

## SPIS TREŚCI

|                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>WSTĘP .....</b>                                                                              | <b>5</b>   |
| <b>Rozdział I. PRZEDSIĘBIORSTWA PRODUKCYJNE I TRANSPORTOWE<br/>W OTOCZENIU .....</b>            | <b>7</b>   |
| 1. Przedsiębiorstwo jako system otwarty w globalnym otoczeniu .....                             | 7          |
| 2. Funkcjonowanie przedsiębiorstwa produkcyjnego .....                                          | 15         |
| 3. Transport i przedsiębiorstwo transportowe .....                                              | 25         |
| <b>Rozdział II. JAKOŚĆ WYROBÓW I USŁUG TRANSPORTOWYCH .....</b>                                 | <b>34</b>  |
| 1. Interpretacja kategorii jakości .....                                                        | 34         |
| 2. Jakość wyrobów .....                                                                         | 45         |
| 3. Jakość usług transportowych .....                                                            | 59         |
| <b>Rozdział III. JAKOŚĆ W PRZEDSIĘBIORSTWACH PRODUKCYJNYM<br/>I TRANSPORTOWYM .....</b>         | <b>68</b>  |
| 1. Systemy zarządzania jakością według normy ISO 9001 .....                                     | 68         |
| 2. Wymagania dla przemysłu motoryzacyjnego – specyfikacja techniczna<br>ISO/TS 16949:2009 ..... | 72         |
| 3. Zarządzanie procesami wytwórczymi i transportowymi .....                                     | 75         |
| 4. Dokumentacja systemu zarządzania jakością .....                                              | 94         |
| 5. Metody i narzędzia pomiaru jakości w przedsiębiorstwie produkcyjnym .....                    | 99         |
| 6. Model i mierniki oceny jakości usług transportowych .....                                    | 115        |
| 7. Benchmarking sektorowy i benchmarking międzygałęziowy w przemyśle<br>i transporcie .....     | 124        |
| <b>ZAŁĄCZNIKI .....</b>                                                                         | <b>131</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>                                                                       | <b>137</b> |