

Spis treści

Wstęp	7
1. Pojęcie jakości w naukach społecznych	11
1.1. Jakość w aspekcie filozoficznym	12
1.2. Jakość w aspekcie socjologicznym	14
1.3. Jakość w aspekcie psychologicznym	22
1.4. Jakość w aspekcie pedagogicznym	27
2. Istota zarządzania przez jakość (TQM – Total Quality Management)	33
3. Zarządzanie przez jakość a zarządzanie zasobami ludzkimi	37
3.1. Podstawowe relacje i zależności między zarządzaniem przez jakość a zarządzaniem zasobami ludzkimi	37
3.2. Zarządzanie ludźmi w TQM	44
3.3. Udział pracowników w filozofii TQM	48
3.4. Propozycja zarządzania zasobami ludzkimi z wykorzystaniem normy ISO 9001:2000	54
3.5. Rola procedur w zarządzaniu zasobami ludzkimi	59
3.6. Podstawowe założenia metody jakości życia w pracy (QWL – Quality of Working Life)	62
4. Elementy społeczne w filozofii TQM	71
4.1. Satysfakcja klientów wewnętrznych (pracowników)	72
4.2. Satysfakcja klientów zewnętrznych	82
4.3. Znaczenie i rola przywództwa w TQM	88
4.4. Praca zespołowa	95
4.5. Wybrane zagadnienia kultury w filozofii TQM	102
4.6. Problematyka społeczna w normach ISO	112
4.7. Elementy społeczne w metodzie SIX SIGMA	115
4.8. Pozostałe elementy społeczne TQM	118
5. Samoocena – modele nagród jakościowych	125
6. Zarządzanie wiedzą a TQM	139
7. Społeczne ograniczenia wdrażania i funkcjonowania TQM	145

Zakończenie	149
Literatura	153
Spis rysunków i tabel	157
Summary	159