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 broniona 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