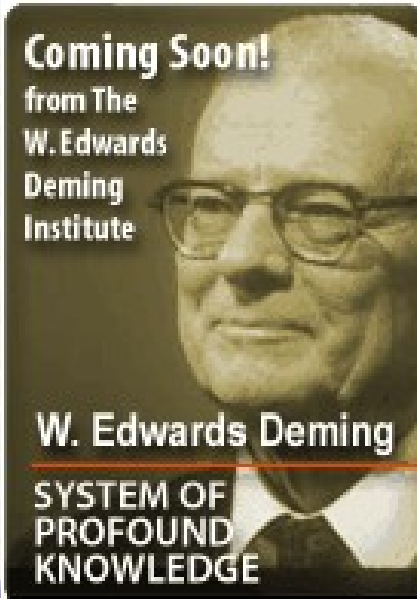


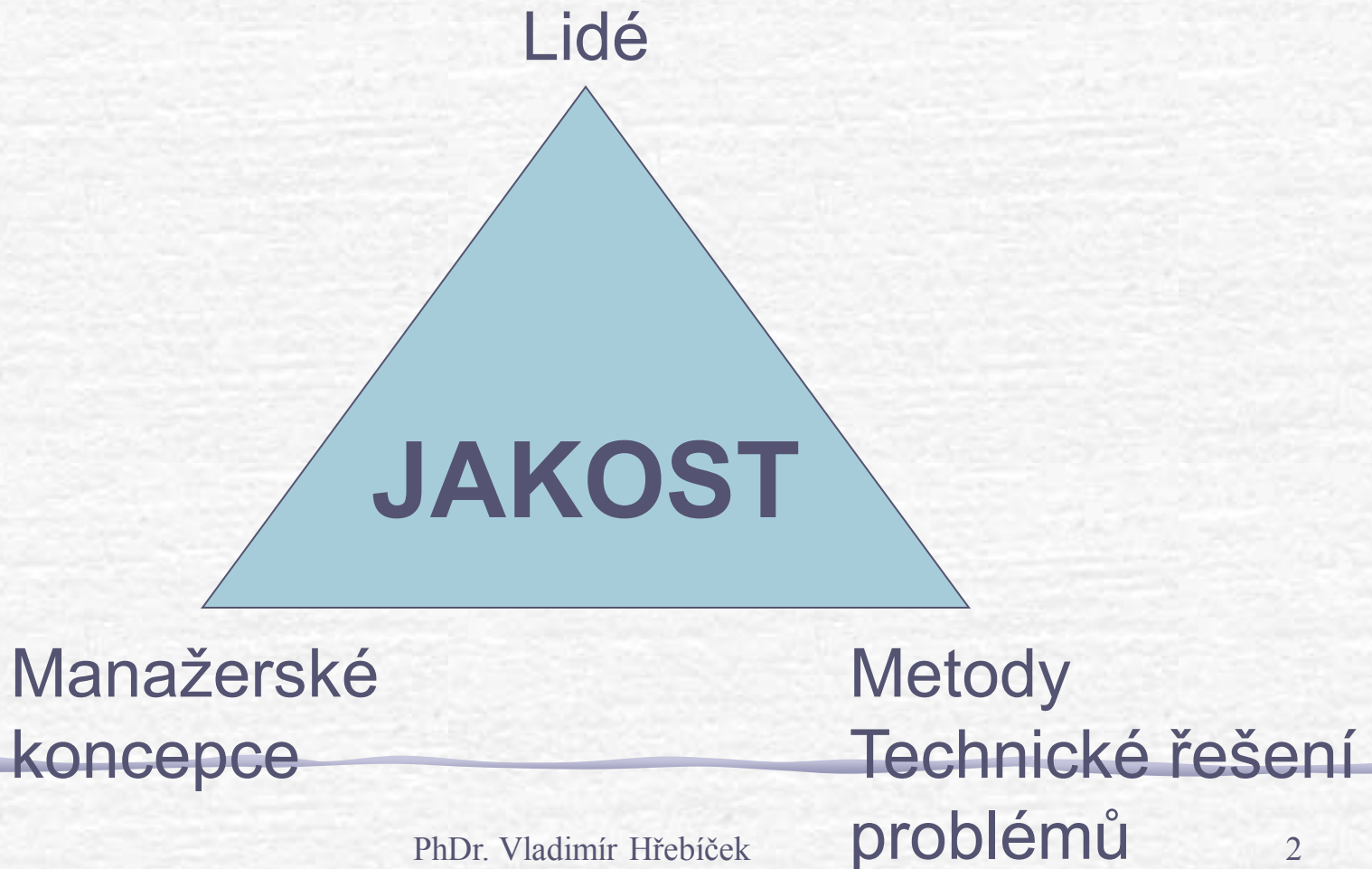
William Edwards Deming



PhDr.



Trojúhelník jakosti



Čtyři způsoby jak zlepšit jakost

- Inovace výrobku a služeb
- Inovace procesu
- Zlepšení existujících výrobků a služeb
- Zlepšení existujících procesů

Kde začíná jakost?

Jakost začíná na vrcholu organizační pyramidy



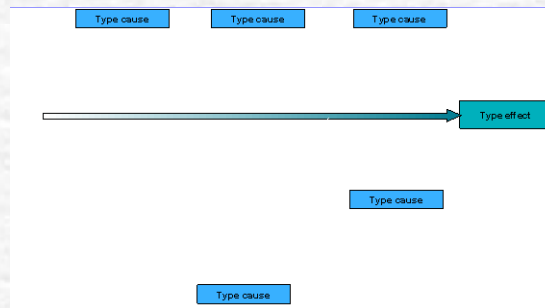
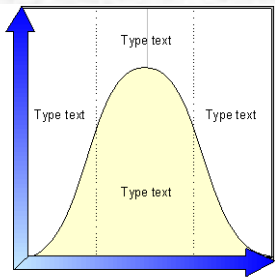
Co je to jakost?

Jakost je výstup – ne metoda

Metoda → Jakost

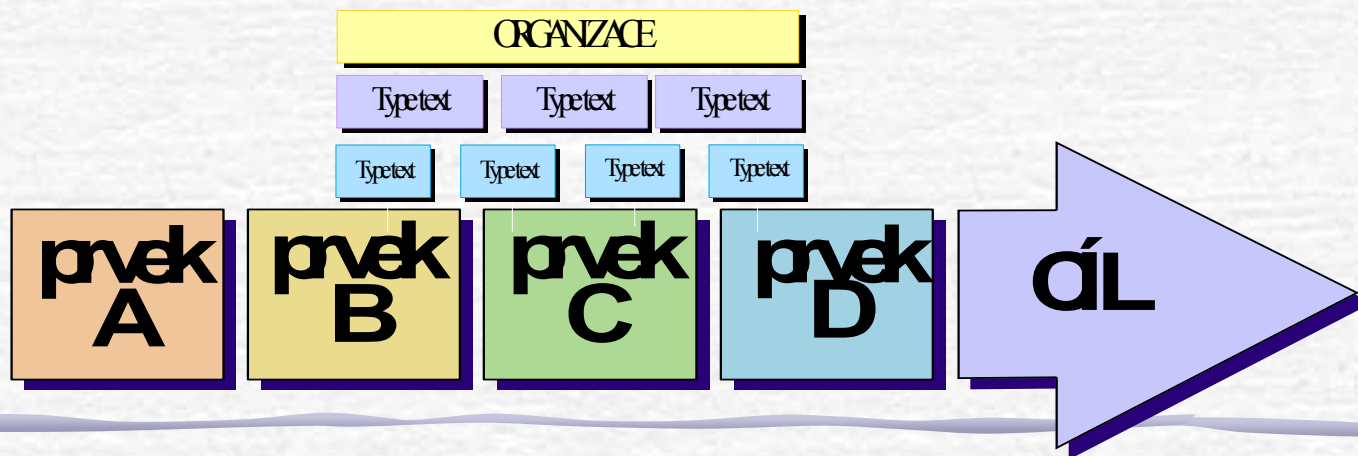
Co je metoda?

Metoda je moderní management
=
Management k jakosti



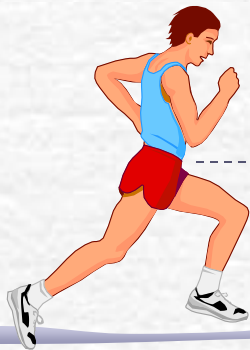
Systemová teorie

System je řada funkcí či činností (procesů, podprocesů, operací, dále jen prvků) v rámci organizace, které společně působí na splnění cílů organizace.

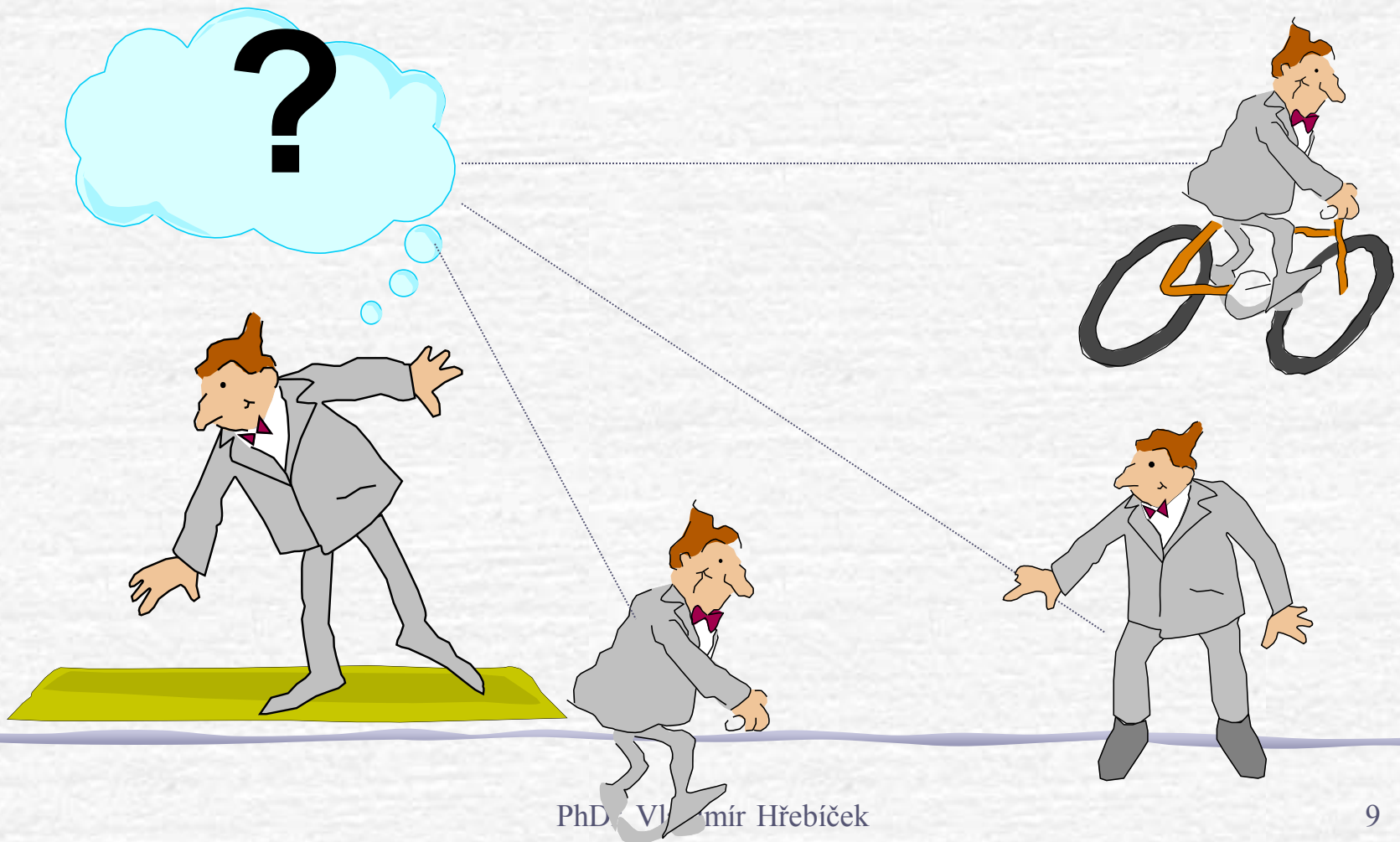


Cíl systému

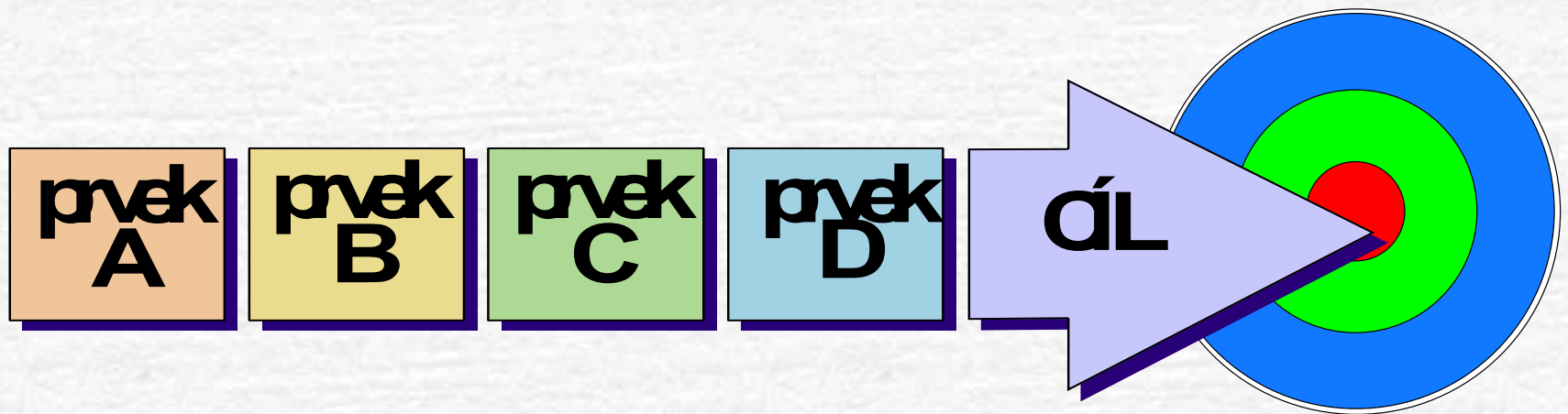
Cíl systému musí být
každému pracovníkovi v
rámci systému jasný.
Bez cíle systém neexistuje.



Když cíl není jasný



Optimalizace



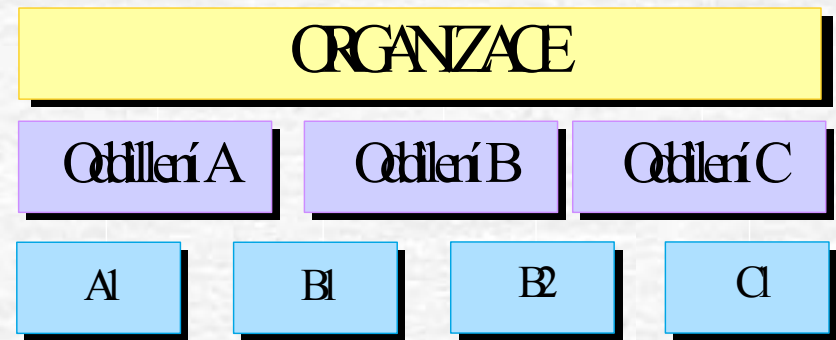
Optimalizace znamená dosažení cíle

=

Všichni vyhrávají

Organizace

Organizaci nelze redukovat pouze na organizační diagram či na jednotlivá oddělení, která usilují o dosažení svých individuálních cílů – odbyt, zisky, úspory ...



Je to síť

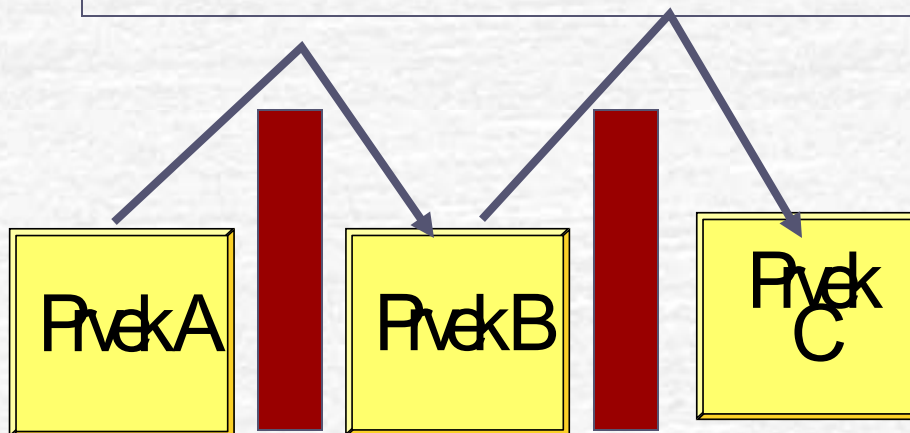
- lidí,
- materiálů,
- metod,
- vybavení,

které společně působí k dosažení společného cíle.

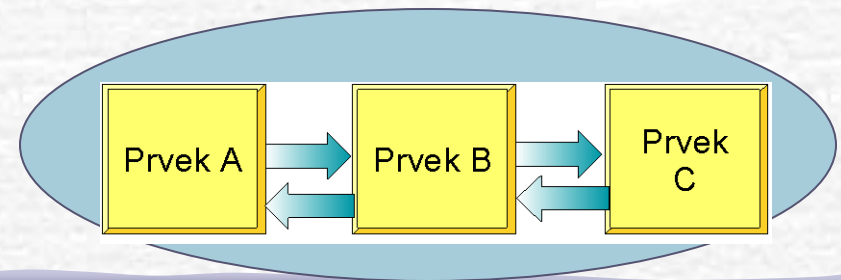
Vzájemná provázanost systému

- Mezi jednotlivými součástmi systému existuje téměř neomezená soustava vzájemných provázaností.

NEZÁVISLÁ KRÁLOVSTVÍ

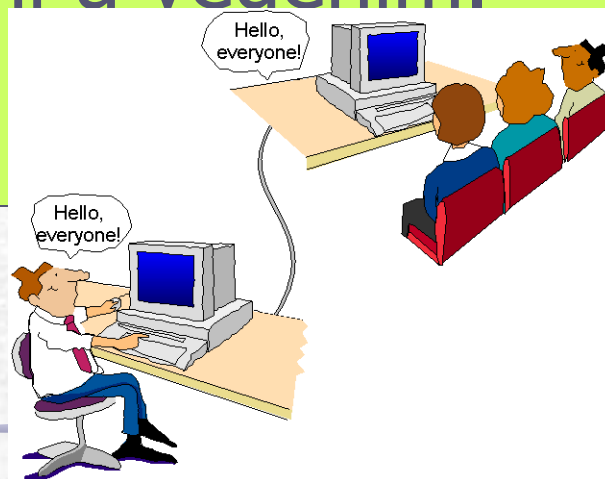


SPOLUPRÁCE



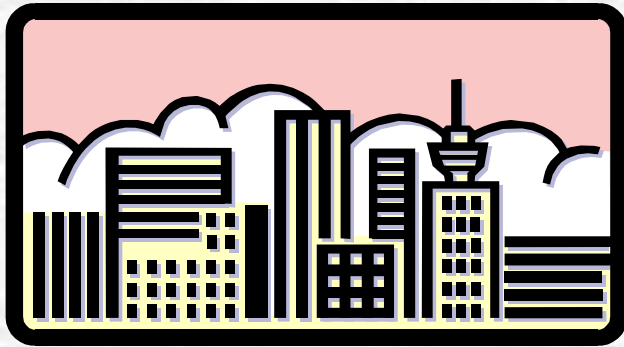
Konkurence v organizaci poškozuje systém

- ❑ Každý systém jehož výsledkem je situace prohra/výhra, ztrácí efektivnost.
- ❑ Optimalizace systému by měla být základem pro jednání mezi pracovníky, divizemi, odděleními a vedením.
- ❑ Každý by vyhrával.



Teorie znalostí

Jakýkoliv racionální plán, byť jednoduchý, vyžaduje předvídání podmínek, chování, porovnání výkonu, postupů či materiálů.



Teorie psychologie



- Psychologie pomáhá
- rozumět lidem,
 - vztahům mezi lidmi a okolnostem,
 - vztahům mezi manažerem a jeho lidmi a
 - jakémukoliv systému řízení.



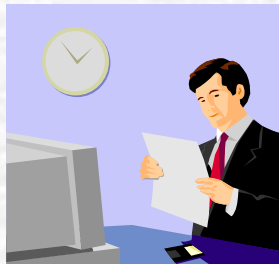
Lidé se jeden od druhého liší

Ten, kdo lidi vede, si musí být vědom těchto odlišností a využívat je pro optimalizaci schopností a sklonů každého pracovníka.

Současný management v průmyslu, ve školství i v politice se často chová tak, jakoby předpokládal, že všichni lidé jsou stejní.



Učení



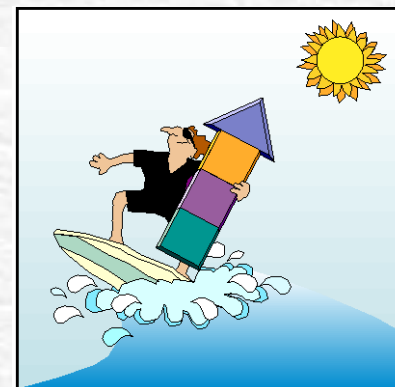
Lidé se učí různým způsobem a různě rychle.

- ☞ Někteří se učí nejlépe čtením,
- ☞ jiní nasloucháním,
- ☞ jiní pozorováním obrázků, nehybných nebo pohyblivých,
- ☞ jiní pozorováním, jak se věc dělá.

Motivace

Existuje motivace

- ☑ Vnitřní,
- ☑ Vnější
- ☑ Nadměrné zdůvodňování



Zásadní princip absolutní kvality:

- Nemůžete kontinuálně zlepšovat vzájemně závislé systémy a procesy, dokud progresivně nezdokonalíte vzájemně závislé, mezilidské vztahy.

14 bodů Dr. Deminga

1. Stanov zlepšování jako trvalý cíl.
2. Přijměte novou filozofii
3. Odstraňte závislost na hromadné kontrole
4. Skončete s praxí udělování zakázek pouze podle ceny – namísto toho minimalizujte celkové náklady tím, že minimalizujete variabilitu
5. Stále a průběžně zlepšujte každý proces plánování, výroby a služeb
6. Zaveďte školení v rámci práce.
7. Přijměte a zaveďte princip vedení.
8. Eliminujte strach.
9. Odstraňte bariéry mezi zaměstnanci.
10. Odstraňujte hesla, výzvy a cíle určené zaměstnancům
11. Odstraňujte kvantifikované cíle pro pracovníky a pro vedení.
12. Odstraňujte bariéry, které okrádají pracovníky o jejich hrdost z práce. – Odstraňujte systém ročního hodnocení.
13. Zaveďte silný program školení a sebezlepšování pro každého.
14. Zapojte každého zaměstnance podniku do transformace.