

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	7
ROZDZIAŁ 1. JAKOŚĆ – OBSZAR I UJĘCIA	11
1.1. Pojęcie jakości.....	11
1.2. Kwalitologia – nauka o jakości	14
1.3. Jakość w sferze usług.....	16
1.4. Podstawowe operacje jakościowe.....	20
ROZDZIAŁ 2. KOMPLEKSOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ – TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	23
2.1. TQM a organizacja firmy	28
2.2. Zadania zespołu wspierającego jakość	30
2.3. Rola kierownictwa w zarządzaniu przez jakość	32
ROZDZIAŁ 3. KONCEPCJE TQM	37
3.1. Zasady i płaszczyzny w zarządzaniu jakością (TQM)	39
3.2. Sfery TQM.....	42
3.3. Miejsce TQM w organizacji	43
ROZDZIAŁ 4. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI W ŚWIETLE TQM ..	51
4.1. Czynniki ludzki w TQM.....	54
4.2. Rola kierownictwa w TQM	56
4.3. Humanistyczne składniki TQM	62
ROZDZIAŁ 5. JAKOŚĆ ZASOBÓW LUDZKICH I ICH WPŁYW NA FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI	83
5.1. Kapitał ludzki z punktu widzenia organizacji.....	84
5.2. Kapitał ludzki z punktu widzenia pracownika	90
5.3. Jakość w procesie zarządzania zasobami ludzkimi	102
5.4. Wpływ jakości na funkcjonowanie organizacji	104
ROZDZIAŁ 6. WPŁYW JAKOŚCI KAPITAŁU LUDZKIEGO NA FUNKCJONOWANIE I ROZWÓJ ORGANIZACJI.....	111
6.1. Jakość kapitału ludzkiego	111
6.2. Rozwój organizacji a jakość kapitału ludzkiego	121
6.3. Jakość kapitału ludzkiego a rozwój gospodarczy	135
6.4. Wiedza jako czynnik rozwoju kapitału ludzkiego.....	139

ROZDZIAŁ 7. CZYNNIKI KAPITAŁU LUDZKIEGO W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	145
7.1. Wpływ zarządzania jakością na zasoby ludzkie.....	145
7.2. Rola wiedzy w systemie zarządzania jakością	151
7.3. Wpływ ocen pracowniczych na zarządzanie jakością w organizacji	158
ROZDZIAŁ 8. KORZYŚCI Z ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I ICH WPŁYW NA ZASOBY LUDZKIE	169
8.1. System zarządzania jakością a koszty jakości	169
8.2. Techniki wykorzystywane w TQM	172
8.3. Analiza ryzyka kosztów i korzyści	178
8.4. Analiza kosztów jakości	182
8.5. Rachunek kosztów jakości.....	187
8.6. Konkurencyjność a zarządzanie jakością	190
8.7. Systemy zarządzania jakością a korzyści dla organizacji i zasobów ludzkich	194
ZAKOŃCZENIE.....	199
BIBLIOGRAFIA.....	203
SPIS SCHEMATÓW, TABEL I RYSUNKÓW	211