

Projekt metody do diagnozy stanu zarządzania jakością w firmie z branży energetycznej.

Wstęp.....6

Rozdział I

Znaczenie jakości i zarządzania jakością systemów produkcyjnych

- 1.1 Definicje jakości7
- 1.2 Rozwój koncepcji związanych z jakością..... 8
- 1.3 Normy ISO serii 9000..... 10
- 1.4 Strategie TQM13
- 1.5 Metody diagnozy stanu zarządzania jakością w firmie..... 16
 - 1.5.1 Audyty..... 16
 - 1.5.2 Polska Nagroda Jakości..... 17
 - 1.5.3 Nagroda im Deminga23
 - 1.5.4 Europejski Nagroda jakości..... 24

Rozdział II

Charakterystyka przedsiębiorstwa29

- 2.1 Oferta29
- 2.2 Produkcja30
- 2.3 Organizacja przedsiębiorstwa..... 30
- 2.4 Zarządzanie przedsiębiorstwem..... 32
 - 2.4.1 Przywództwo32
 - 2.4.2 Polityka i strategia32
 - 2.4.3 Zarządzanie ludźmi33

2.4.4 Satysfakcja pracowników	34
2.4.5 Współpraca z otoczeniem	35
2.4.6 Zarządzanie zasobami i partnerstwo.....	35
2.4.7 Zarządzanie systemami procesami i zmianami.....	36
2.4.8 Satysfakcja klientów	37
2.5 Analiza SWOT.....	37

Rozdział III

Projekt metody do diagnozy stanu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.

3.1 Cele i założenia projektu	39
3.2 Harmonogram realizacji projektu.....	39
3.3 Projekt kwestionariusza	39
3.3.1 Przywództwo	40
3.3.2 Polityka i strategia.....	41
3.3.3 Zarządzanie ludźmi	41
3.3.4 Satysfakcja pracowników.....	42
3.3.5 Współpraca z otoczeniem.....	43
3.3.6 Zarządzanie zasobami i partnerstwo	44
3.3.7 Zarządzanie procesami, systemami i zmianami.....	45
3.3.8 Satysfakcja klientów	45
3.3.9 Efekty końcowe	46
3.4 Ocena stanu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.....	48
3.4.1 Analiza wyników dla poszczególnych kryteriów.....	62
3.4.2 Analiza mocnych stron i obszarów do doskonalenia.....	70

Rozdział IV

Ocena efektywności proponowanego rozwiązania

4.1 Szacowane koszty kwestionariusza i przeprowadzenia oceny.....	73
4.2 Korzyści wynikające z proponowanego rozwiązania.....	73

Wnioski końcowe	75
------------------------------	-----------

Bibliografia	76
Spis Rysunków.....	78
Spis Tabel	79