

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1 .Charakterystyka zarządzania jakością	13
1.1. Kompleksowe zarządzanie jakością	13
1.2. Modele zarządzania jakością	21
1.3. System zarządzania jakością	29
Rozdział 2. Podstawy zasad zarządzania jakością	32
2.1. Teoretyczne podstawy zasad zarządzania jakością	32
2.1.1. Zasady związane z zarządzaniem organizacją	33
2.1.2. Zasady związane z zarządzaniem marketingiem	99
2.1.3. Zasady związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi	120
2.1.4. Zasady związane z zarządzaniem procesami	140
2.2. Praktyczne podstawy zasad zarządzania jakością	148
2.3. Pomiar realizacji zasad zarządzania jakością	166
Rozdział 3. Zasady kompleksowego zarządzania jakością	171
3.1. Zaangażowanie kierownictwa	172
3.2. Orientacja na klienta	178
3.3. Orientacja na pracownika	182
3.4. Koncentracja na faktach	187
3.5. Ciągłe doskonalenie	193
3.6. Powszechne uczestnictwo	196
Rozdział 4. Zasady zarządzania jakością według PN-EN ISO 9000:2015-10	198
4.1. Orientacja na klienta	198
4.2. Przywództwo	201
4.3. Zaangażowanie ludzi	203
4.4. Podejście procesowe	205
4.5. Doskonalenie	207
4.6. Podejmowanie decyzji na podstawie dowodów	210
4.7. Zarządzanie relacjami	211
Rozdział 5. Zasady doskonałości	214
5.1. Wartość dodana dla klienta	214
5.2. Tworzenie zrównoważonej przyszłości	219
5.3. Rozwijanie zdolności organizacji	224

5.4. Wykorzystanie kreatywności i innowacji	225
5.5. Przewodzenie z wizją, inspiracją i uczciwością	226
5.6. Elastyczne zarządzanie	227
5.7. Odnoszenie sukcesów dzięki talentom pracowników	229
5.8. Utrzymywanie doskonałych wyników	229
Rozdział 6. Zasady doskonałości w administracji publicznej	234
6.1. Zarys koncepcji zarządzania	234
6.2. Orientacja na wyniki	239
6.3. Koncentracja na obywatelu-kliencie	245
6.4. Przywództwo i stałość celów	247
6.5. Zarządzanie przez procesy i fakty	252
6.6. Rozwój i zaangażowanie pracowników	255
6.7. Ciągłe uczenie się, innowacje i doskonalenie	257
6.8. Rozwój partnerstwa	260
6.9. Odpowiedzialność społeczna	261
Zakończenie	262
Bibliografia	267
Indeks rzeczowy	280

oprac. BPK