

Spis treści

Wprowadzenie	7
1. Utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie	13
1.1. Systemowe zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie	13
1.2. Niezgodności w systemie zarządzania jakością	33
1.3. Instrumenty doskonalenia wspomagające identyfikację i ocenę niezgodności	41
1.4. Komputerowe wspomaganie identyfikacji i oceny niezgodności	48
2. Badania własne nad przedsięwzięciami doskonalącymi identyfikację i ocenę niezgodności w przedsiębiorstwach z wdrożonym systemem zarządzania jakością	53
2.1. Cele i pytania badawcze	53
2.2. Etapy procesu badawczego. Dobór próby badawczej	55
2.3. Ocena spełnienia systemowych wymagań w odniesieniu do niezgodności	62
2.4. Zaangażowanie pracowników w proces identyfikacji niezgodności	77
2.5. Analiza komputerowego wspomaganie identyfikacji i oceny niezgodności	92
2.6. Przedsięwzięcia przeciwdziałające powstawaniu niezgodności	103
2.7. Weryfikacja pytań badawczych	108
3. Aspekt metodyczny i aplikacyjny identyfikacji i oceny niezgodności w systemie zarządzania jakością	115
3.1. Ogólna koncepcja metody	115
3.2. Arkusz samooceny jako narzędzie do ustalenia priorytetów doskonalenia	116
3.3. Model konceptualny metody identyfikacji i oceny niezgodności	143
3.4. Kwestia aplikacyjna oraz wytyczne doskonalenia	156
Podsumowanie	167
Załączniki	171
Literatura	181
Spis rysunków, tabel i załączników	193