

TRUMPAS TURINYS

PRATARMĖ.....	11
1. PAGRINDINĖS KOKYBĖS VADYBOS KONCEPCIJOS IR PLĖTROS KRYPTYS.....	15
1.1. Kokybės samprata ir kokybės vadybos objektas.....	18
1.2. Kokybės vadybos plėtra tarptautiniu ir nacionaliniu lygiais.....	39
2. ORGANIZACIJOS KOKYBĖS LYGIO VERTINIMAS.....	53
2.1. Organizacijos konkurencinio kokybės lygio vertinimas.....	53
2.2. Organizacijos vertinimas remiantis nacionalinių kokybės apdo- vavimo kriterijais.....	67
3. KOKYBĖS PLANAVIMAS.....	82
3.1. Kokybės politika.....	83
3.2. Kokybės tikslai.....	85
3.3. Kokybės plėtros programų planavimas.....	96
4. KOKYBĖS VALDYMAS.....	101
4.1. Kokybės valdymo objektai.....	102
4.2. Kokybės matavimas.....	103
4.3. Procesų kokybės valdymas.....	107
5. KOKYBĖS GERINIMAS.....	123
5.1. Nuolatinių kokybės problemų sprendimas.....	125
5.2. Kokybės gerinimo programos sudarymas.....	128
5.3. Individualių kokybės gerinimo projektų vykdymas.....	130
5.4. Sugretinimo metodo taikymas gerinant kokybę.....	140
5.5. Organizacijos kultūros įtaka kokybės gerinimui.....	152
5.6. Tiesinio programavimo metodų taikymas gerinant kokybę.....	163
6. TARPTAUTINIAI KOKYBĖS VADYBOS SISTEMŲ STANDARTAI.....	178
6.1. ISO 9000 serijos standartų naujausia versija.....	180
6.2. Kokybės vadybos principai.....	182

TRUMPAS TURINYS

PRATARMĖ.....	11
1. PAGRINDINĖS KOKYBĖS VADYBOS KONCEPCIJOS IR PLĖTROS KRYPTYS.....	15
1.1. Kokybės samprata ir kokybės vadybos objektas.....	18
1.2. Kokybės vadybos plėtra tarptautiniu ir nacionaliniu lygiais.....	39
2. ORGANIZACIJOS KOKYBĖS LYGIO VERTINIMAS.....	53
2.1. Organizacijos konkurencinio kokybės lygio vertinimas.....	53
2.2. Organizacijos vertinimas remiantis nacionalinių kokybės apdo- vavimo kriterijais.....	67
3. KOKYBĖS PLANAVIMAS.....	82
3.1. Kokybės politika.....	83
3.2. Kokybės tikslai.....	85
3.3. Kokybės plėtros programų planavimas.....	96
4. KOKYBĖS VALDYMAS.....	101
4.1. Kokybės valdymo objektai.....	102
4.2. Kokybės matavimas.....	103
4.3. Procesų kokybės valdymas.....	107
5. KOKYBĖS GERINIMAS.....	123
5.1. Nuolatinių kokybės problemų sprendimas.....	125
5.2. Kokybės gerinimo programos sudarymas.....	128
5.3. Individualių kokybės gerinimo projektų vykdymas.....	130
5.4. Sugretinimo metodo taikymas gerinant kokybę.....	140
5.5. Organizacijos kultūros įtaka kokybės gerinimui.....	152
5.6. Tiesinio programavimo metodų taikymasgerinant kokybę.....	163
6. TARPTAUTINIAI KOKYBĖS VADYBOS SISTEMŲ STANDARTAI.....	178
6.1. ISO 9000 serijos standartų naujausia versija.....	180
6.2. Kokybės vadybos principai.....	182

6.3. Kokybės vadybos sistemos įforminimas dokumentais.....	186
7. KOKYBĖS AUDITAI.....	205
7.1. Pokyčiai audito metodologijoje įgyvendinant naujus ISO 9000:2000 standartų kokybės vadybos principus.....	221
7.2. Organizacijos kokybės vadybos sistemos vidaus auditas, įverti- nantis kokybės išlaidas.....	241
7.3. Procesų analizė atliekant auditą pagal šiuolaikinius kokybės va- dybos principus.....	256
8. TEISINIS KOKYBĖS REGLAMENTAVIMAS EUROPOS SAJUNGOJE IR LIETUVOJE.....	281
8.1. Teisinis kokybės reglamentavimas Europos Sąjungoje.....	282
8.2. Teisinis kokybės reglamentavimas Lietuvoje.....	298
9. KONTROLINĖS UŽDUOTYS (SU ATLIKIMO PAVYZDŽIAIS)... 306	
DALYKINĖ RODYKLĖ.....	376
LITERATŪRA.....	383