

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Zasoby ludzkie a filozofia kompleksowego zarządzania jakością (TQM)	13
1.1. Istota kompleksowego zarządzania jakością	15
1.2. Perspektywy kompleksowego zarządzania jakością	20
1.3. Zasady kompleksowego zarządzania jakością	23
1.4. Strategie jakości w obszarze zasobów ludzkich.....	30
1.5. Klienci wewnętrzni w koncepcji jakości	45
Rozdział 2	
Motywacja w TQM	57
2.1. Motywacja kadry kierowniczej	58
2.2. Motywacja pracowników	64
2.3. Aspekty zarządcze motywacji.....	70
Rozdział 3	
TQM a zarządzanie zasobami ludzkimi	87
3.1. Orientacja na pracownika.....	87
3.2. Jakość zasobów ludzkich	94
3.3. Analiza zasobów ludzkich	104
3.4. Podstawy zmian w podejściu do zarządzania zasobami ludzkimi	109
Rozdział 4	
Wyzwania dla zarządzania zasobami ludzkimi	133
4.1. Zarządzanie zasobami ludzkimi w rozwiązaniach normatywnych	133
4.2. Controlling funkcji personalnej.....	138
4.3. Audit personalny	143

Rozdział 5	
Wartość w zarządzaniu zasobami ludzkimi	151
5.1. Perspektywy wartości	151
5.2. Kapitał ludzki	153
5.3. Pracownik a wartość.....	166
5.4. Kapitał intelektualny.....	176
5.5. Kapitał intelektualny a <i>zarządzanie</i> jakością	189
Rozdział 6	
Zadowolenie klienta.....	193
6.1. Definicje zadowolenia klienta	194
6.2. <i>Zarządzanie</i> zadowoleniem klienta	199
6.3. Zadowolenie klienta wewnętrznego	205
Rozdział 7	
Koszty jakości a zarządzanie zasobami ludzkimi.....	213
7.1. Pojęcie kosztów jakości	213
7.2. Klasyfikacje kosztów jakości.....	217
7.3. System pomiaru kosztów jakości	222
7.4. Koszty jakości procesów personalnych.....	227
Rozdział 8	
Model doskonałości EFQM a zarządzanie zasobami ludzkimi.....	231
8.1. Istota doskonałości	231
8.2. Model doskonałości.....	233
8.3. Samoocena <i>zarządzania</i> zasobami ludzkimi	245
8.4. Przykład samooceny.....	249
Bibliografia.....	257
Spis tabel	271
Spis rysunków	275
Indeks rzeczowy	277

