

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. Краткий обзор деятельности	3
II. Описание критериев и их составляющих	5
1. Роль руководства в организации работ	5
1а. Как и в какой степени руководство демонстрирует свою приверженность культуре качества	5
1б. Как и в какой степени руководство содействует процессам улучшения качества, обеспечивая персоналу помощь и выделяя ресурсы	12
1в. Как и в какой степени руководство участвует в работе с потребителями, поставщиками и другими организациями	15
1г. Как и в какой степени руководство оценивает и поощряет усилия и достижения персонала	18
2. Планирование в области качества	20
2а. Как и в какой степени используется разносторонняя информация при планировании	20
2б. Каким образом осуществляется планирование	21
2в. Как и в какой степени цели организации доводятся до подразделений и персонала	25
2г. Каким образом обеспечиваются регулярный анализ и корректировка планов и целей организации	26
3. Использование потенциала работников	27
3а. Как планируется и совершенствуется работа с персоналом	27
3б. Как поддерживаются и развиваются способности и квалификация работников	30
3в. Каким образом и в какой степени обеспечивается согласованность целей отдельных работников, групп и организации в целом	31
3г. Каким образом поощряются и признаются инициатива и участие персонала в совершенствовании работы по качеству	32
3д. Каким образом осуществляется общение между разными категориями работников и руководителей	33
3е. Каким образом обеспечивается в организации социальная защита работников	34
4. Рациональное использование ресурсов	36
4а. Как осуществляется управление финансовыми ресурсами	36
4б. Как осуществляется управление информационными ресурсами	40
4в. Как осуществляется управление закупками	42
4г. Как осуществляется управление зданиями, оборудованием и другим имуществом	45
4д. Как осуществляется управление интеллектуальной собственностью и использованием технологий	48

5. Управление технологическими процессами и процессами выполнения работ	50
5а. Каким образом определяются технологические процессы и процессы выполнения работ, наиболее важные для результатов деятельности организации, и как оценивается их влияние	50
5б. Как осуществляется систематическое управление процессами	53
5в. Каким образом осуществляется анализ процессов и устанавливаются цели по их совершенствованию	56
5г. Каким образом совершенствуются процессы на основе нововведений и использования творческой активности работников	57
5д. Каким образом вносятся изменения в процессы и оценивается их эффективность	58
6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции (услуг)	62
6а. Как потребители воспринимают организацию, качество ее продукции (услуг) ...	62
6б. Как сама организация оценивает удовлетворенность потребителей ее деятельностью и качеством продукции (услуг)	66
7. Удовлетворенность персонала работой в организации	69
7а. Как персонал оценивает свою удовлетворенность работой в организации	69
7б. Как сама организация оценивает удовлетворенность персонала	71
8. Влияние организации на общество	72
8а. Как общество воспринимает деятельность организации	72
8б. Как сама организация оценивает свое воздействие на общество	74
9. Результаты работы организации	79
9а. Финансовые показатели работы организации	79
9б. Качество продукции (услуг) и другие результаты работы организации	81
Оглавление	85