

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		
Дата введения	ПРОЕКТ ТИПОВОЙ АНКЕТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ для самооценки организации	Ответственный исполнитель	Бойцов А.А.
		Реестровый №	

Разработчики:

Заместитель генерального директора по качеству

Бойцов А.А.

Общий список анкетироваемых:

№	Наименование подразделения, руководителя	ФИО ответственного
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
9		
10		
12		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
27		
28		
29		
30		
31		

Задачи анкетирования:

1. Определить цели, которые должны достигнуть подразделения и фирма в целом в течении ближайшего года, и способы их достижения по

Надо ли Вам перераспределить их обязанности? Да Нет

2.3. У Вас есть необходимость в повышении квалификации сотрудников и расширения их знания о своей работе? Да Нет

2.4. Обеспечат ли Ваши сотрудники достижение тех целей, которые Вы ставите перед подразделением в будущем году? Да Нет

2.5. Оцениваете по пятибалльной системе удовлетворенность людей:

2.5.1. -своей работой 1 2 3 4 5

2.5.2. – зарплатой 1 2 3 4 5

2.5.3. - моральным климатом в коллективе 1 2 3 4 5

2.5.4. - бытовыми условиями на производстве 1 2 3 4 5

2.6. Можете ли Вы самостоятельно изменить/повысить степень удовлетворенности работников по вышеуказанным критериям? Да Нет

2.6.1. Если «да», опишите, что бы Вы хотели сделать, каким образом, какие Вам для этого необходимы ресурсы и/или полномочия?

2.6.2. Если нет, то от кого в настоящее время зависит решение подобных вопросов? Как это должно быть в соответствии со структурой компании? Как это происходит фактически? (Опишите подробно по всем проблемам)

2.7. Принимаете ли Вы участие в подборе и увольнении персонала организации? Да Нет

Если «да», то каковы ваши критерии подбора персонала, требования к кандидатам?

2.8. Каковы Ваши критерии оценки работы сотрудников?

2.9. Какие методы стимулирования хорошей работы и инициатив Вы применяете?

Какие еще методы планируете применять, что и от кого Вам для этого необходимо?

2.10. Информироваете ли Вы людей о политике фирмы? Да Нет

Если «да», то как вы это делаете?

2.11. Информироваете ли Вы людей о тех требованиях, которые предъявляются к их работе? Да Нет

Если «да», то когда, в каких случаях и как вы это делаете?

2.12. Знают ли Ваши сотрудники о том, что Вы от них хотите и какие требования к ним предъявляете? Откуда они об этом знают?

2.13. Какие социальные мероприятия Вы проводите?

Какие еще намерены проводить и как Вы планируете их организовывать.

2.14. Знают ли Ваши сотрудники, как стимулируется их труд (поощрения и наказания)? Да Нет

Если «нет», то почему?

Если «да», то откуда они об этом знают?

2.15. Применяете ли Вы методы стимулирования хорошей работы и инициатив сотрудников? Да Нет

Если «нет», то почему?

Если «да», то какие?

Какие считаете необходимым применять?

Что Вам для этого необходимо?

Где Вы планируете взять необходимые ресурсы?

2.16. Что Вы делаете для сплочения людей и повышения их лояльности к фирме? Какими способами Вы для этого пользуетесь? Приведите пример.

2.17. Знают ли Ваши сотрудники, как оцениваются их знания и навыки?

Да Нет

Если «нет», то почему?

Если «да», то откуда они об этом знают?

2.18. Знают ли Ваши сотрудники, какие перспективы профессионального роста они имеют? Да Нет

Если «нет», то почему?

Если «да», то откуда они об этом знают?

2.19. Пользуетесь ли Вы уважением у Ваших подчиненных? Оцените степень уважения по пятибалльной шкале: 1 2 3 4 5

Почему Вы так считаете?

2.20. Планируете ли Вы проводить обучение персонала? Если нет, то далее на вопросы этого подпункта отвечать не надо.

2.20.1. Как Вы планируете проводить обучение, кого, в какое время, какими группами?

2.20.2. Кого из сотрудников других подразделений Вы планируете привлечь для проведения обучения?

2.20.3. Что войдет в программу обучения, кто будет её подготавливать, кто будет принимать участие в подготовке этой программы?

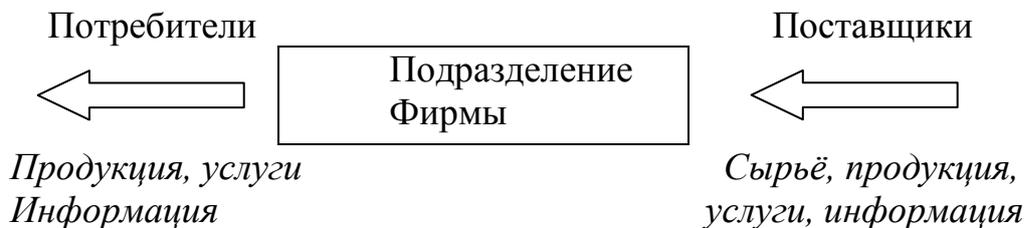
2.20.4. Как вы планируете оценивать качество знаний и квалификацию сотрудников? Как это отразится на оплате их труда?

2.21. От чего зависит оплата труда сотрудников Вашего подразделения? Как она от этого зависит?

Анкету заполнил _____ Подпись _____
ФИО

3. Взаимоотношения с партнерами

Схема взаимоотношений:



3.1. Поставщики:

3.1.1. Для всех подразделений – Являются ли данные подразделения и руководители групп подразделений Вашими поставщиками внутри организации:

№	Наименование подразделения, руководителя	Да	Нет
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

3.1.2. По каким параметрам Вы оцениваете работу Ваших поставщиков внутри фирмы, что они Вам поставляют? Раскройте по каждому поставщику.

Внимание разработчиков! Для удобства обработки информации просим в формализованной таблице параметров сохранять нумерацию подразделений из предыдущей таблицы.

3.1.3. Формализованы ли Ваши требования к ним? Укажите название документа, да же если он не заполняется, но уже был разработан.

3.1.4. Для подразделений, работающих с внешними партнерами – кто является для Вас «поставщиком»? Обобщите по группам продукции или услуг.

3.1.5. Какие критерии для оценки поставщиков Вы применяете? Обведите кружочком номер критерия.

1.

2.

3.

и т.д.

3.1.6. Что бы Вы хотели улучшить, что Вам для этого надо и от кого это зависит?

3.2. Потребители:

3.2.1. Для всех подразделений – Являются ли данные подразделения и

руководители групп подразделений потребителями Вашего продукта внутри организации:

№	Наименование подразделения, руководителя	Да	Нет
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			

3.2.2. По каким параметрам Ваши потребители оцениваете Вашу работу внутри фирмы, что Вы им поставляете? Раскройте по каждому потребителю.

Внимание разработчиков! Для удобства обработки информации просим в формализованной таблице параметров сохранять нумерацию подразделений из предыдущей таблицы.

3.2.3. Формализованы ли их требования к Вам? Укажите название документа, да же если он не заполняется, но уже был разработан.

3.2.4. Для подразделений, работающих с внешними партнерами –

для этого надо и от кого это зависит.

*Для информации**: Планируемый перечень бизнес-процессов:

1. **Процесс:** Разработка и актуализация политики в области качества
Владелец процесса: Генеральный директор
2. **Процесс:** Разработка политики, стратегии и планов в отношении персонала. Управление обучением персонала.
Владелец процесса: Менеджер по кадрам
3. **Процесс:** Обеспечение юридической поддержки деятельности фирмы и консультации по инновационным проектам
Владелец процесса: Юристконсульт
4. **Процесс:** Управление движением денежных средств и активов. Учетная политика и отчетность.
Владелец процесса: Главный бухгалтер
5. **Процесс:** Сбор данных и расчет финансовых результатов деятельности компании. Подготовка отчетов для стратегического планирования.
Владелец процесса: Начальник планово-экономического отдела
6. **Процессы:** Развитие сети клиентов. Расширение ассортиментного ряда продукции. Внедрение новой продукции, поиск и работа с корпоративными клиентами. Маркетинговые исследования рынка конечного продукта. Прием заказов на новые формы.
Владелец процесса: Директор по маркетингу
7. **Процессы:** Разработка тактических и оперативных планов поставок. Обработка заказов клиентов и формирование отгрузок. Работа по рекламациям от клиентов. Сервисное сопровождение и лоббирование продукции.
Владелец процесса: Начальник отдела по работе с клиентами.
8. **Процессы:** Внедрение и совершенствование системы менеджмента качества. Статистический анализ и профилактика несоответствий. Профилактическая работа с клиентами. Управление несоответствующей продукцией.
Владелец процесса: Менеджер по качеству
9. **Процессы:** Формирование и проведение технической политики предприятия (в т.ч. и технологий). Приобретение и запуск новых машин. Аттестация сотрудников.
Владелец процесса: Технический директор
10. **Процессы:** Ремонт и ТО действующих машин. Работа с поставщиками гарантийного оборудования.
Владелец процесса: Главный инженер
11. **Процесс:** Развитие и эксплуатация сетей и коммуникаций. Проведение мероприятий по охране и организации труда.
Владелец процесса: Главный энергетик
12. **Процессы:** Поддержка в исправном состоянии и расширение инфраструктуры предприятия. Уборка территории и утилизация отходов.
Владелец процесса: Начальник АХО.
13. **Процессы:** Составление планов производства в соответствии с договорами и заявками подразделений. Материально-техническое обеспечение работ. Оперативное управление производством.
Владелец процесса: Директор по производству.
14. **Процессы:** Ведение внешнеэкономической деятельности. Закупка сырья и материалов в соответствии с заявками подразделений и производственными планами.
Владелец процесса: Начальник отдела закупок и ВЭД.

8.4.Какие основные причины (угрозы) могут помешать Вашей работе?
Что является для Вас проблемой (головной болью) на настоящий момент?

8.5.Какие дополнительные функции Вы лично и Ваше подразделение
могли бы и какие хотели бы выполнять.

Анкету заполнил _____ Подпись _____
ФИО