

1. Útmutató

- 1.1. Tartalom
- 1.2. Előszó
- 1.3. Szerzők

2. A fejlődés eszközszerkezete

- 2.1. Tartalom
- 2.2. Közvetlen eszközök: a jogszabályok szerepe
- 2.3. Alátámasztó eszközök

3. Az EU minőségszemlélete

- 3.1. Tartalom
- 3.2. Az EU kialakulása, célkitűzései
- 3.3. Eszközök: jogszabályok, szabványok
- 3.4. Az „új megközelítés (new approach) koncepciója
- 3.5. Az EU tanúsítási rendszere
- 3.6. A piac szerepe az EU minőségszemléletében

4. A minőségirányítás alapjai

- 4.1. Tartalom
- 4.2. Mit értünk minőségen?
- 4.3. Minőségirányítási rendszerek
- 4.4. Új szemlélet a minőségirányításban
- 4.5. Minőségirányítási rendszerek létrehozása
- 4.6. Megfelelőségértékelés - audit (felülvizsgálat), tanúsítás, akkreditálás
- 4.7. A megfelelőségértékelés testületei
- 4.8. A teljes körű minőségirányítás
- 4.9. A TQM eszköztára
- 4.10. A TQM bevezetés hatásai, előnyei

5. A fejlődés általános irányai

- 5.1. Tartalom
- 5.2. Költségalapú minőségirányítási rendszerek: A Hat Szigma és a Karcsúsítás (Lean)
- 5.3. Önértékelés - Minőségdíjak - Kiválóság Díjak
- 5.4. Ügyfélkapcsolatok, CRM
- 5.5. Kockázatelemzés és -elemzés
- 5.6. Projekt- és folyamatmenedzsment
- 5.7. Információ-menedzsment
- 5.8. Vezetés- és minőségrendszerek
- 5.9. Társadalmi felelősségvállalás – CSR

6. Szakterületi sajátosságok

- 6.1. Tartalom
- 6.2. Élelmiszeripar-gazdaság-és biztonság
- 6.3. Gyógyszeripar
- 6.4. Járműipar
- 6.5. Katonai minőségbiztosítás
- 6.6. Vegyipar
- 6.7. Építőipar
- 6.8. A szoftveripar sajátosságai

7. Szolgáltató rendszerek

7.1. Tartalom

7.2. Minőségirányítás a szolgáltatások területén

7.3. Közigazgatás