



SPIIS TREŚCI

WSTĘP	7
ROZDZIAŁ 1. Jakość życia w kontekście zarządzania przedsiębiorstwem.....	9
1.1. Jakość życia i jakość życia w pracy.....	9
1.2. Obciążenie pracą a jakość życia	26
1.3. Badanie jakości życia pracowników	35
1.4. Jakość życia kobiet we współczesnych organizacjach.....	42
ROZDZIAŁ 2. Filozofia Kompleksowego Zarządzania Jakością TQM..	51
2.1. Zarys koncepcji TQM.....	51
2.2. Zasady funkcjonowania organizacji stosujących kompleksową jakość.....	56
2.3. Przeszkody w realizacji zasad TQM.....	65
2.4. Przywództwo we wdrażaniu koncepcji TQM	72
2.5. Japońska filozofia zarządzania jakością	85
ROZDZIAŁ 3. System zarządzania jakością w przedsiębiorstwie	93
3.1. Przedsiębiorstwo jako system	93
3.2. Międzynarodowa organizacja normalizacyjna	100
3.3. System zarządzania jakością według norm ISO serii 9000	103
3.4. Systemy zarządzania jakością w modelach nagród jakości	121
3.4.1. Nagroda Deminga	121
3.4.2. Nagroda Malcolma Baldrige'a	124
3.4.3. Europejska nagroda jakości EFQM	128
3.4.4. Polska nagroda jakości.....	136

ROZDZIAŁ 4. Rola wiedzy w systemie zarządzania jakością.....	139
4.1. Zasoby wiedzy w organizacji	139
4.2. Proces zarządzania wiedzą	145
4.3. Organizacja ucząca się	150
4.4. Kapitał intelektualny	169
4.5. Organizacja inteligentna	178
 ROZDZIAŁ 5. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa	
- szersze ujęcie jakości	187
5.1. Nowa rola przedsiębiorstwa	187
5.2. Różne poglądy na społeczne role przedsiębiorstwa	191
5.3. Rola etyki w zarządzaniu firmą	197
5.4. Organizacyjny system wartości	204
5.5. Skuteczny system CSR	208
5.6. Instrumenty odpowiedzialnego zarządzania	213
5.6.1. Global Compact	213
5.6.2. Norma AA 1000	216
5.6.3. Norma SA 8000	221
5.6.4. Green Paper	232
5.6.5. Wytyczne ISO w aspekcie CSR	236
 Uwagi końcowe	242
Bibliografia	243
Spis rysunków	251