

JAKOŚĆ I EFEKTYWNOŚĆ

Autor: ELŻBIETA SKRZYPEK

Rozdział I. JAKOŚĆ I JEJ ISTOTA

1.1. Współczesne rozumienie jakości - przegląd definicji jakości

1.2. Jakość w rozumieniu klasyków jakości

Rozdział II. SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI

2.1. Wybrane określenia systemu

2.2. System zapewnienia jakości a proces doskonalenia

2.3. Kaizen jako strategia doskonalenia

2.4. Rola informacji w procesie doskonalenia jakości

2.5. Sposoby opracowania systemów zapewnienia jakości

2.6. Ranga zaufania w systemie jakości

Rozdział III. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

3.1. Istota zarządzania jakością

3.2. System zapewnienia jakości jako narzędzie zarządzania jakością

Rozdział IV. KLIENT I JEGO WPŁYW NA JAKOŚĆ

4.1. Czynniki kształtujące zadowolenie klienta

4.2. Udział klienta w kształtowaniu jakości

Rozdział V. TQM - KOMPLEKSOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

5.1. Istota kompleksowego zarządzania jakością

5.2. Uwarunkowania zarządzania przez jakość

5.3. Wybrane koncepcje TQM - jakość totalna jako podstawa TQM

5.4. TQM jako określona kultura organizacyjna

5.5. Doświadczenia przedsiębiorstw z wdrażania zasad filozofii TQM

5.6. Motywacja w TQM

5.7. Postawa pracowników w procesie motywacji

5.8. Rola szkoleń w procesie motywacji pracowników

Rozdział VI. ZARZĄDZANIE PROCESAMI W STRATEGII TQM

6.1. Uwarunkowania zarządzania procesami w przedsiębiorstwie

6.2. Istota zarządzania procesami w warunkach zmienności otoczenia

6.3. Przydatność zarządzania procesami w strategii zarządzania jakością

6.4. Koszty jakości procesu

Rozdział VII. PRZYWÓDZTWO W TQM

7.1. Istota przywództwa

7.2. Miejsce przywództwa w procesie doskonalenia organizacji

7.3. Przywódca, lider czy menedżer

7.4. Szkolenie kierownictwa w TQM

Rozdział VIII. EFEKTYWNOŚĆ SYSTEMÓW JAKOŚCI – SPOSOBY MIERZENIA

8.1. Wpływ jakości na efektywność gospodarowania

8.2. Konieczność mierzenia efektywności

8.3. Efektywność w standardach ISO 9000

8.4. Produktywność i jej wpływ na efektywność

8.5. Cele przedsiębiorstwa w aspekcie efektywności

8.6. Możliwe wymiary efektywności: finansowa, operacyjna, rynkowa, dynamiczna

8.7. Efektywny system zapewnienia jakości instrumentem doskonalenia przedsiębiorstwa

Rozdział IX. WPŁYW KOSZTÓW JAKOŚCI NA EFEKTYWNOŚĆ ZARZĄDZANIA PRZEDSIĘBIORSTWEM

9.1. Koszty jakości w strategii zarządzania

- 9.2. Wybrane określenia kosztów jakości - przegląd definicji
- 9.3. Koszty jakości w świetle rozwiązań normatywnych
- 9.4. Koszty jakości jako narzędzie zarządzania
- 9.5. Decyzyjny rachunek kosztów jakości w przedsiębiorstwie
- 9.6. Cele rachunku kosztów jakości
- 9.7. Efekty rachunku kosztów jakości
- 9.8. Mierzenie kosztów jakości
- 9.9. Rejestracja kosztów jakości
- 9.10. Przydatność analizy kosztów jakości w zarządzaniu przedsiębiorstwem
- 9.11. Ekonomiczny aspekt analizy kosztów jakości w rozwiązaniach normatywnych
- 9.12. Rodzaje analiz kosztów jakości
- 9.13. Cele analizy kosztów jakości
- 9.14. Koszty jakości jako instrument pomiaru efektywności systemu zarządzania

Rozdział X. ZARZĄDZANIE WIEDZĄ A JAKOŚĆ

- 10.1. Zarządzanie wiedzą jako narzędzie doskonalenia jakości
- 10.2. Konieczność zarządzania wiedzą
- 10.3. Wiedza jako czynnik kształtujący elastyczność i kreatywność organizacji
- 10.4. Wiedza jako skuteczne narzędzie w rękach kierownictwa
- 10.5. Organizacje samouczące się

LITERATURA