

Spis treści

	Str.
Wprowadzenie.....	7
1. Zarządzanie produkcją i jakością w branży meblarskiej.....	9
1.1. Charakterystyka firmy meblarskiej i jej produktu.....	9
1.2. Struktura załogi i proces produkcyjny przykładowego produktu.....	10
1.3. Analiza SWOT.....	11
1.4. Mapa procesów w firmie meblarskiej.....	12
1.5. Podsumowanie.....	13
Bibliografia.....	14
2. Identyfikacja obszarów powstawania niezgodności emaliowanych wyrobów sprzętu gospodarstwa domowego.....	15
2.1. Wprowadzenie.....	15
2.2. Analiza struktury niezgodności wyrobów emaliowanych.....	15
2.3. Zastosowanie diagramu Ishikawy dla ustalenia przyczyn przepalenia emalii.....	17
Podsumowanie.....	20
Bibliografia.....	20
3. Jakość pieczywa z zautomatyzowanej piekarni.....	21
3.1. Ocena nowoczesności części automatycznej maszyny do dzielenia i formowania ciasta.....	21
3.2. Elementy procesu produkcyjnego wypieku chleba.....	22
3.3. Identyfikacja przyczyn złej jakości pieczywa.....	23
3.4. Przyczyny niezgodności i ich struktura.....	23
3.5. Propozycje doskonalenia procesu wypieku chleba.....	24
3.6. Podsumowanie.....	25
Bibliografia.....	26
4. Struktura niezgodności drutów i ocena nowoczesności wykorzystania maszyn.....	27
4.1. Podmiot badań	
4.2. Ocena nowoczesności części skręćarki koszowej z wykorzystaniem skali Parkera.....	27
4.3. Warunki eksploatacji skręćarki koszowej w oparciu o współczynniki TPM.....	27
4.4. Wartości współczynników PAMCO dla eksploatacji skręćarki koszowej.....	29
4.5. Poziom i struktura niezgodności przewodów elektrycznych	30
4.6. Podsumowanie.....	31
Bibliografia.....	32
5. Determinanty jakości profilowania rur.....	33
5.1. Profilowane (gięcie) w odniesieniu do różnych profili i tworzyw konstrukcyjnych.....	33
5.2. Ocena efektywności eksploatacji giętarki rur.....	34
5.2.1. Analiza efektywności eksploatacji w oparciu o czasy	

	i współczynniki TPM.....	34
5.2.2.	Czasy i współczynniki PAMCO dla eksploatacji giętarki.....	34
5.3.	Analiza niezgodności giętych rur.....	35
5.3.1	Nazwy i struktura niezgodności w różnych okresach.....	35
5.3.2.	Analiza stabilności struktury niezgodności giętych rur.....	36
5.4.	Podsumowanie.....	37
	Bibliografia.....	37
6.	Proces produkcyjny i struktura niezgodności firan/serwet.....	39
6.1.	Materiały stosowane do wytwarzania firan/serwet.....	39
6.2.	Proces produkcyjny wytwarzania firan/serwet.....	39
6.3.	Nazwy i struktura niezgodności firan/serwet w różnych okresach...	40
6.4.	Ocena niezgodności firan/serwet w oparciu o stopień ryzyka według metody FMEA.....	41
6.5.	Podsumowanie.....	44
	Bibliografia.....	44
7.	Zasoby ludzkie i koszty produkcji w przędzalni	45
7.1.	Pojęcie zasobów ludzkich.....	45
7.2.	Analiza zasobów ludzkich pod względem okresu zatrudnienia i wykształcenia.....	45
7.3.	Sposób wykorzystania zasobów ludzkich.....	47
7.4.	Wydajność i koszty produkcji w przędzalni.....	48
7.5.	Ocena relacji pomiędzy zasobami ludzkimi a kosztami produkcji...	48
7.6.	Podsumowanie.....	49
	Bibliografia.....	50
8.	Determinanty jakości folii i nowoczesność wykorzystanych maszyn do jej produkcji.....	51
8.1.	Charakterystyka przedmiotu badań – folii.....	51
8.2.	Jakość folii trójwarstwowej.....	51
8.3.	Metody ABC technologii w odniesieniu do wyłaczarki folii.....	53
8.4	Efektywność eksploatacji wyłaczarki	53
8.5	Podsumowanie.....	55
	Bibliografia.....	55
9.	Model jakości wirtualnych usług bankowych.....	57
9.1.	Zmiany w bankowości detalicznej.....	57
9.2.	Model jakości usług bankowych.....	57
9.3.	Model bankowości wirtualnej a jakość usług bankowych	59
9.4.	Podsumowanie.....	62
	Bibliografia.....	62
10.	Jakość obsługi klienta w urzędzie miejskim.....	63
10.1.	Wprowadzenie.....	63
10.2.	Pojęcie klienta wewnętrznego.....	64
10.3.	Wyniki badań i ich analiza.....	64
10.4.	Podsumowanie.....	68
	Bibliografia.....	68

11.	Jakość usług medycznych w szpitalu powiatowym.....	69
11.1.	Charakterystyka szpitala powiatowego.....	69
11.2.	Pomiar satysfakcji klientów/pacjentów w poszczególnych oddziałach szpitala.....	70
11.3.	Identyfikacja determinant jakości usług medycznych.....	72
11.4.	Podsumowanie.....	73
	Bibliografia.....	74
12.	Determinanty jakości wyrobów ceramicznych.....	75
12.1.	Charakterystyka przedmiotu badań.....	75
12.2.	Opis podstawowego produktu.....	76
12.3.	Struktura niezgodności wyrobów ceramicznych w odlewniach.....	76
12.3.1.	Analiza niezgodności w odlewni tradycyjnej.....	76
12.3.2.	Struktura niezgodności w odlewni automatycznej.....	77
12.3.3.	Wykorzystanie metody FMEA do oceny niezgodności wyrobów ceramicznych.....	78
12.4.	Podsumowanie.....	80
	Bibliografia.....	80
13.	Jakość produktów wytwarzanych w zakładzie pracy chronionej dla przemysłu elektrotechnicznego.....	81
13.1.	Zatrudnienie osób niepełnosprawnych w specjalnych zakładach pracy.....	81
13.2.	Struktura zatrudnienia i analiza SWOT zakładu pracy chronionej...	81
13.3.	Asortyment produkcji w zakładzie pracy chronionej.....	82
13.4.	Kształtowanie się niezgodności na wydziale wtryskarek.....	83
13.5.	Podsumowanie.....	86
	Bibliografia.....	86
14.	Wyniki analizy SWOT podstawą utworzenia specjalistycznej firmy.....	87
14.1.	Analiza SWOT i jej znaczenie w podejmowaniu decyzji.....	87
14.2.	Charakterystyka planowanego przedsięwzięcia gospodarczego.....	88
14.2.1.	Projekt przedsięwzięcia.....	88
14.2.2.	Plan marketingowy.....	88
14.2.3.	Plan organizacyjny i finansowy.....	88
14.3.	Wyniki analizy SWOT.....	89
14.3.1.	Mocne strony przedsięwzięcia.....	89
14.3.2.	Słabe strony przedsięwzięcia.....	89
14.3.3.	Zagrożenia przedsięwzięcia.....	90
14.3.4.	Szanse przedsięwzięcia.....	90
14.3.5.	Prawdopodobieństwo sukcesu rynkowego.....	91
14.4.	Podsumowanie.....	91
	Bibliografia.....	92
15.	Jakość organizacji czasu pozaszkolnego a koszty utrzymania specjalistycznego ośrodka	93
15.1.	Charakterystyka ośrodka.....	93
15.2.	Struktura wydatków placowych.....	95

15.3.	Podsumowanie.....	97
	Bibliografia.....	97
16.	Problem jakości w czystszej produkcji.....	99
16.1.	Wprowadzenie.....	99
16.2.	Znaczenie wapna w gospodarce.....	99
16.3.	Charakterystyka procesu technologicznego.....	101
16.4.	Ocena poziomu jakości wapna hydratyzowanego w oparciu o karty kontrolne $\bar{x} - R$	103
16.5.	Podsumowanie.....	104
	Bibliografia.....	104
17.	Jakość usług w miejskiej bibliotece publicznej	105
17.1.	Działalność miejskich bibliotek publicznych	105
17.2.	Wyniki ankiety z zakresu oceny jakości usług bibliotecznych	106
17.2.1.	Charakterystyka respondentów	106
17.2.2.	Zainteresowania czytelnika	107
17.2.3.	Ocena zbiorów i obsługi biblioteki	107
17.2.4.	Propozycje doskonalenia usług bibliotecznych	109
17.3.	Podsumowanie.....	109
	Bibliografia.....	110
18.	Lean Banking.....	111
18.1.	Istota lean management.....	111
18.2.	W kierunku szczupłej organizacji bankowe.....	112
18.3.	Metoda <i>Lean Banking</i> w ujęciu praktycznym.....	113
18.4.	Outsourcing w banku.....	114
18.5.	Podsumowanie.....	115
	Bibliografia.....	115
19.	Jakość nauczania w szkole podstawowej.....	117
19.1.	Struktura systemu oświatowego w Polsce.....	117
19.2.	Jakość nauczania.....	118
19.3.	Narzędzia motywowania.....	119
19.4.	Kadra pedagogiczna.....	121
19.5.	Podsumowanie.....	121
	Bibliografia.....	122