

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت کیفیت خدمات

(تعاریف و مدل‌ها)

تالیف و تدوین:

A-PDF

سعید پرده‌شناس - هادی رحمدل

Watermark



انتشارات مینوفر

Minufar Publications

مشهد مقدس - ۱۳۹۴

سرشناسه	: پرده شناس، سعید، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت خدمات/ تالیف و تدوین سعید پرده شناس، هادی رحمدل.
مشخصات نشر	: مشهد: مینوفر، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۴ ص.: مصور، جدول: ۱۴/۵/۲۱×۵/۵ سم.
فروست	: علوم انسانی: ۵۰۳.
شابک	: ۱۳۰۰۰۰ ریال: 978-600-95795-0-1
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۹۸.
موضوع	: خدمات مشتری -- کنترل کیفی
موضوع	: خدمات مشتری -- مدیریت
شناسه افزوده	: رحمدل، هادی، ۱۳۵۲ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ م۴/۵/۵ HF۵۲۱۵
رده بندی دیویی	: ۴۵۹/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۹۳۸۰۵۵



A-PDF

مدیریت کیفیت خدمات

(تجاریف و مدل ها)

تالیف و گردآوری: سعید پرده شناس و هادی رحمدل

ناشر: مینوفر

نوبت و سال چاپ: اول، ۱۳۹۴

قطع: وزیری - شمارگان: ۱۰۰۰ جلد - قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

شابک: ۱-۰-۹۵۷۹۵-۶۰۰-۹۷۸

انتشارات مینوفر: مشهد، ۰۹۳۵۲۱۶۲۷۵۵ و ۰۵۱-۳۸۳۲۳۰۵۳

سایت: www.minufar.ir - ایمیل: minufar@yahoo.com

پیش‌گفتار

در دنیای امروزی، بشر به اهمیت کیفیت ارائه خدمات و تولیدات پی برده و کیفیت را جزء مهمی از عوامل کسب موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها در گردونه رقابت با سایر سازمان‌ها می‌داند. در دنیایی که سازمان‌ها و نهادهای مختلف در حال رقابت برای دست‌یابی به بالاترین درجه رضایت مشتریان خود بوده اهمیت واژه کیفیت بیش از پیش مطرح می‌شود.

با توجه به تفاوت‌هایی که در ماهیت خدمات با تولیدات و محصولات است تدوین استاندارد خاصی در نحوه ارائه خدمات نیز کار سختی می‌باشد و این امر باعث می‌شود که در ارائه خدمت، چارچوب خاصی مشخص نشده و سلیقه ای برخورد شود. بازخوری که از مشتری نیز دریافت می‌گردد به سبب ناملموس بودن خدمت، با بازخور دریافتی از مشتری در سازمان‌های تولیدی متفاوت خواهد بود.

سازمان‌های مشتری محور بر اساس بازخور دریافتی و نظرات مشتریان، سعی در ارائه خدمات مطلوب‌تر داشته، حتی با تغییرات ممکن در نحوه ارائه خدمت، تلاش کرده تا موجبات رضایتمندی مشتریان را فراهم آورد.

در کتابی که پیش رو دارید با واژه‌هایی از قبیل رضایت مشتری، مشتری‌مداری، کیفیت، خدمات باکیفیت و ... و مدل‌های مختلف کیفیت ارائه خدمات آشنا می‌شوید. این کتاب مطمئناً با نواقص و نارسایی‌هایی همراه خواهد بود که خوانندگان بر ما می‌بخشند و امیدوار خواهیم بود که این نواقص و نقاط ضعف را در چاپ‌های آتی برطرف نمائیم.

فصل اول : تعاریف و مفاهیم کیفیت و رضایت مشتری

۳.....	نگاهی ژرف به مفهوم کیفیت
۳.....	تعاریف کیفیت
۹.....	رضایت مشتری

فصل دوم : تعاریف خدمات و ویژگیهای آن

۱۵.....	تعاریف خدمات
۱۸.....	ویژگیهای خدمات
۲۳.....	روش تحویل خدمات

فصل سوم : استعاره ها و اهمیت خدمات

۲۷.....	خدمت به مثابه تئاتر
۲۸.....	خدمت به عنوان یک سیستم
۲۸.....	طبقه بندی خدمات
۳۰.....	اهمیت خدمات در اقتصاد کنونی

فصل چهارم : اهمیت، مفاهیم و مدل‌های کیفیت خدمات

۳۵.....	مفهوم کیفیت خدمات
۳۶.....	مدل گرونروز
۳۶.....	مدل پاراسورامان
۳۸.....	مدل جانستون
۴۰.....	مدل لهتینن و لهتینن
۴۲.....	کیفیت خدمات و رضایت مشتری

۴۵.....اهمیت کیفیت خدمات

فصل پنجم : سنجش کیفیت خدمات و ابعاد مدیریت کیفیت جامع

۵۱.....سنجش کیفیت خدمات

۵۴.....رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات

۵۶.....خدمات بخش عمومی

۵۷.....کیفیت خدمات بخش عمومی

۵۸.....ابعاد مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی

۵۹.....اندازه گیری کیفیت خدمات در بخش عمومی

فصل ششم : مدل‌های سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی

۶۵.....مدل‌های سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی

۶۵.....مدل کیفیت خدمت SERVQUAL

۷۱.....مدل تعالی سازمانی EFQM

۷۸.....سنجش کیفیت خدمت در بخش عمومی مدل CAF

۸۱.....مدل امتیازات متوازن BSC

فصل هفتم : تاریخچه و معیارهای جوایز کیفیت

۸۷.....جوایز ملی کیفیت

۸۷.....تاریخچه جوایز ملی کیفیت

۸۸.....معیارهای جوایز کیفیت

۹۰.....جایزه دمنینگ

۹۱.....جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج

۹۲.....جایزه کیفیت اروپا

جایزه ملی کیفیت ایران ۹۳

سطوح سرآمدی جایزه ملی کیفیت ایران ۹۴

منابع و ماخذ

منابع فارسی ۹۷



A-PDF

Watermark

www.ketab.ir