

TURINYS

Ižanga.....	4
1. Kokybės samprata.....	6
2. W. E. Demingo Keturiolikos punktų koncepcija.....	18
3. Kokybės išlaidos ir jų struktūra.....	23
4. Standartizacija, jos tikslai ir principai.....	32
5. Standartų tipai ir jų struktūra.....	37
6. Kokybės vadybos principai.....	43
7. Vadovo vaidmuo kokybės vadyboje.....	49
8. ISO standartai – kokybės vadybos sistemų modeliai.....	54
9. Kokybės vadybos sistemos kūrimas.....	58
10. Kokybės vadybos sistemos dokumentavimas.....	65
11. Aplinkosaugos vadybos sistema.....	72
12. Veiklos vertinimo metodai. Veiklos modeliai.....	82
13. Vartotojų poreikių patenkinimo lygio nustatymo metodai.....	91
14. Procesų esmė. Procesų identifikavimas.....	101
15. Procesų aprašymas srauto diagrama.....	113
16. Procesų vyksmo kliūtys ir jų šalinimas.....	121
17. Problemų sprendimo modelis.....	131
18. Proto šturmo metodas.....	139
19. Pareto diagrama.....	146
20. Priežasčių-pasekmių diagrama.....	155
21. Medžio diagrama.....	163
22. Jėgų lauko diagrama.....	174
23. „Planuok – daryk – tikrink – veik“ metodas.....	187
24. Požiūriai į nuolatino gerinimo veiklą.....	195
25. Kokybė ir inovacijos.....	210
Priedas.....	215