

Jakość kosztuje : studium zarządzania sprawnością procesów organizacji / Jan M. Myszewski. – Wydanie I. – Warszawa, 2021

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1	
Przesłanki empiryczne projektu	15
1.1. Przegląd wydarzeń	17
1.1.1. Wyzwania techniczne produkcji masowej	18
1.1.2. Wyzwania zapewnienia jakości	26
1.1.3. Japońska lekcja	31
1.1.4. Wyzwania zarządzania jakością	41
1.1.5. Literatura	50
1.2. Porządkowanie przesłanek sformułowania zadania badawczego	53
1.2.1. Wnioski z przeglądu historycznego	54
1.2.2. Przypadek osobisty - studium użycia teorii ugruntowanej	64
1.2.3. Literatura	76
1.3. Planowanie badania	79
1.3.1. Problem badawczy	79
1.3.2. Metodyka badań	84
1.3.3. Literatura	89
Rozdział 2	
Przesłanki jakości na poziomie operacyjnym	91
2.1. Operacyjny kontekst opisywanych przypadków	93
2.1.1. Procesy operacyjne	93
2.1.2. Sterowanie kolejką zadań w procesie operacyjnym	98
2.1.3. Literatura	101
2.2. Impuls - wytrącenie procesu realizacji zadań z równowagi	103
2.2.1. Przypadek „Awaria” - studium oddziaływania Impulsu	103
2.2.2. Przypadek „Pomyłka” - studium postępowania kryzysowego w sterowaniu zadaniami	107
2.3. Reakcja - usuwanie awarii w procesie	112
2.3.1. Przypadek „Awaria” - studium reagowania na Impuls	112
2.3.2. Przypadek „Głowica” - studium postępowania kryzysowego w utrzymaniu ruchu	115
2.4. Decyzja - wybór taktyki przywracania realizacji harmonogramu	123
2.4.1. Przypadek „Awaria” - studium Decyzji dotyczącej przywracania harmonogramu.	123
2.4.2. Przypadek „Komponenty” - studium postępowania kryzysowego w logistyce wewnętrznej	127
2.5. Tryb specjalny - przywracanie równowagi w realizacji harmonogramu	134

2.5.1. Przypadek „Awaria”- studium przywracania harmonogramu	134
2.5.2. Przypadek „Reklamacja” - studium powstrzymywania Stanu Kryzysowego w inspekcji jakości	138
2.6. Równowaga przywrócona - lekcja dla organizacji	143
2.6.1. Przypadek „Awaria”- studium przywództwa w postępowaniu kryzysowym	143
2.6.2. Przypadek „Kubeł” - studium komunikacji podwładni-przełożony	146
2.7. Podsumowanie - model Powstrzymywania Stanu Kryzysowego (PSK)	150
2.7.1. Przesłanki modelu Powstrzymywania Stanu Kryzysowego w harmonogramie	150
2.7.2. Wnioski z modelu Powstrzymywania Stanu Kryzysowego w harmonogramie	157
2.7.3. Literatura	163

Rozdział 3

Czynniki jakości na poziomie taktycznym	165
3.1. Zmienność w procesach-wyzwanie dla jakości	167
3.1.1. Kontekst zarządzania zmiennością	168
3.1.2. Opis zmienności wg Shewharta	176
3.1.3. Statystyczne Sterowanie Procesem wg Shewharta	192
3.1.4. Opis zmienności wg Knighta	205
3.1.5. Statystyczna kontrola jakości w podejściu Knighta	216
3.1.6. Literatura	229
3.2. Wiedza organizacji - narzędzie zarządzania skutecznością	232
3.2.1. Struktura pionowa wiedzy organizacji	233
3.2.2. Struktura pozioma wiedzy - wg dostępności	238
3.2.3. Transfery i transformacje wiedzy	244
3.2.4. Zarządzanie wiedzą	265
3.2.5. Studium przypadku: Zarządzanie wiedzą w normie ISO 9001	273
3.2.6. Literatura	276
3.3. Potencjał zasobów- determinant skuteczności	279
3.3.1. Specyfikacja referencyjna WWZ zadania wykonalnego	280
3.3.2. Metoda QFD - studium planowania specyfikacji WWZ	285
3.3.3. Potencjał zasobów w procesie	295
3.3.4. Metoda FMEA - studium analizowania rezerwy potencjału	304
3.3.5. Literatura	320
3.4. Potencjał zaangażowania - wkład człowieka do skuteczności	324
3.4.1. Człowiek-specjalny zasób organizacji	326
3.4.2. Potencjał zaangażowania	332
3.4.3. Warunki zaangażowania	344
3.4.4. Czynniki i bariery zaangażowania	355
3.4.5. Studium przypadku: komunikacja i synergia w rozwiązywaniu problemu	367
3.4.6. Literatura	379
3.5. Zrównoważony rozwój potencjału - taktyka wzrostu skuteczności	380
3.5.1. Idea zrównoważonego rozwoju potencjału	381
3.5.2. Proces zrównoważonego rozwoju potencjału	388

3.5.3. Studium przypadku: zrównoważony rozwój na poziomie lekcji	400
3.5.4. Literatura	417

Rozdział 4

Zarządzanie jakością na poziomie strategicznym	421
4.1. Wartość dla klienta - przesłanka wartości dla organizacji	423
4.1.1. Model tworzenia wartości dla klienta	424
4.1.2. Wartość dla dostawcy	447
4.1.3. Model wartości reaktywnej dla klienta i jego dostawcy	456
4.1.4. Literatura	464
4.2. Mechanizm Skuteczności - fizyka procesów organizacji	465
4.2.1. Istota i znaczenie Mechanizmu Skuteczności (MS)	467
4.2.2. Operatory Mechanizmu Skuteczności	475
4.2.3. Audyt MS z użyciem metody 0D5D	490
4.2.4. Literatura	497
4.3. Planowanie Wartości dla Klienta - strategia doskonalenia organizacji	499
4.3.1. Przesłanki strategiczne Planowania Wartości dla Klienta	501
4.3.2. Etapy Planowania Wartości dla Klienta	511
4.3.3. Porównanie PWK i ZKW	533
4.3.4. Literatura	543
4.4. System Pogłębionej Wiedzy-kompetencje przywódcy w doskonaleniu	545
4.4.1. Przywództwo jako postawa aktywna przełożonego	547
4.4.2. Model Rozwijania Potencjału Organizacji (RPO)	560
4.4.3. Model Rozwoju Przywództwa w Doskonaleniu (RPD)	579
4.4.4. Literatura	593
4.5. Rada Doskonalenia - organ strategicznego przywództwa w doskonaleniu	595
4.5.1. Przesłanki strategiczne modelu przywództwa w doskonaleniu	596
4.5.2. Rada Doskonalenia - narzędzie przywództwa w doskonaleniu	608
4.5.3. Zrównoważone doskonalenie - metoda rozwijania przywództwa w organizacji	620
4.5.4. Literatura	631
4.6. Dyrektywy Rozwoju Skuteczności - zadania przywódcy w doskonaleniu	632
4.6.1. Przesłanki Dyrektyw Rozwoju Skuteczności	633
4.6.2. Dyrektywy Rozwoju Skuteczności w działaniu pozytywnym	643
4.6.3. Model Rozwoju Przywództwa w Doskonaleniu	662
4.6.4. Literatura	674

Rozdział 5

Podsumowanie	675
5.1. Obraz zarządzania jakością jest złożony	676
5.1.1. Struktura składników modelu procesu zarządzania jakością	676
5.1.2. Organizacyjny kontekst zarządzania jakością	676
5.1.3. Aktywne składniki procesu zarządzania jakością	679
5.1.4. Strategie i taktyki zarządzania jakością	681
5.1.5. Organizacyjne wyniki zarządzania jakością	682

5.2. Perspektywy rozwoju wynikające z opisanych badań	683
5.2.1. Prawidłowości rozwojowe	683
5.2.2. Wnioski i rekomendacje	684
Indeks terminów	687
Indeks nazwisk	715

oprac. BPK