

Spis treści

Wprowadzenie	5
Rozdział 1	
Ewolucja systemów zarządzania	7
1.1. Ewolucja metod zarządzania – do pierwszych norm ISO serii 9000	7
1.2. Normy ISO serii 9000	12
Rozdział 2	
Od norm ISO do kompleksowego zarządzania organizacją	19
2.1. Co dalej po normach ISO?	19
2.2. Wybrane systemy wspomagające zarządzanie organizacją	28
2.2.1. TQM – Zarządzanie przez jakość	28
2.2.2. System odpowiedzialności społecznej – SA 8000	41
2.2.3. System przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym	43
2.2.4. Etyka działania organizacji	48
Rozdział 3	
Charakterystyka usług turystycznych	57
3.1. Znaczenie turystyki w integracji społeczeństw	57
3.2. Specyfika usług turystycznych w kraju	59
3.3. Rola pracowników w kształtowaniu jakości usługi turystycznej	64
3.4. Udział klienta w kształtowaniu jakości usługi turystycznej	72
3.5. Kształtowanie dobrych relacji z klientem	76
3.6. Ryzyko związane z zakupem usługi	79
3.7. Analiza reklamacji klientów jako element doskonalenia zarządzania organizacją	81
3.8. Etyka działania organizacji turystycznej	86

Rozdział 4

System zarządzania w organizacji turystycznej	91
4.1. Określenie standardu jakości w turystyce	91
4.1.1. Cechy i charakterystyki jakości produktu turystycznego	91
4.1.2. Rozpoznanie potrzeb i oczekiwań klientów	97
4.2. Uproszczony model doskonalenia standardu jakości	98
4.2.1. Etap 1 – diagnoza stanu organizacji	99
4.2.2. Etap 2 – realizacja procesów	103
4.2.3. Ogólne zasady zarządzania ryzykiem	109
4.2.4. Etap 3 – analiza wyników realizacji procesów	114
4.2.5. Etap 4 – doskonalenie zarządzania	115

Rozdział 5

Wybrane praktyczne elementy zarządzania organizacją turystyczną	117
5.1. Procesowe zarządzanie organizacją	117
5.2. Diagnoza stanu – określenie „Standardu jakości”	123
5.3. Polityka i cele Biura Turystycznego	124
5.3.1. Polityka jakości	124
5.3.2. Cele jakości	129
5.4. Mapa procesów	132
5.4.1. Procesy główne	132
5.4.2. Procesy pomocnicze – wspierające	141
5.4.3. Procesy zarządzania	145

Rozdział 6

Podsumowanie – Rola i odpowiedzialność kierownictwa oraz pracowników organizacji w systemie zarządzania	163
6.1. Rola Szefa (kierownictwa) organizacji	164
6.2. Rola Pełnomocnika Jakości	165
6.3. Rola audytora wewnętrznego	167
6.4. Rola właściciela procesu	168
6.5. Rola pracowników w systemie	169

Bibliografia	173
-------------------------------	------------