

Marcin Żemigala

JAKOŚĆ

w systemie zarządzania
przedsiębiorstwem



Placet

Wydawnictwo PLACET zaprasza Państwa do zapoznania się z naszą ofertą.



PLACET – słowo niegdyś używane w naszym języku a zapożyczone z łaciny oznaczało: przyzwolenie, zgodę, a też „podość się”. To właśnie przyjęliśmy za filozofię działania: w zgodzie, dla wygody i zadowolenia, przy pełnym zaufaniu – autorów, czytelników i rynku.

Od początku zajmujemy się też ściśle określoną tematyką, a mianowicie wydajemy tylko dzieła z dziedziny szeroko pojętego zarządzania przedsiębiorstwami, finansów i ekonomii. Zdajemy sobie sprawę, że jest to literatura trudna – więc dokładamy starań redakcyjnych aby była zrozumiała dla każdego wykształconego czytelnika. Nie wydajemy książek z cyklu „Jak wzbogacić się w jeden dzień”, ale prace prezentujące rzetelną i nowoczesną wiedzę, które mogą być zarówno podręcznikami dla studiującej młodzieży, jak i podręcznikami-poradnikami służącymi doksztalcaniu (samokształceniu) kadr kierowniczych przedsiębiorstw dostosowujących swoje struktury i metody zarządzania do stale przekształcającej się gospodarki rynkowej.

Od początku istnienia komercyjnej sieci Internet w Polsce mamy swoją witrynę www.placet.pl. Tam można śledzić nowości i zamierzenia wydawnicze, a także skorzystać z „Bazy wiedzy”.

Zapraszamy do lektury

Marcin Żemigła

JAKOŚĆ

W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA
PRZEDSIĘBIORSTWEM



Projekt okładki: Aleksandra Olszewska

Redakcja: Leszek Plak

© Copyright by Wydawnictwo Placet 2008

Wydanie I, Warszawa 2008
Wydanie II, Warszawa 2009
Wydanie ebook

Wydawca:
Wydawnictwo PLACET
ul. Mickiewicza 18a/1
01-517 Warszawa
tel.: (0-22) 839-36-26
fax: (0-22) 839-67-61
redakcja@placet.pl
<http://www.placet.pl>

Wszelkie prawa zastrzeżone.
Publikacja ani jej części nie mogą być w żadnej formie i za pomocą
jakichkolwiek środków technicznych reprodukowane
bez zgody właściciela copyright.

ISBN 978- 83-7488-025-1

Skład i łamanie: PLACET

Druk i oprawa: ebook



SPIIS TREŚCI

WSTĘP	7
 ROZDZIAŁ 1. Jakość życia w kontekście zarządzania przedsiębiorstwem	9
1.1. Jakość życia i jakość życia w pracy	9
1.2. Obciążenie pracą a jakość życia	26
1.3. Badanie jakości życia pracowników	35
1.4. Jakość życia kobiet we współczesnych organizacjach	42
 ROZDZIAŁ 2. Filozofia Kompleksowego Zarządzania Jakością TQM	51
2.1. Zarys koncepcji TQM	51
2.2. Zasady funkcjonowania organizacji stosujących kompleksową jakość	56
2.3. Przeszkody w realizacji zasad TQM	65
2.4. Przywództwo we wdrażaniu koncepcji TQM	72
2.5. Japońska filozofia zarządzania jakością	85
 ROZDZIAŁ 3. System zarządzania jakością w przedsiębiorstwie	93
3.1. Przedsiębiorstwo jako system	93
3.2. Międzynarodowa organizacja normalizacyjna	100
3.3. System zarządzania jakością według norm ISO serii 9000	103
3.4. Systemy zarządzania jakością w modelach nagród jakości	121
3.4.1. Nagroda Deminga	121
3.4.2. Nagroda Malcolma Baldrige'a	124
3.4.3. Europejska nagroda jakości EFQM	128
3.4.4. Polska nagroda jakości	136

ROZDZIAŁ 4. Rola wiedzy w systemie zarządzania jakością	139
4.1. Zasoby wiedzy w organizacji.....	139
4.2. Proces zarządzania wiedzą.....	145
4.3. Organizacja ucząca się	150
4.4. Kapitał intelektualny	169
4.5. Organizacja inteligentna.....	178
 ROZDZIAŁ 5. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa	
- szersze ujęcie jakości.....	187
5.1. Nowa rola przedsiębiorstwa	187
5.2. Różne poglądy na społeczne role przedsiębiorstwa	191
5.3. Rola etyki w zarządzaniu firmą.....	197
5.4. Organizacyjny system wartości	204
5.5. Skuteczny system CSR.....	208
5.6. Instrumenty odpowiedzialnego zarządzania.....	213
5.6.1. Global Compact	213
5.6.2. Norma AA 1000.....	216
5.6.3. Norma SA 8000.....	221
5.6.4. Green Paper	232
5.6.5. Wytyczne ISO w aspekcie CSR	236
 Uwagi końcowe.....	242
Bibliografia	243
Spis rysunków.....	251



WSTĘP

Inspiracją do napisania tej książki były wyniki badań autorskich, według których uzyskanie wysokiej jakości jest pierwszoplanowym zadaniem każdego przedsiębiorstwa. Również przy wyborze partnerów biznesowych jakość ma niebagatelne znaczenie. Jednak często okazuje się, że są to puste deklaracje; założeń tych w praktyce nie realizuje się lub jedynie w ograniczonym stopniu. Dla przykładu, prawie 40% badanych z 115. przedsiębiorstw nie zna w ogóle norm ISO serii 9000, a przecież są to narzędzia zarządzania jakością, w powszechnej świadomości specjalistów, uważane za najbardziej popularne. Równie niedostateczna jest znajomość zagadnień etyki, ochrony środowiska i społecznej odpowiedzialności, a także działania w tych obszarach, jak choćby odpowiednie szkolenia, dokumenty organizacyjne, współpraca z otoczeniem oparta na wielostronnym dialogu, czy ocena działań organizacyjnych pod tym kątem.

Ponieważ problemy jakości są tak wycinkowo pojmowane, w kontekście systemu zarządzania przedsiębiorstwem, konieczne wydaje się zaprezentowanie kompleksowej natury tego rozległego obszaru, który wykracza także poza wewnętrzne sfery organizacji i wywiera wpływ na otoczenie zewnętrzne. Dlatego też należy przeanalizować problemy jakości pod kątem pięciu obszarów składających się na pięć kolejnych rozdziałów książki.

Jakość życia jest szeroko pojmowana i należy ją postrzegać nie tylko w kontekście pracy, ale bardziej holistycznie. Jakość życia w pracy przekłada się bowiem na jakość życia w domu, na sposoby spędzania czasu wolnego, na stan zdrowia.

Kolejnym elementem jest, często pomijana przez przedsiębiorców, filozofia zarządzania - uważają bowiem oni, że filozofia jest czymś trudnym, niezrozumiałym i nieprzydatnym w praktyce. Tymczasem TQM jako filozofia zarządzania daje praktyczne rady, wskazówki, jak skutecznie wdrożyć

i utrzymać, zakorzenić w strategii działania firmy kompleksowe ujęcie jakości. Filozofia TQM daje podstawy do zbudowania trwałego i przynoszącego wymierne korzyści dla firmy systemu zarządzania jakością w ujęciu kompleksowym, a nie marginalnym, wycinkowym.

To właśnie system zarządzania jakością jest omówiony w kolejnym rozdziale. Aby system taki działał bez zarzutu konieczne jest nastawienie kompleksowe wynikające z dwóch pierwszych części niniejszej pracy. Jeżeli menedżer zrozumiał skomplikowaną naturę jakości, w jej wieloaspektowym ujęciu, może przystąpić do tworzenia, wdrażania, a potem utrzymywania skutecznego systemu zarządzania jakością w swoim przedsiębiorstwie. Konieczna jest do tego działania systemowa percepcja przedsiębiorstwa oraz znajomość nowoczesnych narzędzi zarządzania jakością, jakimi są normy ISO serii 9000. Dla szerszego kontekstu systemu zarządzania jakością warto jest zapoznać się z kryteriami światowych nagród jakości, które to ukazują ją w odniesieniu nie tylko do klientów ale do całego społeczeństwa, otoczenia firmy.

Z filozofii ciągłego doskonalenia, zgodnej z nowoczesnymi instrumentami zarządzania jakością, wynika jeszcze jeden ważny wniosek - należy koncentrować się na kapitale wiedzy organizacyjnej - co jest tematem przedostatniego rozdziału. To właśnie wiedza, kapitał intelektualny, nieustanne uczenie się zarówno całej organizacji, jak i jej poszczególnych członków, może zbliżyć firmę do doskonałości, do ideału, do którego należy nieustannie aspirować. Tak właśnie traktują zarządzanie światowi liderzy biznesu, kreują organizacje uczące się, inteligentne i nastawione na kapitał intelektualny.

W ostatnim rozdziale mowa jest o społecznym kontekście zarządzania przedsiębiorstwem, na który zwracają uwagę instrumenty zarządzania jakością omówione wcześniej. Przedsiębiorstwo, ponieważ działa w pewnym otoczeniu społecznym, kulturowym, ekologicznym, powinno stać się jego częścią, organizacją służącą temu otoczeniu. Koncepcja zarządzania, której podstawą jest społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa służy nie tylko jemu samemu przez budowanie dobrego wizerunku i pozyskanie zaufania społecznego klientów ale także społeczności, w której działa. Tak więc przynosi podwójne korzyści, jeśli tylko jest sprawnie zaplanowana i wdrożona oraz zakorzeniona w kulturze, strukturze i strategii firmy.