

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
-------------	---

Rozdział I

JAKOŚĆ KSZTAŁCENIA A ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

W SZKOLNICTWIE WYŻSZYM

1.1. Rola i funkcje edukacji na poziomie wyższym w społeczeństwie wiedzy	13
--	----

1.2. Pojęcie i uwarunkowania jakości kształcenia	17
--	----

1.3. Rozwój koncepcji zarządzania jakością w szkolnictwie wyższym	30
---	----

1.3.1. Istota i zasady zarządzania jakością	32
---	----

1.3.2. Zasady zarządzania jakością jako wytyczne doskonalenia organizacji świadczącej usługi edukacyjne na poziomie wyższym	39
--	----

1.4. Wymagania systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001:2008	47
--	----

1.4.1. System zarządzania jakością	51
--	----

1.4.2. Odpowiedzialność kierownictwa	54
--	----

1.4.3. Zarządzanie zasobami	56
-----------------------------------	----

1.4.4. Realizacja wyrobu	57
--------------------------------	----

1.4.5. Pomiary, analiza i doskonalenie	60
--	----

Rozdział II

UWARUNKOWANIA WDRAŻANIA I CERTYFIKACJI

SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W SZKOLE WYŻSZEJ

2.1. Podejście procesowe w koncepcji zarządzania jakością w uczelni	65
---	----

2.2. Identyfikacja klientów i produktów uczelni w systemie zarządzania jakością kształcenia	74
--	----

2.3. Certyfikacja systemu zarządzania jakością	80
--	----

2.4. Korzyści wynikające z wdrożenia i certyfikacji systemu zarządzania jakością w uczelni	86
---	----

2.5. Total Quality Management w szkolnictwie wyższym	90
--	----

2.6. Koszty jakości w zarządzaniu jakością w uczelni	95
--	----

2.6.1. Istota kosztów jakości.....	96
2.6.2. Rachunek kosztów jakości jako narzędzie oceny efektywności systemu zarządzania jakością	102
2.6.3. Identyfikacja kosztów jakości w szkole wyższej	105
2.6.4. Procesowy rachunek kosztów jakości w uczelni	110
 Rozdział III	
KORZYŚCI I KOSZTY ZWIĄZANE Z WDROŻENIEM SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W SZKOLE WYŻSZEJ W ŚWIELE WYNIKÓW BADAŃ	
3.1. Metodyka badań.....	115
3.2. Systemy zarządzania jakością w badanych szkołach wyższych.....	116
3.2.1. Charakterystyka próby badawczej.....	116
3.2.2. Uwarunkowania wdrożenia i funkcjonowania systemu zarządzania jakością.....	119
3.2.3. Trudności związane z wdrażaniem systemu zarządzania jakością.....	128
3.2.4. Korzyści uzyskane z wdrożenia i certyfikacji systemu zarządzania jakością.....	130
3.2.4.1. Efekty doskonalenia procesów i wdrożenia dokumentacji systemowej	130
3.2.4.2. Korzyści w sferze świadomości pracowników	135
3.2.4.3. Korzyści w sferze organizacyjnej oraz ekonomicznej	138
3.2.4.4. Analiza deklarowanych korzyści uzyskanych przez szkoły wyższe posiadające system zarządzania jakością	139
3.2.5. Koszty wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania jakością	148
3.3. Model doskonalenia jakości kształcenia w szkole wyższej	155
3.4. Potrzeba wdrażania systemu zarządzania jakością w uczelniach ekonomicznych – wyniki badań	159
Zakończenie	163
Bibliografia	165
Spis rysunków	177
Spis tabel	177
Spis wykresów	178