

مدیریت کیفیت در بخش خدمات

با بهره‌گیری از شاخص قابلیت فرآیند

مؤلفان:

دکتر طاهر طاهری

فارغ التحصل کارشناسی ارشد MBA دانشگاه سمنان

محمد عبدالشاه

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان

محمدعلی بهشتی‌نیا

عضو هیات علمی دانشگاه سمنان



سرناسه	: طالبان طاهري، حامد، ۱۳۶۶-
عنوان و نام پديدآور	: مديريت كيفيت در بخش خدمات با بهره گيري از شاخص قابليت فرآيند/مولفان حامد طالبان طاهري، محمد، عبدالشاه، محمدعلي بهشتي نيا.
مشخصات نشر	: تهران: نشر بيد، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهري	: ۱۰۸ ص.
شابک	: ۹۷۸ - ۶۲۲ - ۶۵۹۲ - ۴۱ - ۳
وضعيت فهرست‌نويسي	: فبيا
موضوع	: بانک ملی ايران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Bank Melli Iran -- Case studies
موضوع	: بانک و بانکداری -- ايران -- خدمات مشتری -- نمونه پژوهی
موضوع	: Banks and Banking -- Customer services -- Iran -- Case studies
موضوع	: مشتریان بانک -- ايران -- نمونه پژوهی
موضوع	: Bank customers -- Iran -- Case studies
شناخت افزوده	: بهشتي نيا، محمدعلي، ۱۳۵۹ -
شناسه افزوده	: عبدالشاه، محمد، ۱۳۵۷ -
رده بندي کتب	: HG۱۶۲۳/۹۲۵:۱۳۹۸
رده بندي ديگري	: ۳۳۲/۶۳۳۰:۱۵
شماره کتابشناسي ملي	: ۵۶۳۲۰۱۹



انتشارات بيد

تهران، ميدان انقلاب، خيابان کارگر جنوبي، کوچه مهدي زاده،

شماره ۲۷، واحد ۱۲

تلفن: ۰۹۰۲۴۸۶۸۹۵۶ - ۶۶۴۷۹۶۱۵ - ۶۶۴۳۵۶۳۷

مديريت كيفيت در بخش خدمات

با بهره گيري از شاخص قابليت فرآيند

مؤلفان: حامد طالبان طاهري - محمد عبدالشاه -

محمدعلي بهشتي نيا

• چاپ اول: ۱۳۹۷ • شمارگان: ۲۰۰ نسخه • ناشر: بيد

شابک: ۹۷۸ - ۶۲۲ - ۶۵۹۲ - ۴۱ - ۳

قيمت: ۱۸,۰۰۰ تومان

تمامي حقوق اين اثر محفوظ است.

فهرست مطالب

۹	فصل اول: کلیات
۹	۱-۱ مقدمه
۱۰	۲-۱ نگاهی به مفهوم کیفیت خدمات
۱۲	۳-۱ اهمیت کیفیت خدمات
۱۳	۴-۱ تعریف نظری اصطلاحات
۱۳	۱-۴-۱ مدیریت کیفیت
۱۳	۲-۴-۱ خدمات
۱۳	۳-۴-۱ شاخص قابلیت فرایند
۱۵	فصل دوم: تعاریف، مفاهیم و پیشینه کیفیت خدمات
۱۵	۱-۲ مقدمه
۱۵	۲-۲ کیفیت
۱۷	۳-۲ مدیریت کیفیت
۱۹	۴-۲ خدمات
۲۰	۱-۴-۲ کیفیت خدمات
۲۲	۱-۱-۴-۲ کیفیت خدمات در بخش عمومی و دولتی
۲۲	۲-۱-۴-۲ دشواری تعریف کیفیت خدمات
۲۳	۲-۴-۲ پنج بعد کیفیت خدمات از دیدگاه پاراسومان
۲۴	۳-۴-۲ درصد مقالات کار شده در بخش‌های مختلف خدمات در ایران
۲۵	۵-۲ پیشینه پژوهش‌ها
۲۵	۱-۵-۲ پیشینه تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده (داخل کشور) در حوزه‌ی کیفیت بانک
۲۷	۲-۵-۲ پیشینه تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده (خارجی) در حوزه‌ی کیفیت بانک

۳۱	۶-۲ شاخص‌های قابلیت فرایند
۳۵	۱-۶-۲ روش‌های محاسبه‌ی شاخص قابلیت فرایند
۳۷	۲-۶-۲ C_p خانواده‌ی
۳۹	۳-۶-۲ C_{pk} خانواده‌ی
۴۰	۴-۶-۲ C_{pm} خانواده‌ی
۴۲	فصل سوم: روش‌شناسی
۴۳	۱-۳ مقدمه
۴۳	۲-۳ روش تحقیق
۴۴	۳-۳ الگوریتم مراحل اجرا
۴۵	۴-۳ ابزار گردآوری اطلاعات
۴۵	۱-۴-۳ روش کتابخانه‌ای
۴۵	۲-۴-۳ روش مشاهده
۴۶	۳-۴-۳ روش پرسشنامه
۴۷	۵-۳ فرمول کوکران و جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه
۴۷	۱-۵-۳ روش شارل کوکران
۴۷	۲-۵-۳ روش جدول مورگان
۴۸	۶-۳ جامعه‌ی آماری
۴۹	۷-۳ روش گردآوری اطلاعات
۵۰	۸-۳ روایی پرسشنامه
۵۰	۹-۳ پایایی پرسشنامه
۵۳	فصل چهارم: یافته‌های مدیریت کیفیت در بخش خدمات با بهره‌گیری از شاخص قابلیت فرایند
۵۳	۱-۴ مقدمه
۵۳	۲-۴ گزینش شاخص‌ها
۶۲	۳-۳ یافته‌های کتاب
۶۶	۱-۳-۴ کاربرد شاخص قابلیت فرایند در بانک

۶۷	۲-۳-۴ طراحی پرسشنامه با ویژگی کاربرد در شاخص قابلیت فرایند
۶۸	پرسشنامه اندازه گیری معیارهای تاثیر گذار در ارزیابی کیفیت در بانک
۶۹	دستورالعمل تکمیل پرسشنامه
۷۶	۳-۳-۴ طراحی فرمولهای شاخص قابلیت فرایند در بانک
۷۶	۱-۳-۳-۴ شاخص تک بعدی
۷۸	۲-۳-۳-۴ شاخص قابلیت فرایند با استفاده از ابعاد سروکوال
۷۹	۳-۳-۳-۴ شاخص قابلیت فرایند با استفاده از آیتمهای منتخب
۸۰	۳-۳-۳-۴ محاسبه امتیاز هر فرایند بانک مورد مطالعه با عوامل منتخب بر کیفیت بانک
۸۴	۴-۳-۳-۴ محاسبه وزن و یک از عوامل موثر بر کیفیت بانک
۸۶	۵-۳-۳-۴ شاخص بهبود یافته عوامل منتخب وزن دار
۸۶	۱-۵-۳-۳-۴ محاسبه امتیاز فرایند بانک مورد مطالعه با شاخص بهبود یافته (وزن دار)
۹۱	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۹۱	۱-۵-۵ مقدمه
۹۱	۵-۲ نتایج حاصل از مباحث کتاب و بحث درباره یافته های تحقیق
۹۶	۳-۵ اعتبارسنجی شاخص های طراحی شده
۱۰۰	۴-۵ نتیجه ی مطالعه موردی
۱۰۰	۵-۵ پیشنهاد ها
۱۰۱	پیشنهاد برای تحقیقات آتی
۱۰۳	فهرست منابع
۱۰۳	منابع فارسی
۱۰۴	منابع لاتین