



WSTĘP

Inspiracją do napisania tej książki były wyniki badań autorskich, według których uzyskanie wysokiej jakości jest pierwszoplanowym zadaniem każdego przedsiębiorstwa. Również przy wyborze partnerów biznesowych jakość ma niebagatelne znaczenie. Jednak często okazuje się, że są to puste deklaracje; założeń tych w praktyce nie realizuje się lub jedynie w ograniczonym stopniu. Dla przykładu, prawie 40% badanych z 115. przedsiębiorstw nie zna w ogóle norm ISO serii 9000, a przecież są to narzędzia zarządzania jakością, w powszechnej świadomości specjalistów, uważane za najbardziej popularne. Równie niedostateczna jest znajomość zagadnień etyki, ochrony środowiska i społecznej odpowiedzialności, a także działania w tych obszarach, jak choćby odpowiednie szkolenia, dokumenty organizacyjne, współpraca z otoczeniem oparta na wielostronnym dialogu, czy ocena działań organizacyjnych pod tym kątem.

Ponieważ problemy jakości są tak wycinkowo pojmowane, w kontekście systemu zarządzania przedsiębiorstwem, konieczne wydaje się zaprezentowanie kompleksowej natury tego rozległego obszaru, który wykracza także poza wewnętrzne sfery organizacji i wywiera wpływ na otoczenie zewnętrzne. Dlatego też należy przeanalizować problemy jakości pod kątem pięciu obszarów składających się na pięć kolejnych rozdziałów książki.

Jakość życia jest szeroko pojmowana i należy ją postrzegać nie tylko w kontekście pracy, ale bardziej holistycznie. Jakość życia w pracy przekłada się bowiem na jakość życia w domu, na sposoby spędzania czasu wolnego, na stan zdrowia.

Kolejnym elementem jest, często pomijana przez przedsiębiorców, filozofia zarządzania - uważają bowiem oni, że filozofia jest czymś trudnym, niezrozumiałym i nieprzydatnym w praktyce. Tymczasem TQM jako filozofia zarządzania daje praktyczne rady, wskazówki, jak skutecznie wdrożyć

i utrzymać, zakorzenić w strategii działania firmy kompleksowe ujęcie jakości. Filozofia TQM daje podstawy do zbudowania trwałego i przynoszącego wymierne korzyści dla firmy systemu zarządzania jakością w ujęciu kompleksowym, a nie marginalnym, wycinkowym.

To właśnie system zarządzania jakością jest omówiony w kolejnym rozdziale. Aby system taki działał bez zarzutu konieczne jest nastawienie kompleksowe wynikające z dwóch pierwszych części niniejszej pracy. Jeżeli menedżer zrozumiał skomplikowaną naturę jakości, w jej wieloaspektowym ujęciu, może przystąpić do tworzenia, wdrażania, a potem utrzymywania skutecznego systemu zarządzania jakością w swoim przedsiębiorstwie. Konieczna jest do tego działania systemowa percepcja przedsiębiorstwa oraz znajomość nowoczesnych narzędzi zarządzania jakością, jakimi są normy ISO serii 9000. Dla szerszego kontekstu systemu zarządzania jakością warto jest zapoznać się z kryteriami światowych nagród jakości, które to ukazują ją w odniesieniu nie tylko do klientów ale do całego społeczeństwa, otoczenia firmy.

Z filozofii ciągłego doskonalenia, zgodnej z nowoczesnymi instrumentami zarządzania jakością, wynika jeszcze jeden ważny wniosek - należy koncentrować się na kapitale wiedzy organizacyjnej - co jest tematem przedostatniego rozdziału. To właśnie wiedza, kapitał intelektualny, nieustanne uczenie się zarówno całej organizacji, jak i jej poszczególnych członków, może zbliżyć firmę do doskonałości, do ideału, do którego należy nieustannie aspirować. Tak właśnie traktują zarządzanie światowi liderzy biznesu, kreują organizacje uczące się, inteligentne i nastawione na kapitał intelektualny.

W ostatnim rozdziale mowa jest o społecznym kontekście zarządzania przedsiębiorstwem, na który zwracają uwagę instrumenty zarządzania jakością omówione wcześniej. Przedsiębiorstwo, ponieważ działa w pewnym otoczeniu społecznym, kulturowym, ekologicznym, powinno stać się jego częścią, organizacją służącą temu otoczeniu. Koncepcja zarządzania, której podstawą jest społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa służy nie tylko jemu samemu przez budowanie dobrego wizerunku i pozyskanie zaufania społecznego klientów ale także społeczności, w której działa. Tak więc przynosi podwójne korzyści, jeśli tylko jest sprawnie zaplanowana i wdrożona oraz zakorzeniona w kulturze, strukturze i strategii firmy.