

# Procesowe zarządzanie jakością na przykładzie wybranego sklepu AGD

Jeśli potrzebują Państwo więcej informacji o tej pracy, to proszę pisać - [kontakt](#)

91 stron, 49 pozycji w bibliografii

## WSTĘP

### 1. PRZEGLĄD LITERATURY DOTYCZĄCEJ PROCESOWEGO ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- 1.1 Podstawowe pojęcia dotyczące zarządzania jakością
- 1.2 Usługi, usługi handlowe
- 1.3 Jakość usług handlowych
- 1.4 Mikroprzedsiębiorstwo – specyficzne cechy
- 1.5 Wyniki badań dotyczących zarządzania jakością w małych firmach
- 1.6 Podsumowanie

### 2. CHARAKTERYSTYKA PRZEDSIĘBIORSTWA „ARGED” ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM DZIAŁAŃ PROJAKOŚCIOWYCH

- 2.1 Ogólne informacje o firmie
- 2.2 Zatrudnienie i struktura organizacyjna
- 2.3 Przedmiot handlu
- 2.4 Dostawcy, klienci i konkurencja
- 2.5 Promocja sklepu
- 2.6 Działania projakościowe
- 2.7 Procesy realizowane w firmie
- 2.8 Podsumowanie

### 3. KONCEPCJA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W SKLEPIE AGD Z WYKORZYSTANIEM PODEJŚCIA PROCESOWEGO

- 3.1 Wprowadzenie

- 3.2 Opracowanie mapy procesów, wejść, wyjść i ich celów
- 3.3 Diagramy przebiegu wybranych procesów
  - 3.3.1 Proces reklamacji
  - 3.3.2 Proces sprzedaży
  - 3.3.3 Proces wymiany
- 3.4 Metody i techniki przydatne w analizowaniu wybranych procesów
  - 3.4.1 Wykres przyczynowo-skutkowy Ishikawy
  - 3.4.2 Metoda ABC Pareto
- 3.5 Opracowanie mierników procesów
- 3.6 Korzyści z proponowanego rozwiązania
- 3.7 Podsumowanie

ZAKOŃCZENIE

LITERATURA

SPIS RYSUNKÓW

SPIS TABEL

ZAŁĄCZNIKI

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