

SPIS TREŚCI

Spis treści	5
Wstęp (Marcin Olkiewicz).....	7
1. Słownik ważniejszych pojęć (Marcin Olkiewicz)	11
2. Istota jakości w przedsiębiorstwie (Benedykt Bober).....	15
2.1. Wprowadzenie do zagadnień jakości	15
2.2. Cechy jakości	19
2.3. Zapewnienie jakości usług.....	24
3. Transformacja organizacyjna przedsiębiorstw (Benedykt Bober)	33
3.1. Charakterystyka procesów restrukturyzacji	36
3.2. Uwarunkowania restrukturyzacji przedsiębiorstw	41
3.3. Struktura oraz procedura budowy programu projakościowej restrukturyzacji organizacji	49
3.4. Podstawowe środki stymulujące projakościowe działania restrukturyzacyjne przedsiębiorstw.....	52
3.5. Analiza procesu projakościowej restrukturyzacji przedsiębiorstw.....	56
4. Proces zarządzania organizacją w nowych realiach rynkowych (Marcin Olkiewicz).....	59
4.1. Warunki przekształcenia struktury zarządzania przedsiębiorstwem.....	60
4.2. Zastosowanie informatyki w procesie zarządzania organizacją..	64
4.3. Marketing oraz analiza rynku podstawą realizacji programu zarządzania jakością.....	69
5. Standardy zarządzania jakością (Marcin Olkiewicz)	81
5.1. Identyfikacja pomiarów jakości	81
5.2. Standardy norm jakości serii ISO	85

5.2.1. Zastosowanie norm ISO serii 9000 na przykładzie przedsiębiorstw	85
5.2.2. Zarządzanie środowiskiem według wymagań norm ISO14000	109
5.2.3. Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy według normy PN-N-18001	113
5.2.4. System zarządzania bezpieczeństwem informacji według wymagań norm ISO 27000	115
5.3. Potwierdzenia jakości	119
5.3.1. Audit	120
5.3.2. Atest	126
5.3.3. Nagrody i wyróżnienia jakości	127
6. Ekonomiczny aspekt stosowania systemów zarządzania (Marcin Olkiewicz)	129
6.1. Znaczenie finansów w kształtowaniu jakości	129
6.2. Controlling narzędziem monitorowania jakości	133
6.3. Koszty jakości	135
6.4. Ocena relacji jakości i rentowności	150
7. Studium przypadku „Zintegrowana analiza strategiczna TOWS/SWOT – narzędzie projakościowych działań przedsiębiorstwa” (Marcin Olkiewicz, Benedykt Bober)	159
Zakończenie (Marcin Olkiewicz)	207
Bibliografia	209
Spis rysunków	221
Spis tabel	223