

Możliwości wdrażania metod i technik zarządzania jakością

Możliwości wdrażania metod i technik zarządzania jakością w sektorze usług na przykładzie przedsiębiorstwa PKP Cargo SA – praca magisterska broniąca na Politechnice Wrocławskiej.

Wstęp 3

1. Teoretyczne podstawy zarządzania jakością	5
1.1. Definicja jakości usług	5
1.2. Koncepcje zarządzania jakością usług	16
1.3. Normalizacja w kształtowaniu jakości usług	31
2. Zarządzanie jakością w firmie	35
2.1. Istota i ogólny model zarządzania jakością	35
2.2. Instrumenty zarządzania jakością	38
2.2.1. Narzędzia zarządzania jakością	40
2.2.2. Metody zarządzania jakością	45
2.3 Wdrażanie metod i technik zarządzania jakością	52
3. Możliwości wdrażania metod i technik ZJ na przykładzie PKP CARGO	56
3.1. Misja firmy – cel, zakres działania	56
3.2. Jakość usług w kolejowym transporcie towarowym	58
3.3. Przykłady stosowania metod i technik zarządzania jakością w PKP CARGO SA	68
3.4. Propozycja zastosowania metody CIT jako techniki badania jakości usług w PKP CARGO S.A.	77
Zakończenie	81
Bibliografia	83
Spis rysunków i tabel	84

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis