**Mano studijų patirtis**

**Sveiki, doc. Daliau SERAFINAI,**

***Noriu Jus informuoti ir pasidžiaugti, kad galutinai atlikau "gyvą" kokybės auditą (interviu) su keturiais darbuotojais. Tiesa, išvadas sunkiau sugrupuoti ar pritaikyti prie ISO standartų, bet pabandžiau. Dokumentas gavosi labai ilgas, todėl kai susitiksiu su audituotos organizacijos vadovu, galvoju jam paruošti prezentaciją su esminiais punktais.***

***Kai pristatinėjau išvadas pavaduotojui (proceso šeimininkui), tai jis domėjosi mano statistikos skaičiavimo metodika, dažnai nustebdavo, kad darbuotojai nežino organizacijoje anksčiau sutartų, patvirtintų ir aprašytų dalykų. Jautėsi šio vadovo nusivylimas, kad neatradom priežasčių, kodėl ataskaitų tikrinimo trukmė organizacijoje yra per ilga. Susitikimo metu darbuotojai labai atvirai, be užuolankų su pavyzdžiais atsakinėjo į audito klausimus, patys  eigoje pradėjo teikti pasiūlymus ir klausė manęs, kaip pagerinti jų darbo efektyvumą (o tai rodo darbuotojų siekį ir norą dirbti geriau). Darbuotojai teigė, kad audito pokalbis su manimi jiems patiems buvo naudingas - paskatino peržiūrėti savo darbo organizavimą, metodus ir pan. Tuo tarpu vadovybė  buvo santūresnė ir manė, kad proceso patobulinimo visos galimybės jau yra išnaudotos.***

***Didžiausias mano nuostabai šio kokybės audito atradimas buvo tai, kad darbuotojai mato to proceso rezultatyvumą didesnį bei svarbesnį nei efektyvumą (nors būtent dėl pastarojo rodiklio įvertinimo ir buvo pasirinktas atitinkamas audito tipas). "Jei audituojamieji ir nepatikrina ataskaitos laiku, bet su klientu užmezga gerą kontaktą, visa tai leidžia jiems patogiu metu pasitaisyti", o tai formuoja teigiamą organizacijos įvaizdį, tokiu atveju sumažėja skundų iš vykdytojų, kad jų ataskaita buvo tikrinta ilgiau (atvirkščiai – tik pagyros, kad žmogiškai suprato, palaikė, konsultavo). Tačiau tokio sukuriamo proceso rezultato negalima paaiškinti organizacijos užsakovui (ir netgi pagal standartą) – juk reikia viską atlikti laiku.***

***Dėkoju, kad įkvėpėte, pastūmėjote šioje temoje pasigilinti giliau ir daugiau. Man labai patiko visas atlikto audito procesas – nuo analizės duobių iki pakilimų. Pajutau savo stipriąsias puses, tačiau matau ir daug tobulėjimo krypčių, kad ir, pavyzdžiui, pažiūrėjus į mano parengtos audito ataskaitos ilgumą, man reiktų išmokti trumpiau rašyti (bet čia norėjau, kad darbuotojai suvoktų esmę).***

***Ačiū. Gerų dienų,***

**Agnė KVIKLIENĖ (Kokybės vadybos ištęstinių šeštadieninių studijų II kurso magistrantė)**

**2016 m. sausio 25 d.**