

SPIS TREŚCI

Wstęp	11
Część pierwsza. Podstawy kompleksowego i normatywnego zarządzania jakością	15
Rozdział 1. Podstawy rozwoju zarządzania jakością	17
Rozdział 2. Współczesne podejścia do zarządzania jakością	26
2.1. Kompleksowe zarządzanie jakością	26
2.2. Normatywne zarządzanie jakością	30
Rozdział 3. Modele i struktura zarządzania jakością	32
3.1. Klasyfikacja modeli TQM	32
3.2. Struktura zarządzania jakością	41
Rozdział 4. Kompleksowe zarządzanie jakością w wynikach badań	45
4.1. Czynniki wdrożenia TQM	45
4.2. Efekty wdrożenia TQM	58
4.3. Modele praktyk zarządzania jakością	64
Rozdział 5. Normatywne zarządzanie jakością w wynikach badań	68
5.1. Korzyści z wdrożenia normatywnego systemu zarządzania jakością	68
5.2. Kierunki doskonalenia normatywnego systemu zarządzania jakością	75
Podsumowanie	78
Część druga. Rozwój zasad zarządzania jakością	81
Rozdział 6. Teoretyczne podstawy zasad zarządzania jakością	83
6.1. Zasady zarządzania jakością a teoria organizacji i zarządzania	83
6.2. Zasady zarządzania jakością w ujęciu norm międzynarodowych	84
Rozdział 7. Przywództwo	87
7.1. Związki przywództwa z teorią organizacji i zarządzania	87
7.2. Przywództwo w teorii zarządzania jakością	92
7.3. Przywództwo w perspektywie modeli doskonałości	99
7.4. Doskonalenie realizacji zasady przywództwa	106
7.4.1. Podejście normatywne	106
7.4.2. Podejście zarządzania	108
Rozdział 8. Orientacja na klienta	113
8.1. Związki orientacji klienta z teorią organizacji i zarządzania	113
8.2. Orientacja na klienta w teorii zarządzania jakością	128
8.3. Orientacja na klienta w perspektywie modeli doskonałości	133
8.4. Doskonalenie realizacji zasady orientacji na klienta	140
8.4.1. Podejście normatywne	140
8.4.2. Podejście zarządzania	143
Rozdział 9. Zaangażowanie ludzi	152
9.1. Związki zaangażowania ludzi z teorią organizacji i zarządzania	152
9.2. Zaangażowanie ludzi w teorii zarządzania jakością	160
9.3. Zaangażowanie ludzi w perspektywie modeli doskonałości	164
9.4. Doskonalenie realizacji zasady zaangażowania ludzi	165
9.4.1. Podejście normatywne	165
9.4.2. Podejście zarządzania	167
Rozdział 10. Podejście systemowe do zarządzania	173
10.1. Związki podejścia systemowego do zarządzania z teorią organizacji i zarządzania	173
10.2. Podejście systemowe w teorii zarządzania jakością	187

10.3. Podejście systemowe w perspektywie modeli doskonałości	191
10.4. Doskonalenie realizacji zasady podejścia systemowego do zarządzania	192
10.4.1. Podejście normatywne	192
10.4.2. Podejście zarządzania	195
Rozdział 11. Podejście procesowe	207
11.1. Związki podejścia procesowego z teorią organizacji i zarządzania	207
11.2. Podejście procesowe w teorii zarządzania jakością	214
11.3. Podejście procesowe w perspektywie modeli doskonałości	220
11.4. Doskonalenie realizacji zasady podejścia procesowego	221
11.4.1. Podejście normatywne	221
11.4.2. Podejście zarządzania	225
Rozdział 12. Ciągłe doskonalenie	230
12.1. Związki ciągłego doskonalenia z teorią organizacji i zarządzania	230
12.2. Ciągłe doskonalenie w teorii zarządzania jakością	235
12.3. Ciągłe doskonalenie w perspektywie modeli doskonałości	245
12.4. Doskonalenie realizacji zasady ciągłego doskonalenia	246
12.4.1. Podejście normatywne	246
12.4.2. Podejście zarządzania	249
Rozdział 13. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów	253
13.1. Związki podejmowania decyzji na podstawie faktów z teorią organizacji i zarządzania	253
13.2. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów w teorii zarządzania jakością	258
13.3. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów w perspektywie modeli doskonałości	268
13.4. Doskonalenie realizacji zasady podejmowania decyzji na podstawie faktów	269
13.4.1. Podejście normatywne	269
13.4.2. Podejście zarządzania	271
Rozdział 14. Wzajemnie korzystne więzi z dostawcami	274
14.1. Związki wzajemnie korzystnych więzi z dostawcami z teorią organizacji i zarządzania	274
14.2. Wzajemnie korzystne więzi z dostawcami w teorii zarządzania jakością	283
14.3. Wzajemnie korzystne więzi z dostawcami w perspektywie modeli doskonałości	287
14.4. Doskonalenie realizacji zasady wzajemnie korzystnych więzi z dostawcami	288
14.4.1. Podejście normatywne	288
14.4.2. Podejście zarządzania	291
Podsumowanie	293
Cześć trzecia. Normatywne metody oceny zarządzania jakością	299
Rozdział 15. Ocena w perspektywie kadry kierowniczej	301
15.1. Przegląd zarządzania	301
15.2. Role najwyższego kierownictwa	305
Rozdział 16. Audyt	315
16.1. Geneza, pojęcie i rodzaje audytu	315
16.2. Proces i program audytu	319
16.3. Doskonalenie audytu	324
Rozdział 17. Samoocena	330
17.1. Charakterystyka samooceny	330
17.2. Samoocena wg PN-EN ISO 9004:2010	334
17.3. Perspektywy samooceny	338
Rozdział 18. Benchmarking	348
18.1. Istota i rodzaje benchmarkingu	348
18.2. Proces benchmarkingu	355
18.3. Zasady i wskaźniki benchmarkingu	360
Podsumowanie	365

Część czwarta. Ocena realizacji zasad zarządzania jakością	369
Rozdział 19. Podstawy oceny zasad zarządzania jakością	371
Rozdział 20. Ocena zasady przywództwa	376
20.1. Podejście normatywne	376
20.2. Podejście zarządzania	380
Rozdział 21. Ocena zasady orientacji na klienta	385
21.1. Podejście normatywne	385
21.2. Podejście zarządzania	387
Rozdział 22. Ocena zasady zaangażowania ludzi	400
22.1. Podejście normatywne	400
22.2. Podejście zarządzania	402
Rozdział 23. Ocena zasady podejścia systemowego do zarządzania	405
23.1. Podejście normatywne	405
23.2. Podejście zarządzania	407
Rozdział 24. Ocena zasady podejścia procesowego	418
24.1. Podejście normatywne	418
24.2. Podejście zarządzania	419
Rozdział 25. Ocena zasady ciągłego doskonalenia	422
25.1. Podejście normatywne	422
25.2. Podejście zarządzania	424
Rozdział 26. Ocena zasady podejmowania decyzji na podstawie faktów	428
26.1. Podejście normatywne	428
26.2. Podejście zarządzania	429
Rozdział 27. Ocena zasady wzajemnie korzystnych więzi z dostawcami	440
27.1. Podejście normatywne	440
27.2. Podejście zarządzania	442
Podsumowanie	446
Zakończenie	452
Bibliografia	455
Spis załączników	473
Załączniki	474