

Piotr Rogala

UWAGI DOTYCZĄCE TERMINOLOGII ZWIĄZANEJ ZE SFORMALIZOWANYMI SYSTEMAMI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

*[...] jest bowiem cechą człowieka wykształconego żądać w każdej dziedzinie
ściśłości w tej mierze, w jakiej na to pozwala natura przedmiotu.*

Arystoteles

1. Wstęp

Rok 1987 można uznać za przełomowy dla koncepcji zarządzania jakością. W tym czasie pojawiały się normy ISO serii 9000. Ich publikacja nie była pierwszą próbą znormalizowania zagadnień związanych z zarządzaniem jakością. To dzięki nim jednak koncepcja zarządzania jakością jest obecnie utożsamiana przede wszystkim z wdrażaniem i certyfikacją systemu zarządzania jakością (SZJ) zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001. Sukces, jaki te standardy odniosły, zachęcił Międzynarodową Organizację Normalizacyjną, a także inne podmioty do kreowania i upowszechniania podobnych rozwiązań.

W niniejszym opracowaniu została podjęta próba uporządkowania kilku podstawowych kwestii terminologicznych z tego zakresu.

2. Rozwój sformalizowanych systemów zarządzania

Trudno jednoznacznie wskazać moment, w którym pojawiła się idea systemów zarządzania jakością. Ich genezy można doszukiwać się już w pracach F. Taylora oraz H. Gantt'a. Ten ostatni np. był pomysłodawcą karty dziennej wydajności, w której podawano najlepszą metodę wykonania każdej czynności dla każdego rodzaju pracy, określano rodzaj narzędzia, którego należy użyć, oraz czas niezbędny do jej wykonania (por. [8, s. 347]). Rozwiązanie to można uznać za próbę stworzenia procedur podobnych do obowiązujących obecnie w systemach zarządzania.

Pierwsze działania zmierzające do opracowania pełnego zestawu wymagań systemu zarządzania jakością podjęte zostały w USA i dotyczyły przemysłu zbrojeniowego oraz nuklearnego. Za najstarszy dokument opisujący SZJ uważa się normę MIL-Q-9858A *Wymagania programu jakości*. Do realizowania jej zapisów zobowiązani byli dostawcy produkujący dla armii USA. Następnie powstały inne standardy o podobnym charakterze, często będące modyfikacją normy MIL-Q-9858A.

Tabela. 1. Rozwój systemów zapewnienia jakości

Rok	Norma	Źródło pochodzenia
1963	MIL-Q-9858A	Departament obrony USA
1969	AQAP-I	NATO
1971	AMSE Bolier Code	Amerykański Związek Przemysłu Maszynowego
1975	CSA Z299	Kanada – norma państwowa
1978	A code of Practice 50-C-QA	Międzynarodowa Agencja Energetyki Atomowej
1972	BS 4891	Wielka Brytania – norma państwowa
1979	BS 5750	Wielka Brytania – norma państwowa

Źródło: opracowanie własne na podstawie [3, s. 216; 4, s. 330].

W 1979 r. w Wielkiej Brytanii powstała norma BS 5750 opisująca system zapewnienia jakości. Miała ona charakter uniwersalny, czyli mogła być wykorzystywana w różnego rodzaju przedsiębiorstwach.

Duże zainteresowanie systemami zapewniania jakości zmobilizowało Międzynarodową Organizację Normalizacyjną do zajęcia się tą problematyką. Od 1979 r. w ramach ISO funkcjonuje Komitet Techniczny ISO/ITS 176 „Zarządzanie jakością i zapewnienie jakości”. W 1986 r. ISO wydało normę ISO 8402 *Zarządzanie jakością i zapewnienia jakości. Terminologia*. W 1987 r. pojawiły się kolejne trzy normy: ISO 9001, ISO 9002 i ISO 9003 opisujące trzy modele (warianty) systemu zapewniania jakości [9, s. 28]. Od momentu powstania do chwili obecnej normy te były poddane dwóm nowelizacjom. Pierwsza z nich nastąpiła w 1994 r., a druga w 2000 r. (jednym z jej efektów była zmiana nazwy z *systemu zapewnienia jakości* na *system zarządzania jakością*). Kolejna zapowiadana jest na rok 2008.

System zarządzania jakością okazał się niezmiernie użytecznym rozwiązaniem i szybko zaczął się cieszyć dużym zainteresowaniem. L. Wasilewski (nie będąc entuzjastą SZJ) porównał nawet popularność norm ISO serii 9000 do rozwoju epidemii (por. [11, s. 6]).

W latach 90. zaczęły się pojawiać i zyskiwać na popularności kolejne podobne rozwiązania. Obecnie istnieje wiele opisanych wymagań dla różnego rodzaju systemów zarządzania. Wśród najpopularniejszych z nich wymienić należy systemy dotyczące:

- 1) zarządzania jakością (ISO 9001),
- 2) zarządzania środowiskowego (ISO 14001, EMAS),

- 3) zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (PN-N-18001, OHSAS 18001),
- 4) zarządzania bezpieczeństwem informacji (BS 7799),
- 5) zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (SA8000),
- 6) zarządzania w sektorze spożywczym (HACCP, GMP, GHP, ISO2200),
- 7) zarządzania w sektorze motoryzacyjnym (VDA6.1, QS 9000, ISO/TS 16949),
- 8) zarządzania w sektorze lotniczym (AS/EN/JISQ 9100),
- 9) zarządzania w sektorze telekomunikacyjnym (TL 9000) [12, s. 32].

Na podstawie tych faktów można stwierdzić, że począwszy od końca lat 80. ubiegłego wieku w gospodarce rozwija się nowe zjawisko, które można określić jako *zarządzanie przez systemy zarządzania*, stające się jedną z głównych form zarządzania.

3. Proponowana konwencja terminologiczna

Rozwój systemów zarządzania implikuje wiele problemów natury terminologicznej. Podstawową kwestią, którą należy poruszyć, jest nazwa, którą można byłoby określić wszystkie systemy. W praktyce oraz literaturze przedmiotu stosowane są różne określenia. Najczęściej mowa jest o znormalizowanych systemach zarządzania. Nazwa ta pojawiła się najprawdopodobniej dlatego, że wymagania dla systemu zarządzania jakością ISO 9001 zostały opisane w normie. W nomenklaturze gospodarczej¹ przez nazwę „norma” rozumie się: „przyjęty na zasadzie konsensu i zatwierdzony przez upoważnione jednostki dokument, ustalający – do powszechnego stosowania – zasady, wytyczne lub charakterystyki odnoszące się do różnych rodzajów działalności i ich wyników i zmierzający do uzyskania optymalnego stopnia uporządkowania w określonym zakresie” [7, s. 104]. Upoważnione jednostki, o których mowa w definicji, to m.in. Polski Komitet Normalizacyjny (PN) oraz Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO). Przyjmując taką definicję, należy stwierdzić, że nie wszystkie spośród wskazanych wcześniej systemów zarządzania można określić jako znormalizowane, ponieważ dotyczące ich wymagania nie są opisane w normach. Najlepszym przykładem jest system EMAS, dla którego kryteria zostały zawarte w rozporządzeniu, czyli akcie prawnym. W literaturze przedmiotu pojawia się także termin „standardowe systemy zarządzania” (por. [1, s. 174]). Jego geneza jest zapewne podobna do genezy terminu „znormalizowany”, gdyż wyraz „standardowy” oznacza „odpowiadający określonym normom”. Nazwa ta wydaje się nieodpowiednia także ze

¹ W języku potocznym termin *norma* interpretowany jest w sposób bardzo szeroki jako ogólnie przyjęta zasada, reguła, wzór, przepis (zob. [10, s. 600]). Jednak w gospodarce *normę* zwykło się rozumieć w sposób zgodny z przepisami prawa dotyczącego normalizacji.

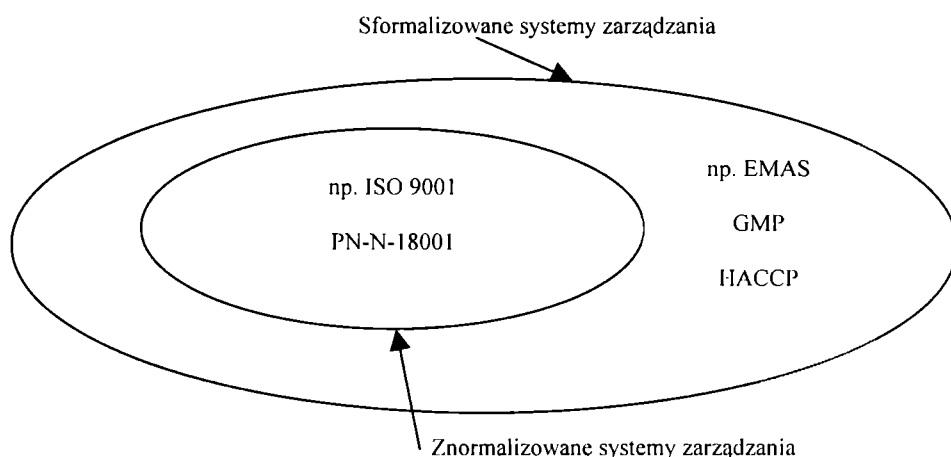
względem na dodatkowe znaczenie tego słowa – „mało oryginalny, przeciętny” [10, s. 800].

W związku z tym proponuje się stosowanie określenia „sformalizowane systemy zarządzania” (SSZ), rozumiejąc, że dotyczy ono wszystkich systemów zarządzania, co do których:

1) zostały przedstawione wymagania w aktach prawnych, normach lub innych powszechnie dostępnych dokumentach,

2) przeprowadzana jest odpowiednia procedura oceniania i potwierdzania spełnienia wymagań (certyfikacja, rejestracja itp.).

W takim ujęciu znormalizowane systemy zarządzania są podgrupą sformalizowanych systemów zarządzania (zob. rys. 1) [10, s. 800].



Rys. 1. Relacje między sformalizowanymi i znormalizowanymi systemami zarządzania

Źródło: opracowanie własne.

Następna kwestia dotyczy tego, czy wszystkie sformalizowane systemy zarządzania mieszczą się w koncepcji zarządzania jakością. Nawet pobieżna analiza literatury przedmiotu dowodzi, że stanowią one przedmiot jej zainteresowania. Są dokładnie opisywane w publikacjach z zakresu zarządzania jakością (por. [1, s. 174; 12]). Sytuacja taka wydaje się zgodna ze współczesnym rozumieniem pojęcia jakości oraz zakresem zagadnień uwzględnianych w ramach koncepcji zarządzania jakością, np. w modelu doskonałości EFQM. Pojawia się jednak kolejny problem natury terminologicznej. Skoro wszystkie sformalizowane systemy dotyczą zarządzania jakością, to czy uzasadnione jest wyodrębnianie wśród nich, jako podgrupy, systemów zarządzania jakością² SZJ koncentruje się

² Warto także zwrócić uwagę na to, że nie powinno się utożsamiać pojęcia „system zarządzania jakością” z określeniem „system jakości” (zob. [2, s. 119-120]).

wprowadzie na spełnieniu wymagań klienta jednak, nie wyczerpuje całości aspektów związanych z zarządzaniem jakością.

Z drugiej strony wydaje się jednak, że jego nazwa tak silnie się już utrwaliła w teorii i praktyce, że nie ma możliwości dokonania zmian w tym zakresie. Proponuje się więc, na zasadzie kompromisu, przyjąć, że wszystkie sformalizowane systemy zarządzania mieszczą się w koncepcji zarządzania jakością, a jedną z ich podgrup stanowią systemy zarządzania jakością (koncentrujące się na zadowoleniu klienta i zarządzaniu procesowym). W ten sposób uzyskuje się jedną z możliwych klasyfikacji SSZ według kryterium przedmiotowego. Pozwala ona wyróżnić poza systemami zarządzania jakością także inne systemy, jak np. zarządzania środowiskowego czy zarządzania bezpieczeństwem informacji. Drugim bardzo ważnym kryterium podziału jest stopień uniwersalności. Można wskazać standardy:

- mające charakter uniwersalny – możliwe do zastosowania we wszelkiego rodzaju organizacjach (np. ISO 9001, ISO 14001),
- ograniczonym zastosowaniu, tzn. przeznaczone dla organizacji określonego sektora (np. VDA6.1, TL 9000).

Uwzględniając oba kryteria, można zbudować matrycę klasyfikacyjną SSZ (rys. 2).

		Kryterium I	
		zarządzanie jakością	pozostałe SZ
Kryterium II	uniwersalne	np. ISO 9001	np. ISO 14001 PN-N-18001
	o ograniczonym zastosowaniu	np. VDA 6.1 TL 9000	np. EMAS, DPH

Rys. 2. Matryca klasyfikacyjna sformalizowanych systemów zarządzania

Źródło: opracowanie własne.

Model ten może być uszczegółowiony przez wyodrębnianie w ramach drugiej kolumny kolejnych tematów, których dotyczą SSZ, np. zarządzanie środowiskowe, zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy.

4. Podsumowanie

E. Krzemień stwierdził, że: „należy normalizować kolejne obszary zarządzania, aby uzyskać sytuację, w której normalizacja obejmie wszystkie systemy zarządzania przedsiębiorstwem” [5, s. 324].

Nie podejmując dyskusji na temat tego, czy prezentowane podejście jest racjonalne, można założyć, że w perspektywie najbliższych lat *zarządzanie przez systemy zarządzania* będzie się rozwijało. Prawdopodobnie coraz więcej organizacji będzie wdrażało SSZ i będą pojawiały się systemy dotyczące nowych aspektów zarządzania.

W związku z tym zadaniem kwalitologii jest zapewnienie odpowiedniej terminologii, pozwalającej precyzyjnie opisywać zagadnienia związane z zarządzaniem jakością.

Literatura

- [1] Bagiński J. (red.), *Zarządzanie jakością*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2004,
- [2] Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2002.
- [3] Karaszewski R., *TQM – teoria i praktyka*, Wyd. Dom Organizatora, Toruń 2001
- [4] Konarzewska-Gubała E. (red.), *Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków*, AE, Wrocław 2003.
- [5] Krzemień E., *Zintegrowane zarządzanie. Aspekty towaroznawcze*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2003.
- [6] Myszewski J., *Zarządzanie zmiennością. Systemowe spojrzenie na metody statystyczne w zarządzaniu jakością*, IOiZwP ORGMASZ, Warszawa 1998.
- [7] Pieczonka A., Tabor A., *Vademecum jakości*, Centrum Szkolenia i Organizacji Systemów Jakości Politechniki Krakowskiej im. Tadeusza Kościuszki, Kraków 2003.
- [8] Przybyła M. (red.), *Organizacja i zarządzanie. Podstawy wiedzy menedżerskiej*, AE, Wrocław 2001.
- [9] Rogala P., Brzozowski T., *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem*, AE, Wrocław 2003.
- [10] *Słownik wyrazów obcych*, PWN, Warszawa 1991.
- [11] Wasilewski L., *Rozważania o jakości*, OBJW ZETOM, Warszawa 1999.
- [12] Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004.

NOTES ON TERMINOLOGY CONNECTED WITH FORMALIZED SYSTEMS OF QUALITY MANAGEMENT

Summary

The article is an attempt of proposing of and systemizing the basic terms connected with the phenomenon which is characterized by the author as the management through the systems of management. The article mentions issues concerning relations between formalized and standardized systems of management. It also presents a classification matrix of management systems, which was designed by the author.

Dr Piotr Rogala jest pracownikiem Katedry Zarządzania Jakością i Środowiskiem Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu – Wydział w Jeleniej Górze.