

Spis treści

Podziękowanie	7
Przedmowa	8
Rozdział 1. Wprowadzenie	11
1.1. Jakość jako przewaga nad konkurencją	11
1.2. Rozwój koncepcji <i>TQM</i> – kompleksowego zarządzania jakością	13
1.3. Dlaczego należy wprowadzić <i>TQM</i> w Niemczech?	17
1.4. Człowiek jest centralnym punktem zainteresowania	20
Rozdział 2. Kompleksowe zarządzanie jakością (<i>TQM</i>)	
– określenie pozycji wyjściowej	23
2.1. Porównanie nagród za jakość i metod oceny	25
2.2. <i>TQM</i> – autoanaliza według kryteriów nagrody	
im. Malcolma Baldridge’a	30
2.2.1. Model	31
2.2.2. Szkolenie	35
2.2.3. Metody	36
2.2.4. Mała autoanaliza	39
2.2.5. Wyniki na przykładzie IBM	43
2.3. Zadowolenie klientów	45
2.3.1. Procesy w przedsiębiorstwie w praktyce	47
2.3.2. Zestaw pytań	51
2.4. <i>Benchmarking</i>	53
2.5. Podsumowanie	65
Rozdział 3. Pracownicy i wyznaczanie celów	67
3.1. Komunikacja	70
3.2. Uzgadnianie celów	76
3.3. Zaangażowanie pracowników (<i>empowerment</i>)	84
3.4. Sektor usługowy	93
3.5. Zadowolenie pracowników	95
3.6. Podsumowanie	97
Rozdział 4. Program „zero błędów”	99
4.1. Proces 6 sigma	102
4.2. Wyznaczanie wymiernych celów	110
4.3. Ulepszanie procesów i produktów	113
4.4. Redukcja długości cykli	123
4.5. Podsumowanie	130

Rozdział 5. System TQM	133
5.1. System zarządzania jakością, zgodny z normami ISO serii 9000	135
5.1.1. Norma DIN EN ISO serii 9000	139
5.1.2. Praktyczne wprowadzenie	142
5.1.3. Po certyfikacji	151
5.2. System zarządzania środowiskiem	154
5.2.1. Rozporządzenie WE dotyczące audytów ekologicznych	160
5.3. Podsumowanie	168
Rozdział 6. Koszty	171
6.1. Koszty związane z jakością	173
6.2. Metoda strukturalnej redukcji kosztów	175
6.3. Porozumienia dotyczące prac pomocniczych	188
6.4. Podsumowanie	191
Rozdział 7. Realizacja praktyczna	193
7.1. Model wprowadzania TQM	195
7.2. Przeszkody i ich pokonywanie	201
7.3. Przykład z praktyki: „fabryka przyszłości”	207
7.4. Podsumowanie	211
Rozdział 8. Co nastąpi po TQM?	213
8.1. <i>Mass Customization</i>	214
8.2. Organizacja a technologie informacyjne	220
8.3. Podsumowanie	224
Literatura	225
Indeks	228