

Zarządzanie Jakością w przedsiębiorstwie usługowym

Wstęp.....4

Rozdział 1

Teoretyczne podstawy zarządzania jakością

1.1. Pojęcie i istota zarządzania jakością..... 6

1.2. Formy zarządzania jakością11

1.3. Systemy zarządzania jakością16

Rozdział 2

Charakterystyka działania przedsiębiorstwa usługowego

2.1. Pojęcie usługi i jej charakterystyka21

2.2. Marketing w przedsiębiorstwie usługowym..... 25

2.3. Charakterystyka usługi transportowej..... 31

Rozdział 3

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usługowym

3.1. Znaczenie zarządzania jakością w przedsiębiorstwie usługowym..... 36

3.2. Normy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie usługowym..... 40

3.3. Cele i skutki wprowadzenia norm zarządzania jakością w przedsiębiorstwie usługowym44

Rozdział 4

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie usług TAXI

4.1. Prezentacja badanego przedsiębiorstwa49

4.2. Prezentacja norm zarządzania jakością w przedsiębiorstwie53

4.3. Znaczenie wprowadzenia norm zarządzania jakością dla funkcjonowania przedsiębiorstwa..... 60

Zakończenie	64
Bibliografia.....	66
Spis rysunków.....	69
Spis tabel.....	70