

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 |