

Spis treści

Wykaz ważniejszych skrótów	7
Wstęp	11
Rozdział 1	
Jakość i kultura jakości	15
1.1. Pojęcie jakości i jej znaczenie dla satysfakcji oraz lojalności interesariuszy.....	15
1.2. Istota i rozwój koncepcji kompleksowego zarządzania jakością TQM	28
1.3. Koncepcja <i>Lean</i>	41
1.4. <i>Six Sigma</i>	49
1.5. <i>Lean Six Sigma</i>	54
1.6. Kultura jakości w organizacji.....	56
Rozdział 2	
Doskonałość i kultura doskonałości.....	67
2.1. Pojęcie i znaczenie doskonałości w organizacji.....	67
2.2. Istota modeli doskonałości	77
2.3. Prestiżowe modele premiujące doskonałość organizacji	79
2.4. Inne modele i podejścia służące rozwojowi koncepcji doskonałości organizacyjnej.....	94
2.5. Kultura doskonałości i ciągłe doskonalenie	100
Rozdział 3	
Cykl doskonalenia PDCA oraz zarządzanie ryzykiem jako podstawa zarządzania systemowego	107
3.1. Istota systemu zarządzania oraz cyklu PDCA.....	107
3.2. Podejście normatywne do zarządzania jakością	118
3.3. Inne normatywne systemy zarządzania i ich integracja.....	124

3.4. Wdrażanie i certyfikacja normatywnych systemów zarządzania a krzewienie kultury jakości opartej na orientacji procesowej	132
3.5. Zarządzanie ryzykiem i jego istota	138
3.6. Systemowe zarządzanie ryzykiem wg normy ISO 31000:2018	145

Rozdział 4

Bezpieczeństwo jako kluczowy aspekt jakości i doskonałości	153
4.1. Znaczenie i pojęcie bezpieczeństwa	153
4.2. Wybrane aspekty bezpieczeństwa produktów, usług, podmiotów i procesów	157
4.3. Kultura bezpieczeństwa jako element kultury jakości i doskonałości	167
4.4. <i>Just culture</i>	173

Rozdział 5

Przykłady narzędzi i metod służących rozpoznaniu oraz kształtowaniu kultury jakości i doskonałości	179
5.1. Rola narzędzi i metod w zarządzaniu jakością oraz zjawisko samooceny	179
5.2. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury jakości	186
5.3. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury doskonałości	188
5.4. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa oraz <i>just culture</i>	191
5.5. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa pacjenta	194
5.6. Narzędzie do przeprowadzenia samooceny kultury bezpieczeństwa żywności	197
5.7. Metoda oceny skuteczności działań doskonalących	199
5.8. Metody wykorzystywane w zarządzaniu ryzykiem	205

Podsumowanie – ku Jakości 4.0	213
--	------------

Bibliografia	217
---------------------------	------------

Spis tabel	231
-------------------------	------------

Spis rysunków	233
----------------------------	------------

Załączniki	235
-------------------------	------------