

Spis treści

Wstęp	9
1. Szkolnictwo wyższe. Wybrane zagadnienia międzynarodowe i krajowe	17
1.1. Szkolnictwo wyższe w ujęciu globalnym	17
1.2. Szkolnictwo wyższe w Unii Europejskiej	25
1.2.1. Wybrane historyczne modele europejskiego szkolnictwa wyższego	25
1.2.2. Proces boloński	26
1.3. Polskie szkolnictwo wyższe	42
1.3.1. Stan obecny i ważniejsze reformy w latach 1989-2014	42
1.3.2. Ustawa 2.0 — Konstytucja dla Nauki	47
1.3.3. Zmiany w systemie — rewolucja czy ewolucja?	54
2. Problematyka jakości. Ewolucja i rola w rozwoju społeczno-gospodarczym	57
2.1. Wielowymiarowość pojęcia jakości	57
2.2. Pomiar jakości	61
2.3. Satysfakcja oraz lojalność interesariuszy jako kluczowe miary jakości	64
2.4. Ewolucja podejścia do jakości i zarządzania tą kategorią	72
2.4.1. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM) jako główny nurt rozwojowy zarządzania projakościowego	72
2.4.2. Kultura organizacji ukierunkowana na jakość	85
2.4.3. Modele doskonałości organizacyjnej	92
2.5. Normatywne podejście do zarządzania jakością	109
2.5.1. Normy ISO serii 9000	109
2.5.2. Inne normatywne systemy zarządzania	113
2.5.3. Wdrażanie i certyfikacja normatywnych systemów zarządzania a kultura jakości	116
2.6. Najważniejsze współczesne koncepcje zarządzania jakością związane z TQM	119
2.6.1. Rola zarządzania ukierunkowanego na procesy	119
2.6.2. Koncepcja Lean Management	120
2.6.3. Koncepcja Six Sigma	127
2.6.4. Koncepcja Lean Six Sigma	132
3. Problematyka jakości usług ze szczególnym uwzględnieniem sektora publicznego	137
3.1. Uwarunkowania zarządzania jakością w odniesieniu do usług	137
3.1.1. Specyfika usług i oceny ich jakości	137
3.1.2. Total Quality Service Management	142

3.1.3. Lean Service	144
3.1.4. Six Sigma i Lean Six Sigma w usługach	149
3.2. Zarządzanie jakością usług publicznych	153
3.2.1. Ewolucja koncepcji zarządzania w sektorze publicznym	153
3.2.2. Uwarunkowania inicjatyw projakościowych w sektorze publicznym	160
3.2.3. Wspólna Metoda Oceny (CAF) – model doskonałości dla sektora publicznego	164
3.2.4. Normatywne systemy zarządzania w sektorze publicznym	168
3.2.5. Lean Management i Six Sigma w sektorze publicznym	175
4. Kategoria jakości w zarządzaniu szkołami wyższymi	181
4.1. Podstawy podejścia do jakości w szkolnictwie wyższym	181
4.1.1. Pojęcie jakości oraz jej ocena	181
4.1.2. Kategoria doskonałości	192
4.1.3. Nurt zapewnienia jakości	203
4.1.4. Kultura jakości	215
4.2. Koncepcje zarządzania projakościowego w szkolnictwie wyższym	226
4.2.1. Kompleksowe zarządzanie jakością jako podstawa zmian projakościowych	226
4.2.2. Lean Management	231
4.2.3. Six Sigma i Lean Six Sigma	236
4.2.4. Normatywne systemy zarządzania	241
5. Zarządzanie jakością w polskich uczelniach publicznych z perspektywy interesariuszy – badania i ich wyniki	259
5.1. Charakterystyka wybranych inicjatyw badawczych	259
5.2. Dorobek zarządzania jakością a system regulacji prawnych oraz postawy interesariuszy w odniesieniu do zarządzania jakością w uczelniach	261
5.2.1. Charakterystyka projektu badawczego	261
5.2.2. Ocena systemu regulacji prawnych związanych z jakością	263
5.2.3. Opinie interesariuszy dotyczące zarządzania jakością w polskich uczelniach	267
5.3. Wyniki innych przedsięwzięć badawczych dotyczących problematyki jakości w szkolnictwie wyższym	286
6. QualHE – propozycja modelu systemu zarządzania jakością w szkołach wyższych i zalecenia jego implementacji	293
6.1. Inspiracje do budowy modelu QualHE	293
6.2. Struktura modelu QualHE	296
6.3. Implementacja modelu QualHE - podstawowe zalecenia	299
6.3.1. Wybór procesów kluczowych w relacji do strategii uczelni	299
6.3.2. Czynniki kształtujące kulturę jakości i jej diagnoza	305
6.3.3. Projakościowe zarządzanie systemem procesów	310
6.3.4. Zastosowania koncepcji Lean Management i Lean Six Sigma	326
6.3.5. Proces samooceny	333
6.3.6. Ocena skuteczności działań doskonalących	337

Podsumowanie	341
Załączniki	347
Załącznik 1	347
Załącznik 2	353
Bibliografia	375
Spis rysunków	393
Spis tablic	395

oprac. BPK