

## Wstęp

Zarządzanie jakością stanowi jedno z najważniejszych wyzwań współczesnych organizacji, które funkcjonują w warunkach rosnącej konkurencji oraz coraz większych wymagań klientów. Podmioty gospodarcze, ale także inne organizacje, w tym jednostki sektora administracji publicznej czy non-profit, muszą stale się rozwijać i udoskonalać, jak również poszerzać i modernizować swoją ofertę dla interesariuszy, tak wewnętrznych, jak i zewnętrznych. Jedną z dróg do poprawy pozycji konkurencyjnej na rynku może być systemowe zarządzanie jakością. Jeszcze do niedawna działania zmierzające do wdrożenia w organizacji systemu zarządzania jakością traktowane były przez wielu menedżerów jako niepotrzebny wydatek i biurokratyczne obciążenie. Dziś coraz częściej postrzegane są w kategoriach inwestycji – nie tylko przydatnej, ale wręcz niezbędnej do efektywnego funkcjonowania organizacji w długiej perspektywie strategicznej. System zarządzania jakością jest złożonym systemem zarządzania informacją i wiedzą na temat procesów oraz środowiska działania organizacji. Dzięki niemu organizacja potrafi się samodoskonalić, dostosowywać do wyzwań współczesności, oczekiwań klientów, potrzeb rynków. Zarządzanie jakością pozwala organizacji uczyć się – pomaga nabywać wiedzę i odpowiednio ją transferować, dostrzegać problemy i wyzwania, unikać błędów, eliminować ryzyka, dzielić się osiągnięciami z otoczeniem. Zarządzanie jakością spaja wszystkie funkcje organizacji, w tym zwłaszcza te mające bezpośredni wpływ na jakość obsługi klienta i poziom jego satysfakcji w relacjach z organizacją. Dotyczy to zarówno organizacji komercyjnych, jak i publicznych, wszak – jak słusznie zauważa Tomasz Białas – wymogi gospodarki rynkowej stworzyły przestrzeń dla ekonomizacji działania organizacji publicznych i wdrażania w nich metod i technik zarządzania znanych sektorowi biznesu<sup>1</sup>.

Niniejsza praca stanowi forum prezentacji wyników badań nad problematyką zarządzania jakością w organizacjach różnych typów. Wyniki te prezentują teoretycy – naukowcy pracujący w kilku polskich ośrodkach akademickich (Uniwersytet Łódzki, Uniwersytet Jagielloński, Akademia Techniczno-Humanistyczna w Białymostku, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Wyższa Szkoła Humanitas w Sosnowcu), jak i praktycy – specjaliści w zakresie zarządzania jakością, dzielący się swoimi spostrzeżeniami i rekomendacjami o podbudowie empirycznej i charakterze aplikacyjnym. Monografia przygotowana została w ramach projektu naukowego pt. „Jakość produktów i usług – perspektywa rynku komercyjnego i sektora administracji publicznej”, realizowanego na Wydziale Administracji i Zarządzania Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu i sfinansowanego ze środków Minister-

---

<sup>1</sup> T. Białas, Wstęp, [w:] *Dylematy i wyzwania współczesnego zarządzania organizacjami publicznymi*, red. T. Białas, Gdynia 2007, s. 7.

stwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Wyrażamy nadzieję, że książka przyczyni się do upowszechniania wiedzy na temat wieloaspektowej roli zarządzania jakością we współczesnych organizacjach oraz narzędzi możliwych do wykorzystania w niełatwym procesie implementowania w praktyce organizacyjnej założeń TQM.

Michał Kaczmarczyk