

Wstęp	7
Rozdział 1	
Zasoby ludzkie a filozofia kompleksowego zarządzania jakością (TQM)	13
1.1. Istota kompleksowego zarządzania jakością	15
1.2. Perspektywy kompleksowego zarządzania jakością	20
1.3. Zasady kompleksowego zarządzania jakością	23
1.4. Strategie jakości w obszarze zasobów ludzkich	30
1.5. Klienci wewnętrzni w koncepcji jakości	45
Rozdział 2	
Motywacja w TQM	57
2.1. Motywacja kadry kierowniczej	58
2.2. Motywacja pracowników	64
2.3. Aspekty zarządcze motywacji	70
Rozdział 3	
TQM a zarządzanie zasobami ludzkimi	87
3.1. Orientacja na pracownika	87
3.2. Jakość zasobów ludzkich	94
3.3. Analiza zasobów ludzkich	104
3.4. Podstawy zmian w podejściu do zarządzania zasobami ludzkimi	109
Rozdział 4	
Wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi	133
4.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi w rozwiązaniach normatywnych	133
4.2. Controlling funkcji personalnej	138
4.3. Audit personalny	143

Rozdział 5

Wartość w zarządzaniu zasobami ludzkimi	151
5.1. Perspektywy wartości	151
5.2. Kapitał ludzki	153
5.3. Pracownik a wartość	166
5.4. Kapitał intelektualny	176
5.5. Kapitał intelektualny a zarządzanie jakością	189

Rozdział 6

Zadowolenie klienta	193
6.1. Definicje zadowolenia klienta	194
6.2. Zarządzanie zadowoleniem klienta	199
6.3. Zadowolenie klienta wewnętrznego	205

Rozdział 7

Koszty jakości a zarządzanie zasobami ludzkimi	213
7.1. Pojęcie kosztów jakości	213
7.2. Klasyfikacje kosztów jakości	217
7.3. System pomiaru kosztów jakości	222
7.4. Koszty jakości procesów personalnych	227

Rozdział 8

Model doskonałości EFQM a zarządzanie zasobami ludzkimi	231
8.1. Istota doskonałości	231
8.2. Model doskonałości	233
8.3. Samoocena zarządzania zasobami ludzkimi	245
8.4. Przykład samooceny	249

Bibliografia	257
---------------------------	-----

Spis tabel	271
-------------------------	-----

Spis rysunków	275
----------------------------	-----

Indeks rzeczowy	277
------------------------------	-----