

Projekt metody do diagnozy stanu zarządzania jakością w firmie z branży energetycznej.

Wstęp.....6

Rozdział I

Znaczenie jakości i zarządzania jakością systemów produkcyjnych

1.1 Definicje jakości	7
1.2 Rozwój koncepcji związanych z jakością.....	8
1.3 Normy ISO serii 9000.....	10
1.4 Strategie TQM	13
1.5 Metody diagnozy stanu zarządzania jakością w firmie.....	16
1.5.1 Audyty.....	16
1.5.2 Polska Nagroda Jakości.....	17
1.5.3 Nagroda im Deminga	23
1.5.4 Europejski Nagroda jakości.....	24

Rozdział II

Charakterystyka przedsiębiorstwa29

2.1 Oferta	29
2.2 Produkcja	30
2.3 Organizacja przedsiębiorstwa.....	30
2.4 Zarządzanie przedsiębiorstwem.....	32
2.4.1 Przywództwo	32
2.4.2 Polityka i strategia	32
2.4.3 Zarządzanie ludźmi	33

2.4.4 Satysfakcja pracowników	34
2.4.5 Współpraca z otoczeniem	35
2.4.6 Zarządzanie zasobami i partnerstwo.....	35
2.4.7 Zarządzanie systemami procesami i zmianami.....	36
2.4.8 Satysfakcja klientów	37
2.5 Analiza SWOT.....	37

Rozdział III

Projekt metody do diagnozy stanu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.

3.1 Cele i założenia projektu	39
3.2 Harmonogram realizacji projektu.....	39
3.3 Projekt kwestionariusza	39
3.3.1 Przywództwo	40
3.3.2 Polityka i strategia.....	41
3.3.3 Zarządzanie ludźmi	41
3.3.4 Satysfakcja pracowników.....	42
3.3.5 Współpraca z otoczeniem.....	43
3.3.6 Zarządzanie zasobami i partnerstwo	44
3.3.7 Zarządzanie procesami, systemami i zmianami.....	45
3.3.8 Satysfakcja klientów	45
3.3.9 Efekty końcowe	46
3.4 Ocena stanu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.....	48
3.4.1 Analiza wyników dla poszczególnych kryteriów.....	62
3.4.2 Analiza mocnych stron i obszarów do doskonalenia.....	70

Rozdział IV

Ocena efektywności proponowanego rozwiązania

4.1 Szacowane koszty kwestionariusza i przeprowadzenia oceny.....	73
4.2 Korzyści wynikające z proponowanego rozwiązania.....	73

Wnioski końcowe	75
------------------------------	-----------

Bibliografia	76
Spis Rysunków.....	78
Spis Tabel	79