

Robert Karaszewski

NOWOCZESNE KONCEPCJE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ



Toruń 2009

wydawca

© Copyright by

Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa · Stowarzyszenie Wyższej Użyteczności

„DOM ORGANIZATORA”

87-100 Toruń, ul. Czerwona Droga 8 / Al. 500-lecia 31

tel. (+ 48 56) 62-23-807, 62-22-898, 62-23-342,

fax (+ 48 56) 62-23-123

<http://www.tnoik.torun.pl/>, e-mail tnoik@tnoik.torun.pl



ISBN 978-83-7285-286-1

Printed in Poland

Toruń

Wydanie I

Druk ukończono w 2009 r.

przygotowanie do druku

Projekt okładki:

Margita Grabowska

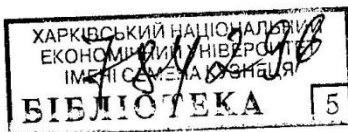
Opracowanie techniczne:

Piotr Kabaciński

Studio KROPKA dtp

tel. (56) 67-89-835, tel. kom. (602) 30-38-14

e-mail: studiodtp@adres.pl



Wszystkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej książki nie może być powielana ani rozpowszechniana za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych, bez uprzedniego wyrażenia zgody przez wydawcę i autora.

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
Rozdział pierwszy	
Jakości - pojęcie, koszty, planowanie	13
1.1. Jakość jako kategoria filozoficzna	13
1.2. Problem wielowymiarowości	15
1.2.1. Multiperspektywiczne definiowanie jakości	16
1.2.2. Definiowanie jakości a specyfika działalności usługowej	19
1.3. Jakość w kontekście strat społecznych	22
1.4. Jakość wyrobów	23
1.5. Deskryptywne i komparatywne definiowanie jakości	29
1.6. Orientacja konsumencka a definiowanie jakości	31
1.7. Jakość w świetle koncepcji przyswajania wiedzy przez organizację	36
1.8. Jakość w kontekście działań usprawniających	39
1.9. Koszty jakości, problemy optymalizacji	45
1.9.1. Ewolucja koncepcji kosztów jakości	48
1.9.2. Kosztowo-efektywne zarządzanie jakością	49
1.9.3. Relacje poszczególnych grup kosztów	53
1.9.4. Dane i ich źródła w szacowaniu kosztów jakości	58
1.9.5. Budowa systemu kosztów jakości – rachunek kosztów jakości	60
1.9.6. Problemy funkcjonowania systemu kosztów jakości	65
1.10. Planowanie jakości	67

Rozdział drugi	
Zarządzanie jakością	
- geneza, ewolucja, podejście kompleksowe	81
2.1. U źródeł zarządzania jakością	81
2.2. Miejsce jakości i zarządzania jakością w rozwoju społecznym	91
2.3. Zaangażowanie aparatu państwowego w zarządzanie jakością	95
2.4. Rewolucja przemysłowa a jakość	96
2.5. Jakość w XX wieku	97
2.6. Geneza zarządzania jakością na tle rozwoju nauk o zarządzaniu	99
2.7. Rozwój podejścia kompleksowego w zarządzaniu jakością	102
2.8. <i>Total Quality Management</i>	133
2.8.1. Wybrane definicje TQM	133
2.8.2. TQM a proces zmian zachodzących w przedsiębiorstwie	142
2.8.3. TQM a kultura organizacyjna	144
2.8.4. Miejsce pracy zespołowej w koncepcji TQM	149
2.8.5. Rola naczelnego kierownictwa w zarządzaniu przez jakość	159
2.8.6. Istota i praktyki przywództwa	161
2.8.7. Miejsce zarządzania procesami w dążeniu do doskonałości organizacyjnej	177
2.8.8. Problemy związane z wprowadzaniem zarządzania przez jakość	181
 Rozdział trzeci	
Współczesne rozwiązania	
w zakresie kompleksowego zarządzania jakością.....	187
3.1. <i>Hoshin kanri</i>	187
3.1.1. Geneza, zarys koncepcji	187
3.1.2. Polityka roczna, średnio- i długoterminowa	188
3.1.3. Filozofia przedsiębiorstwa a polityka jakości	190
3.1.4. Proces <i>catch-ball</i>	190
3.2. <i>Six Sigma</i>	193
3.2.1. Istota i definicja	193
3.2.2. Geneza metody	196
3.2.3. Podstawowe założenia koncepcji <i>Six Sigma</i>	198
3.2.4. Etapy wprowadzania	200
3.2.5. Funkcje i struktury kierownicze w ramach programu <i>Six Sigma</i> ..	204
3.2.6. <i>Six Sigma</i> a <i>Total Quality Management</i>	206

3.3. Lean Six Sigma	209
3.3.1. Synergia <i>Lean</i> i <i>Six Sigma</i>	209
3.3.2. <i>Lean</i> – istota szybkości przebiegu procesów	210
3.3.3. Podstawowe założenia i wytyczne <i>Lean Six Sigma</i>	219

Rozdział czwarty

Instrumentarium wykorzystywane

w procesie doskonalenia jakości

225

4.1. 5S i Kaizen	225
4.2. <i>Just in Time</i> (JIT)	233
4.3. <i>Benchmarking</i>	241
4.4. Statystyczna kontrola procesu (SPC)	248
4.5. <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> – analiza rodzajów błędów oraz ich skutków	251
4.6. Metoda Taguchi	254
4.7. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) – metoda zaawansowanego planowania jakości	259
4.7.1. Wprowadzenie	259
4.7.2. Dom Jakości	261
4.7.3. Fazy wprowadzania QFD	263
4.7.4. Zastosowanie QFD	269
4.8. BPR (<i>Business Process Reengineering</i>)	270
4.9. Instrument pomiaru jakości usług – <i>servqual</i>	280

Rozdział piąty

Modele zarządzania jakością,

rozwiązania standaryzacyjne

291

5.1. Modele zarządzania jakością skodyfikowane w programach wybranych krajowych i międzynarodowych nagród jakości	291
5.1.1. <i>Deming Prize</i>	292
5.1.2. <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	295
5.1.3. <i>European Quality Award (EQA) – EFQM Excellence Award</i>	300
5.1.4. Polska Nagroda Jakości	307
5.1.5. Przegląd programów krajowych nagród jakości	311

5.2. Standardy zarządzania jakością	315
5.2.1. Normy zarządzania jakością serii ISO 9000	316
5.2.2. Standardy branżowe QS-9000, VDA 6.1, TS 16949	332
5.2.3. HACCP – Analiza Punktów Krytycznych Zagrożeń	336
5.3. Standardy zarządzania środowiskowego	341
5.3.1. Wprowadzenie do problematyki zarządzania środowiskowego ...	341
5.3.2. Założenia systemu zarządzania środowiskowego	342
5.3.3. Geneza oraz rodzina norm środowiskowych	344
5.3.4. Wymagania normy ISO 14001:2004	346
Zakończenie	353
Bibliografia	355
Spis rysunków	365
Spis tabel	367