

Doświadczenia polskich przedsiębiorstw w zakresie wprowadzania TQM.

Wprowadzenie.....4

Rozdział 1

ISO 9000 – Wstęp do kompleksowego zarządzania jakością.....7

1.1.ISO 9000 – Początek drogi ku TQM.....11

1.2.ISO 9000 – Charakterystyka norm dotyczących zarządzania i zapewnienia jakości. Wytyczne wyboru i stosowania.....14

1.3.Certyfikat jakości jako dopełnienie stosowania norm ISO SERII 9000.....18

Rozdział 2

Początki zarządzania przez jakość W Japonii i USA.....21

2.1.Prekursorzy zarządzania przez jakość totalną.....25

Rozdział 3

Zarządzanie przez jakość w Japonii i Stanach Zjednoczonych.....31

3.1.Koszty niskiej jakości.....34

3.2.Total quality management (TQM) – nowa filozofia jakości.....41

3.3.Stałe kształcenie i doskonalenie.....50

Rozdział 4

Problemy jakości w Polsce.....58

4.1.Obecna sytuacja w polskich przedsiębiorstwach przemysłowych.....	60
4.2.Potrzeba projakościowej polityki rządu RP.....	63
4.3.Idea TQM i normy iso 9000 w polskich przedsiębiorstwach.....	64
4.4.Polska nagroda jakości.....	68

Rozdział 5

Wprowadzanie nowej filozofii jakości do polskich przedsiębiorstw.....

72

5.1.Zaangażowanie polskich firm we wprowadzanie kompleksowego zarządzania jakością.....	74
5.2.Uwarunkowania wdrażania tqm do polskich przedsiębiorstw.....	76
5.2.1.Uwarunkowania zewnętrzne wprowadzania zasad TQM.....	78
5.2.2.Uwarunkowania wewnętrzne wprowadzania zasad TQM.....	80
5.3.Proces wdrażania tqm na podstawie kryteriów polskiej nagrody jakości.....	83
5.4.Efekty wprowadzania TQM w polskich przedsiębiorstwach.....	87
5.4.1.Wpływ TQM na funkcjonowanie polskich przedsiębiorstw.....	88
5.4.2.Ocena wewnętrznych i zewnętrznych efektów wprowadzania TQM.....	91

Podsumowanie.....

95

Literatura.....

100

Spis rysunków.....

102

Spis tabel.....

105