

Wstęp 7

Rozdział 1

Istota jakości oraz formuły jej ujmowania 11

1.1. Przyczyny narastających wymagań jakościowych 19

1.2. Normatywna interpretacja jakości 21

1.3. Procesowe podejście w zarządzaniu jakością 33

1.3.1. Zmienność procesów/odchylenia od standardów, jako stan niedotrzymywania jakości 40

1.3.2. Warunki zarządzania procesem, w tym dokumentacja standaryzująca jako element wiedzy skodyfikowanej w organizacji 44

1.4. Cechy jakościowe usług turystycznych i rekreacyjnych 46

1.5. Kategoryzacja i rekomendacja jako przykład działalności projakościowej w hotelarstwie 56

Rozdział 2

Zarządzanie jakością usług turystycznych i rekreacyjnych w świetle wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 oraz DIS ISO 9001:2015 61

2.1. Planowanie usług 62

2.1.1. Dokumentacja standaryzująca oraz nadzór nad zapisami 62

2.1.2. Projektowanie systemu zarządzania 67

2.2. Zarządzanie zasobami w podmiotach świadczących usługi turystyczne i rekreacyjne 75

2.3. Realizacja i nadzorowanie dostarczanych usług 83

2.3.1. Określenie wymagań i preorientacja usług 84

2.3.2. Projektowanie i modyfikacja usług 89

2.3.3. Nadzorowanie i realizacja usługi 95

2.4. Pomiary, analiza i doskonalenie usług 98

2.4.1. Badanie zadowolenia klienta oraz audyt wewnętrzny 99

2.4.2. Monitorowanie oraz pomiary procesów i usług 105

2.4.3. Doskonalenie poprzez działania korygujące i zapobiegawcze 108

2.4.4. Porównanie wymagań ISO 9001:2008 oraz DIS ISO 9001:2015 110

Rozdział 3

Metody i narzędzia projektowania, oceny, doskonalenia oraz rozwiązywania problemów jakości w usługach turystycznych i rekreacyjnych 115

3.1. Filozofia Total Quality Management i modele doskonałości 115

3.2. Samoocena w świetle wytycznych normy PN-EN ISO 9004:2010 - Zarządzanie ukierunkowane na trwały sukces organizacji 126

3.3. Wybrane metody projektowania oraz doskonalenia jakości w usługach turystycznych i rekreacyjnych 138

3.3.1. Kwestionariusz Kano 138

3.3.2. Servqual 145

3.4. Design Thinking oraz myślenie projektowe w usługach turystycznych i rekreacyjnych 157

3.5. Implementacja rozwiązań projektowych oraz realizacja przedsięwzięć zgodnie z PN-ISO 10005, PN-ISO 10006 oraz PN-ISO 10007 164

Rozdział 4

Klient jako podmiot jakości w usługach turystycznych i rekreacyjnych 175

4.1. Klienci usług turystycznych i rekreacyjnych oraz ich decyzje zakupowe 175

4.2. Wytyczne standardów dotyczących spełniania wymagań klientów wg PN-ISO 10001, PN-ISO

10002, PN-ISO 10003 185

4.3. Marketing relacji w usługach turystycznych i rekreacyjnych 197

4.4. Standardy obsługi klienta oraz savoir vivre w turystyce i rekreacji 208

Bibliografia 221

Spis tabel 235

Spis schematów 237