



WSTĘP

do zarządzania

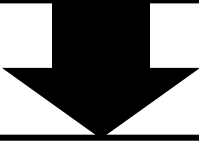
i marketingu




„Kontrolowanie”

Kontrola jakości [1/2]

Szczególnie istotnym obszarem kontroli – kluczowym dla sukcesu przedsiębiorstwa jest jakość produktów i usług.



TQM (Total Quality Management) - podejście do zarządzania organizacją, w którym każdy aspekt działalności jest realizowany z uwzględnieniem spojrzenia pro jakościowego.



Jeden z „ojców” TQM – Philip Crosby sformułował 4 podstawowe zasady („absoluty”) zarządzania przez jakość:

- Jakość określa się jako **zgodność ze specyfikacją**, a nie jako dobry produkt.
- Jakość osiąga się poprzez **profilaktykę**, a nie przez ocenianie.
- Standard jakości oznacza **brak usterek**.
- Jakość mierzy się **kosztem braku zgodności ze specyfikacją**, a nie wskaźnikami.

Kontrola jakości [2/2]

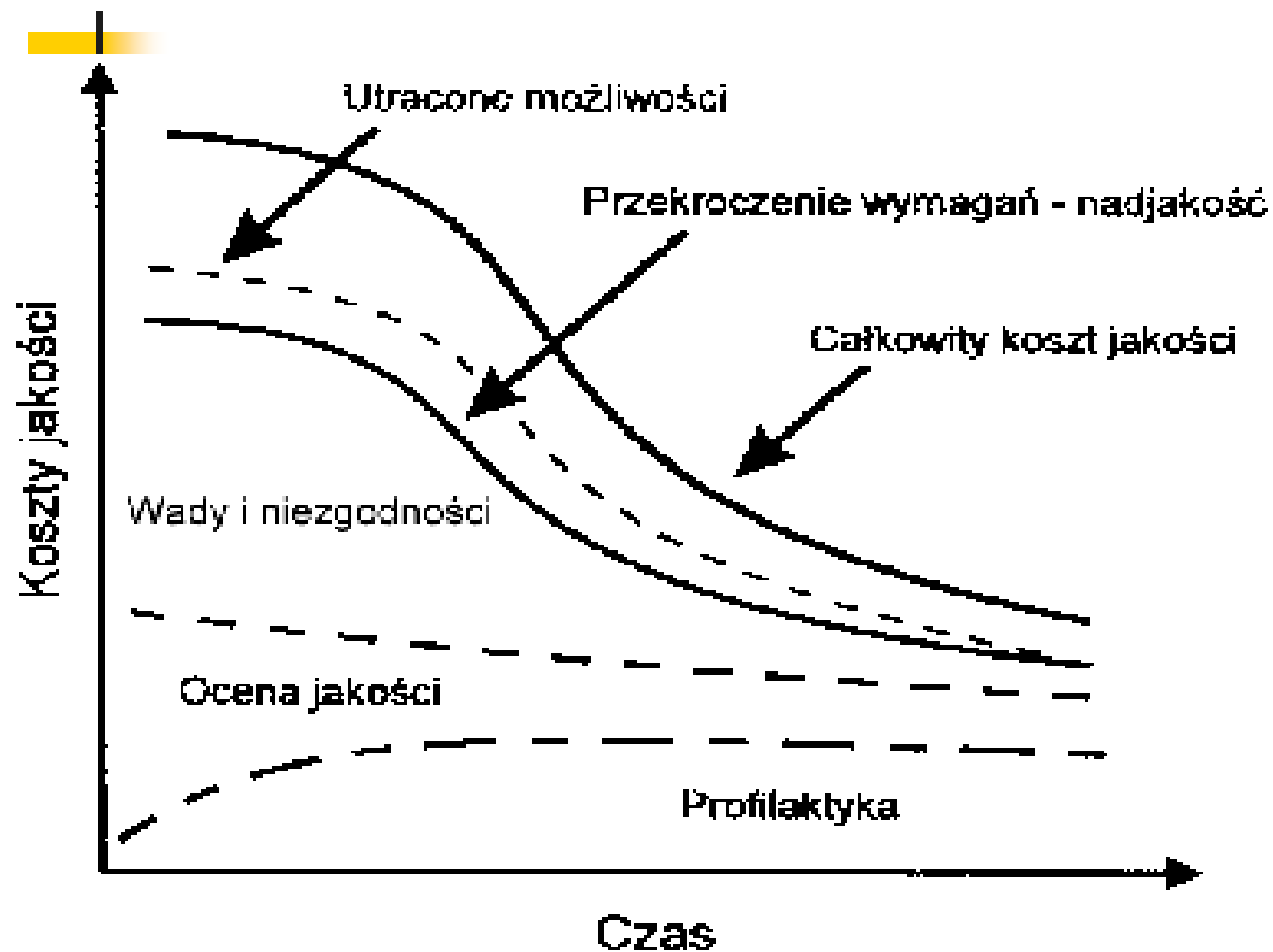
14 etapów programu doskonalenia jakości wg Philipa Crosby'ego:

- 1) Określenie zaangażowania zarządu w kwestię jakości.
- 2) Powołanie zespołów doskonalenia jakości.
- 3) Wprowadzenie kryteriów jakościowych.
- 4) Określenie kosztu jakości.
- 5) Zwiększenie świadomości jakości oraz osobistej troski wszystkich pracowników o reputację firmy.
- 6) Podjęcie działań naprawczych w stosunku do błędów ujawnionych w pkt. 5.
- 7) Zaprogramowanie produkcji wolnej od usterek.
- 8) Przeszkolenie kierowników, aby aktywnie uczestniczyli w procesie doskonalenia jakości.
- 9) Ogłoszenie momentu, od którego obowiązywać będzie zasada "żadnych usterek".
- 10) Określenie celów i zachęcenie pracowników do samodoskonalenia.
- 11) Zachęcenie pracowników, by informowali kierownictwo o trudnościach jakie napotykają przy realizacji celów.
- 12) Docenianie i nagradzanie pracowników.
- 13) Powołanie rad do spraw jakości, które dostarczają regularnych informacji.
- 14) Powtórzenie wszystkiego od początku, aby zaznaczyć, że programy jakościowe nigdy się nie kończą

Podział kosztów jakości [1/2]



Podział kosztów jakości [2/2]



Źródło: J. Bank, *Zarządzanie przez jakość*, Gebethner i S-ka, Warszawa 1996, s.111.

Katastrofy amerykańskich promów kosmicznych

