

Ryszard Jankowiak*

INSRUMENTY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zarys treści: Metody i techniki stosowane w nowoczesnych koncepcjach zarządzania (ISO i TQM) przyspieszają procesy dostosowawcze przedsiębiorstwa do zmieniającego się otoczenia. Jest to szczególnie ważne dla polskich przedsiębiorstw. Stały się one przed kolejnym wyzwaniem - sprostania konkurencji w wymiarze międzynarodowym. Wymusza to na zarządzających podejmowanie szybkich i skutecznie wdrażanych decyzji dotyczących m.in. działań korygujących i zapobiegawczych. Dynamika tego zjawiska jest zgodna z demingowską koncepcją ciągłego doskonalenia PCDA. Zawarte w normach zapisy oferują doskonałe metody przy pomocy których można równoważyć stany elementów otoczenia działaniami wewnątrzorganizacyjnymi. Skutecznymi metodami są przede wszystkim: benchmarking i outsourcing. Usprawnienie funkcjonowania przedsiębiorstwa jest możliwe pod warunkiem wspólnych działań kadry zarządzającej i pozostałych pracowników. Tłem gwarantującym skuteczność metod i technik są działania zespołowe. Nie bez znaczenia są zrównoważone kontakty z klientami.

Słowa kluczowe: ochrona zdrowia, koncepcja zarządzania, jakość usługi, koncepcje, metody, benchmarking, outsourcing, satysfakcja klienta.

TOOLS OF QUALITY MANAGEMENT

The methods and techniques used in modern concepts of management (ISO and TQM) accelerate the procedures of adjustment of an enterprise to the changing commercial environment. This is particularly important for Polish enterprises, which are facing an additional challenge in dealing with international competitors. Managers are compelled to make proactive decisions involving the taking of corrective and preventive actions. The dynamics of this phenomenon are compatible with Deming's conception of constant improvement - PCDA. The standard norms offer excellent methods that facilitate balancing environmental factors against internal organizational activities. The most effective methods are benchmarking, outsourcing. The improvement of an enterprise is conditioned by common actions undertaken by both management and workers as these common actions guarantee the effectiveness of the implemented

* adiunkt, Zakład Zarządzania, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Politechnika Koszalińska

methods and techniques. Also of great significance are well-balanced contacts between suppliers and external clients.

Key words: health protection, concept of managing, quality of service, concepts, methods, benchmarking, outsourcing, client's satisfaction.