

Jakość w działalności przedsiębiorstwa usługowego na przykładzie Zakładu Pogrzebowego

Wstęp

Rozdział 1

Wybrane aspekty z zakresu zarządzania jakością przedsiębiorstwa

- 1.1. Definicje jakości w zarządzaniu
- 1.2. Jakość w działalności usługowej
- 1.3. Jakość narzędziem konkurencyjności
- 1.4. Elementy jakości obsługi klienta

Rozdział II

Charakterystyka działalności małych firm

- 2.1. Pojęcie i istota małego przedsiębiorstwa
- 2.2. Jakościowe i ilościowe kryteria klasyfikacji małych firm
- 2.3. Formy organizacyjne małych przedsiębiorstw
- 2.4. Znaczenie sektora MŚP w gospodarce
- 2.5. Konkurencyjność i bariery rozwoju małych przedsiębiorstw

Rozdział III

Zakład pogrzebowy Hades jako podmiot analizy

- 3.1. Forma prawna i misja przedsiębiorstwa
- 3.2. Charakterystyka działalności przedsiębiorstwa
- 3.3. Orientacja na jakość w firmie

3.4. Ocena jakości świadczonych usług

3.5. Propozycje usprawnień analizowanych procesów

Zakończenie

Bibliografia

Spis tabel

Spis rysunków

Spis wykresów