

KONWERSATORIUM  
**KOMPLEKSOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ**  
Prowadzący: Prof. Andrzej Blikle

17 listopada 2005, czwartek, godz. 16:00 – 20:00  
Centralny Ośrodek Szkolenia Nauczycieli  
Al. Ujazdowskie 28  
wstęp wolny

**Od Shewharta do Six Sigma**

Jacek Koronacki i Jacek Nieckuła

Wykład będzie miał charakter wprowadzenia do technik zarządzania jakością, widzianych przez okulary konsultantów wyrosłych ze szkoły W. Edwardsa Deminga. Niemało zatem miejsca poświęcimy technikom wsłuchiwania się w „głos procesu”, czyli tzw. statystycznemu sterowaniu procesami (ang. statistical process control SPC), a właściwie kartom kontrolnym. Nie można bez nich zrozumieć, czym jest zmienność procesu (przemysłowego lub usługowego), a to znaczy, że nie można bez nich zarządzać jakością tego procesu.

W ramach wąsko rozumianego SPC proces jest sterowany w ode-rwaniu nie tylko od specyfikacji technologicznych, ale również od „głosu klienta”. Obu tych głosów nie można zignorować, pokażemy więc jak je uwzględnić.

Do metod pozwalających na dopasowanie właściwości jakościowych do wymagań klienta należy zyskujące coraz większą popularność zarządzanie jakością metodą „Six Sigma” oraz siedem narzędzi zarządzania jakością, metoda KJ Kawakity, przestrzeń Kano, metoda MPM oraz Dom Jakości. Wszystkie te metody krótko opiszemy, naj-dłużej zatrzymując się na metodzie Six Sigma.