

# SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	7
<b>ROZDZIAŁ 1. JAKOŚĆ – OBSZAR I UJĘCIA .....</b>	<b>11</b>
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
<b>ROZDZIAŁ 2. KOMPLEKSOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ – TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....</b>	<b>23</b>
2.1. TQM a organizacja firmy .....	28
2.2. Zadania zespołu wspierającego jakość .....	30
2.3. Rola kierownictwa w zarządzaniu przez jakość .....	32
<b>ROZDZIAŁ 3. KONCEPCJE TQM .....</b>	<b>37</b>
3.1. Zasady i płaszczyzny w zarządzaniu jakością (TQM) .....	39
3.2. Sfery TQM.....	42
3.3. Miejsce TQM w organizacji .....	43
<b>ROZDZIAŁ 4. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI W ŚWIETLE TQM ..</b>	<b>51</b>
4.1. Czynniki ludzkie w TQM.....	54
4.2. Rola kierownictwa w TQM .....	56
4.3. Humanistyczne składniki TQM .....	62
<b>ROZDZIAŁ 5. JAKOŚĆ ZASOBÓW LUDZKICH I ICH WPŁYW NA FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI .....</b>	<b>83</b>
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
<b>ROZDZIAŁ 6. WPŁYW JAKOŚCI KAPITAŁU LUDZKIEGO NA FUNKCJONOWANIE I ROZWÓJ ORGANIZACJI.....</b>	<b>111</b>
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

<b>ROZDZIAŁ 7. CZYNNIKI KAPITAŁU LUDZKIEGO W SYSTEMIE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b>	<b>145</b>
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
<b>ROZDZIAŁ 8. KORZYŚCI Z ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I ICH WPŁYW NA ZASOBY LUDZKIE .....</b>	<b>169</b>
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
<b>ZAKOŃCZENIE.....</b>	<b>199</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>203</b>
<b>SPIS SCHEMATÓW, TABEL I RYSUNKÓW .....</b>	<b>211</b>