

[opis]

Kultura jakości, bezpieczeństwa oraz doskonałości to ważne kategorie zasobów każdej organizacji, decydujące o jej niepowtarzalności. Kształtują one nie tylko tożsamość danej organizacji, ale także mają wpływ na jej zdolność do spełniania potrzeb różnych grup interesariuszy oraz na szeroko rozumianą reputację na rynku. Każda z tych kultur wyraża się poprzez swoje założenia, normy, wartości oraz artefakty. Stanowią one fundament skutecznego i efektywnego wdrożenia koncepcji zarządzania jakością, modeli doskonałości oraz określonych podejść projakościowych, służących rozwojowi organizacji oraz zarządzaniu wielowymiarowym ryzykiem jej funkcjonowania.

Treści zawarte w niniejszej książce umożliwiają Czytelnikowi zapoznanie się z istotą:

- zjawiska jakości, bezpieczeństwa, doskonałości oraz ryzyka w organizacji,
- podstawowych koncepcji zarządzania wspierających jakość, bezpieczeństwo oraz doskonałość, ze szczególnym uwzględnieniem podejść o charakterze normatywnym,
- kultury i klimatu jakości, bezpieczeństwa oraz doskonałości,
- kultury sprawiedliwego traktowania - just culture,
- narzędzi służących diagnozie kultury jakości, bezpieczeństwa, doskonałości, just culture oraz metod wykorzystywanych w zarządzaniu ryzykiem.

[autor]

Prof. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska - profesor zwyczajny Uniwersytetu Gdańskiego, gdzie kieruje Zakładem Zarządzania Jakością i Środowiskiem na Wydziale Zarządzania. Specjalizuje się w problematyce jakości, w tym bezpieczeństwa produktu żywnościowego, w ujęciu systemowym. Autorka ponad 200 publikacji o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Laureatka Polskiej Indywidualnej Nagrody Jakości im. Prof. Edwarda Kindlarskiego w kategorii nauka. Przewodnicząca Kapituły Pomorskiej Nagrody Jakości.

[autor]

Dr hab. inż. Piotr Grudowski - profesor nadzwyczajny Politechniki Gdańskiej, Wydziału Zarządzania i Ekonomii, gdzie kieruje Katedrą Zarządzania Jakością i Towaroznawstwa. Autor ponad 200 publikacji o zasięgu krajowym i międzynarodowym, poświęconych problematyce zarządzania jakością, inżynierii jakości, normatywnym systemom zarządzania i zarządzaniu procesami w organizacjach. Wiceprzewodniczący Kapituły Pomorskiej Nagrody Jakości. Wieloletni ekspert europejskich programów edukacyjnych.

[spis]

Wykaz ważniejszych skrótów 7

Wstęp 11

Rozdział 1

Jakość i kultura jakości 15

1.1. Pojęcie jakości i jej znaczenie dla satysfakcji oraz lojalności interesariuszy 15

1.2. Istota i rozwój koncepcji kompleksowego zarządzania jakością TQM 28

1.3. Koncepcja Lean 41

1.4. Six Sigma 49

1.5. Lean Six Sigma 54

1.6. Kultura jakości w organizacji 56

Rozdział 2

Doskonałość i kultura doskonałości 67

2.1. Pojęcie i znaczenie doskonałości w organizacji 67

2.2. Istota modeli doskonałości 77

2.3. Prestiżowe modele premiujące doskonałość organizacji 79

2.4. Inne modele i podejścia służące rozwojowi koncepcji doskonałości organizacyjnej 94

2.5. Kultura doskonałości i ciągłe doskonalenie 100

Rozdział 3

Cykl doskonalenia PDCA oraz zarządzanie ryzykiem jako podstawa zarządzania systemowego 107

3.1. Istota systemu zarządzania oraz cyklu PDCA 107

3.2. Podejście normatywne do zarządzania jakością 118

3.3. Inne normatywne systemy zarządzania i ich integracja 124

3.4. Wdrażanie i certyfikacja normatywnych systemów zarządzania a krzewienie kultury jakości opartej na orientacji procesowej 132

3.5. Zarządzanie ryzykiem i jego istota 138

3.6. Systemowe zarządzanie ryzykiem wg normy ISO 31000:2018 145

Rozdział 4

Bezpieczeństwo jako kluczowy aspekt jakości i doskonałości 153

4.1. Znaczenie i pojęcie bezpieczeństwa 153

4.2. Wybrane aspekty bezpieczeństwa produktów, usług, podmiotów i procesów 157

4.3. Kultura bezpieczeństwa jako element kultury jakości i doskonałości 167

4.4. Just culture 173

Rozdział 5

Przykłady narzędzi i metod służących rozpoznaniu oraz kształtowaniu kultury jakości i doskonałości 179

5.1. Rola narzędzi i metod w zarządzaniu jakością oraz zjawisko samooceny 179

5.2. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury jakości 186

5.3. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury doskonałości 188

- 5.4. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa oraz just culture 191
- 5.5. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa pacjenta 194
- 5.6. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa żywności 197
- 5.7. Metoda oceny skuteczności działań doskonalących 199
- 5.8. Metody wykorzystywane w zarządzaniu ryzykiem 205

Podsumowanie - ku Jakości 4.0 213

Bibliografia 217

Spis tabel 231

Spis rysunków 233

Załączniki 235