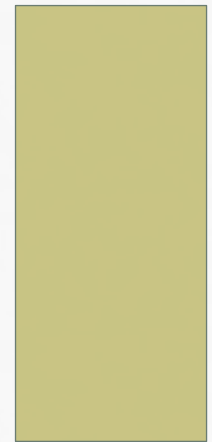


# ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

MATERIAŁ DO WYKŁADU Z DNIA 29 KWIETNIA 2020  
R.



# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

- Outsourcing – oznacza wykorzystanie zasobów pozostających na zewnątrz.
- Polega na wydzieleniu ze struktury organizacyjnej organizacji realizowanych przez nią funkcji i przekazaniu ich do realizacji innym podmiotom gospodarczym, które się tym specjalizują.
- Często jest on stosowany do działalności o charakterze pomocniczym i wspomagającym.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

Głównymi przyczynami korzystania z outsourcingu są:

- kłopoty z zarządzaniem,
- brak odpowiednich zasobów,
- minimalizacja kosztów i możliwość kontroli,
- rozproszenie ryzyka działalności,
- możliwość zapewnienia najlepszych rozwiązań,
- możliwość uwolnienia zamrożonych środków finansowych,
- dostęp do nowoczesnej technologii i know-how.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

Wyróżnia się następujące rodzaje outsourcingu:

1. Outsourcing funkcji pomocniczych, np.:
  - ochrona budynków, pomieszczeń,
  - konserwacja sieci teleinformatycznej,
  - dowóz pracowników.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

2. Outsourcing funkcji administracyjno-zarządczych,  
np. powierzenie jednostce zewnętrznej prowadzenia:
- księgowości,
  - ewidencji,
  - archiwów.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - OUTSOURCING

3. Outsourcing procesów produkcyjnych i usługowych, np. przeprowadzanie okresowych remontów.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

- 4. Co-sourcing – polega na realizacji zadań danego podmiotu przez personel zatrudniony w tym podmiocie, ale delegowany do innego podmiotu zewnętrznego.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

5. Insourcing – jednostka organizacyjna rozwija jedną ze swoich wewnętrznych funkcji ponad swoje potrzeby i na zasadach umowy outsourcingowej obsługuje inne jednostki.



# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ – OUTSOURCING

Zob. na temat outsourcingu w administracji publicznej:

[http://www.matejun.com/pubs-pl/2009\\_Matejun\\_Matejun\\_Zakres\\_wykorzystania\\_outsourcingu\\_w\\_administracji\\_publicznej\\_na\\_przykladzie\\_IS\\_w\\_Lodzi.pdf](http://www.matejun.com/pubs-pl/2009_Matejun_Matejun_Zakres_wykorzystania_outsourcingu_w_administracji_publicznej_na_przykladzie_IS_w_Lodzi.pdf)

<https://r.uek.krakow.pl/bitstream/123456789/2549/1/168056604.pdf>

<https://www.ssw-sopot.pl/wp-content/uploads/2018/12/6.-Op%C5%82acalno%C5%9B%C4%87-projekt%C3%B3w-outsourcingowych.pdf>

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - METODA QFD

Metoda QFD (Quality Function Deployment; Rozwinięcie Funkcji Jakości) jest od lat często stosowana w zarządzaniu jakością w celu lepszego dostosowania produktów lub usług do potrzeb klienta.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - METODA QFD

Metoda ta służy dokładnemu określeniu potrzeb klienta, a następnie zaprojektowaniu parametrów produktu lub usługi w taki sposób, aby te potrzeby w możliwie najlepszym stopniu spełnić.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - METODA QFD

W wyniku zastosowania metody QFD usprawnia się proces połączenia wymagań klienta i parametrów technicznych danego produktu.

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - METODA QFD

Metoda QFD może być wykorzystana do projektowania proekologicznych produktów lub usług.

Metoda ta została wykorzystana w gminie Będzin.

Źródło:

[file:///C:/-  
=%20%C5%9Bci%C4%85gni%C4%99te/httpwww\\_bg\\_u  
tp\\_edu\\_plartpekol\\_2008wolniak.pdf](file:///C:/-=%20%C5%9Bci%C4%85gni%C4%99te/httpwww.bg.utp.edu.plartpekol_2008wolniak.pdf)

# METODY STOSOWANE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ - METODA QFD

Kolejny przykład zastosowania metody QFD dotyczy Urzędu Miasta i Gminy Połaniec i dotyczy zaprojektowania procesu informacyjnego związanego z wydawaniem dowodu osobistego w miejsce utraconego.

Źródło:

<https://r.uek.krakow.pl/jspui/bitstream/123456789/2548/1/168056714.pdf>

# ŹRÓDŁA

A. Hamrol, Zarządzanie jakością z przykładami,  
Warszawa 2007