

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 DOSKONALENIA 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