

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Definisanje kvaliteta". Rad ima 12 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

Panevropski Univerzitet APEIRON

Menadžment bankarstva,

finansija i trgovine

Banja Luka

SEMINARSKI RAD

EKONOMIJA USLUGA

Tema: Definisanje kvaliteta

DEFINISANJE KVALITETA

Kvalitet usluge – Pojam kvaliteta usluge podrazumijeva mišljenje stvoreno kod potrošača ili korisnika o kvalitetu i kvantitetu koristi kojemu dobili prilikom kupovine usluge.

Sa gledišta ekonomije usluge važnije je govoriti o pravom kvalitetu nego o visokom kvalitetu.

Šta je pravi kvalitet? Odgovor na ovo pitanje nije jednostavno stoga na ovaj odgovor mora biti uključen potrošač odnosno korisnik usluga. Kvalitet je veoma značajan u procesu dizajniranja uslužnog proizvoda.

Savremeno shvatanje uslužne ekonomije kvalitet smatra ključnim problemom sa kojim se organizacija mora kontinuirano baviti . Prilikom donošenja fudamentalnih odluka mora se imati u vidu da kvalitet uslužnog proizvoda:

Predstavlja danas najvažnije sredstvo pozicioniranja uslužnog proizvoda .

Sa aspekta uslužne ekonomije ukazuju se mišljenja na neka važna pitanja kao što su specifičnosti kvaliteta usluge:

Potrošačima je teže da objektivno mjere kvalitet usluge u odnosu na kvalitet proizvoda,

Percepcije kvaliteta usluga nastaju kao rezultata poređenja očekivanja potrošača sa stvarnom performansom usluge,

Ocjene kvaliteta nisu nastale samo na osnovu rezultata usluge već obuhvataju i ocjenu samog procesa isporuke.

Potrošač ima mnogo manje opipljivih znakova kada kupuje usluge nego kada kupuje robu.

Kvalitet usluge je često posmatran kao pokretač promjene u mnogim uslužnim organizacijama. Zato je značajno identifikovati razloge zbog kojih nastaju i gdje nastaju propusti a koji su vezani za sposobnost pružanja konzistentnog kvaliteta usluge. Kvalitet usluge je povezan sa nekoliko ključnih? Prvo, kvalitet usluge može predstavljati neuhvatljiv koncept za definisanje. On predstavlja opštu mjeru koja je sastavljena od nekoliko elemenata od kojih neku i mogu biti pogodni za mjerenje, a drugi predmet subjektivnih ocjena. Drugo, ovdje postoje problemi planiranja ,izgradnje i održavanja kvaliteta u različitim uslužnim organizacijama naručito tamo gdje je visok stepen kontakta između kupca i prodavca usluge.

Kvalitet usluge danas predstavlja značajan izvor održive konkurentske prednosti, koji se ogleda kroz njegov uticaj na unapređenje uslužne performanse. Tu se , najprije ističe :

Tržišni udio,

Ukupna finansijska performansa, i

2.

Dimenzije kvaliteta usluga

Problem unapređenja kvaliteta usluga često se smatra internim ciljem , što je dovelo do znatnog zanemarivanja spoljnih implikacija. Svaka diskusija o boljem kvalitetu je veoma ograničena, ukoliko nije jasno definisano šta on predstavlja , kako je opažen ili doživljen od strane potrošača i na koji način može bit unapređen. U tom smislu garvin misli da menadžeri u uslužnim firmama moraju riječ kvalitet rastaviti na dijelove pogodene za lakše manipulisanje njima.

...

**-----OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD
MOŽETE PREUZETI NA SAJTU.-----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

maturskiradovi.net@gmail.com