

SPIS TRESCI

WSTĘP	5
1. Przedmiot ewolucja i znaczenie zarządzania jakością	6
1. Pojęcie zarządzania jakością	
2. Prekursorzy zarządzania jakością	
3. Etapy rozwoju działań na rzecz doskonalenia jakości	
4. Koncepcje zarządzania jakością	
5. Osiem zasad zarządzania jakością	
2. Koncepcja kompleksowego zarządzania jakością	9
1. Istota koncepcji kompleksowego zarządzania jakością	
2. Powstanie i rozwój koncepcji zarządzania jakością	
3. TQM a proces zmian organizacyjnych	
4. Praca zespołowa w zarządzaniu przez jakość	
5. Rola naczelnego kierownictwa w filozofii TQM	
3. Modele zarządzania jakością	12
1. Deming Prize	
2. Malcom Baldrige National Quality Award	
3. European Quality Award (EQA)	
4. Polska Nagroda Jakości	
4. Europejski kontekst zarządzania jakością	15
1. Struktury instytucjonalnego otoczenia organizacji	
2. Prawa konsumenta	
3. Normalizacja europejska i krajowa	
4. Certyfikacja	
5. Zarządzanie jakością według norm ISO 9000	
5. Systemy zarządzania jakością, bezpieczeństwem i środowiskiem	18
1. Zasady projektowania i wdrażania systemów zarządzania jakością	
2. Wybrane normy i wymagania z zakresu systemów zarządzania	
3. System zarządzania bezpieczeństwem, higieną pracy (BHP) i środowiskiem naturalnym	
4. Ocena systemów zarządzania i zgodności wyrobów	
6. Koszty jakości	21
1. Wpływ jakości na ekonomikę organizacji	
2. Istota kosztów jakości	
3. Podział kosztów jakości	
4. Rachunek kosztów jakości	
5. Zarządzanie kosztami jakości	
7. Metody, techniki i narzędzia zarządzania jakością	24
1. Klasyfikacja instrumentarium wspomagające zarządzanie jakością	
2. Metody i narzędzia kreowania pomysłów i planowania	
3. Instrumentarium pomocne na etapie wdrażania koncepcji zarządzania jakością	
4. Metody i narzędzia służące sprawdzaniu i kontroli	
5. Wybrane instrumenty oceny działań	