

Spis treści

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 <i>Total Quality Management</i> 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. <i>Servqual</i>	145
3.4. <i>Design Thinking</i> 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 <i>savoir vivre</i> w turystyce i rekreacji	208

Bibliografia.....	221
Spis tabel	235
Spis schematów	237