

SPIS TREŚCI

WSTĘP	5
1. KWALITOLOGICZNE PODSTAWY TEORII JAKOŚCI	13
1.1. PRZEGLĄD PODSTAWOWYCH POJĘĆ ZWIĄZANYCH Z JAKOŚCIĄ.....	14
1.2. ROLA PROCESOWEGO PODEJŚCIA W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ	23
1.3. UDZIAŁ SYSTEMÓW ZNORMALIZOWANYCH W EWOLUCJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	37
2. STRATEGICZNE ASPEKTY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W ORGANIZACJI	53
2.1. KATEGORIA JAKOŚCI JAKO CEL STRATEGICZNY ORGANIZACJI.....	54
2.1.1. Interesariusze organizacji	61
2.1.2. Koszty jakości	65
2.1.3. Wiedza.....	68
2.2. INŻYNIERIA W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ.....	72
2.3. METODY BADANIA JAKOŚCI	74
3. TEORETYCZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA FORESIGHTU....	85
3.1. ROZPOZNANIE ISTOTY FORESIGHTU I JEGO GŁÓWNE KLASYFIKACJE.....	86
3.2. PODSTAWY METODYCZNE FORESIGHTU/ INSTRUMENTARIUM FORESIGHTU.....	95
3.3. OGÓLNY ZARYS EWOLUCJI WYKORZYSTANIA FORESIGHTU	109
4. PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA BADAWCZE ZWIĄZANE Z IMPLEMENTACJĄ JAKOŚCI W ZARZĄDZANIU ORGANIZACJAMI.....	119
4.1. UZASADNIENIE BADAŃ I OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA POSTĘPOWANIA BADAWCZEGO.....	119
4.2. IDENTYFIKACJA ISTOTY I KLASYFIKACJI ORGANIZACJI JAKO PODSTAWA CHARAKTERYSTYKI ORGANIZACJI BADANYCH.....	130
4.3. Kształtowanie jakości w badanych organizacjach.....	144

5. FORESIGHT JAKOŚCI JAKO NARZĘDZIE WSPOMAGAJĄCE MODELOWE KREOWANIE JAKOŚCI W ORGANIZACJI.....	157
5.1. KONCEPCJA METODYKI KSZTAŁTOWANIA JAKOŚCI Z WYKORZYSTANIEM FORESIGHTU	158
5.2. EGZEMPLIFIKACJA MODELOWEJ KONCEPCJI	163
5.2.1. Model oceny skuteczności znormalizowanych systemów zarządzania (M_{szsz})	166
5.2.2. Model adaptacji organizacji względem znormalizowanych systemów zarządzania (M_{azsz})	168
5.2.3. Model znaczenia znormalizowanych systemów zarządzania (M_{zzsz}).....	177
5.2.4. Model efektywności znormalizowanych systemów zarządzania (M_{ezsz}).....	184
5.2.5. Model kształtowania potrzeb jakościowych interesariuszy (M_{BP})...	186
5.2.6. Model kształtowania perspektywy strategicznej (M_{PS})	192
5.2.7. Model strategii organizacji względem jakości (M_{SJ}).....	193
5.3. OCENA RELACJI MODELOWEJ KONCEPCJI.....	195
5.4. PRÓBA OCENY WYKORZYSTANIA FORESIGHTU JAKOŚCI W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI W BADANYCH ORGANIZACJACH	217
5.4.1. Implikacje dla nauki	228
5.4.2. Implikacje dla praktyki gospodarczej.....	229
5.4.3. Implikacje dla procesów doskonalenia.....	230
ZAKOŃCZENIE.....	233
WYKAZ WYKORZYSTANYCH ŹRÓDEŁ	245
SPIS RYSUNKÓW	269
SPIS TABEL.....	273
SPIS ZAŁĄCZNIKÓW.....	274