

Zarządzanie przez jakość na przykładzie XYZ

Wstęp.....3

Rozdział I.

Pojęcie oraz treść ZPJ

1. Pojęcie jakości..... 5
2. Wstępne warunki wprowadzania powszechnej jakości14
3. Korzyści wynikające z powszechnej jakości15
4. ZPJ a normy ISO 900016
5. Polska Nagroda Jakości18

Rozdział II.

Charakterystyka firmy XYZ

1. Historia rozwoju firmy i stan obecny 21
2. Produkty i usługi XYZ.....23
3. Struktura organizacyjna XYZ.....25
4. Polityka jakości26

Rozdział III.

Zarządzanie przedsiębiorstwem

1. Przywództwo..... 27
2. Polityka i strategia..... 31
3. Zarządzanie procesami 33
4. Zarządzanie potencjałem społecznym..... 35
5. Zarządzanie zasobami 39

Rozdział IV.

Efekty przedsiębiorstwa po wdrożeniu ZP

1. Satysfakcja klientów 43
2. Satysfakcja zatrudnionych..... 47
3. Współpraca z otoczeniem 48
4. Efekt końcowy..... 50

Wnioski..... 52

Bibliografia..... 54