

Spis rzeczy

Wstęp 7

Rozdział I

Ewolucja podejścia do zarządzania jakością 11

1. Pojęcie jakości 11
2. Zarządzanie jakością 13
3. Zarządzanie jakością w działalności biznesowej i non-profit 28

Rozdział II

Jakość w aspekcie prakseologicznym
i normatywnym 35

1. Prakseologiczne podejście do zarządzania jakością 35
2. Normatywne podejście do zarządzania jakością - seria norm
ISO 9000 37
3. Procedura uzyskania certyfikatu ISO 9001 44

Rozdział III

Organizacja i zarządzanie jako przedmioty
doskonalenia 47

1. Organizacja jako przedmiot doskonalenia 47
2. Zarządzanie jako przedmiot doskonalenia 55
3. Wielokulturowość organizacji 72

| | | |
|--|------------|-----------|
| Rozdział IV | | |
| Kontrola jako instrument stymulujący oraz weryfikujący jakość w zarządzaniu | | 91 |
| 1. Tradycyjne i współczesne rozumienie kontroli | | 91 |
| 2. Kontrola strategiczna i operacyjna | 101 | |
| 3. Ocena działań jako stymulator jakości | 110 | |
| Rozdział V | | |
| Ogólne podejścia przy doskonaleniu rozwiązań organizacyjnych | 131 | |
| 1. Podejście empiryczne i konceptualne | 131 | |
| 2. Podejście systemowe | 136 | |
| 3. Komplementarność podejść i metod doskonalenia | | 142 |
| Rozdział VI | | |
| Klasyczne metody badania i doskonalenia procesu pracy | 147 | |
| 1. Badania pracy | 147 | |
| 2. Organizowanie pracy w czasie i przestrzeni | | 158 |
| 3. Techniki heurystyczne | 165 | |
| Rozdział VII | | |
| Współczesne koncepcje doskonalenia organizacji | 173 | |
| 1. Ciągłe uczenie się, projektowanie zmian | | 173 |
| 2. Chude organizacje, wyspecjalizowana działalność, poprawa produktywności | 184 | |
| 3. Przygotowywanie i wdrażanie zmian | | 191 |
| Zakończenie | 207 | |
| Bibliografia | 211 | |