

Orientacja na klienta jako istotny element systemu zarządzania jakością na przykładzie urzędu miasta w xyz.

Wstęp

Rozdział 1

Istota zarządzania jakością

1.1. Definicje jakości

1.1.1. Istota jakości w sektorze administracji publicznej

1.1.2. Prekursorzy i historia jakości

1.2. System zarządzania jakością

1.2.1 Definicja systemu zarządzania jakością

1.2.2 Elementy systemu zarządzania jakością

1.3 Istota orientacji na klienta w systemie zarządzania jakością

Rozdział 2.

Wdrażanie i funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w urzędzie miasta w XYZ

2.1 Charakterystyka badanej organizacji

2.2 Przebieg wdrożenia i certyfikacji ISO 9001

2.3 Audyty wewnętrzne i zewnętrzne

2.4 Korzyści z wprowadzenia systemu zarządzania jakością

Rozdział 3.

Orientacja na klienta w urzędzie miasta w xyz

3.1 Charakterystyka przeprowadzonych badań

3.2 Wyniki przeprowadzonych badań

3.3 Wnioski podsumowujące

Zakończenie
Spis rysunków
Spis wykresów
Bibliografia