

Zarządzanie Jakością

1. Istota jakości

2. Problematyka jakości

Istota jakości

- Jakość - to nie wszystko, ale wszystko bez jakości jest niczym.
- Pierwszy tego sformułowania użył Platon – stopień osiągnięcia przez rzecz doskonałości. Arystoteles –materialista – twierdził, że jakość, to zbiór cech odróżniających jedną rzecz od drugiej. Wszystko co nie jest ilością jest jakością.
- Jakość ma charakter subiektywny.
- Jakość determinuje rozwiązania gospodarcze.

Istota jakości

- **Jakość** - to ogół cech produktu lub usługi decydujących o ich zdolności do zaspokojenia stwierdzonych i potencjalnych potrzeb /A. Koźmiński/.
- **Jakość** – oznacza stopień, w jakim zbiór inherentnych (samych w sobie) właściwości spełnia wymagania /ISO/.
- **Jakość** – niewidoczna, gdy jest dobra, niemożliwa do niezauważenia, gdy jest zła /Frank Price/.

Postrzeganie jakości

Charakter produktu	Cechy i charakterystyki brane pod uwagę	Podmiot postrzegający jakość	Faza życia produktu
<ul style="list-style-type: none">- wyrób materialny- usługa- wytwór intelektualny-działanie-Informacja?	<ul style="list-style-type: none">- jakość wykonania- ekonomiczne- niezawodność- terminowość- trwałość- prestiż- marka- dostępność	<ul style="list-style-type: none">- klient /ludzie o różnej kulturze, z różnych regionów, itp./- producent- dostawca	<ul style="list-style-type: none">- badania marketingowe- projektowanie produktu- realizacja- użytkowanie- utylizacja

Wartościowanie i ocena jakości

1. Aby ustalić **ocenę jakości** wyroby lub usługi należy najpierw ustalić zbiór cech, wg. których ocena ta jest wystawiona:
 - cechy mierzalne /wielkości/ - wyrażone za pomocą jednostki wielkości miary
 - niemierzalne /atrybuty/ - opisane słownie stany cech

2. **Skale pomiarowe** wartości lub stanów cech
 - a. nominalna (przypisanie do grupy)
 - b. porządkowa (podzielenie na dobre, złe, itp)
 - c. przedziałowa
 - d. ilorazowa (trwałość obiektu na 100h jest 2x mniejsza niż na 50h)

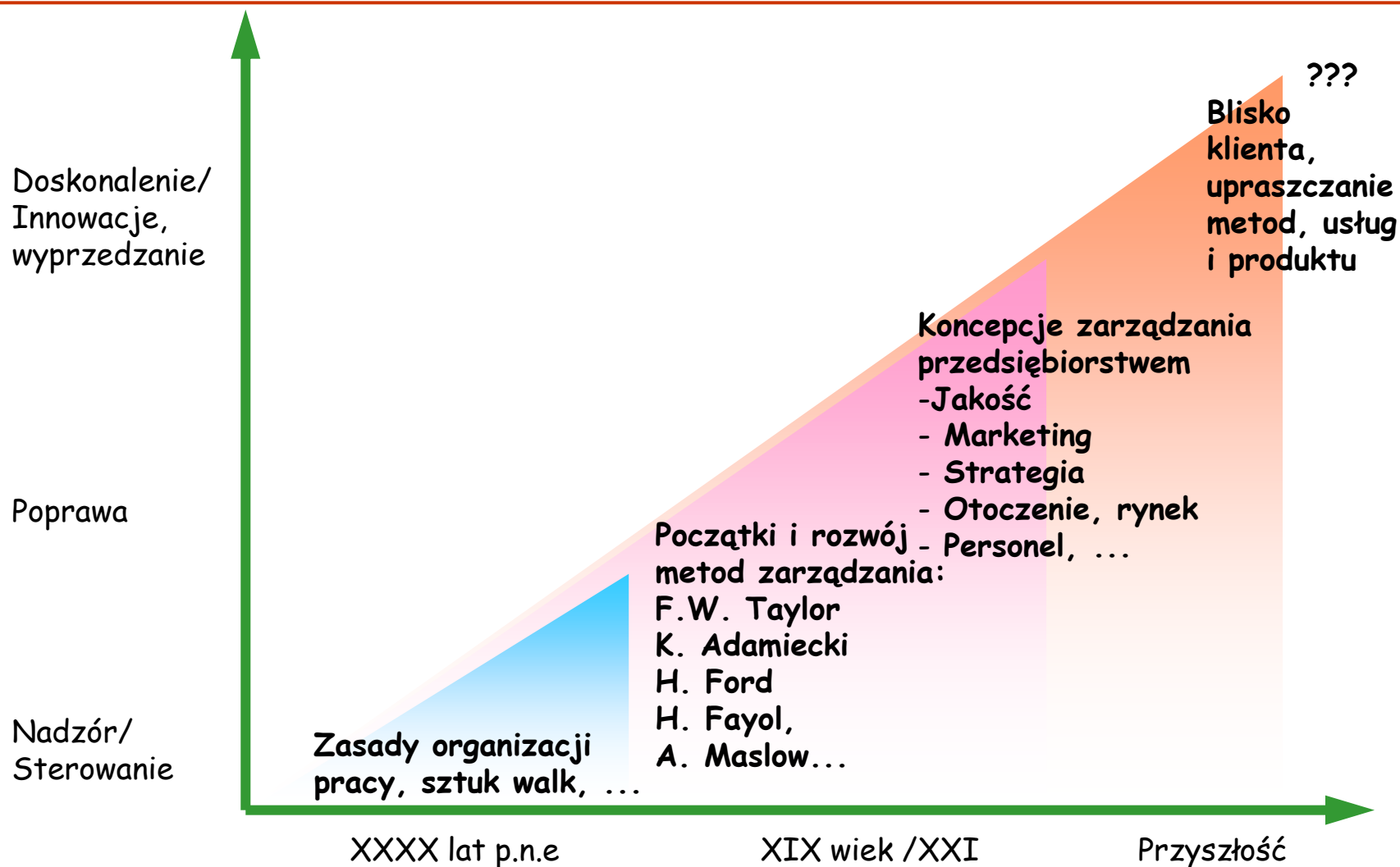
W zarządzaniu jakością wyróżnionymi stanami cech są stany
ZGODY i NIEZGODY

Geneza wzrostu znaczenia jakości

Znaczenie jakości wraz ze zmianami w zarządzaniu organizacjami wytwórczymi:

- zarządzanie przez produkcję – maksymalizacja wytwarzania
- orientacja sprzedażowa – tłoczenie produktu do odbiorcy /problem jakości obsługi/
- zarządzanie przez marketing – rozbudzanie i zaspokajanie potrzeb odbiorcy
- zarządzanie przez jakość – kompleksowe podejście do jakości w organizacji i jej otoczeniu – kompleksowość ta wynika z faktu, że jakość produktów finalnych jest determinowana działalnością wszystkich podsystemów organizacji i sytuacją w jej otoczeniu.

JAKOŚĆ A ZARZĄDZANIE



Kwalitologia

Kwalitologia – nauka zajmująca się jakością
Twórca – Romuald Kolman, lata 70. XXw.

Podstawowe kierunki badań kwalitologii:

- określenie, pomiar, optymalizacja i wartościowanie jakości
- organizacja służb sterowania jakością
- metodyka podejmowania decyzji jakościowych
- ekonomiczne i psychologiczne metody stymulacji jednostek organizacyjnych i pracowników
- adaptacja i zastosowanie metod statystyki matematycznej w prognozowaniu
- techniki stosowane w kształtowaniu i diagnozowaniu jakości obiektów i procesów
- metody kwalifikacji, atestacji, certyfikacji i normalizacji

Zasady podejścia jakościowego

- antropocentryzmu
- kompleksowości
- wartościowania
- optymalizacji
- ekonomiki
- synergii
- kinetyki
- probabilistyki