

Normy ISO 90002000 jako instrument realizacji TQM

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

95 stron, 53 pozycje w bibliografii

Wstęp 3

Rozdział I. TQM – Total Quality Management 5

1.1. Co to jest TQM ? 5

1.2. Model TQM wg Oklanda 11

1.3. Główne cele TQM. 13

1.4. Elementy filozofii TQM. 13

1.4.1. Rola kierownictwa we wdrażaniu TQM w organizacji. 13

1.4.2. Czynniki ludzki jako najważniejszy element filozofii TQM 15

1.4.3. Motywacja pracowników 18

1.4.4. Komunikacja w organizacji 22

Rozdział II. Normy ISO 9000 24

2.1. Historia powstania norm ISO 24

2.2. Normy ISO jako nowe podejście do jakości 27

2.3. Ogólna charakterystyka norm ISO 9000: 1987 i ISO 9000:1994 33

2.4. Powody wprowadzenia norm ISO 9000 przez przedsiębiorstwa 36

Rozdział III. Ogólna charakterystyka norm ISO 9000:2000 Nowy kształt norm ISO 9000 44

3.1. Nowa terminologia w normach ISO 9000:2000 44

3.2. Ogólne wymagania norm ISO 9000:2000 47

3.3. Porównanie nowej edycji normy ISO 9000:2000 z poprzednią edycją 59

Rozdział IV. Ewolucja norm ISO 9000:2000	66	
4.1. Wybrane elementy filozofii TQM w nowych normach		66
4.2. Podejście procesowe jako nowy element	71	
4.3. Ciągłe doskonalenie	75	
4.4. Kluczowa rola klienta	78	
4.5. Zaangażowanie naczelnego kierownictwa	84	
Podsumowanie	88	
Bibliografia	90	
Spis tabel	94	
Spis rysunków	95	