

SPIS TREŚCI

Wykaz używanych skrótów i symboli	5
Wstęp	7
1. TEORETYCZNE ASPEKTY JAKOŚCI	13
1.1. Pojęcie i istota jakości	13
1.2. Jakość usług	27
1.3. Zarządzanie jakością	37
1.4. Znormalizowane systemy zarządzania jakością	40
1.5. Problematyka jakości usług w szkolnictwie wyższym	46
1.6. Charakterystyka wybranych metod badania jakości usług	51
2. PRAKTYKI MORSKIE NA STATKACH UNIwersYTETU MORSKIEGO W GDYNI JAKO ELEMENT USŁUGI KSZTAŁCENIA	64
2.1. Praktyki morskie w modelu kształcenia studentów	64
2.2. Charakterystyka praktyk morskich i statków UMG	68
2.3. Zasady i treści praktyk morskich realizowanych na statkach „Dar Młodzieży” i „Horyzont II”	81
2.4. Organizacja praktyk morskich	87
2.5. Identyfikacja czynników warunkujących organizację praktyk morskich	92
2.6. Działania Uczelni na rzecz kształtowania jakości praktyk morskich	115
2.7. Przesłanki do metodyki podjętych badań i ich organizacja	120
3. OCENA JAKOŚCI PRAKTYK MORSKICH REALIZOWANYCH NA UNIwersYTECIE MORSKIM W GDYNI	129
3.1. Metodyka badań zastosowana w pracy	129
3.2. Charakterystyka grupy badawczej	138
3.3. Statystyki opisowe	141
3.4. Porównanie wag wymiarów jakości	155
3.5. Zastosowanie metody Servqual do oceny i analizy jakości praktyk morskich	161
4. PERSPEKTYWY I KIERUNKI DOSKONAŁENIA JAKOŚCI PRAKTYK MORSKICH NA PODSTAWIE WYNIKÓW PRZEPROWADZONYCH BADAŃ	173
4.1. Analiza SWOT praktyk morskich	173
4.2. Doskonalenie jakości usług szkoleniowych	176
4.3. Graficzny model czynników wpływających na doskonalenie jakości praktyk morskich na UMG	184

WNIOSKI	188
PODSUMOWANIE.....	190
ZAŁĄCZNIKI.....	192
SPIS TABEL	202
SPIS RYSUNKÓW	203
SPIS ZAŁĄCZNIKÓW.....	205
BIBLIOGRAFIA.....	206
STRESZCZENIE PRACY W JĘZYKU POLSKIM	215
STRESZCZENIE PRACY W JĘZYKU ANGIELSKIM	216