



Przegląd modeli i nagród jakości

T. Janus^a, M. Bonek^b

^a Student Politechniki Śląskiej, Wydział Mechaniczny Technologiczny
Studenckie Koło Naukowe Laserowej Obróbki Powierzchniowej
email: benix20@onet.eu

^b Politechnika Śląska, Wydział Mechaniczny Technologiczny, Instytut Materiałów Inżynierskich i Biomedycznych, Zakład Technologii Procesów Materiałowych, Zarządzania i Technik Komputerowych w Materiałoznawstwie
email: mirosław.bonek@polsl.pl

Streszczenie: Artykuł przedstawia zagadnienia związane z nagrodami jakości, które może uzyskać przedsiębiorstwo po wdrożeniu różnego rodzaju modeli, systemów oraz narzędzi jakości. Każde przedsiębiorstwo może ubiegać się o taką nagrodę po spełnieniu wszystkich wymaganych kryteriów. Uzyskanie nagród przez dane przedsiębiorstwo podnosi jego prestiż. W poniższym artykule opisane zostaną główne nagrody jakości z poszczególnych krajów oraz kryteria, jakie musi spełnić przedsiębiorstwo aby móc ubiegać się o daną nagrodę.

Abstract: This paper presents the issues associated with quality awards, which may be the company after the implementation of various models, systems and tools of quality. She insists the company can apply for the reward after meeting all required criteria. Obtaining a prize by the company increases its prestige. The following article will describe the major quality awards from different countries and the criteria to be met by the company to be able to apply for a particular prize.

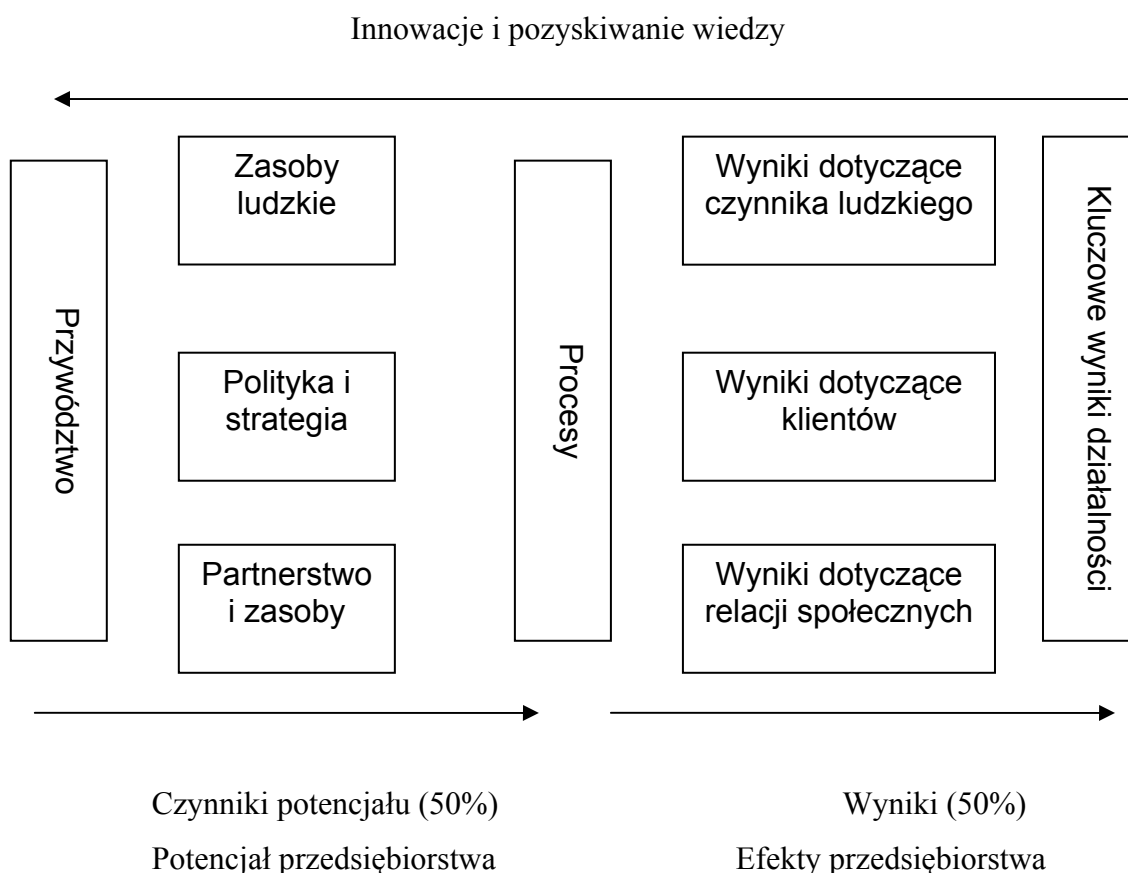
Słowa kluczowe: jakość, model, nagroda.

1. WSTĘP

W obecnych czasach obserwuje się ciągle dążenie do uzyskania jak najlepszych produktów, rzeczy, maszyn, narzędzi. Wszystko to związane jest z poprawianiem jakości a co za tym idzie lepszych własności danego wyrobu. Obecnie każde liczące się przedsiębiorstwo stara się wdrażać różnego rodzaju systemy jakości, modele, aby później móc startować w różnego rodzaju konkursach i ubiegać się o nagrody jakości, które podnoszą jego prestiż. Przedsiębiorstwo zdobywając różnego rodzaju nagrody jakości staje się bardziej konkurencyjne, oraz zyskuje większe zaufanie klientów, z tego względu, że każdy obecnie ceni sobie szeroko pojęte słowo jakość.

2. EFQM (European Foundation for Quality Management)

Model Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EFQM jest innowacyjną koncepcją doskonalenia wewnątrz- organizacyjnego, opartą na zasadach TQM (Total Quality Management) – Kompleksowego Zarządzania Jakością. Jest to zaawansowane narzędzie doskonalenia, przenikające najistotniejsze obszary funkcjonalne organizacji [1].



Rysunek 1. Model doskonałości EFQM [2].

Kryteria oceny i zasadnicze elementy brane pod uwagę w europejskim modelu kompleksowego zarządzania jakością „wyceniono”, a wagi poszczególnych obszarów są następujące [3]:

- Środki 50%:
 - zarządzanie 10%,
 - zarządzanie personelem 9%,
 - polityka i strategia 8%,
 - zasoby 9%,
 - procesy 14%.
- Wyniki 50%:
 - wyniki przedsiębiorstwa 15%,
 - zadowolenie pracowników 9%,

- zadowolenie klientów 20%,
- wpływ na społeczeństwo 6%.

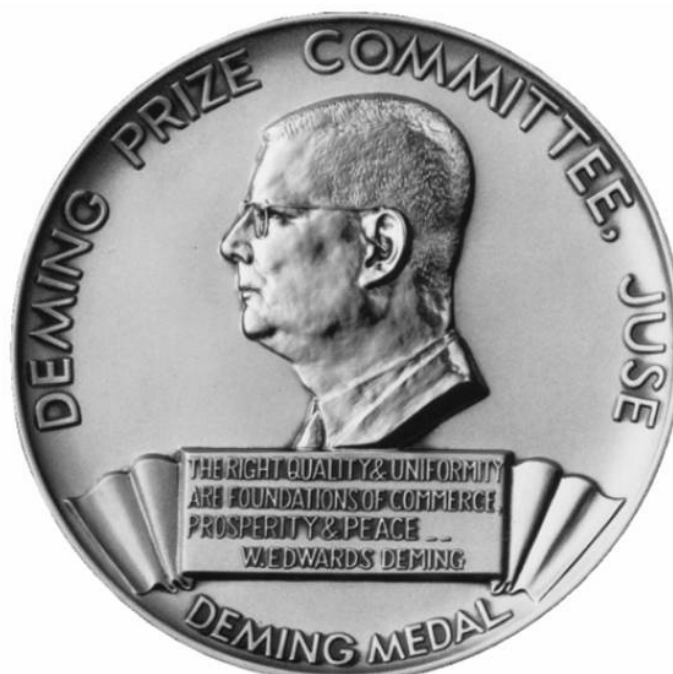
3. Deming Prize – Japońska Nagroda Jakości

Japonia od ponad pięćdziesięciu lat przyznaje liderom biznesu prestiżową Nagrodę Deminga. Program Deming Prize został stworzony w 1950 roku i jest prowadzony do dziś przez Japońską Unię Naukowców i Inżynierów [2].

Japońska Nagroda Deminga przyznawana jest za osiągnięcia we wdrażaniu, na wszystkich szczeblach przedsiębiorstwa, zasad kontroli jakości [2].

Kryteria przyznawania Nagrody Deminga [4]:

- polityka i cele organizacji
- organizacja i jej działania operacyjne
- kształcenie i rozpowszechnianie wiedzy
- gromadzenie danych, komunikacja i jej wykorzystanie
- analiza
- normalizacja
- kontrola
- zapewnienie jakości
- efekty (wyniki)
- plany na przyszłość.



Rysunek 2. Statuetka Nagrody Deminga [5]

4. MBNQA – Amerykańska Nagroda Jakości

W USA podobnie jak w innych krajach i regionach świata, dużą popularnością cieszy się uczestnictwo w różnych programach wyłaniających liderów jakości. Historia nagrody MBNQA sięga lat osiemdziesiątych XX wieku, kiedy to w sferach zarówno rządowych, jak i przemysłowych Stanów Zjednoczonych zaczęto zastanawiać się nad przyczynami produkcji oraz słabej konkurencyjności amerykańskich produktów i usług. Wśród wielu propozycji mających na celu zahamowanie tego negatywnego trendu znalazł się projekt powołania systemu nagradzania przedsiębiorstw za osiąganie wysokich poziomów jakości [8].

Zgłoszone przedsiębiorstwa oraz organizacje oceniane są przez rozpatrzenie 7 kryteriów [2]:

- Przywództwo (110),
- planowanie strategiczne (80),
- koncentracja na kliencie i rynku (80),
- informacja, analiza i zarządzanie wiedzą (80),
- zarządzanie zasobami ludzkimi (100),
- zarządzanie procesami (100),
- wyniki działalności biznesowej (450).

Nagroda może być przyznawana corocznie w następujących kategoriach [6]:

- przedsiębiorstwo produkcyjne,
- przedsiębiorstwo usługowe,
- mała firma,
- szkolnictwo,
- ochrona zdrowia.



Rys. 3. Amerykańska nagroda jakości [7]

5. EQA – Europejska Nagroda Jakości

Europejska Nagroda Jakości jest najbardziej prestiżowym wyróżnieniem w dziedzinie osiągania doskonałości organizacyjnej, które można uzyskać na „starym kontynencie”. Została ona ustanowiona w 1992 roku przez European Foundation for Quality Management. W opracowaniu modelu doskonałości EFQM, na podstawie, którego ocenia się organizacje pretendujące do nagrody jakości, brało udział dwustu pięćdziesięciu specjalistów z różnych krajowych i międzynarodowych instytucji, w tym założyciele EFQM [8].

Zgłoszone przedsiębiorstwa oraz organizacje oceniane są przez rozpatrzenie 9 kryteriów [8]:

- przywództwo (100),
- polityka i strategia (80),
- zarządzanie ludźmi (90),
- zasoby (90),
- procesy (140),
- satysfakcja klienta (200),
- satysfakcja pracowników (90),
- wpływ na społeczeństwo (60),
- rezultaty biznesu (150).

Nagroda jest przyznawana w następujących kategoriach [2]:

- duże przedsiębiorstwa i ich jednostki,
- jednostki operacyjne przedsiębiorstw,
- organizacje sektora publicznego,
- małe i średnie przedsiębiorstwa, z podziałem na:
 - niezależne,
 - filie korporacji.



Rysunek 3. Przykład statuetki EQA [9].

6. PNJ – Polska Nagroda Jakości

Zapoczątkowana u progu lat dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia transformacja gospodarki postawiła przed polskimi organizacjami przemysłowymi szereg nowych wyzwań. Łączyły się one z koniecznością podjęcia przez większość przedsiębiorstw szeroko zakrojonych działań na rzecz tworzenia nowej wizji, kreowania strategii oraz przekształcania dotychczas stosowanych systemów zarządzania. Zmiany przed którymi stanęły rodzime organizacje gospodarcze nie mogły opierać się jedynie na kosmetycznych modyfikacjach.

Szansę na przetrwanie w nowych warunkach dawało tylko fundamentalne przeorganizowanie struktur, a przede wszystkim zmiana mentalności i sposobu myślenia zarówno kadr kierowniczych, jak i szeregowych pracowników [2].

Polska Nagroda Jakości (PNJ) to wyróżnienie przyznawane przedsiębiorstwom za wdrażanie koncepcji zarządzania przez jakość - TQM (Total Quality Management). Została ustanowiona 7 marca 1995 roku przez Krajową Izbę Gospodarczą, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Fundację Teraz Polska [10].

Model Polskiej Nagrody Jakości został opracowany w oparciu o koncepcję Europejskiej Nagrody Jakości (EQA) - bazuje na dziewięciu filarach zarządzania przez jakość [10]:

- I Filar - Przywództwo (max 150 punktów),
- II Filar - Polityka i strategia (max 100 punktów),
- III Filar - Zarządzanie ludźmi (max 80 punktów),
- IV Zarządzanie zasobami (max 50 punktów),
- V Filar - Zarządzanie procesami (max 120 punktów),
- VI Filar - Satysfakcja klientów (max 200 punktów),
- VII Filar - Satysfakcja zatrudnionych (max 90 punktów),
- VIII Filar - Współpraca z otoczeniem (max 60 punktów),
- IX Filar - Efekt końcowy (max 150 punktów).

Powyższe filary zostały podzielone na 2 grupy: potencjał przedsiębiorstwa (1-5) i efekty przedsiębiorstwa (6-9), którym przypisano po 50% wartości maksymalnej liczby punktów oceny - 1000.

Polska Nagroda Jakości jest przyznawana w następujących kategoriach [11]:

- Nagrody i Wyróżnienia dla Bardzo Małych Organizacji produkcyjnych i usługowych (do 20 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Małych Organizacji produkcyjnych i usługowych (powyżej 20 do 50 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Średnich Organizacji produkcyjnych i usługowych (powyżej 50 do 250 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Dużych Organizacji produkcyjnych i usługowych (powyżej 250 do 500 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Bardzo Dużych Organizacji produkcyjnych i usługowych (powyżej 500 do 1500 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Wielkich Organizacji produkcyjnych i usługowych (powyżej 1500 osób zatrudnienia),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Organizacji Publicznych (niezależnie od liczby zatrudnionych osób),
- Nagrody i Wyróżnienia dla Organizacji Edukacyjnych (niezależnie od liczby zatrudnionych osób),
- Nagroda Indywidualna im. prof. Edwarda Kindlarskiego w kategorii: nauka, praktyka oraz promocja,
- Nagrody Honorowe,
- Dyplomy dla tych organizacji, które przeszły III etap selekcji (wizytę), a nie otrzymały nominacji do Nagród i Wyróżnień Konkursu PNJ (finałisti Konkursu PNJ).



Rys. 5. Przykład polskiej nagrody jakości [12]

7. Podsumowanie

Nagrody i modele jakości są coraz bardziej potrzebne przedsiębiorstwom do osiągnięcia lepszych wyników produkcyjnych, pozwalających na zyskanie większego grona klientów. Obserwujemy coraz to większy wzrost ubiegania się o nagrody jakości, ale także znaczną poprawę jakości oferowanych przez producentów usług. W artykule pokazano główne nagrody i modele jakości, które można uzyskać. Mają one bardzo duże znaczenie na poprawę standardów naszego życia, ponieważ mogąc kupić lepsze jakościowo wyroby, możemy w większym stopniu zaspokajać nasze potrzeby.

LITERATURA

1. <http://www.koweziu.edu.pl/edukator/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=138>
2. Kraszewski R., Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością, Dom Organizatora, Toruń 2005
3. www.umbrella.org.pl
4. http://mfiles.pl/pl/index.php/Nagroda_im._Deminga
5. <http://www.bridgestone.pl/filelibrary/Polish/Poland/Corporate/History/Deming%20Prize.jpg>
6. http://pl.wikipedia.org/wiki/Nagroda_im._Malcolma_Baldrige%27a
7. http://www.nist.gov/baldrige/award_recipients/images/Baldrige_Award_Logo.gif
8. Kraszewski R., Zarządzanie jakością, koncepcje, metody i narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu, Dom Organizatora, Toruń 2005,
9. <http://www.qualitydigest.com/jan03/images/0301NDEuroQualityAward.jpg>

10. http://pl.wikipedia.org/wiki/Polska_Nagroda_Jako%C5%9Bci
11. <http://www.pnj.pl/Kryteria.htm>
12. http://www.pnj.pl/images/pnj_enter.gif