

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
1. Pojęcie jakości i jakość przewozów	11
1.1. Istota jakości.....	11
1.2. Jakość przewozów	22
2. Cechy jakości usług przewozowych	33
3. Jakość postrzegana przez pasażera.....	45
3.1. Preferencje pasażerów w zakresie jakości usług przewozowych w różnych miastach	48
3.2. Satysfakcja pasażerów z jakości realizowanych usług przewozowych w różnych miastach	55
3.3. Luka jakościowa w zakresie usług przewozowych w różnych miastach	61
3.4. Preferencje mieszkańców różnych miast Polski w zakresie punktualności kursowania pojazdów	65
4. Kontrola jakości przewozów i wymagania stawiane wobec przewoźników	77
4.1. Tworzenie wzorców jakości	77
4.2. Metody kontroli jakości przewozów	79
4.2.1. Kontrola jakości przez identyfikację pojedynczych nieprawidłowości	80
4.2.1.1. Kontrola jakości usług w Bydgoszczy	82
4.2.1.2. Kontrola jakości usług w Radomiu	84
4.2.1.3. Kontrola jakości usług na terenie KZK GOP Katowice	85
4.2.2. Kontrola jakości za pomocą prostych ocen statystycznych.....	91
4.2.2.1. Kontrola jakości usług w Poznaniu.....	91
4.2.2.2. Kontrola jakości usług w Łodzi	94
4.2.2.3. Kontrola jakości usług we Wrocławiu	97
4.2.2.4. Kontrola jakości usług w Krakowie od 2006 roku	99
4.3. Kontrola jakości za pomocą złożonych ocen statystycznych	102
4.3.1. Kontrola jakości usług w Warszawie	102
4.3.2. Kontrola jakości usług w Krakowie w latach 1997–2005.....	111
5. Jakość wewnętrzna przewoźników (ISO)	129
5.1. Zasady zarządzania jakością wg ISO 9000:2001	131
5.1.1. Orientacja na klienta.....	132
5.1.2. Przywództwo	134
5.1.3. Zaangażowanie ludzi	135
5.1.4. Podejście procesowe.....	136
5.1.5. Systemowe podejście do zarządzania.....	137
5.1.6. Ciągłe doskonalenie.....	139

5.1.7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów.....	140
5.1.8. Związki z dostawcami oparte na wzajemnej korzyści.....	141
5.2. Działania poprawiające jakość wewnętrzną organizatorów przewo- zów i przewoźników.....	142
5.2.1. Analiza porównawcza polityki jakości przewoźników	145
5.2.2. System jakości w przedsiębiorstwie komunikacyjnym na przy- kładzie MPK Gniezno.....	153
6. Przykłady działań europejskich.....	171
6.1. Europejskie techniki doskonalenia jakości w miejskim transporcie zbiorowym.....	171
6.2. Wybrane przykłady doskonalenia jakości.....	180
6.2.1. Model kopenhaski	180
6.2.2. Model genewski.....	182
6.2.3. Model paryski.....	183
6.2.4. Model norweski	187
7. Charakterystyka normy „Jakość usług w publicznym transporcie pasażer- skim”	191
7.1. Ważniejsze definicje.....	192
7.2. Kryteria jakości usług PTP	195
7.3. Wymagania dotyczące jakości usług PTP.....	199
7.4. Metody pomiaru jakości usług	202
7.5. Sugerowane w normie inne narzędzia zarządzania jakością.....	212
7.5.1. Ocena jakości wg wzorców EFQM.....	213
7.5.2. Poprawa jakości poprzez stosowanie benchmarkingu.....	217
7.5.3. Partnerstwo dla jakości.....	222
7.5.4. Gwarancja usług – karta praw pasażera.....	223
Literatura.....	226