

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział I	
Zarządzanie jako funkcja kreowania biznesu	11
1.1. Rys historyczny rozwoju nauk o zarządzaniu	11
1.2. Istota zarządzania przedsiębiorstwem	25
1.3. Modele biznesowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem	34
Rozdział II	
Jakość w teorii zarządzania	38
2.1. Istota kategorii jakości	38
2.2. Koszty jakości	56
2.3. Jakość w obsłudze klienta	58
Rozdział III	
Koncepcje doskonalenia jakości	66
3.1. Systemowe koncepcje doskonalenia	66
3.2. Modele nagród jakości	76
3.3. Znormalizowane modele samooceny	88
Rozdział IV	
Normatywne systemy zarządzania jakością	109
4.1. Rodzina norm ISO serii 9000	109
4.2. Polska norma PN-EN ISO 9001:2015	112
4.3. Polska norma PN-EN ISO 9004:2010	116
4.4. Branżowe systemy zarządzania	119

Rozdział V	
Metody i narzędzia zarządzania jakością	125
5.1. Metody zarządzania jakością	125
5.2. Narzędzia zarządzania jakością	137
Rozdział VI	
Europejska polityka zarządzania jakością	153
6.1. Unijne uregulowania prawne dotyczące jakości produktów	153
6.2. Organizacje normalizacyjne	159
Zakończenie	167
Bibliografia	169
Spis rysunków	180
Spis tabel	182
Załącznik – kwestionariusz wszechstronnej samooceny według ISO 10014:2008	183