

Turinys

Ivadas	4
1. Visuotinės kokybės vadybos raida ir samprata	5
2. Visuotinės kokybės vadyba ir vartotojai	12
3. Visuotinės kokybės vadybos struktūra ir sąnaudos	22
3.1. Visuotinės kokybės vadybos priemonės ir būdai	22
3.2. Kokybės sąnaudos.....	28
4. Darbuotojų vieta kokybės sistemoje	37
4.1. Vadovo vaidmuo	37
4.2. Dalykinių-asmeninių santykių reikšmė	43
4.3. Mikroklimatas	54
4.4. Grupinis darbas	62
5. Gamybinio proceso organizavimas	70
5.1. Pirminiai kokybės garantai.....	70
5.2. Darbo normavimas visuotinės kokybės vadyboje.....	78
5.3. Sisteminis apskaitos organizavimas.....	85
5.4. Atlyginimas už darbą	103
5.5. Paslaugų kokybės valdymas.....	119
6. Kokybės matavimas ir kontrolė	127
6.1. Kokybės matavimas	127
6.2. Standartai	136
7. Visuotinės kokybės vadybai įtaką darantys faktoriai	149
7.1. Konkurencija.....	149
7.2. Mokymo reikšmė	162
7.3. Kultūros įtaka kokybiškam darbui	169
7.4. Bendravimo kokybė	176
7.4.1. Verslo kultūrų pasiskirstymas.....	176
7.4.2. Dalykiniai reikalai ir tarpusavio santykiai	179
7.4.3. Tiesioginė ir netiesioginė kalba	181
7.4.4. Formalios ir neformalios verslo kultūros	182
7.4.5. Orientavimasis į laiką ir dienotvarkės.....	184
7.4.6. Neverbalinis elgesys versle.....	185
7.4.7. Tarptautinis verslo protokolas ir etiketas	188
7.4.8. Kultūra, korupcija ir kyšiai	189
7.5. Bendravimo formos ir būdai	191
Literatūra	202
1 priedas. AB „Ekranas“ darbo apmokėjimo ir darbuotojų skatinimo sistema visuotinės kokybės vadyboje	207
2 priedas. Kokybės matavimas AB „Kalnapilis“	215
3 priedas. UAB „Serpantinas“ konkurentinė analizė	218
4 priedas. Visuotinės kokybės vadybos taikymo banko paslaugose ypatumai	224