

## Spis treści

|                                                                                                                               |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Wstęp.....</b>                                                                                                             | <b>5</b>   |
| <b>Rozdział 1</b>                                                                                                             |            |
| <b>Jakość jako czynnik konkurencyjności na rynku usług turystycznych i rekreacyjnych.....</b>                                 | <b>9</b>   |
| 1. Charakterystyka usług branży turystyki i rekreacji.....                                                                    | 9          |
| 1.1. Charakterystyka usług.....                                                                                               | 9          |
| 1.2. Usługi turystyczne i prawne uregulowania procesu ich świadczenia.....                                                    | 12         |
| 1.3. Usługi rekreacyjne i prawne uregulowania procesu ich świadczenia.....                                                    | 21         |
| 2. Uwarunkowania konkurencyjności organizacji turystycznych i rekreacyjnych we współczesnej gospodarce.....                   | 27         |
| 3. Kształtowanie jakości usług.....                                                                                           | 34         |
| 3.1. Kategoria jakości.....                                                                                                   | 35         |
| 3.2. Cechy jakości usług turystycznych i rekreacyjnych.....                                                                   | 40         |
| <b>Rozdział 2</b>                                                                                                             |            |
| <b>Od kontroli do kompleksowego zarządzania jakością - ewolucja podejść do kształtowania jakości usług w organizacji.....</b> | <b>48</b>  |
| 1. Rozwój koncepcji zarządzania jakością na świecie i w Polsce.....                                                           | 49         |
| 1.1. William Edwards Deming.....                                                                                              | 49         |
| 1.2. Joseph Moses Juran.....                                                                                                  | 54         |
| 1.3. Philip Bernard Crosby.....                                                                                               | 58         |
| 1.4. Armand Vallim Feigenbaum.....                                                                                            | 62         |
| 1.5. Japońska szkoła jakości.....                                                                                             | 65         |
| 1.6. Rozwój koncepcji zarządzania jakością w Polsce.....                                                                      | 71         |
| 2. Rozwój podejść do problemów kształtowania jakości w organizacjach usługowych.....                                          | 77         |
| 3. Zasady kompleksowego zarządzania jakością.....                                                                             | 82         |
| 3.1. Orientacja na klienta.....                                                                                               | 82         |
| 3.2. Przywództwo.....                                                                                                         | 85         |
| 3.3. Zaangażowanie ludzi.....                                                                                                 | 88         |
| 3.4. Podejście procesowe.....                                                                                                 | 91         |
| 3.5. Podejście systemowe do zarządzania.....                                                                                  | 94         |
| 3.6. Ciągłe doskonalenie.....                                                                                                 | 95         |
| 3.7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów.....                                                                            | 95         |
| 3.8. Wzajemne korzystne powiązania z dostawcami.....                                                                          | 96         |
| <b>Rozdział 3</b>                                                                                                             |            |
| <b>Systemy zarządzania jako narzędzia kształtowania jakości w organizacjach usługowych.....</b>                               | <b>100</b> |
| 1. System zarządzania jakością zgodny z wymaganiami Normy ISO 9001:2008 ...                                                   | 102        |
| 1.1. System zarządzania jakością.....                                                                                         | 105        |
| 1.2. Odpowiedzialność kierownictwa.....                                                                                       | 125        |
| 1.3. Zarządzanie zasobami.....                                                                                                | 130        |
| 1.4. Realizacja produktu.....                                                                                                 | 132        |

|                                                                                                                                        |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.5. Pomiary, analizy i doskonalenie .....                                                                                             | 139        |
| 2. System zarządzania przedsiębiorstwem w aspekcie ochrony środowiska naturalnego. Norma ISO 14001:2004 .....                          | 142        |
| 3. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy zgodny z wymaganiami OHSAS serii 18000 oraz polskiej normy PN-N 18001:2004 ..... | 145        |
| 4. System HACCP i ISO 22 000:2005 jako narzędzie gwarantowania bezpieczeństwa usług gastronomicznych .....                             | 151        |
| 5. Zintegrowane systemy zarządzania .....                                                                                              | 160        |
| <b>Rozdział 4</b>                                                                                                                      |            |
| <b>Pomiar i ocena systemu zarządzania jakością usług w organizacji .....</b>                                                           | <b>166</b> |
| 1. Skuteczność i efektywność jako kryteria oceny systemu zarządzania jakością usług .....                                              | 166        |
| 1.1. Pomiar skuteczności systemu zarządzania jakością w organizacji usługowej .....                                                    | 175        |
| 1.2. Ocena efektywności systemu zarządzania jakością usług .....                                                                       | 177        |
| 2. Modele samooceny systemu zarządzania jakością usług .....                                                                           | 183        |
| 2.1. Model samooceny systemu zarządzania jakością w oparciu o kryteria Europejskiej, Polskiej i Regionalnej Nagrody Jakości .....      | 185        |
| 3. Przeglądy i audyty jakości jako metody oceny systemu zarządzania jakością .....                                                     | 192        |
| 4. Techniki i narzędzia oceny jakości usług turystycznych i rekreacyjnych .....                                                        | 200        |
| 4.1. Benchmarking .....                                                                                                                | 200        |
| 4.2. Ocena procesów .....                                                                                                              | 203        |
| 4.3. Badania ankietowe .....                                                                                                           | 205        |
| 4.3.1. Badania ankietowe pracowników i kadry zarządzającej .....                                                                       | 205        |
| 4.3.2. Badania ankietowe klientów .....                                                                                                | 206        |
| 4.4. Techniki i narzędzia statystyczne .....                                                                                           | 212        |
| <b>Zakończenie .....</b>                                                                                                               | <b>217</b> |
| <b>Załącznik .....</b>                                                                                                                 | <b>219</b> |
| <b>Bibliografia .....</b>                                                                                                              | <b>229</b> |
| <b>Spis rysunków .....</b>                                                                                                             | <b>242</b> |
| <b>Spis tabel .....</b>                                                                                                                | <b>243</b> |
| <b>Spis załączników .....</b>                                                                                                          | <b>243</b> |