

Spis treści

Przedmowa	11
Rozdział I. Systemowe zarządzanie jakością	15
1. Charakterystyka zarządzania jakością	15
1.1. Zarządzanie a kierowanie	15
1.2. Cel i obiekt zarządzania.....	16
1.3. Definiowanie jakości	17
1.4. System zarządzania jakością jako podsystem w organizacji	19
2. Motywy implementacji systemu zarządzania jakością	20
3. Wpływ działań wdrożeniowych na funkcjonowanie systemu zarządzania jakością.....	23
3.1. Etapy procesu implementacji	24
3.2. Faza przygotowawcza	25
3.3. Faza projektowania	26
3.4. Faza budowy.....	27
3.5. Faza wdrożenia	28
3.6. Certyfikacja.....	29
3.7. Certyfikat czy system zarządzania jakością.....	31
4. Utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością.....	31
4.1. Stopień realizacji celów a postrzeganie SZJ w organizacji	31
4.2. Negatywne postrzeganie ISO 9001	32
4.3. Pozytywne ujęcie ISO 9001	34
Rozdział II. Skuteczność systemu zarządzania jakością	37
1. Postrzeganie jakości a skuteczność SZJ.....	37

1.1. Postrzeganie jakości w działalności gospodarczej.....	37
1.2. Jakość na rynku b2b i b2c	37
1.3. Efektywność a skuteczność systemu	38
1.4. Skuteczność wdrożenia systemu zarządzania jakością	40
1.5. Efektywność wdrożenia systemu zarządzania jakością	41
1.6. Efektywność funkcjonowania systemu zarządzania jakością	41
2. Planowanie celów dotyczących jakości	42
2.1. Istota planowania.....	42
2.2. Etapowość planowania.....	44
2.3. Poziomy planowania.....	46
2.4. Cele dotyczące jakości.....	49
3. Problematyka oceny skuteczności systemu zarządzania jakością.....	51
3.1. Zagadnienia ogólne oceny skuteczności systemu zarządzania jakością	51
3.2. Metody oceny skuteczności systemu.....	56
4. Rezultaty systemu zarządzania jakością	59

Rozdział III. Zewnętrzny kontekst funkcjonowania systemu zarządzania jakością

1. Rola otoczenia przedsiębiorstwa w zarządzaniu jakością.....	62
1.1. Elementy otoczenia organizacji w kontekście jakości	62
1.2. Skuteczność i efektywność systemu w wymiarze zewnętrznym.....	64
1.3. Zgodność systemu zarządzania jakością.....	65
1.4. Przydatność i adekwatność systemu	65
1.5. Aspekty oceny SZJ – przykład	66
1.6. Zasady zarządzania jakością a ocena systemu	67
2. Źródła identyfikacji oraz kryteria klasyfikacji czynników oddziałujących na stopień realizacji celów dotyczących jakości.....	70
2.1. Otoczenie w skali makro i mikro – zagadnienia ogólne.....	70
2.2. Czynnik – definicja i klasyfikacja.....	71
2.3. Czynnik wewnętrzny a zewnętrzny.....	72
3. Wpływ elementów makrootoczenia na zarządzanie jakością	74
3.1. Składowe makrootoczenia	74
3.2. Makrootoczenie a zarządzanie jakością w literaturze przedmiotu	76

4. Mikrootoczenie źródłem czynników wpływających na skuteczność systemu zarządzania jakością	78
4.1. Elementy mikrootoczenia.....	78
4.2. Nabywcy – charakterystyka	79
4.3. Dostawcy – analiza obszaru.....	81
4.4. Konkurencja elementem mikrootoczenia	81
4.5. Sektor gospodarki.....	82
4.6. Inne organizacje i osoby	82

Rozdział IV. Identyfikacja i klasyfikacja wewnętrznych czynników skuteczności systemu zarządzania jakością.....

1. Przedsiębiorstwo źródłem czynników oddziałujących na skuteczność systemu zarządzania jakością	84
1.1. Czynniki organizacyjne.....	84
1.2. Aspekty systemowego zarządzania jakością	85
1.3. Czynniki – analiza praktycznych działań.....	86
2. Przyczyny kształtujące stopień realizacji celów dotyczących jakości.....	89
2.1. Przyczyny kształtujące stopień realizacji celów dotyczących jakości w literaturze przedmiotu	89
2.2. ISO 9001 w badaniach czynników	92
3. Grupowanie zidentyfikowanych czynników wewnętrznych.....	94
3.1. Grupowanie czynników wewnętrznych wpływających na skuteczność systemu zarządzania jakością	94
3.2. Przywództwo najwyższego kierownictwa oraz polityka jakości	96
3.3. Rola działu ds. zarządzania jakością.....	96
3.4. Zarządzanie zasobami ludzkimi oraz szkolenia	97
3.5. Projektowanie.....	97
3.6. Zarządzanie relacjami z dostawcami	98
3.7. Orientacja na klienta.....	98
3.8. Proces zarządzania.....	99
3.9. Benchmarking	99
3.10. Dane dotyczące jakości oraz informacje i analizy.....	100
3.11. Relacje pracownicze.....	100
3.12. Praca zespołowa	100
3.13. Pełna lista zidentyfikowanych czynników wewnętrznych....	101

4. Powiązania pomiędzy czynnikami wewnętrznymi a wymaganiami ISO 9001.....	103
---	-----

Rozdział V. Branżowość w systemowym zarządzaniu jakością..... 106

1. Normatywne wymagania dla systemowego zarządzania jakością – ujęcie branżowe	106
1.1. SZJ a profil działalności organizacji	106
1.2. Powszechność certyfikacji ISO 9001 w branżach	107
1.3. Jakość i normalizacja w różnych branżach	108
2. Charakterystyka branży budowlanej.....	109
2.1. Zagadnienia ogólne	109
2.2. Produkcja budowlano-montażowa	110
2.3. Budownictwo – warunki gospodarowania.....	111
2.4. Cechy działalności budowlanej.....	114
3. Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwach branży budowlanej.....	116
3.1. Motywy wdrożenia SZJ w przedsiębiorstwach branży budowlanej.....	116
3.2. Wdrażanie SZJ a cechy firm budowlanych	119
3.3. Budownictwo a rezultaty systemu zarządzania jakością	122
4. Rola specyficznych cech działalności budowlanej w identyfikacji czynników wpływających na skuteczność znormalizowanego systemu zarządzania	125
4.1. Płaszczyzny analizy czynników wpływających na skuteczność SZJ w branży budowlanej.....	125
4.2. Pierwsza płaszczyzna – definiowanie jakości	126
4.3. Druga płaszczyzna analizy – etapy działań w procesie budowlanym.....	129
4.4. Trzecia płaszczyzna – specyficzne cechy budownictwa.....	133

Rozdział VI. Ocena wpływu czynników wewnętrznych na skuteczność systemu zarządzania jakością na przykładzie przedsiębiorstw budowlanych

1. Charakterystyka badania przeprowadzonego wśród firm budowlanych.....	135
1.1. Obszar badawczy	135

1.2. Narzędzie badawcze	136
1.3. Metodyka badania	136
1.4. Charakterystyka respondentów	137
1.5. System zarządzania jakością w badanych przedsiębiorstwach.....	139
2. Motywy wdrożenia i oczekiwania wobec systemowego zarządzania jakością w polskich przedsiębiorstwach budowlanych.....	141
2.1. Przegląd implementacji systemu zarządzania jakością	141
2.2. Oczekiwania wobec systemu zarządzania jakością	146
3. Skuteczność systemowego zarządzania jakością w polskim budownictwie.....	148
4. Hierarchizacja czynników wewnętrznych oddziałujących na skuteczność systemu zarządzania jakością	154
4.1. Stopień ważności i siła oddziaływania czynników wewnętrznych na skuteczność SZJ w przedsiębiorstwach budowlanych	154
4.2. Stopień ważności czynników wewnętrznych – praktyka a teoria	157
4.3. Czynniki wewnętrzne – analiza według źródeł identyfikacji	161

Rozdział VII. Relacje zachodzące pomiędzy czynnikami wewnętrznymi a rezultatami funkcjonowania systemu zarządzania jakością

1. Grupowe zależności pomiędzy czynnikami wewnętrznymi a skutecznością systemu zarządzania jakością.....	168
2. Indywidualne relacje pomiędzy czynnikami wewnętrznymi a poszczególnymi rezultatami systemu zarządzania jakością.....	171
2.1. Identyfikacja relacji pomiędzy czynnikami wewnętrznymi a poszczególnymi rezultatami SZJ.....	171
2.2. Efekty SZJ dotyczące dostawców.....	171
2.3. Efekty SZJ dotyczące działań wewnętrznych	173
2.4. Efekty SZJ dotyczące klientów	174
2.5. Efekty SZJ dotyczące finansów	175
2.6. Czynniki a rezultaty – najsilniejsze relacje.....	176
3. Determinanty skuteczności systemu zarządzania jakością	178

4. Zapewnienie skuteczności systemu zarządzania jakością w poszczególnych obszarach biznesowych	184
Zakończenie	191
Literatura	193
Skorowidz rzeczowy	205