

Książka stanowi kompendium wiedzy na temat pro jakościowego zarządzania przedsiębiorstwem. Przedstawia zbiór najbardziej aktualnych zagadnień zawartych w jej tytule. Autor skupia się na wyjaśnieniu wpływu zarządzania na kategorię jakości. Uwzględniając współczesne modele biznesu, odnosi się do podstawowego podejścia w zarządzaniu jakością, jakim jest podejście procesowe. Następnie wnikliwie charakteryzuje tzw. instrumenty zarządzania i doskonalenia jakości, do których zalicza się: koncepcje jakości, nagrody jakości, systemy zarządzania jakością, metody i narzędzia zarządzania jakością. Książka dotyczy także tematu europejskiej polityki zarządzania jakością.

Książka może znaleźć odbiorców zarówno w środowisku akademickim, jak również gospodarczym. W kontekście uczelni wyższej jej odbiorcami mogą być nauczyciele akademicki oraz studenci kierunków: ekonomia i zarządzanie oraz kierunków pokrewnych. W przypadku środowiska gospodarczego adresatami książki mogą być kierownicy każdego szczebla, bez względu na specyfikę przedsiębiorstwa i branżę, w której ono działa, zaangażowani i odpowiedzialni za sprawy jakości.

Marcin Jakubiec

adiunkt w Katedrze Zarządzania, Zakładzie Logistyki i Jakości Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej. Stopień naukowy doktora nauk ekonomicznych w zakresie nauk o zarządzaniu uzyskał w 2012 r. W pracy dydaktycznej i naukowej interesuje się szeroko pojętym zarządzaniem jakością w przedsiębiorstwach i organizacjach, w tym: metodami i narzędziami zarządzania jakością, systemami zarządzania jakością oraz ich doskonaleniem i integracją, jak również aspektami zarządzania wiedzą, innowacjami oraz miękkimi aspektami zarządzania. Jest autorem i współautorem ponad 70 publikacji. Współpracuje z przedsiębiorstwami i organizacjami regionu Podbeskidzia i pogranicza polsko-czesko-słowackiego w zakresie zainteresowań naukowo-badawczych. Posiada uprawnienia audytora wewnętrznego i pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością. Przez 2 lata pełnił funkcję dyrektora Biura Rektora Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej.

Spis treści:

Wstęp

Rozdział 1. Zarządzanie jako funkcja kreowania biznesu

- 1.1. Rys historyczny rozwoju nauk o zarządzaniu
- 1.2. Istota zarządzania przedsiębiorstwem
- 1.3. Modele biznesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem

Rozdział 2. Jakość w teorii zarządzania

- 2.1. Istota kategorii jakości
- 2.2. Koszty jakości
- 2.3. Jakość w obsłudze klienta

Rozdział 3. Koncepcje doskonalenia jakości

- 3.1. Systemowe koncepcje doskonalenia
- 3.2. Modele nagród jakości
- 3.3. Znormalizowane modele samooceny

Rozdział 4. Normatywne systemy zarządzania jakością

- 4.1. Rodzina norm ISO serii 9000
- 4.2. Polska norma PN-EN ISO 9001:2015

- 4.3. Polska norma PN-EN ISO 9004:2010
- 4.4. Branżowe systemy zarządzania

Rozdział 5. Metody i narzędzia zarządzania jakością

- 5.1. Metody zarządzania jakością
- 5.2. Narzędzia zarządzania jakością

Rozdział 6. Europejska polityka zarządzania jakością

- 6.1. Unijne uregulowania prawne dotyczące jakości produktów
- 6.2. Organizacje normalizacyjne

Zakończenie

Bibliografia

Spis rysunków

Spis tabel

Załącznik – kwestionariusz wszechstronnej samooceny według ISO 10014:2008