

[opis]

Monografia jest wynikiem doświadczeń autorek w obszarze wykorzystania wybranych instrumentów doskonalenia jakości usług w praktyce gospodarczej. Stanowi odpowiedź na potrzebę pojawienia się na rynku publikacji skierowanej do organizacji usługowych, w tym przedsiębiorstw, które próbują poprawić swoją konkurencyjność na rynku. Ważnym argumentem skłaniającym autorki do napisania niniejszej książki była chęć wsparcia organizacji usługowych w sytuacji wychodzenia z kryzysu związanego z pandemią SARS-CoV-2, która wyraźnie spowolniła rozwój gospodarczy na świecie.

Książka stanowi również materiał dla studentów i doktorantów oraz pracowników naukowo-dydaktycznych do wykorzystania w procesie dydaktycznym oraz w szkoleniach. W monografii zaprezentowano podstawy teoretyczne poparte praktycznymi przykładami, pokazującymi, jak doskonalić organizację, zwracając uwagę na kwestie związane z ochroną środowiska. Ponadto ukazuje, jak doskonalić organizację w zgodzie ze środowiskiem naturalnym. Wybrane instrumenty doskonalenia jakości usług mogą pomóc w zwiększeniu konkurencyjności przedsiębiorstw, mogą wskazać, jakie obszary organizacji wymagają poprawy i co zrobić, aby rozwiązać konkretny problem.

[autor]

Ewa Malinowska

dr inż., adiunkt na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, pracownik Zakładu Zarządzania Jakością i Środowiskiem, w Katedrze Ekonomiki Przedsiębiorstw, specjalizuje się w problematyce zarządzania jakością i bezpieczeństwa produktu żywnościowego, w tym kosztów jakości, szczególnie w obszarze żywienia zbiorowego. Jest autorką wielu publikacji, książek i artykułów poświęconych temu zagadnieniu. Ma bogate doświadczenie praktyczne jako konsultant w zakresie wdrażania systemów bezpieczeństwa żywności w placówkach żywienia zbiorowego.

Małgorzata Szymańska-Bralkowska

dr, adiunkt na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, pracownik Zakładu Zarządzania Jakością i Środowiskiem, w Katedrze Ekonomiki Przedsiębiorstw.

[rec]

dr hab. inż. Aleksandry Wilczyńskiej, profesor Uniwersytetu Morskiego w Gdyni:

Monografia jest zwięzłym kompendium wiedzy na temat metod i narzędzi doskonalenia jakości, z podkreśleniem ich znaczenia w zapewnieniu i doskonaleniu jakości usług. Autorki w sposób syntetyczny, a zarazem wyczerpujący, przedstawiły główne kwestie związane z tematem opracowania, w wyraźny sposób podkreślając najważniejsze zagadnienia składające się na omawianą problematykę, tj. doskonalenie jakości usług. Szczególnie wartościową częścią tego opracowania jest ostatni rozdział, przedstawiający praktyczne wykorzystanie wybranych narzędzi do doskonalenia jakości usług edukacyjnych i zdrowotnych.

Monografia ta, dzięki takiej jej organizacji wewnętrznej, posiada dodatkowy walor: oprócz swojego podstawowego zastosowania, jako skrypt dla studentów kierunku zarządzanie czy kierunków pokrewnych, może być wykorzystana jako przewodnik dla osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach usługowych, które w swojej działalności spotykają się z przedmiotowym zagadnieniem.

[spis]

Wstęp

Rozdział 1. Istota usług

- 1.1. Definicje i podział usług
- 1.2. Jakość usług
- 1.3. Modele jakości usług
- 1.4. Zadowolenie, satysfakcja i lojalność klienta

Rozdział 2. Operacyjne instrumenty zarządzania jakością usług

- 2.1. Podział narzędzi doskonalenia jakości
- 2.2. Burza mózgów – wprowadzenie do oceny i analizy
- 2.3. Diagram Ishikawy
- 2.4. Analiza Pareto-Lorenza

Rozdział 3. Metody zarządzania jakością

- 3.1. Metoda Kano
- 3.2. Metoda QFD
- 3.3. Metoda FMEA
- 3.4. Metoda Servqual
- 3.5. Metoda CSI
- 3.6. Inne metody badania jakości usług

Rozdział 4. Wybrane japońskie instrumenty doskonalące jakość usług

- 4.1. Lean w działalności usługowej
- 4.2. Marnotrawstwo (muda) w działalności usługowej
- 4.3. 5 Why w usługach
- 4.4. Metoda 5S
- 4.5. Green Lean (Lean and Green) w działalności usługowej
 - 4.5.1. Zielone marnotrawstwo (green waste)
 - 4.5.2. Wybrane instrumenty Green Lean (Lean and Green)
 - 4.5.3. Korzyści z wprowadzenia Green Lean (Lean and Green)

Rozdział 5. Zastosowanie wybranych narzędzi i metod do poprawy jakości usług

- 5.1. Ocena jakości usług cateringu dietetycznego
 - 5.1.1. Zastosowanie burzy mózgów oraz metody SUZUKI
 - 5.1.2. Wartościowanie jakości
- 5.2. Instrumenty wspomagające pomiar wewnętrznego obrazu jakości usług edukacyjnych
 - 5.2.1. Wykorzystanie analizy ryzyka w systemie kontroli zarządczej
 - 5.2.2. Arkusz samooceny placówki edukacyjnej na podstawie planu ewaluacji wewnętrznej
- 5.3. Przykład implementacji wybranych metod – usługi zdrowotne

Zakończenie

Spis tabel

Spis rysunków

Bibliografia