

Spis treści

Wstęp	5
1. Wprowadzenie do problematyki jakości usług	9
1.1. Definiowanie jakości	9
1.2. Definiowanie usługi	16
1.3. Model SERVQUAL jako najpopularniejsza metoda pomiaru jakości usług.	24
2. Wprowadzenie do problematyki bhp	31
2.1. Służba bhp i jej zadania	31
2.2. Definiowanie i klasyfikacja szkoleń bhp	37
2.3. Analiza rynku usług szkoleniowych bhp	43
3. Ocena jakości usług szkoleniowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy w świetle wyników badań własnych	45
3.1. Metodyka badania empirycznego	45
3.2. Prezentacja próby badawczej	48
3.3. Prezentacja i analiza badania empirycznego	51
4. Identyfikacja kierunków doskonalenia usług szkoleniowych w zakresie bhp	91
4.1. Skale ważności realizacji jako narzędzie wspomagające doskonalenie jakości usług szkoleniowych w zakresie bhp	91
4.2. Kierunki doskonalenia usług szkoleniowych w zakresie bhp	94
Podsumowanie	99
Bibliografia	103
Spis rysunków	109
Spis tabel	111
Załącznik	113