

Spis treści

Wprowadzenie	5
---------------------------	----------

Rozdział 1

Doskonalenie zarządzania jakością w organizacjach	9
1.1. Rola zarządzania jakością we współczesnej organizacji	9
1.2. Kreowanie organizacji ukierunkowanej na klienta	16
1.3. Doskonalenie jakości a efektywność organizacyjna.....	21
1.4. Normalizacja w zarządzaniu jakością – aspekty ekonomiczne	26
1.5. Modele doskonalenia zarządzania jakością	36
1.6. Ewolucja kompleksowego podejścia do jakości od TQM do TQL	42

Rozdział 2

TQL w procesie skutecznego zarządzania jakością	51
2.1. Istota przywództwa we współczesnej organizacji	51
2.2. Zarządzanie jakością przez przywództwo – <i>Total Quality Leadership</i>	67
2.3. Rola przywództwa w TQL	76
2.4. Kulturowe uwarunkowania przywództwa w zarządzaniu jakością	83

Rozdział 3

Kulturowe aspekty funkcjonowania projakościowej organizacji.....	89
3.1. Istota i pojęcie kultury organizacyjnej	89
3.2. Najważniejsze typologie wymiarów kulturowych.....	102
3.3. Wymiary kulturowe kraju a wzrost ekonomiczny.....	119
3.4. Kultura organizacyjna a zarządzanie jakością.....	127

Rozdział 4

Doskonalenie zarządzania jakością w świetle badań empirycznych	153
4.1. Charakterystyka przeprowadzonych badań	153
4.2. Doskonalenie zarządzania jakością w polskich organizacjach	177
4.3. Komponenty projakościowego przywództwa.....	199
4.4. Determinanty kulturowe doskonalenia zarządzania jakością	225

Rozdział 5

Kształtowanie projakościowej organizacji w zmieniającym się otoczeniu.....	255
5.1. Propozycje typologii przywództwa w aspekcie doskonalenia jakości	256
5.2. Propozycje typologii czynników kulturowych w aspekcie doskonalenia zarządzania jakością	261
5.3. Kształtowanie projakościowej kultury polskich organizacjach – szanse i zagrożenia	271

Zakończenie	283
Wnioski	287
Bibliografia	289
Spis rysunków	313
Spis tabel	317

Załącznik 1

Podstawowe dane makroekonomiczne dotyczące wyników gospodarczych, innowacyjności, jakości i kultury dla 20 największych gospodarek świata oraz krajów należących do Unii Europejskiej	323
--	------------

Załącznik 2

Wyniki badań właściwych	329
--------------------------------------	------------