

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
Rozdział 1. INTERNACJONALIZACJA PRZEDSIĘBIORSTWA – KONCEPCJE, METODY I MIARY	11
1.1. Istota procesów internacjonalizacji – definicje i podziały	11
1.2. Modele internacjonalizacji	22
1.3. Motywy internacjonalizacji	36
1.4. Formy internacjonalizacji przedsiębiorstw	42
1.5. Pomiar internacjonalizacji przedsiębiorstwa	47
Rozdział 2. SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, ICH DOSKONALENIE I POZIOM DOJRZAŁOŚCI	53
2.1. Teoretyczne podstawy zarządzania jakością	53
2.2. Podejście systemowe i systemy zarządzania jakością	65
2.3. Doskonalenie systemów zarządzania jakością	75
2.4. Ocena poziomu dojrzałości systemów zarządzania jakością	82
2.4.1. Model PN-EN ISO 9004	85
2.4.2. Model EFQM	88
2.4.3. Model oceny poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością według wymagań normy PN-ISO 10014	93
2.4.4. Modele dojrzałości procesowej	102
Rozdział 3. METODYKA BADAŃ EMPIRYCZNYCH	109
3.1. Założenia, cele i hipotezy w prowadzonych badaniach	109
3.2. Konstrukcja narzędzia badawczego i stosowane oznaczenia	117
3.3. Wykorzystane metody analizy danych	122
3.4. Dobór próby i badania pilotażowe	131
3.5. Charakterystyka próby	135
Rozdział 4. POZIOM INTERNACJONALIZACJI BADANYCH ORGANIZACJI	143
4.1. Stosowane formy umiędzynarodowienia	143
4.2. Zaangażowanie zasobów ludzkich w proces internacjonalizacji	152

4.3. Internacjonalizacja działalności eksportowej i importowej	154
4.4. Internacjonalizacja czynności marketingowych	160
4.5. Wskaźnik internacjonalizacji	162
4.6. Motywy internacjonalizacji badanych organizacji	166
Rozdział 5. POZIOM DOJRZAŁOŚCI SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – WYNIKI BADAŃ EMPIRYCZNYCH	169
5.1. Normalizacja systemów zarządzania	169
5.2. Komponenty poziomu dojrzałości systemów zarządzania jakością	174
5.3. Poziom dojrzałości systemów zarządzania jakością w badanych organizacjach ..	193
Rozdział 6. RELACJE MIĘDZY DOJRZAŁOŚCIĄ SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ A INTERNACJONALIZACJĄ PRZEDSIĘBIORSTW	211
6.1. Zależności między poziomem dojrzałości systemów zarządzania jakością a wskaźnikami internacjonalizacji badanych organizacji	211
6.2. Implementacja certyfikowanych systemów zarządzania a internacjonalizacja organizacji	230
6.3. Analiza regresji wielorakiej	237
6.4. Poziom dojrzałości systemu zarządzania jakością a motywy internacjonalizacji .	239
6.5. Analiza skupień dla wskaźników internacjonalizacji i poziomu dojrzałości systemu zarządzania jakością	243
6.6. Macierz relacji pomiędzy wskaźnikiem internacjonalizacji a poziomem dojrzałości systemu zarządzania jakością	247
PODSUMOWANIE	253
BIBLIOGRAFIA	267
SPIS RYSUNKÓW	321
SPIS TABLIC	325
ZAŁĄCZNIK – KWESTIONARIUSZ ANKIETOWY	329
Streszczenie	337