

Droga do jakości

(całodniowy kurs o jakości, zarządzaniu procesami losowymi
i procesowym modelu organizacji)

Prowadzący Andrzej Blikle



Jestem profesorem i członkiem Rady Naukowej w Instytucie Podstaw Informatyki PAN, członkiem Academia Europaea (Europejska Akademia Nauk), wykładałem na uniwersytetach w Polsce, USA, Kanadzie, Danii i Szwecji. W latach 1990-2010 byłem prezesem zarządu firmy rodzinnej A.Blikle Sp. z o.o., która w tym okresie rozwinęła się z jednej cukierni do 15 placówek — cukierni, kawiarni, restauracji i sklepów delikatesowych — w Warszawie oraz 8 placówek franczyzowych poza Warszawą.

W roku 2010 firma A.Blikle otrzymała „Wyróżnienie Specjalne: A.Blikle — Kwitnąca Marka Rodzinna” przyznane jej przez międzynarodową agencję marketingową Young and Rubicam Consulting w wyniku badania, które przeprowadziła firma BAV Consulting według metodologii BrandAsset™ Valuator.

Jestem honorowym prezesem stowarzyszenia Inicjatywa Firm Rodzinnych oraz Centrum im. Adama Smith'a. W 2015 r. moja książka „Doktryna jakości” zajęła I miejsce w konkursie Dziennika Gazety Prawnej w kategorii „Najlepszy poradnik ekonomiczny”, a w r. 2016 przez SGH została uznana za „najlepszą pracę z zakresu nauk o przedsiębiorstwie w latach 2014-2015”. Od roku 2008 prowadzę firmę doradczo-szkoleniową Andrzej Blikle Doradca.

Wypowiedzi moich słuchaczy i czytelników można znaleźć m.in. na:

<https://moznainaczej.com.pl/glosy-sluchaczy>

<https://moznainaczej.com.pl/opinie-czytelnikow-doktryny-jakosci>

<https://moznainaczej.com.pl/refleksje-czytelnikow-doktryny-jakosci>

Do udziału w kursie zapraszam przede wszystkim praktyków, którzy chcieliby podnieść efektywność działania swoich organizacji, a więc:

- managerów wszystkich szczebli,
- właścicieli firm, prezesów i dyrektorów,
- wszystkich zainteresowanych podnoszeniem konkurencyjności firmy przed doskonalenie oferowanych produktów i usług.

Podczas kursu dowiesz się:

- co to jest zarządzanie kompleksową jakością i czym różni się od statystycznej kontroli jakości,
- czym jest jakość produktu lub usługi jak się ją mierzy,
- na czym polega nieustanne doskonalenie (jap. kaizen) i jak je realizować (inkubatory jakości),
- jak podejmować trafne decyzje w kontekście zjawisk losowych, np. losowości procesu sprzedaży, produkcji lub wypadkowości,
- jak zarządzać w firmie przepływem zleceń, jakością i wiedzą przy pomocy modelu procesowego.

Program kursu

Moduł 1: Warsztat komunikacyjny „Z czym zaczynamy?”

- Czego oczekujemy po spotkaniu (zawarcie kontraktu)?
- Czym jest aktywne słuchanie i jak się nim posługiwać dla budowania dobrych relacji z ludźmi?

Moduł 2: Zarządzanie kompleksową jakością (TQM)

- Czym jest jakość, a czym nie jest.
- Mity i fakty na temat jakości.
- Zarządzanie kompleksową jakością (ang. TQM) a statystyczna kontrola jakości.
- Wybrane narzędzia TQM.

- Droga Toyoty do jakości.
- Nieporozumienia na temat „sześć sigma”.
- Odchudzone zarządzanie (ang. lean management)

Moduł 3: Czerwone Koralki, symulacyjna gra z procesem losowym

Wybrani słuchacze wraz z wykładowcą biorą udział w losowym procesie produkcyjnym. W trakcie tej gry dowiadują się, jak funkcjonują procesy losowe i jak mogą wyglądać niewłaściwe zachowania menadżerów w obliczu takich procesów. Pozostali słuchacze obserwują, analizują i komentują przebieg gry. Czerwone Koralki była ulubioną grą Edwardsa Deminga regularnie stosowaną przez niego podczas prowadzonych szkoleń.

Moduł 4: Podejmowanie decyzji w kontekście procesów losowych

- Czym różnią się procesy losowe od nielosowych (deterministycznych).
- Jak słuchać głosu procesu losowego; jak go rozumieć i interpretować.
- Jak odróżnić zdarzenie losowe od nielosowego; karty kontrole Shewharta.
- Zarządzanie procesem losowym.
- Przykłady analiz rzeczywistych procesów losowych spotykanych w biznesie.

Moduł 5: Procesowy model organizacji

- Hierarchiczny model Tylora a procesowy model Deminga.
- Mapa procesów i jej przepływy.
- Zarządzanie jakością w modelu procesowym.
- Zarządzanie wiedzą w modelu procesowym.
- Właściciele procesów i ich pełnomocnicy
- Jak budować mapę procesów organizacji

Moduł 6: Z czym kończymy?

Debata końcowa w kręgu komunikacyjnym. Podsumowanie, pytania, wątpliwości, własne doświadczenia słuchaczy.

Literatura podstawowa do wykładu:

Niżej wymienione rozdziały z III wydania mojej „Doktryny jakości”, której bezpłatną wersję cyfrową (również w j. angielskim) można pobrać z mojej witryny:

wersja polska: <https://www.moznainaczej.com.pl/ksiazka-i-artykuly/doktryna-jakosci>

wersja angielska: <https://moznainaczej.com.pl/teal-doctrine-of-quality>

- Rozdział 12: Kompendium zarządzania procesowego
- Część IV: Droga do jakości
- Część V: Zrozumieć głos procesu losowego
- Część VI: Narzędzia procesowe

Polecana literatura uzupełniająca:

- [1] Deming Edwards W., *The New Economics for Industry, Government, Education*, MIT Center for Advanced Engineering Study, MIT Cambridge 1994
- [2] Joiner Brian L., *Fourth Generation Management. The New Business Consciousness*, McGraw Hill, New York 1994.
- [3] Latzko William J., Saunders David M., *Cztery dni z dr. Demingiem*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 1998.
- [4] Liker K. Jeffrey, Convis L. Gary *Droga Toyoty do lean leadership*, MT Biznes, Warszawa 2012.
- [5] Senge Peter M., Kleiner Art, Roberts Charlotte, Ross Richard B., Smith Bryan J., *Piąta dyscyplina: teoria i praktyka organizacji uczących się*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998.

- [6] Thompson James R., Koronacki Jacek, Nieckuła Jacek, Techniki zarządzania jakością. Od Shewharta do metody „Six Sigma”, Akademicka Oficyna Wydawnicza „Exit”, Warszawa 2005.
- [7] Thompson James R., Koronacki Jacek, Statistical Process Control for Quality Improvement, second edition, Chapman & Hall, New York – London 1993.
- [8] Thompson James R., Koronacki Jacek, Statistical Process Control. The Deming Paradigm and Beyond, Chapman and Hall/CRC, New York – London 2001.
- [9] Thompson James R., Koronacki Jacek, Statystyczne sterowanie procesem. Metoda Deminga etapowej optymalizacji jakości, Akademicka Oficyna Wydawnicza PLJ, Warszawa 1994.
- [10] Wheeler Donald J., Understanding Variation. The Key to Managing Chaos, SPC Press, Inc, Knoxville – Tennessee 1993