

STRESZCZENIE:

Znaczenie wartości etycznych i organizacyjnych w zarządzaniu jakością na podstawie badań przeprowadzonych w administracji samorządowej

Praca ma na celu ukazanie znaczenia wartości etycznych i organizacyjnych w systemie zarządzania jakością. Cele szczegółowe odnoszą się do następujących kwestii: identyfikacji źródeł zachowań nieetycznych związanych z wdrożeniem i doskonaleniem systemów zarządzania jakością oraz konsekwencji takich zachowań; ustalenia relacji między wpływem zaangażowania kierownictwa a dojrzałością i skutecznością systemu zarządzania jakością; ustalenia wpływu zaufania na funkcjonowanie systemów zarządzania jakością; identyfikację czynników wpływających na poczucie satysfakcji z systemów zarządzania jakością; zbudowania teoretycznego modelu systemu wartości etycznych i organizacyjnych w zarządzaniu jakością. Celem pośrednim, który ułatwi analizę zebranych danych o wartościach, jest dokonanie oceny poziomu dojrzałości istniejących systemów zarządzania jakością.

Istnienie w strukturze kultury jakości wielu wartości, których przeanalizowanie i opisanie mogłoby okazać się niepełne, wymogło na autorze wybór tylko kilku, jego zdaniem najbardziej istotnych wartości. Pośród nich znalazły się: zaufanie, zaangażowanie, satysfakcja, sprawiedliwość, odpowiedzialność i samokontrola.

Szczegółowe założenia teoretyczne zostały opisane w trzech początkowych rozdziałach pracy. W pierwszym rozdziale przedstawione zostały podstawowe założenia systemów jakości i koncepcji kompleksowego zarządzania jakością. Autor wymienia także inne popularne koncepcje zarządzania (Reengineering, filozofię Lean, Outsourcing i zarządzanie wiedzą) oraz ich korelacje z TQM.

W drugim rozdziale zanalizowany został problem etyki w zarządzaniu. Omówiono kwestię problemów etycznych oraz powiązania zarządzania jakością z koncepcją społecznej odpowiedzialności. Wyjaśniono czym są normy etyczne i przedstawiono założenia powszechnie stosowanych regulacji normatywnych (normę SA 8000, standard AA1000 oraz normę ISO 26000).

W trzecim rozdziale scharakteryzowane zostały wybrane wartości organizacyjne i instrumentalne. W pierwszej grupie znalazły się: zaufanie, zaangażowanie, satysfakcja i sprawiedliwość. Wśród wartości instrumentalnych wymieniono i opisano odpowiedzialność oraz samokontrolę.

Czwarty rozdział szczegółowo przedstawia obraną metodologię badawczą. Praca miała na celu określenie znaczenia wybranych wartości etycznych i organizacyjnych w systemach zarządzania jakością. Główna hipoteza zakładała, iż zarządzanie jakością powinno opierać się na etycznych wartościach i zasadach postępowania. Hipotezy szczegółowe odnosiły się do roli zachowań etycznych we wdrażaniu, utrzymaniu i doskonaleniu systemów jakości, skuteczności systemu zależnego od zaangażowania

kierownictwa, zaufania sprzyjającego doskonaleniu jakości, satysfakcji zależnej od szeregu czynników czy wzajemnych relacji poszczególnych wartości etycznych i organizacyjnych. Analiza materiału badawczego potwierdziła słuszność tych założeń.

Badanie przeprowadzone w pięciu jednostkach administracji publicznej pozwoliły ustalić szereg czynników determinujących badane wartości oraz zależności między nimi. Wykorzystanie techniki wywiadu, ankiety oraz badania dokumentacji dały możliwość zebrania istotnych informacji zarówno wśród pracowników organizacji, kadry kierowniczej, jak i wśród pełnomocników ds. systemów jakości

Rozdziały piąty i szósty przedstawiają wyniki badań empirycznych. Zebrany materiał został przedstawiony w kilku grupach tematycznych. Autor opisuje dojrzałość systemów zarządzania jakością według normy ISO 9004:2009 opracowaną na podstawie samooceny elementów systemu zarządzania. Kolejne podrozdziały prezentują analizę zebranych danych pod kątem wybranych wartości szczegółowo omawiając wzajemne zależności między nimi. Z materiału badawczego wyodrębniono także zagadnienia związane z etyczną działalnością organizacji. Autor prezentuje również relacyjny charakter wartości etycznych i organizacyjnych.

Zwieńczeniem pracy są wnioski wynikające z analizy materiału badawczego. Analiza zebranego materiału pozwoliła wykazać istotność badanych wartości oraz szereg wzajemnych korelacji między nimi. Wyniki badań pozwoliły autorowi stworzyć model systemu wartości charakteryzujący się relacyjnym charakterem wartości oraz zaproponować narzędzie do doskonalenia systemu zarządzania jakością poprzez wzmocnienie tegoż systemu wartości w organizacji.