

Doskonalenie jakości usług transportowych z zastosowaniem metody servqual

Wstęp.....5

Rozdział I

Istota i funkcjonowanie rynku usług transportowych

- 1.1. Elementy rynku usług transportowych7
- 1.1.1. Popyt i czynniki go determinujące10
- 1.1.2. Podaż i czynniki ja determinujące..... 11
- 1.2. Badania i rozwój rynku usług transportowych13

Rozdział II

Rola jakości w procesie świadczenia usług

- 2.1. Ogólne pojęcie jakości15
- 2.2. Czynniki wpływające na jakość usług transportowych..... 18
- 2.3. Klasyfikacja metod pomiaru zadowolenia klienta..... 19
- 2.3.1. Istota metody SERVQUAL22
- 2.3.2. Wskaźniki pomiaru jakości usług transportowych..... 26

Rodział III

Zastosowanie metody servqual do analizy jakości świadczonych usług

- 3.1. Informacje dotyczące przedsiębiorstwa transportowego na podstawie Polskiego Busa..... 29
- 3.1.1. Historia powstania badanego podmiotu gospodarczego..... 29
- 3.1.2. Oferta transportowa Polskiego Busa..... 30

3.2. Organizacja, przebieg badania oraz wybór grupy badawczej	
.....	34
3.3. Pomiar jakości usług – prezentacja i analiza wyników	
.....	39

Podsumowanie oraz propozycje działań doskonalących jakość usług transportowych	45
Bibliografia	47
Spis rysunków.....	49
Spis tabel.....	49
Streszczenie.....	50