

Spis treści

WPROWADZENIE	5
--------------------	---

Rozdział I

TOTAL QUALITY MANAGEMENT JAKO FILOZOFIA ZARZĄDZANIA

1.1. Pojęcie i założenia Total Quality Management	11
1.2. Modele Total Quality Management	17
1.3. Struktura Total Quality Management oraz obszary strategiczne	20
1.4. Cykl Deminga.....	29
1.5. Przebieg procesu wdrażania filozofii Total Quality Management	33

Rozdział II

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ OPARTE NA STANDARDACH ISO 9000

2.1. Geneza i ewolucja norm ISO serii 9000	41
2.2. Model zarządzania jakością według normy ISO 9001	57
2.3. Dokumentacja systemu zarządzania jakością	70
2.4. Certyfikacja systemu zarządzania jakością	74
2.4.1. Istota i rodzaje certyfikacji	74
2.4.2. Proces certyfikacji systemu zarządzania jakością	76
2.4.3. Audit systemów zarządzania jakością	78

Rozdział III

BADANIE EFEKTYWNOŚCI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.1. Istota i rodzaje efektywności	85
3.2. Efektywność a system zarządzania jakością	93
3.3. Metodyka oceny efektywności systemu zarządzania jakością	95
3.3.1. Instrumenty pomiaru efektywności ekonomicznej.....	95
3.3.2. Wyznaczniki i mierniki efektywności organizacyjnej.....	105

Rozdział IV

ANALIZA EFEKTYWNOŚCI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W BADANYCH PRZEDSIĘBIORSTWACH

4.1. Materiał badawczy.....	117
4.2. Metody badawcze wykorzystane w analizie efektywności badanych przedsiębiorstw.....	122
4.3. Analiza komparatywna mierników ekonomicznych.....	123
4.3.1 Mierniki ekonomiczne firm bez wdrożonego znormalizowanego systemu zarządzania jakością oraz z wdrożonym systemem zarządzania jakością ISO 9001.....	123
4.3.2. Analiza wartości mierników ekonomicznych wyodrębnionych grup firm z wdrożonym systemem ISO 9001.....	127
4.3.3. Mierniki ekonomiczne wyodrębnionych grup firm bez wdrożonego systemu ISO 9001.....	131
4.4. Analiza efektywności organizacyjnej.....	138
4.5. Analiza skupień.....	146
4.5.1 Efektywność ekonomiczna.....	146
4.5.2. Efektywność organizacyjna.....	152
ZAKOŃCZENIE.....	155
BIBLIOGRAFIA.....	159
SPIS TABEL.....	169
SPIS RYSUNKÓW.....	171
ANEKS.....	173
Notatki.....	185