

Łukasz Szal

Streszczenie

Kształtowanie zintegrowanego zarządzania jakością szlaków turystycznych jako sieciowych produktów turystycznych

Problem badań stanowi kształtowanie sieci współpracy pomiędzy obiektami na szlakach turystycznych w zarządzaniu jakością. Cel pracy w aspekcie poznawczym obejmuje dostarczenie nowej wiedzy na temat zróżnicowania szlaków turystycznych, szczególnie w zakresie sposobów zarządzania szlakiem oraz oceny jakości w usługach turystycznych na szlaku.

Praca w aspekcie metodycznym skupiona jest na wypracowaniu metodyki zarządzania jakością sieciowego produktu turystycznego oraz skonstruowaniu katalogu kryteriów oceny jakości na szlaku turystycznym, który będzie narzędziem ewaluacyjnym dla podmiotów zarządzających obiektami na szlaku, zwracając uwagę na istniejące słabe i mocne strony w kontekście zarządzania jakością oraz wspierając proces udoskonalający zarządzanie jakością.

W aspekcie teoretycznym celem pracy jest dostarczenie informacji na temat tworzenia modelu zintegrowanego zarządzania jakością na szlakach turystycznych jako sieciowych produktach turystycznych. Przeprowadzone badania kwestionariuszowe wywodzą się z metody Servqual, skoncentrowane są na studium przypadku, jakim jest Szlak Piastowski. Ukazano także sposób zarządzania szlakami, kierując się przykładami z innych państw europejskich, takich jak Hiszpania oraz Niemcy.

Aspekt praktyczny pracy skupiony jest na stworzeniu rekomendacji dla wdrożenia systemu zintegrowanego zarządzania jakością szlaków turystycznych dla podmiotów zarządzających szlakami turystycznymi.

W efekcie uzyskano wiedzę na temat: 1) rekomendacji dla wdrożenia systemu zintegrowanego zarządzania jakością na szlakach turystycznych, 2) przeprowadzania oceny jakościowej szlaku turystycznego w opinii turystów oraz podmiotów zarządzających, 3) narzędzi w zarządzaniu w postaci katalogu kryteriów oceny jakości usług na szlaku turystycznym.

Słowa kluczowe: zintegrowane zarządzanie jakością, ocena jakościowa, szlak turystyczny, produkt turystyczne, usługi turystyczne