

## Spis treści

Wprowadzenie . . . . .	7
<b>1. Wprowadzenie do problematyki jakości produktów i usług . . . . .</b>	<b>9</b>
1.1. Definiowanie jakości . . . . .	9
1.2. Definiowanie produktu . . . . .	17
1.3. Definiowanie usług . . . . .	27
<b>2. Uwagi metodologiczne . . . . .</b>	<b>33</b>
2.1. Analiza ważności-realizacji ( <i>Importance-Performance Analysis</i> ) . . . . .	33
2.2. Metodyka badań . . . . .	37
<b>3. Ocena jakości produktów spożywczych . . . . .</b>	<b>39</b>
3.1. Prezentacja próby badawczej . . . . .	41
3.2. Statystyki opisowe zmiennych obserwowalnych . . . . .	43
3.3. Analiza ze względu na czynniki różnicujące . . . . .	46
3.4. Ocena jakości oraz wagi dla produktów spożywczych . . . . .	55
3.5. Podsumowanie . . . . .	59
<b>4. Ocena jakości produktów przemysłowych. . . . .</b>	<b>61</b>
4.1. Prezentacja próby badawczej . . . . .	63
4.2. Statystyki opisowe zmiennych obserwowalnych . . . . .	65
4.3. Analiza ze względu na czynniki różnicujące . . . . .	69
4.4. Ocena jakości oraz wagi dla produktów przemysłowych . . . . .	77
4.5. Podsumowanie . . . . .	81

<b>5. Ocena jakości usług prawniczych . . . . .</b>	<b>83</b>
5.1. Prezentacja próby badawczej . . . . .	85
5.2. Statystyki opisowe zmiennych obserwowalnych . . . . .	87
5.3. Analiza ze względu na czynniki różnicujące . . . . .	90
5.4. Ocena jakości oraz wagi dla usług prawniczych . . . . .	97
5.5. Podsumowanie . . . . .	99
<b>Zakończenie . . . . .</b>	<b>101</b>
<b>Ograniczenia badawcze . . . . .</b>	<b>103</b>
<b>Kierunki dalszych badań. . . . .</b>	<b>104</b>
<b>Bibliografia. . . . .</b>	<b>105</b>
<b>Spis rysunków . . . . .</b>	<b>113</b>
<b>Spis tabel . . . . .</b>	<b>115</b>
<b>Streszczenie . . . . .</b>	<b>117</b>
<b>Załącznik – kwestionariusz badania produktu spożywczego. . . . .</b>	<b>119</b>
<b>Załącznik – kwestionariusz badania produktu przemysłowego . . . . .</b>	<b>121</b>
<b>Załącznik – kwestionariusz badania usług prawniczych . . . . .</b>	<b>123</b>
<b>Materiały informacyjne partnerów. . . . .</b>	<b>125</b>