

I. Jakość – pojęcie, koszty, planowanie	
1.1. Jakość jako kategoria filozoficzna	
1.2. Jakość w ekonomii	
1.2.1. Jakość wyrobu	
1.2.2. Działania przedsiębiorstwa na rzecz optymalizacji jakości produktu	
1.3. Koszty jakości, problemy optymalizacji	
1.3.1. Ewolucja koncepcji kosztów jakości	
1.3.2. Kosztowo-efektywne zarządzanie jakością	
1.3.3. Relacje poszczególnych grup kosztów	
1.3.4. Dane i ich źródła w szacowaniu kosztów jakości	
1.3.5. Budowa systemu kosztów jakości	
1.3.6. Problemy funkcjonowania systemu kosztów jakości	
1.4. Planowanie jakości	
 II. Zarządzanie przez jakość (TQM)	
2.1. Zarządzanie przez jakość – zagadnienia ogólne	
2.1.1. U źródeł zarządzania jakością	
<i>Zarządzanie jakością w starożytnym Izraelu</i>	
<i>Zarządzania jakością w Chinach</i>	
2.1.2. Pojęcie zarządzania przez jakość	
2.1.3. Tradycyjne podejście do zarządzania a TQM	

2.1.4.	Powstanie i rozwój koncepcji zarządzania przez jakość (TQM)
2.1.4.1.	Koncepcja Edwarda Deminga
2.1.4.2.	Koncepcja Josepha Jurana
2.1.4.3.	Koncepcja Philipa Crosby
2.1.4.4.	Podobieństwa i różnice koncepcji Deminga, Jurana i Crosby'ego
2.1.4.	Dalekowschodnia geneza TQM
2.2.	TQM a proces zmian zachodzących w przedsiębiorstwie
2.3.	Problemy związane z wprowadzaniem zarządzania przez jakość ...
2.4.	Praca zespołowa w zarządzaniu przez jakość
2.4.1.	Zespół usprawniania jakości
2.4.2.	Koła jakości
2.4.2.1.	Geneza powstania kół jakości
2.4.2.2.	Definicja i struktura kół jakości
2.4.2.3.	System szkoleń w ramach kół jakości
2.4.2.4.	Funkcjonowanie kół jakości
2.4.2.5.	Zalety oraz wady wprowadzania systemu kół jakości
2.5.	Charakterystyka wybranych narodowych i międzynarodowych nagród jakości
2.5.1.	Nagroda Deminga
2.5.2.	Malcolm Baldrige National Quality Award
	<i>Warunki przyznawania MBNQA</i>
	<i>Kryteria przyznawania Nagrody Malcolma Baldrige'a</i>
2.5.3.	European Quality Award (EQA)

III. Wybrane techniki zarządzania przez jakość

3.1.	Just in Time (JIT)
3.1.1.	System Kanban
3.1.2.	Wprowadzanie programu JIT
3.2.	Benchmarking

3.3.	Statystyczna kontrola procesu	
3.4.	Failure Mode and Effects Analysis – analiza rodzajów błędów oraz ich skutków	
3.5.	Metoda Taguchi	
3.6.	Quality Function Deployment (QFD) – metoda zaawansowanego planowania jakości	
3.6.1.	Wprowadzenie	
3.6.2.	Dom Jakości	
3.6.3.	Fazy wprowadzania QFD	
3.6.4.	Zastosowanie QFD	
3.7.	Reengineering	
3.8.	Instrument pomiaru jakości usług – servqual	
	<i>Ocena jakości usług przy zastosowaniu metody servqual</i> <i>– przykładowe zastosowanie</i>	
3.9.	SIX SIGMA	
	<i>Korzyści wynikające z wprowadzenia Six Sigma</i>	
3.10.	Standard Zarządzania Jakością ISO 9000	
3.10.1.	Geneza powstania	
3.10.2.	Struktura standardu ISO 9000	
3.10.3.	20 elementów standardu ISO 9000. Wersja 1987 – wersja 1994	
3.10.4.	Etapy wdrażania systemu jakości serii ISO 9000	
3.10.5.	ISO 9000:2000	
	<i>Różnice pomiędzy normą ISO 9000:1994 i ISO 9000:2000</i> <i>Zalety nowej normy ISO 9000</i>	
3.11.	Związki zarządzania przez jakość ze Standardem Zarządzania Jakością ISO 9000	

IV. TQM w polskich przedsiębiorstwach

4.1.	Zarządzanie przez jakość – cele i uwarunkowania w praktyce polskich przedsiębiorstw	
4.1.1.	Zagadnienia metodyczne	
4.1.2.	Wyniki badania	

4.1.3.	Uwarunkowania wprowadzania TQM w polskich przedsiębiorstwach
4.1.4.	Zakres wprowadzania podstawowych zasad i wytycznych zarządzania przez jakość
	<i>Koncepcja klienta wewnętrznego</i>
	<i>Zasada niekończącego się procesu usprawnień</i>
	<i>Ocena identyfikacji i kontroli procesów krytycznych</i>
	<i>Zespołowe metody rozwiązywania problemów</i>
4.1.5.	Narzędzia TQM stosowane w polskich przedsiębiorstwach
4.1.6.	Efekty wprowadzania TQM w polskich przedsiębiorstwach
	<i>Ocena wewnętrznych i zewnętrznych efektów wprowadzania zarządzania przez jakość</i>
4.2.	Działania na rzecz usprawniania jakości podejmowane przez spółki z udziałem kapitału zagranicznego w Polsce
4.2.1.	Prezentacja badanych przedsiębiorstw
4.2.2.	Wyniki badania
4.2.3.	Podsumowanie

Zakończenie

Bibliografia

Spis rysunków

Spis tabel

Spis wykresów