуміти пробіли та просувати рішення.

**Висновки.** Важливою складовою системи управління завжди залишатиметься стадія самооцінки. Саме під час її проходження організація проводить комплексну оцінку своєї діяльності і може самостійно, без втручання третіх сторін виявити недоліки в управлінні та спричинені ними проблеми. Самооцінка організації за моделлю EFQM надає інформацію про ті сфери діяльності, удосконалення яких позитивно впливає на конкурентоспроможність організації. Розглянувши сутність моделі EFQM та її цілі, які вона переслідує, можна порекомендувати дану модель для проведення самооцінки сучасними підприємствами в якості інструменту моніторингу за станом організації.

**Ключові слова:** системи управління якістю; самооцінка; загальне управління якістю.

### **Список використаних джерел**

1. Бондаренко С.М. Ділова досконалість підприємств як фактор конкурентоспроможності національної економіки України. *Економічний простір*. 2016. № 116. С. 200-208.
2. Касич А.О., Харькова Ж.В. Управління конкурентними перевагами підприємства. *Економічний аналіз*. 2016. № 2. С. 79-85.
3. ДСТУ ISO 9000: 2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. (ISO 9000:2015 IDT). 2016. 45 с.
4. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015 IDT). 2016. 21 с.
5. Лідери якості 2015. Альбом. К.: Українська асоціація якості, 2015. 72 с.
6. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості: Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.