

Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-  
Ekonomiczna  
im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu  
Instytut Ekonomii i Zarządzania

## Metody i techniki zarządzania jakością

temat projektu:

**«Rozwiązywanie problemów organizacji z zastosowaniem wybranych metod i narzędzi zarządzania na przykładzie firmy Lychee Cocktail Car»**

Prowadzący: dr Dariusz Kłak  
przygotował: Andrii Flons

S34802



# Charakterystyka przedsiębiorstwa

## Opis firmy

Firma lychee cocktail bar prowadzi działalność w branży bary.

Jej siedziba znajduje się w miejscowości rzeszów w województwie podkarpackim.

## Misja

Misją jest stworzenie i utrzymanie wyjątkowej atmosfery, która zapewni naszym klientom najlepsze możliwe warunki.

Przyjazna obsługa, duży wybór drinków i przyjemne wrażenia muzyczne pomogą nam nadażyć za stałymi klientami i zdobyć nowe.

Kierownictwo przekonane, że doświadczenie firmy lychee cocktail bar w branży oraz jej pracownicy zagwarantują wysoki poziom kompetencji i obsługi klientów.

## Kontakty

Telefon:+48 504 512 469

[Https://www.Facebook.Com/lychee.Bar/](https://www.Facebook.Com/lychee.Bar/)

## **Localizacja**

Rynek 19 35-064 rzeszów, woj. Podkarpackie

## **Godziny pracy**

Z 16.00 do 02.00

## **Zakres cen :**

Umiarkowane

## **Specjalności:**

W menu: napoje ta jedzenie

**Usługi:** możliwość rezerwacji obsługa kelnerska

## **Spółka jawna**

## **Zatrudnienie**

Firma zatrudniue około 15 osób

## **Strategia reklamowa**

Aby utrzymać pozycję na rynku, a także otrzymywać nowych klientów prowadzą działalność reklamową na rzeszowskim rynku.

## **Przedmiot działalności**

Firma zajmuje się sprzedażą towarów alkoholowych i konsumpcyjnych oraz innych usług. Lokalizacja baru promuje przyciąganie licznych klientów.

## **Analiza i rozwiązek problemu**

Każdego dnia w każdym przedsiębiorstwie występują problemy z sprzętem, które negatywnie wpływa na działalność przedsiębiorstwa. Można im zapobiec, analizując podstawowe przyczyny błędu. Możesz poprawić błąd, ale nie można się upewnić, że już się nie pojawi. Dlatego konieczne jest przeanalizowanie wszystkich alternatywnych środków bezpieczeństwa i działalności firmy. Czasem jest wiele powodów i dotyczą różnych kwestii.

Aby oddzielić przyczyny problemów skorzystajemy się metodę diagramem ishikawy.

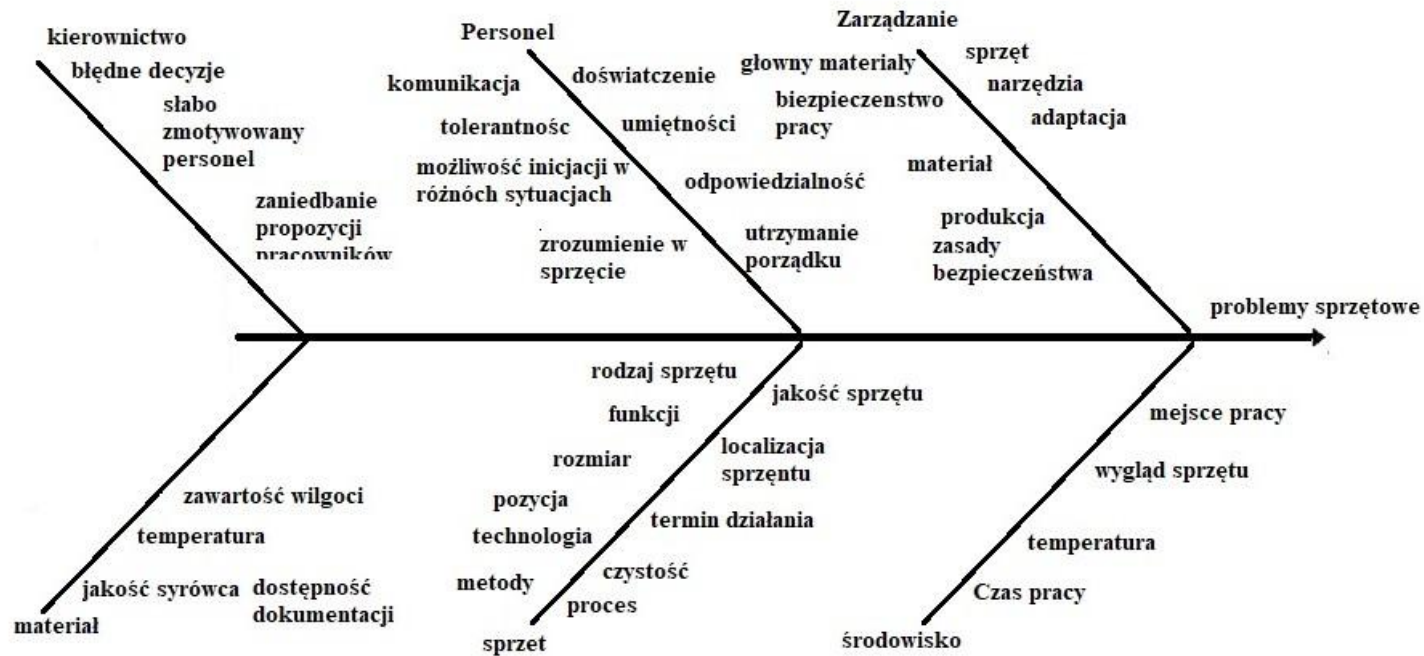
## Diagram ishikawy

Co to jest diagram ishikawy

**Diagram ishikawy**, diagram przyczyn i skutków (ang. Cause and effect diagram), znany także jako diagram ryby lub jako diagram rybiej ości (ang. Fishbone diagram), a także diagram drzewa błędów, bowiem po odwróceniu schematu o  $90^\circ$  zgodnie z ruchem wskazówek zegara diagram przypomina drzewo, używany jest do ilustrowania związków przyczynowo-skutkowych, pomaga w ten sposób oddzielić przyczyny od skutków danej sytuacji i dostrzec złożoność problemu.

Wykres metody ishikawy grupuje te przyczyny i wizualnie określa, która grupa miała największy wpływ na problem. Zadając pytania, otrzymujemy odpowiedź.

## Diagram Ishikawy



Powody pierwszej grupy była główny materiał, na które bezpośrednio wpłynęły przyczyny drugiej grupy. Wszystkie te powody są oddzielone od siebie i zbudowany jest diagram Ishikawy. Przykład pokazano na rysunku. Należy rozumieć, że przyczynom dla drugiej grupy można przypisać zupełnie inne przyczyny.

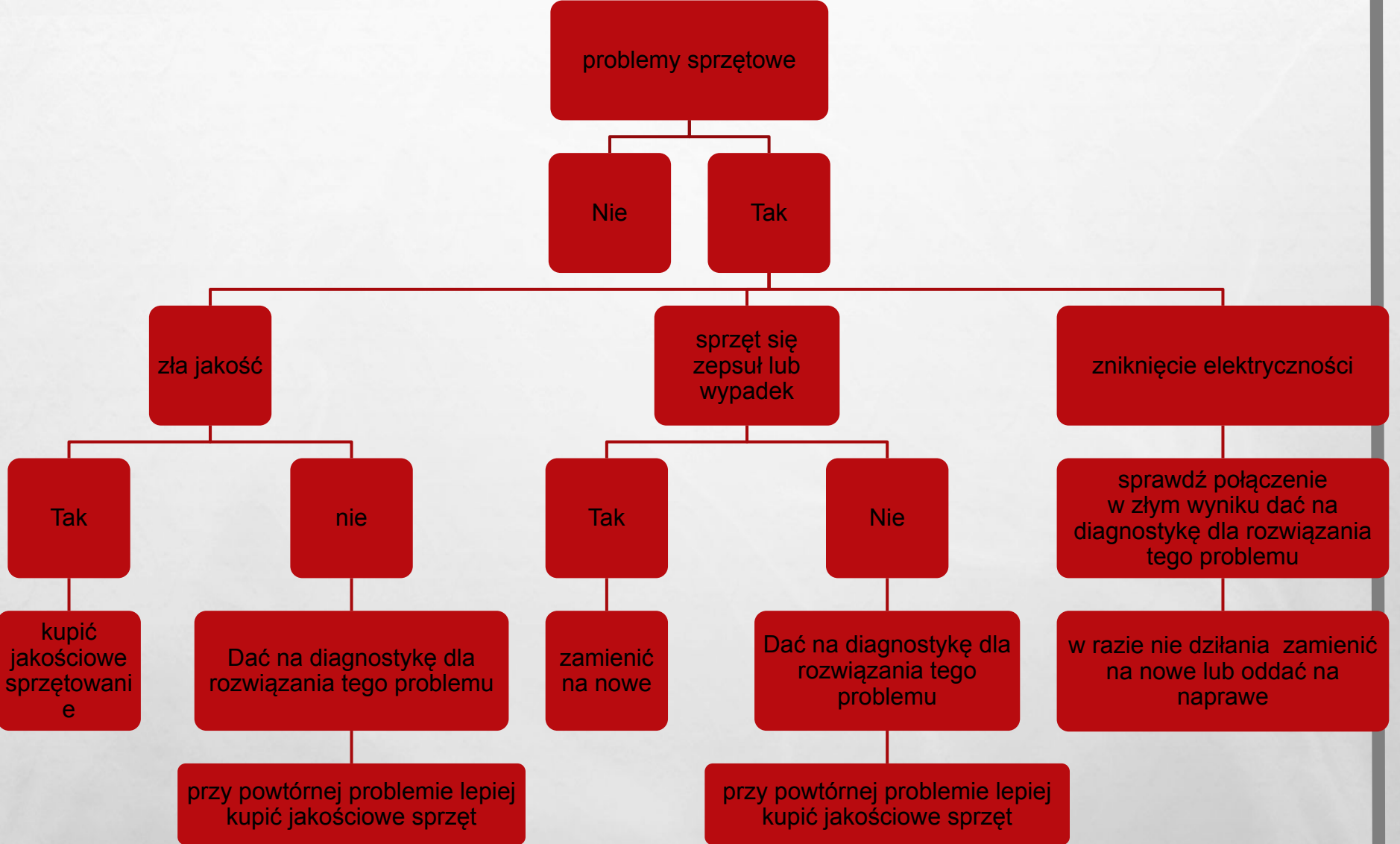
Po przeanalizowaniu wszystkich możliwych przyczyn problemu możemy stwierdzić, że personel i kierownictwo oddziela ważną rolę w tym problemie. Aby rozwiązać wszystkie możliwe alternatywy, skorzystamy się z narzędziem jak schemat blokowy.

## Diagram procesu

Czym jest schemat blokowy?

**Diagram procesu** jest jednym z tradycyjnych narzędzi, które wykorzystuje się w zarządzaniu jakością. Warto zauważyć, że jest on często nazywany także schematem przepływu, algorytmem, blokowym schematem powiązań oraz diagramem przepływu. Niemniej jednak jego najbardziej rozpowszechnioną nazwą jest schemat blokowy. Dzięki zaprezentowaniu ciągu działań przy użyciu schematu blokowego pojawia się szansa na lepsze zrozumienie tego, co stanowi istotę procesu. Schemat ten prezentuje w formie graficznej ciąg działań, które podejmowane są w określonym procesie, przepływ materiałów, przepływ informacji itp. Istotne znaczenie ma już sam etap polegający na przygotowaniu schematu. To właśnie w czasie jego kreowania znajduje się w procesie liczne zależności, które normalnie nie są mocno eksponowane. Jeśli jest to tylko możliwe to należy kształtować schemat blokowy w zespole. Bardzo istotnym jest by w sposób jednoznaczny określić ramy, jakie obejmować ma schemat, a w następnej kolejności wszelkie wielkości wejściowe oraz wyjściowe, które są znaczące dla rozpatrywanego procesu





Korzystając narzędziem schemat blokowy, można powiedzieć że rozwiązać można przez diagnostyką techniczną lub zamienić sprzęt na więcej jakościowy ze pozwala mieć mniejszy ryzyk łamania sprzędu

## **Analiz wynikowy**

Przy pomocy metod i narzędzi uwzględniono wszystkie możliwe problemy i alternatywne metody ich rozwiązania, a wśród wszystkich możliwych problemów pojawiły się takie obszary, jak zarządzanie, kierownictwo, sprzęt, personel, środowisko i materiał.

Po uzyskaniu wyniku można stwierdzić, że szczególną uwagę należy zwrócić na kierownictwo, personel i jakość sprzętu

Po rozważeniu głównych możliwych rozwiązań sytuacji za pomocą schematu blokowego, zdecydowaliśmy się przekazać uszkodzony sprzęt do naprawy / diagnostyki, można również zastąpić jego nowym sprzętem wysokiej jakości.

## Uzasadnienie wyboru

Czego była wybrana metoda ishikawy ?

Diagram ishikawy, powszechnie znany również jako diagram rybiej ości, to opracowana przez japońskiego profesora kaoru ishikawę **metoda rozwiązywania problemów przy wykorzystaniu wykresu o charakterze przyczynowo-skutkowym**. Co do zasady wykres ten stanowi graficzną analizę wpływu różnorodnych czynników, a także ich wzajemnych powiązań, przyczyniających się do powstawania określonych problemów o charakterze jakościowym. Choć początkowo diagram ishikawy został stworzony w celu kontrolowania jakości, można go również z powodzeniem wykorzystywać w sytuacjach, gdy konieczne jest określenie przyczyn problemów oraz wykrycie wąskich gardeł w procesach produkcyjnych. Metoda ta jest ponadto bardzo przydatna w wielu dziedzinach, dzięki czemu można ją stosować m.in. W zarządzaniu projektami, w administracji, a także w usługach.

Stosowanie diagramu ishikawy niesie ze sobą wiele korzyści. Narzędzie to może się bowiem okazać szczególnie przydatne w sytuacji, gdy chcemy w jasny oraz przejrzysty sposób **zobrazować powstały problem wraz ze wszystkimi ewentualnymi obszarami jego przyczyn**. Dzięki diagramowi rybiej ości możliwe jest nie tylko logiczne uporządkowanie przyczyn powstałych problemów, ale również wszechstronne przeanalizowanie oraz wyszczególnienie wszystkich tych obszarów, które wymagają udoskonalenia lub znacznej poprawy. Diagram ten pomaga także w prosty sposób oddzielić skutki od przyczyn, przez co umożliwia on kompleksowe przeanalizowanie danego problemu. Diagram ishikawy jest jednym z najważniejszych instrumentów stosowanych w szeroko rozumianym zarządzaniu jakością.

#### Schemat blokowy

Schemat blokowy w literaturze przedmiotu spotka się także pod nazwami: karta przepływu, mapa procesu, harmonogram działań. Schemat blokowy ma zastosowanie w odniesieniu do:

- opisu istniejącego procesu,
- zaprojektowania nowego procesu.

**Schemat blokowy** jest graficzną prezentacją wszystkich kroków (przebiegu procesu) operacyjnych, czynność od momentu ich rozpoczęcia do momentu ich zakończenia. Narzędzie to daje więc możliwość nie tylko zrozumienia i analizy przebiegu procesu, ale przede wszystkim przyczynia się do poprawy jego jakości przez wprowadzane korekty czy modyfikacje.

Schematy blokowe używane są najczęściej w procesach planowania i kontroli. Możliwość określenia punktów procesu warunkujących jego dalszy, prawidłowy przebieg (obszarów krytycznych) jest niewątpliwie zaletą tego narzędzia. Ponadto schemat blokowy może być wykorzystywany w analizie wykonywanych czynności przez porównanie rzeczywistego wykonania ze standardem kontroli, czyli z tym, jak dana czynność lub zadanie powinno być wykonane. Dzięki temu można wykryć błędy popełnione na poszczególnych etapach procesu, jak również wyeliminować czynności (operacje) zbędne lub powtarzające się.

### **Propozycja działań naprawnych**

Podsumowując należy wspomnieć o dodatkowych rzeczach, które należy wziąć pod uwagę, aby uzyskać dodatkową uwagę. Są to przyczyny, które zostały odkryte za pomocą metody ishikawy. Najważniejszym z nich jest przywództwo i personel. Czego oni są? Ponieważ kierownictwo i personel mają te bardzo ważne wpływ na inny czynniki, takich jak: materiał zarządzanie, środowisko i sprzęt. Naprzykład, personel powinien używać wyposażenia przeznaczonego do wykonywania swoich funkcji, podejmując wszelkie środki bezpieczeństwa, utrzymywać je w stanie czysto zgodnych warunków. Więc moim zdaniem kierownictwo i personel powinni być zmotywowani, wykwalifikowani i zdeterminowani, więc

W przedsiębiorstwie należy podjąć dodatkowe środki w celu zmotywowania pracowników z przywództwem, aby odnieść sukces w rozwoju przedsiębiorstwa.

## **Podsumowanie**

Problem z wyposażeniem jest uważany za jeden z kluczowych potencjalnych problemów w przedsiębiorstwie „Lychee Cocktail Bar”. Wynika to z faktu, że jest on bardzo potrzebny do świadczenia usług, takich jak robienie kawy, lodu, oświetlenie pokoju itp.

Problem z urządzeniem może wpływać na wizerunek firmy i jakość usług. . Podbój i zatrzymanie klientów nie będzie możliwe w konkurencji, co może wpłynąć na dochód i przyszłość przedsiębiorstwa. Dzięki aktywnemu zainteresowaniu problemami rozważano kilka oddziałów, wykorzystując metodę ishikawy i schemat blokowy służący rozwiązaniu tego problemu.

Rozwiązania głównego problemu, który był rozważany w przedsiębiorstwie, można rozwiązać jedynie poprzez naprawę lub wymianę sprzętu i aktywną pracę odpowiedzialnych pracowników przedsiębiorstwa.

## **Bibliografia**

J. Bank: zarządzanie przez jakość. Warszawa: gebethner&ska, 1997

. <https://mfiles.pl> ((M. Siemieniak 2017, s. 210; a. Hamrol i W. Mantura 2002, s. 218)

<https://www.luqam.com>

<http://www.zarz.agh.edu.pl>



**THE END**