

**Badania oddziaływania rozwiniętego systemu zarządzania jakością na
doskonalenie wyrobu i procesu na przykładzie finalistów Polskiej
Nagrody Jakości / Dorota Książek, Mariusz J. Ligarski. – Gliwice, 2020**

Spis treści

1. WPROWADZENIE	11
1.1. Przedmiot, cele i podmiot badań	13
1.2. Struktura pracy	14
1.3. Metodyka badawcza	15
2. STUDIUM LITERATUROWE	18
2.1. Uwarunkowania innowacyjne polskich przedsiębiorstw	18
2.1.1. Pojęcie innowacji, klasyfikacja	18
2.1.2. Proces innowacji - modele	20
2.1.3. Czynniki determinujące proces powstawania innowacji	22
2.1.4. Potencjał innowacyjności polskich przedsiębiorstw	24
2.1.5. Metody i źródła pozyskiwania informacji dla potrzeb innowacji	25
2.2. Jakość i współczesne koncepcje zarządzania jakością	26
2.2.1. Pojęcie jakości	26
2.2.2. Jakość wyrobów i usług	27
2.2.3. Kompleksowe zarządzanie jakością - TQM	30
2.3. System zarządzania jakością i jego doskonalenie	33
2.3.1. Istota systemu zarządzania jakością	33
2.3.2. Podstawy normatywne systemu zarządzania jakością	33
2.3.3. Funkcje systemu zarządzania jakością w organizacji	37
2.3.4. Metody oceny funkcjonowania systemu zarządzania jakością	38
2.3.4.1. Przegląd zarządzania	38
2.3.4.2. Audyt wewnętrzny	40
2.3.4.3. Samoocena	41
2.3.4.4. Benchmarking	41
2.3.5. Doskonalenie systemu zarządzania jakością	42
2.4. Dane, informacje, wiedza i proces decyzyjny	49
2.4.1. Dane	49
2.4.2. Informacje	51
2.4.3. Wiedza	54
2.4.4. Podejmowanie decyzji	56
2.5. Pomiar dokonań organizacji	57
2.5.1. Wskaźniki finansowe	62
2.5.2. Pomiary skuteczności i efektywności systemu zarządzania jakością	64
2.5.2.1. Efektywność organizacji, mierniki efektywności organizacji	64
2.5.2.2. Efektywność systemu jakości, mierniki jakości	66
2.5.3. Koszty jakości	67
2.5.4. Samoocena organizacji	70

2.5.4.1. Samoocena według normy PN-EN ISO 9004:2010	70
2.5.4.2. Samoocena według normy PN-ISO 10014:2008	71
2.5.5. Nagrody jakości	72
2.5.5.1. Japońska Nagroda Jakości	73
2.5.5.2. Amerykańska Nagroda Jakości	73
2.5.5.3. Europejska Nagroda Jakości	75
2.5.5.4. Polska Nagroda Jakości	77
2.6. Przedsiębiorstwa zorientowane pro jakościowo	82
2.7. Podsumowanie badań literaturowych	85
3. CZĘŚĆ BADAWCZA	88
3.1. Badania ankietowe	88
3.1.1. Charakterystyka grupy badanej	89
3.1.2. Prezentacja wyników badań ankietowych	91
3.1.3. Podsumowanie wyników badania ankietowego	133
3.2. Wielokrotne studium przypadku	137
3.2.1. Cel badania wielokrotnego studium przypadku	137
3.2.2. Kryteria doboru organizacji	137
3.2.3. Studium przypadku - Przedsiębiorstwo 1	138
3.2.3.1. Wskaźniki wykorzystywane do oceny systemu zarządzania jakością przez Przedsiębiorstwo 1	138
3.2.3.2. Decyzje podejmowane w Przedsiębiorstwie 1 w wyniku przeglądów zarządzania za lata 2013-2015	141
3.2.3.3. Podsumowanie badania studium przypadku Przedsiębiorstwa 1	143
3.2.4. Studium przypadku - Przedsiębiorstwo 2	144
3.2.4.1. Wskaźniki wykorzystywane do oceny systemu zarządzania jakością przez Przedsiębiorstwo 2	145
3.2.4.2. Decyzje podejmowane w Przedsiębiorstwie 2 w wyniku przeglądów zarządzania za lata 2013-2015	147
3.2.4.3. Podsumowanie badania studium przypadku Przedsiębiorstwa 2	149
3.2.5. Studium przypadku - Przedsiębiorstwo 3	150
3.2.5.1. Wskaźniki wykorzystywane do oceny systemu zarządzania jakością przez Przedsiębiorstwo 3	150
3.2.5.2. Decyzje podejmowane w Przedsiębiorstwie 3 w wyniku przeglądów zarządzania za lata 2013-2015	153
3.2.5.3. Podsumowanie badania studium przypadku Przedsiębiorstwa 3	155
3.2.6. Studium przypadku - Przedsiębiorstwo 4	155
3.2.6.1. Wskaźniki wykorzystywane do oceny systemu zarządzania jakością przez Przedsiębiorstwo 4	156
3.2.6.2. Decyzje podejmowane w Przedsiębiorstwie 4 w wyniku przeglądów zarządzania za lata 2013-2015	157
3.2.6.3. Podsumowanie badania studium przypadku Przedsiębiorstwa 4	159
3.3. Weryfikacja statystyczna występujących współzależności	160
3.3.1. Cel badania statystycznego	160
3.3.2. Dobór próby badanej	161
3.3.3. Przeprowadzone badania z wykorzystaniem metod statystycznych	161
3.4. Model doskonalenia wyrobu i procesu powstawania wyrobu	162

3.4.1. Założenia do budowy modelu	162
3.4.2. Prezentacja modelu	163
3.4.3. Walidacja modelu	181
3.4.3.1. Weryfikacja przyjętych założeń	181
3.4.3.2. Sprawdzenie użyteczności modelu w warunkach rzeczywistych	182
3.4.3.3. Ocena ekspertów	185
4. ZAKOŃCZENIE	187
4.1. Podsumowanie	187
4.2. Wnioski	189
4.3. Rekomendacje dla gromadzenia i przetwarzania danych	190
4.4. Założenia funkcjonalne do budowy narzędzia wspomagającego podejmowanie decyzji	192
4.5. Ograniczenia stosowania modelu	193
4.6. Kierunki dalszych badań	194
BIBLIOGRAFIA	195
ZAŁĄCZNIKI	210
Załącznik 1. Ankieta	211
Załącznik 2. Wzory i testy statystyczne	225
Załącznik 3. Granice przedziałów ufności oraz prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzeń	229
SPIS WYKRESÓW	237
SPIS TABEL	239
SPIS RYSUNKÓW	241
Streszczenie	242