

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	13
Zarządzanie przez jakość i jego związki z innymi koncepcjami zarządzania	
1.1. Zarządzanie przez jakość – podstawowe definicje	13
1.2. TQM a reengineering	16
1.3. TQM a zarządzanie wiedzą	20
1.4. TQM a <i>kaizen</i>	23
1.5. TQM a <i>lean manufacturing</i>	25
1.6. TQM a koncepcja wewnętrznego marketingu	29
1.7. TQM a <i>Corporate Social Responsibility</i>	31
1.8. Słabe strony projakościowych koncepcji zarządzania	33
1.9. TQM jako koncepcja holistyczna	38
1.10. Wymagania stawiane przed pracownikami w organizacjach projakościowych	42
Rozdział 2	48
Koncepcja klienta wewnętrznego w TQM	
2.1. Koncepcja łańcucha jakości	49
2.2. Klient wewnętrzny	50
2.3. Klient wewnętrzny obywatelem	55
2.4. Właściciel procesu	60
2.5. Zadania klientów wewnętrznych w realizacji podejścia procesowego	64
2.6. Relacje klient wewnętrzny – klient zewnętrzny	75
2.7. Oczekiwania klientów wewnętrznych	79
2.8. Klient wewnętrzny pracownikiem trudnym	85
2.9. Środowisko, warunki i zadania udanych implementacji	89
2.10. Proponowane możliwości badawcze	95

Rozdział 3	101
Zarządzanie zasobami ludzkimi a zarządzanie jakością	
3.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi w znormalizowanych systemach jakości	101
3.2. Zarządzanie zasobami ludzkimi w modelach doskonałości	105
3.3. Wybrane procesy zarządzania zasobami ludzkimi w TQM	107
3.4. Wybrane problemy realizacyjne	133
3.5. Propozycja zarządzania zgodna z ideami TQM	135
Rozdział 4	146
Znaczenie i rola wartości w zarządzaniu jakością	
4.1. Znaczenie wartości etycznych	147
4.2. Zaangażowanie pracowników	150
4.3. Satysfakcja pracowników	155
4.4. Zaufanie w zarządzaniu jakością	165
4.5. Sprawiedliwość w zarządzaniu jakością	171
4.6. Wartości instrumentalne	174
4.7. System wartości organizacyjnych	178
Rozdział 5	182
Specyficzne problemy społeczne w zarządzaniu przez jakość	
5.1. Zespoły jakości	183
5.2. Rola zespołów samorządowych	195
5.3. Propozycja zastosowania zespołów projektowych	197
5.4. <i>Empowerment</i>	200
5.5. Przywództwo	206
5.6. Znaczenie komunikacji	211
5.7. System społeczny zarządzania przez jakość	214
Zakończenie	219
Literatura	225
Aneks	245