

Streszczenie

Przedmiotem badań w pracy jest szczególna kategoria procesów organizacji charakteryzująca się niestabilnością oraz brakiem zgodności rozkładu cech z rozkładem normalnym. Jej istotę stanowi opracowanie modelu procesu i metody identyfikacji różnych kategorii procesów oraz wyznaczania dla nich wskaźników zdolności i wydajności. Podstawą identyfikacji jest własna klasyfikacja procesów, opracowana w oparciu o wytyczne normy ISO 21747.

Problem identyfikacji rozwiązano za pomocą systemu testów statystycznych, dzięki którym określono rodzaje odstępstw procesu od stabilności. Na tej podstawie dobierano rozkład statystyczny opisujący proces i wyznaczono naturalne rozproszenie wyników rozkładu empirycznego. Metodę zaprezentowano na przykładzie operacji technologicznych.

Zaproponowane w pracy rozwiązania stanowią nowy model oceny i sterowania jakością procesów. Wpływa on znacząco na skuteczność i efektywność zarządzania procesowego. Uzupełnia więc dotychczasowe osiągnięcia w dziedzinie zarządzania jakością.

Abstract

The subject of the research in this work is a special category of organization processes characterized by instability and lack of compliance of the distribution of the characteristics with normal distribution. Its essence is to develop a model of the process and method identifying different categories of processes and determining for them the capability and performance indexes. The basis of identification is own classification of the processes, developed on the guidelines of ISO 21747.

Identification problem was solved by means of the statistical tests system whereby types of process deviations from stability were specified. On this basis was chosen statistical distribution describing the process and determined the natural scattering of the results of the empirical distribution. The method is presented through example of technological operations.

The proposed solutions represent a new model of evaluation and processes quality control. It affects significantly the effectiveness and efficiency of process management. Therefore complements the existing achievements in the field of quality management.