

بررسی کیفیت خدمات

برپایه مدل سروکوال

www.ketab.ir

نویسنده: مرتضی هانی

سیرشناسه	: هانی، مرتضی، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: بررسی کیفیت خدمات بر پایه مدل سروکوال / نویسنده مرتضی هانی.
مشخصات نشر	: تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۱۹۷ص:.. جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۶۳-۱۴۷-۱۵۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست	: فبها
نویسی	
یادداشت	: کتابنامه:ص.۱۳۹-۱۴۱.
موضوع	: خدمات مشتری
موضوع	: Customer services
موضوع	: خدمات -- کنترل کیفی -- الگوهای ریاضی
عوضه	: Service industries -- Quality control -- Mathematical models
ردیفی کنگره	: ۱۳۹۷ HF۵/۵۴۱۵/۴۲۶ه
هـ بندی دیویی	: ۸۱۳/۶۵۸
شماره	: ۵۱۶۱۹۶۲
کتابشناسی ملی	

عنوان: بررسی کیفیت خدمات بر پایه مدل سرو کوال

نویسنده: مرتضی هانی

نوبت چاپ: اول بهار ۱۳۹۷

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

شماره شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۴۶۳-۱۴۷-۱

انتشارات شاپرک سرخ: تهران،

میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان آزادی، کوچه شهید بهشتی،

پلاک ۲۴ واحد ۱

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰

۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

www.shaparac.com

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر به نویسنده تعلق داشته و هرگونه

تکثیر و کپی برداری غیرقانونی بوده و پیگرد قانونی خواهد داشت.

فهرست

صفحه

عنوان

۹	پیشگفتار
۱۲	فصل اول
۱۲	کیفیت
۱۳	مقدمه :
۱۴	کیفیت
۱۴	مفهوم کیفیت
۲۱	نگرش های کیفیت
۲۳	ابعاد کیفیت
۲۵	نیازهای مشتریان و تعیین نیازها به ویژگی های قابل بررسی و سنجش
۲۷	فلسفه دمینگ
۳۰	تاریخچه کیفیت
۳۵	فصل دوم
۳۵	خدمات
۳۶	خدمات
۳۶	تعاریف خدمت
۳۸	کیفیت خدمات :
۴۰	ابعاد کیفیت در حوزه خدمات :
۴۱	اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی
۴۳	مقایسه جوامع
۴۵	زیربخش های خدمات
۴۹	ویژگی های خدمات و وجوه تمایز آنها از کالاها
۵۹	طبقه بندی خدمات

۶۴	عناصر هشت گانه آمیخته بازاریابی خدمات
۷۱	فصل سوم
۷۱	کیفیت خدمات
۷۲	کیفیت خدمات
۷۲	اهمیت کیفیت خدمات و ضرورت توجه به آن
۷۷	مفهوم و تعریف کیفیت خدمات
۸۱	تعریف مشتری
۸۷	مفهوم ادراک
۸۸	فرایندهای ادراک
۹۳	درک گزینشی
۹۴	درک اجتماعی
۹۵	درک فرا آگاهی
۹۶	رابطه ادراک و احساس
۹۷	دستگاه های گیرنده ادراک
۱۰۰	کیفیت ادراک
۱۰۳	ادراکات مشتری
۱۰۸	مفهوم انتظار
۱۱۰	انتظارات مشتری
۱۱۵	عوامل موثر بر انتظارات مشتری
۱۱۶	انتظارات مشتری، پدیده ای چند سطحی و پویا
۱۲۳	کیفیت خدمات و رضایت مشتری
۱۲۵	کیفیت خدمات و وفاداری مشتری
۱۲۸	فصل چهارم
۱۲۸	مدل های سنجش کیفیت خدمات
۱۲۹	مدل های سنجش کیفیت خدمات

۱۲۹	 مقدمه
۱۳۴	 مدل گرونروز
۱۳۷	 مدل لهتینن و لهتینن
۱۳۸	 مدل پاراسورامان
۱۴۳	 مدل جانستون
۱۴۶	 مدل سلسله مراتبی کیفیت خدمات
۱۴۸	 مدل تحلیل شکاف های پنج گانه کیفیت
۱۵۸	 مدل تحلیل شکاف های هفت گانه کیفیت
۱۶۱	 مدل بهبود کیفیت خدمت سازمانی
۱۶۳	 مدل رفتار کیفیت خدمات
۱۶۴	 مدل کیفیت خدمات جامع
۱۶۹	 فصل پنجم
۱۶۹	 مدل سروکوال
۱۷۰	 مدل سروکوال
۱۷۰	 تاریخچه سروکوال
۱۷۶	 شرح روش سروکوال و کاربردها در نقاط قوت و ضعف
۱۸۳	 نتایج برخی پژوهشهای انجام شده با استفاده از مدل سروکوال
۱۸۴	 سنجش کیفیت خدمات مراکز فناوری اطلاعات (۱۳)
۱۸۵	 ارزیابی کیفیت خدمات پلیس:
۱۸۶	 ارزیابی کیفیت خدمات زنجیره های عرضه:
۱۸۶	 سنجش کیفیت خدمات در بخش بهداشت
۱۸۸	 برخی نکات تحلیلی در استفاده از مدل سروکوال
۱۹۰	 نتیجه گیری:
۱۹۱	 منابع فارسی
۱۹۳	 منابع انگلیسی

پیشگفتار:

امروزه افراد در محیطی زندگی می کنند که بطور روزافزون به سوی اقتصاد مبتنی بر خدمات پیش می رود. دیگر خدمات بخش کوچکی از اقتصاد به شمار نمی رود بلکه به عنوان قلب ارزش آفرینی در اقتصاد مطرح است.

بخش خدمات بیشترین سهم را در اقتصاد کشورها به خود اختصاص داده است. بطوری که بانک جهانی سهم بخش خدمات در اقتصاد جهان تولید ناخالص ملی برای سال ۱۹۹۸ را ۶۴/۴ درصد و برای ایران ۲۸/۲ درصد اعلام کرده و با توسعه روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات هر روز سهم آن بیشتر نیز می شود. همچنین سهم خدمات در اشتغال کشور ایالات متحده که در سال ۱۹۴۵ میلادی حدود ۲۰ درصد بود در سال ۲۰۰۲ به بیش از ۷۰ درصد رسیده است. فزونی عرضه خدمات به تقاضا و افزایش رو به رشد رقابت در بازارهای داخلی و خارجی سازمان های بین المللی را وادار کرده است که ضمن پاسخگویی به انتظارات مشتریان، همواره بر راستای ارتقاء کیفیت خدمات خود نیز کوشا باشند.

تسخیر بخش معظم اقتصاد به وسیله خدمات با حجم بالای فعالیت و چرخش مالی این بخش و تنوع شرکتهای خدماتی از سلامت و بهداشت گرفته تا فناوری اطلاعات و از آموزش گرفته تا بسیاری رشته های دیگر، مدیران را بر آن می دارد تا نسبت به کیفیت خدمات ارائه

شده حساس بوده و در مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمان توجه جدی
به ارزیابی کیفیت خدمات داشته باشند.

www.ketab.ir