

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1	
Istota usług	9
1.1. Definicje i podział usług	9
1.2. Jakość usług	16
1.3. Modele jakości usług	22
1.4. Zadowolenie, satysfakcja i lojalność klienta	28
Rozdział 2	
Operacyjne instrumenty zarządzania jakością usług	38
2.1. Podział narzędzi doskonalenia jakości	39
2.2. Burza mózgów – wprowadzenie do oceny i analizy	47
2.3. Diagram Ishikawy	50
2.4. Analiza Pareto-Lorenza	56
Rozdział 3	
Metody zarządzania jakością	63
3.1. Metoda Kano	63
3.2. Metoda QFD	71
3.3. Metoda FMEA	78
3.4. Metoda Servqual	85
3.5. Metoda CSI	94
3.6. Inne metody badania jakości usług	99
Rozdział 4	
Wybrane japońskie instrumenty doskonalące jakość usług	112
4.1. Lean w działalności usługowej	112
4.2. Marnotrawstwo (muda) w działalności usługowej	118

4.3.	5 Why w usługach	124
4.4.	Metoda 5S	126
4.5.	Green Lean (Lean and Green) w działalności usługowej	135
4.5.1.	Zielone marnotrawstwo (green waste)	136
4.5.2.	Wybrane instrumenty Green Lean (Lean and Green)	140
4.5.3.	Korzyści z wprowadzenia Green Lean (Lean and Green)	142
Rozdział 5		
Zastosowanie wybranych narzędzi i metod do poprawy jakości usług		144
5.1.	Ocena jakości usług cateringu dietetycznego	144
5.1.1.	Zastosowanie burzy mózgów oraz metody SUZUKI	145
5.1.2.	Wartościowanie jakości	150
5.2.	Instrumenty wspomagające pomiar wewnętrznego obrazu jakości usług edukacyjnych	155
5.2.1.	Wykorzystanie analizy ryzyka w systemie kontroli zarządczej	156
5.2.2.	Arkusz samooceny placówki edukacyjnej na podstawie planu ewaluacji wewnętrznej	167
5.3.	Przykład implementacji wybranych metod – usługi zdrowotne	176
Zakończenie		184
Spis tabel		185
Spis rysunków		187
Bibliografia		189