

Analiza czynników decydujących o wdrażaniu TQM

Wstęp 3

Rozdział I.

Ewolucja podejścia do jakości7

1.1. Historia pojęcia jakości7

1.1.1. Powstanie i rozwój pojęcia jakości7

1.1.2. Jakość współczesna8

1.1.3. Przyszłościowe spojrzenie na jakość11

1.2. Jakość w ujęciu norm ISO 11

1.2.1. Charakterystyka norm ISO, dotyczących jakości 11

1.2.2. Systemy produkcyjne i ich elementy 19

1.3. Działania korygujące jako element doskonalenia jakości25

1.3.1. Proces ciągłego doskonalenia jakości 25

1.3.2. Charakterystyka działań korygujących27

Rozdział II.

Podstawy do wdrażania elementów TQM31

2.1. Systemy jakości według norm ISO 9000 31

2.1.1. Geneza systemów jakości 31

2.1.2. Systemy jakości, a TQM33

2.1.3. Systemy jakości, a normy ISO 900034

2.2. Systematyczne i ciągłe szkolenie41

2.3. Doskonalenie polityki jakości48

2.3.1. Istota polityki jakości 48

2.3.2. Opracowanie tekstu, określającego politykę jakości 50

2.3.3. Wprowadzenie i realizacja polityki jakości 52

2.3.4. Przegląd i ocena polityki jakości 54

Rozdział III.

Reengineering jako wsparcie TQM 56

3.1. Istota reengineeringu 56

3.2. Podstawowe elementy funkcjonowania organizacji 64

3.2.1. Procesy 64

3.2.2. Ludzie 68

3.2.3. Technologia informacyjna 71

3.3. Reengineering w praktyce 73

Rozdział IV.

Podsumowanie i wnioski 79

Literatura 88

Spis przypisów 89

Spis rysunków 90

Spis tabel 91