

2 maja 2012



## **Model oceny organizacji stosowany w Świętokrzyskiej Nagrodzie Jakości**

W konkursie Świętokrzyska Nagroda Jakości (ŚNJ) wykorzystywana jest technika samooceny organizacji według modelu doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością oraz modelu doskonalenia zarządzania Polskiej Nagrody Jakości.

Procedura konkursowa ŚNJ obejmuje analizę całego zakresu działalności organizacji pod kątem doskonalenia koncepcji Total Quality Management, jak również dokonań w kierunku jej wdrażania.

### **Model samooceny**

Model samooceny stosowany w regionalnej, krajowej oraz Europejskiej Nagrodzie Jakości jest oparty na dziewięciu podstawowych filarach – kryteriach Zarządzania przez Jakość:

#### **Filar I - PRZYWÓDZTWO**

Jest to osobiste zaangażowanie i inspiracja “szefa” oraz kierownictwa we wdrażaniu procesu uzyskiwania ciągłej poprawy pracy organizacji, doskonalenia jakości i sposobu zarządzania.

#### **Filar II - STRATEGIA**

Jest to Filar dotyczący wizji organizacji. Odnosi się on do podstawowych wartości, którymi kieruje się organizacja, kierunków jej strategii, celów oraz sposobu ich realizacji.

#### **Filar III - PRACOWNICY**

Filar ten określa, w jaki sposób wykorzystanie potencjału ludzkiego organizacji jest ukierunkowane na systematyczną poprawę efektów końcowych.

#### **Filar IV - PARTNERSTWO I ZASOBY**

Filar ten odnosi się do zarządzania, wykorzystania i ochrony zasobów, sposobów ich

optymalizacji w oparciu o TQM oraz skuteczności ich wykorzystania we wspieraniu strategii, polityki i współpracy z partnerami.

#### **Filar V - PROCESY, WYROBY, USŁUGI**

Filar ten odnosi się do zarządzania procesami wewnątrz organizacji wpływającymi na wzrost wartości wyrobu lub usługi oraz strukturę organizacyjną jednostki.

#### **Filar VI - WYNIKI DOTYCZĄCE KLIENTÓW**

Filar ten odnosi się do mierników określających otoczenie i rezultaty zaspokajania potrzeb klientów.

#### **Filar VII - WYNIKI DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW**

Filar ten odzwierciedla stosunek załogi do naczelnego kierownictwa, bezpieczeństwa, warunków socjalnych, motywacji, itp.

#### **Filar VIII - WYNIKI DOTYCZĄCE SPOŁECZEŃSTWA**

Filar ten odnosi się do percepcji organizacji w oczach opinii publicznej, jak również do podejścia przez organizację w odniesieniu do ochrony środowiska i oszczędności zasobów naturalnych, a także współpracy z lokalną społecznością.

#### **Filar IX - KLUCZOWE WYNIKI**

Filar ten odnosi się do osiągnięć organizacji w stosunku do założonych celów w zakresie całokształtu jej rozwoju oraz zaspokojeniu finansowym wszystkich zainteresowanych stron jej działalnością.