

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie TP S.A.

Trzeci rozdział pracy magisterskiej liczący 27 stron:

Rozdział 3. Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie TP S.A. 1

3.1. Jakość usług w przedsiębiorstwie i jej doskonalenie 1

3.2. Polityka jakości 6

3.3. Księga jakości w przedsiębiorstwie 11

3.4. Wdrażanie normy ISO 9001 18

Rozdział trzeci poświęcony został problematyce zarządzania jakością w przedsiębiorstwie TP S.A., które przez wiele lat pozostawało jednym z największych i najważniejszych operatorów telekomunikacyjnych w Polsce. Szczególną uwagę zwrócono na znaczenie jakości usług w działalności przedsiębiorstwa funkcjonującego w warunkach dynamicznie rozwijającego się rynku telekomunikacyjnego oraz rosnącej konkurencji. W rozdziale przedstawiono również politykę jakości realizowaną przez TP S.A., strukturę i znaczenie Księgi Jakości, a także proces wdrażania normy ISO 9001 i systemów zarządzania środowiskowego zgodnych z wymaganiami normy ISO 14001.

W pierwszej części rozdziału omówiono znaczenie jakości usług w przedsiębiorstwie telekomunikacyjnym. Wskazano, że TP S.A. oraz działający pod marką Orange PTK Centertel odgrywały dominującą rolę na polskim rynku usług telekomunikacyjnych, obsługując miliony abonentów telefonii stacjonarnej i komórkowej. Dynamiczny rozwój technologiczny oraz rosnąca liczba użytkowników usług mobilnych wymusiły na przedsiębiorstwie konieczność ciągłego doskonalenia jakości świadczonych usług, modernizacji infrastruktury sieciowej oraz wdrażania nowoczesnych technologii transmisji danych, takich jak UMTS, HSDPA czy HSUPA. Rozwój technologii telekomunikacyjnych pozwolił przedsiębiorstwu zwiększyć jakość i dostępność usług multimedialnych oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu.

W rozdziale podkreślono, że jednym z najważniejszych czynników umożliwiających utrzymanie pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstwa było skoncentrowanie się nie tylko na polityce cenowej, lecz przede wszystkim na jakości oferowanych

produktów i usług. TP S.A. rozwijało nowoczesne rozwiązania telekomunikacyjne, tworzyło elastyczne struktury taryfowe oraz wdrażało innowacyjne usługi integrujące telefonię komórkową i stacjonarną. Wskazano również, że przedsiębiorstwo podejmowało działania mające na celu ograniczenie odpływu klientów oraz zwiększenie poziomu ich satysfakcji poprzez rozwój usług internetowych, programów lojalnościowych i nowych technologii transmisji danych.

Istotną część rozdziału stanowi analiza systemu zarządzania jakością funkcjonującego w TP S.A. System Zarządzania Jakością został przedstawiony jako uporządkowany zbiór zasad, procedur i działań organizacyjnych mających na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług oraz ciągłe doskonalenie procesów zachodzących w przedsiębiorstwie. Podkreślono, że skuteczność systemu zależy nie tylko od dokumentacji i procedur, ale przede wszystkim od zaangażowania pracowników, odpowiedzialności kadry zarządzającej oraz sprawnego przepływu informacji wewnątrz organizacji. Zwrócono uwagę, że wdrożenie systemu jakości wymaga zmian organizacyjnych i mentalnych, a jego celem nie powinno być wyłącznie uzyskanie certyfikatu, lecz rzeczywiste doskonalenie działalności przedsiębiorstwa zgodnie z zasadami Total Quality Management.

W rozdziale omówiono również znaczenie ciągłego doskonalenia jako podstawowego elementu skutecznego systemu jakości. Wskazano na rolę metody PDCA, określanej jako Koło Deminga, która opiera się na cyklicznym planowaniu, realizacji, kontroli i doskonaleniu działań. Przedstawiono także założenia filozofii Kaizen, zgodnie z którą sukces organizacji zależy od systematycznego ulepszania nawet najmniejszych elementów działalności przedsiębiorstwa przy aktywnym udziale wszystkich pracowników. Szczególną uwagę zwrócono na znaczenie komunikacji, współpracy oraz funkcjonowania tzw. kół jakości jako narzędzi wspierających proces ciągłego doskonalenia organizacji.

Kolejna część rozdziału dotyczyła polityki jakości realizowanej w TP S.A. Wskazano, że skuteczny system zarządzania jakością wymaga jasno określonych celów jakościowych, które powinny być mierzalne, możliwe do weryfikacji oraz zgodne z polityką jakości przedsiębiorstwa. Podkreślono znaczenie prewencji, działań zapobiegawczych oraz ograniczania liczby błędów i niezgodności. Omówiono również rolę dokumentacji systemowej, która powinna odzwierciedlać rzeczywiste procesy zachodzące w organizacji i być tworzona przy aktywnym

udziale pracowników. Zwrócono uwagę, że nadmierna formalizacja dokumentacji może prowadzić do powstawania barier organizacyjnych i negatywnego postrzegania systemu jakości przez pracowników.

W dalszej części rozdziału przedstawiono strukturę oraz znaczenie Księgi Jakości funkcjonującej w TP S.A. Omówiono zasady tworzenia, aktualizacji oraz nadzorowania dokumentacji systemowej. Wskazano, że Księga Jakości stanowi podstawowy dokument opisujący system zarządzania jakością i środowiskiem w przedsiębiorstwie oraz zawiera odniesienia do procedur, instrukcji i procesów funkcjonujących w organizacji. Przedstawiono także wymagane przez normę ISO procedury dotyczące nadzoru nad dokumentami, zapisami, auditami wewnętrznymi, działaniami korygującymi i zapobiegawczymi oraz postępowaniem z wyrobami niezgodnymi.

Rozdział zawiera również szczegółową analizę podejścia procesowego stosowanego w TP S.A. Wskazano, że organizacja zidentyfikowała procesy niezbędne do funkcjonowania systemu jakości, określiła ich wzajemne powiązania oraz wdrożyła metody monitorowania i pomiaru efektywności procesów. Podkreślono znaczenie analiz danych, monitorowania satysfakcji klientów, auditów wewnętrznych oraz działań doskonalących jako podstawowych narzędzi wspierających skuteczność systemu zarządzania jakością.

Istotnym elementem rozdziału jest również omówienie Balanced Scorecard, czyli Zrównoważonej Karty Wyników, jako nowoczesnego narzędzia wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem. Przedstawiono cztery podstawowe perspektywy Balanced Scorecard: finansową, klienta, procesów wewnętrznych oraz rozwoju. Wskazano, że zastosowanie tego narzędzia umożliwia skuteczne powiązanie strategii przedsiębiorstwa z miernikami efektywności oraz pozwala monitorować realizację celów strategicznych na różnych poziomach organizacji. Zwrócono uwagę, że Balanced Scorecard wspiera proces zarządzania poprzez integrowanie wskaźników finansowych i niefinansowych oraz umożliwia ocenę zarówno osiągniętych rezultatów, jak i czynników wpływających na przyszły rozwój przedsiębiorstwa.

W ostatniej części rozdziału przedstawiono proces wdrażania normy ISO 9001 oraz systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001. Omówiono poszczególne etapy wdrażania systemu, począwszy od wstępnego przeglądu środowiskowego, poprzez planowanie systemu, wdrażanie

procedur i dokumentacji, aż po monitorowanie funkcjonowania systemu i działania doskonalące. Wskazano, że TP S.A. opracowało rozbudowaną dokumentację systemową obejmującą procedury, instrukcje, plany procesów oraz zapisy dotyczące jakości i ochrony środowiska. Przedsiębiorstwo wdrożyło również mechanizmy monitorowania procesów, oceny zgodności oraz działań korygujących i zapobiegawczych, co umożliwia ciągłe doskonalenie funkcjonowania organizacji.

Podsumowując, rozdział trzeci ukazuje, że skuteczne zarządzanie jakością stanowi jeden z najważniejszych elementów budowania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa telekomunikacyjnego. TP S.A., funkcjonując w warunkach silnej konkurencji i dynamicznych zmian technologicznych, wdrożyło kompleksowy system zarządzania jakością oparty na wymaganiach norm ISO oraz zasadzie ciągłego doskonalenia. Przedstawione rozwiązania organizacyjne, procedury oraz narzędzia zarządzania pozwalają przedsiębiorstwu nie tylko utrzymywać wysoką jakość usług, lecz również skutecznie reagować na zmieniające się potrzeby rynku i oczekiwania klientów.

To jest gotowa, obroniona praca. Gdyby chcieli Państwo zlecić napisanie zupełnie nowej pracy, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis!