

Spis treści

Wstęp	7
Część pierwsza. Podstawy doskonałości	11
Rozdział 1. Doskonalenie zarządzania jakością	13
1.1. Zarządzanie jakością	13
1.2. Zasady zarządzania jakością	18
1.3. Perspektywy doskonałości	24
Pytania	33
Literatura zalecana	33
Rozdział 2. Podejścia w zarządzaniu jakością	34
2.1. Podejście systemowe	34
2.1.1. Organizacja jako system	36
2.1.2. System w teorii jakości	40
2.1.3. Elastyczność a równowaga organizacji	47
2.2. Podejście procesowe	58
2.2.1. Geneza i istota	58
2.2.2. Cele podejścia procesowego	68
2.2.3. Wymiary podejścia procesowego	71
2.2.4. Procesowa struktura organizacyjna	83
2.3. Wdrażanie podejścia procesowego	96
Pytania	105
Literatura zalecana	106
Rozdział 3. Procesy w zarządzaniu jakością	107
3.1. Definicje procesu	107
3.1.1. Charakterystyki procesowe	108
3.1.2. Elementy procesu	109
3.1.3. Klasyfikacje procesów	118
3.2. Cechy zarządcze procesu	129
3.2.1. Złożoność	129
3.2.2. Ryzyko	133
3.2.3. Elastyczność	137
3.2.4. Skuteczność	139
3.2.5. Efektywność	143
3.2.6. Decyzje kierownicze	151
3.3. Analiza procesów	155
Pytania	167
Literatura zalecana	167
Część druga. Współczesne koncepcje w zarządzaniu jakością	169
Rozdział 4. Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa	171
4.1. Podstawy CSR	171

4.2. Istota CSR	177
4.3. CSR w rozwiązaniach normatywnych	192
Pytania	199
Literatura zalecana	199
Rozdział 5. Zarządzanie wiedzą	200
5.1. Pojęcie i rodzaje wiedzy	200
5.2. Hierarchia i tworzenie wiedzy	207
5.3. Istota zarządzania wiedzą	210
5.4. Modele i systemy zarządzania wiedzą	217
5.5. Zarządzanie wiedzą a zarządzanie jakością	223
Pytania	230
Literatura zalecana	230
Rozdział 6. Zarządzanie projektami	231
6.1. Projekt a przedsięwzięcie	231
6.2. Istota zarządzania projektami	234
6.3. Procesy zarządzania projektami	241
6.4. Metody w zarządzaniu projektami	252
6.5. Zarządzanie projektami wg norm ISO	258
6.6. Zarządzanie projektami a zarządzanie jakością	264
Pytania	266
Literatura zalecana	266
Rozdział 7. Zarządzanie wartością	267
7.1. Wartość i jej tworzenie	267
7.2. Przedsiębiorczość a wartość	273
7.3. Istota zarządzania wartością	282
7.4. Pomiar wartości	295
7.5. Zarządzanie wartością a zarządzanie jakością	301
Pytania	325
Literatura zalecana	326
Rozdział 8. Nowe zarządzanie publiczne	327
8.1. Cechy sektora publicznego	327
8.2. Zarządzanie publiczne	329
8.3. Zarządzanie publiczne a zarządzanie jakością	336
Pytania	341
Literatura zalecana	341
Aneks. Modele nagród jakości	343
A.1. Polska Nagroda Jakości	356
A.2. Model doskonałości	363
A.3. Wspólna metoda oceny	373
A.4. CAF w modelu doskonałości EFQM	376
A.5. CAF w modelu PNJ	396
Pytania	409
Literatura zalecana	409
Bibliografia	411
Słowniczek	419
Indeks	421