

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. Pomiar 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