

## SPIS TREŚCI

Wstęp .....	5
<b>ROZDZIAŁ 1. Jakość usług .....</b>	<b>7</b>
1.1. Wprowadzenie do jakości .....	7
1.2. Usługa w kontekście jakości .....	11
1.3. Satysfakcja klienta .....	18
<b>ROZDZIAŁ 2. Bezpieczeństwo usług transportu pasażerskiego .....</b>	<b>25</b>
2.1. Znaczenie pojęcia bezpieczeństwa podróżujących transportem .....	25
2.2. Bezpieczeństwo pasażerów transportu morskiego .....	27
2.3. Bezpieczeństwo pasażerów transportu lotniczego .....	36
<b>ROZDZIAŁ 3. Usługa pasażerskiego transportu lotniczego .....</b>	<b>45</b>
3.1. Istota świadczenia handlowej usługi lotniczej w ujęciu marketingowym .....	45
3.2. Obsługa pasażera w ramach świadczenia handlowej usługi lotniczej .....	52
3.3. Kryzysy w branży lotniczej a świadczenie handlowej usługi lotniczej .....	59
<b>ROZDZIAŁ 4. Usługa pasażerskiego transportu morskiego .....</b>	<b>67</b>
4.1. Uwarunkowania prawne żeglugi pasażerskiej w transporcie morskim .....	67
4.2. Determinanty popytu na usługi żeglugi pasażerskiej w transporcie morskim ...	69
4.3. Armatorzy i przewoźnicy oraz ich statki w żegludze pasażerskiej na rynku polskim .....	70
4.4. Obsługa pasażerskiego transportu morskiego w portach polskich .....	74
<b>ROZDZIAŁ 5. Prezentacja i analiza wyników badania .....</b>	<b>79</b>
5.1. Opis postępowania badawczego .....	79
5.2. Sylwetka respondenta .....	80
5.3. Prezentacja wybranych wyników badania .....	82
5.4. Identyfikacja statystycznych związków pomiędzy badanymi zjawiskami .....	98
Podsumowanie .....	103
Bibliografia .....	105
Załącznik 1 .....	115