

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

13 października 2005, czwartek, wyjątkowo (!) godz. 17:00 – 21:00  
Centralny Ośrodek Szkolenia Nauczycieli  
Al. Ujazdowskie 28  
wstęp wolny

To spotkanie rozpoczyna cykl wykładów składających się na menedżerski kurs zarządzania jakością, jaki mam zamiar poprowadzić w ramach Konwersatorium.

### **Społeczeństwo wiedzy**

Społeczeństwo, w którym wiedza decyduje o pozycji zawodowej i społecznej, Peter Drucker nazywa *społeczeństwem wiedzy* i w tym modelu upatruje formacji, która zastąpi — a właściwie już zastępuje — kapitalizm. W społeczeństwie wiedzy każdy zatrudniony wnosi do firmy poważny element swojego warsztatu pracy, jakim jest jego wiedza. Ta część warsztatu jest nierzadko znacznie kosztowniejsza od materialnej, pochodzącej od pracodawcy.

### **Doktryna Jakości**

Kompleksowe zarządzanie jakością (ang. total quality management; TQM), można najogólniej określić jako uniwersalną metodę podnoszenia sprawności działania zespołów ludzkich. Metoda ta, choć dziś jeszcze najczęściej stosowana do zarządzania przedsiębiorstwami, ma znacznie szerszy zasięg, stosuje się bowiem również do zarządzania instytucjami administracji publicznej, szkolnictwa, służby zdrowia, a nawet w wojsku.

*Doktryna Jakości* to pochodzący od twórców TQM zbiór zasad, które doprowadziły ubogą i zacofaną Japonię lat 1940-tych do sukcesu gospodarczego. Stanowi ona podstawę i punkt wyjścia do zarządzania jakością. Choć prosta w sformułowaniu, jej wdrożenie w przedsiębiorstwie wymaga przewyciężenia wielu nawyków i stereotypów myślowych.