

# Spis treści

Wstęp .....	9
Rozdział 1. Charakterystyka zarządzania jakością .....	13
1.1. Kompleksowe zarządzanie jakością .....	13
1.2. Modele zarządzania jakością .....	21
1.3. System zarządzania jakością .....	29
Rozdział 2. Podstawy zasad zarządzania jakością .....	32
2.1. Teoretyczne podstawy zasad zarządzania jakością .....	32
2.1.1. Zasady związane z zarządzaniem organizacją .....	33
2.1.2. Zasady związane z zarządzaniem marketingiem .....	99
2.1.3. Zasady związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi .....	120
2.1.4. Zasady związane z zarządzaniem procesami .....	140
2.2. Praktyczne podstawy zasad zarządzania jakością .....	148
2.3. Pomiar realizacji zasad zarządzania jakością .....	166
Rozdział 3. Zasady kompleksowego zarządzania jakością .....	171
3.1. Zaangażowanie kierownictwa .....	172
3.2. Orientacja na klienta .....	178
3.3. Orientacja na pracownika .....	182
3.4. Koncentracja na faktach .....	187
3.5. Ciągłe doskonalenie .....	193
3.6. Powszechne uczestnictwo .....	196
Rozdział 4. Zasady zarządzania jakością według PN-EN ISO 9000:2015-10 ...	198
4.1. Orientacja na klienta .....	198
4.2. Przywództwo .....	201
4.3. Zaangażowanie ludzi .....	203
4.4. Podejście procesowe .....	205
4.5. Doskonalenie .....	207
4.6. Podejmowanie decyzji na podstawie dowodów .....	210
4.7. Zarządzanie relacjami .....	211

Rozdział 5. Zasady doskonałości .....	214
5.1. Wartość dodana dla klienta .....	214
5.2. Tworzenie zrównoważonej przyszłości .....	219
5.3. Rozwijanie zdolności organizacji .....	224
5.4. Wykorzystanie kreatywności i innowacji .....	225
5.5. Przewodzenie z wizją, inspiracją i uczciwością .....	226
5.6. Elastyczne zarządzanie .....	227
5.7. Odnoszenie sukcesów dzięki talentom pracowników .....	229
5.8. Utrzymywanie doskonałych wyników .....	229
Rozdział 6. Zasady doskonałości w administracji publicznej .....	234
6.1. Zarys koncepcji zarządzania .....	234
6.2. Orientacja na wyniki .....	239
6.3. Koncentracja na obywatelu-kliencie .....	245
6.4. Przywództwo i stałość celów .....	247
6.5. Zarządzanie przez procesy i fakty .....	252
6.6. Rozwój i zaangażowanie pracowników .....	255
6.7. Ciągłe uczenie się, innowacje i doskonalenie .....	257
6.8. Rozwój partnerstwa .....	260
6.9. Odpowiedzialność społeczna .....	261
Zakończenie .....	262
Bibliografia .....	267
Indeks rzeczowy .....	280