

# Wstęp

Zarówno przed wystąpieniem pandemii SARS-CoV-2, jak i obecnie, sektor usług pełni istotną rolę w funkcjonowaniu i rozwoju gospodarki każdego państwa. Na rynku usług spotykają się dwie strony: usługobiorca oraz usługodawca. Ten pierwszy staje się coraz bardziej świadomym konsumentem. Jego celem jest nabycie takich usług, które będą spełniały jego coraz wyższe i nowsze oczekiwania. Z drugiej strony znajduje się usługodawca, który musi wziąć pod uwagę wymagania klienta, ale nie tylko te, które sygnalizowane są obecnie, w danej chwili. Musi się on wykazać umiejętnością wizjonerstwa, dzięki czemu będzie umiał przewidzieć, czego klient może chcieć oczekiwać w przyszłości. W tym celu usługodawca może posłużyć się pewnymi instrumentami, które pomogą mu w doskonaleniu swoich działań i spełnieniu wymagań klienta.

Monografia obejmuje zagadnienia związane z instrumentami doskonalenia jakości, koncentrując się na sektorze usług. Składa się z pięciu rozdziałów, które przedstawiają według reguły „od ogółu do szczegółu” zagadnienie doskonalenia jakości usług. Jest wynikiem wieloletnich doświadczeń autorek, wynikających z ich zainteresowań naukowych oraz dydaktycznych.

W **rozdziale pierwszym** poruszona jest tematyka istoty usług z podkreśleniem roli tego sektora w gospodarce oraz uwarunkowań związanych z pandemią SARS-CoV-2, która spowolniła i zahamowała rozwój usług w gospodarce światowej. **Rozdział drugi** opisuje operacyjne instrumenty zarządzania jakością, natomiast w **rozdziale trzecim** przedstawione są metody jako kolejna istotna grupa instrumentarium zarządzania jakością w sektorze usług. Autorki ukazały, w jaki sposób wybrane instrumenty można zastosować do działań doskonalących jakość usług, pokazując zastosowanie wybranych rozwiązań i dostosowując je do specyfiki tego sektora.

W **rozdziale czwartym** autorki skupiają się na japońskich technikach doskonalenia jakości oraz ich zastosowaniu w zarządzaniu środowiskowym w przedsiębiorstwie, opisując podejście Lean and Green (Green Lean). Japońskie techniki doskonalenia jakości stanowią jeden z najciekawszych obszarów zarządzania jakością wspomagających doskonalenia w organizacjach usługowych. Prostota zastosowania oraz możliwość doskonalenia każdego aspektu działalności przedsiębiorstwa świadczą o atrakcyjności rozwiązań japońskich. Mogą być one skutecznie wdrażane w każdej działalności gospodarczej, zarówno produkcyjnej, jak i usługowej oraz w życiu prywatnym. Szczegółowo omówiono w tej części monografii marnotrawstwo (muda) z przykładami oraz propozycjami działań usprawniających w usługach.

Ważnym elementem monografii jest praktyczny aspekt pokazujący, jak wykorzystać omawiane instrumentarium w działalności w sektorze usług i wspomóc przedsiębiorstwa w doskonaleniu jakości usług, nie zapominając przy tym o ochronie środowiska naturalnego, co zostało przybliżone w **rozdziale piątym**. Omówione w książce koncepcje, metody i narzędzia stanowią podstawę teoretyczną do wykorzystania w praktyce gospodarczej, wspomagając przedsiębiorstwa w działaniach doskonalących, zwłaszcza w okresie wychodzenia z kryzysu po pandemii i w prowadzeniu działalności gospodarczej w zgodzie ze środowiskiem naturalnym.

Książka jest odpowiedzią na potrzebę ukazania praktycznych sposobów doskonalenia usług, wykorzystując wiedzę z zakresu zarządzania jakością, zarządzania środowiskowego w organizacji. Autorki starały się w przejrzysty i zrozumiały sposób zaprezentować szerokie instrumentarium, jakie można zastosować w doskonaleniu jakości usług.

*Ewa Malinowska  
Małgorzata Szymańska-Brałkowska*