

Tartalomjegyzék

Bevezetés	7
1. A minőségbiztosítási/minőségirányítási jogszabályi és szabványhátér	10
1.1. A minőségbiztosítási/minőségirányítási szabványhátér.....	10
1.1.1. Bevezetés	10
1.1.2. A minőségbiztosítási szabványcsalád alkalmazásának alapelvei és tartalmi elemei a szolgáltató vállalatok minőségrendszerének kialakítása esetén.....	11
1.1.3. A szolgáltatóvállalatok minőségirányítási rendszerének sajátos kialakítási irányelvei és rendszer elemei	19
1.1.4. Az új minőségirányítási 9000-es szabványcsalád szerkezete és újszerűségei	30
1.1.5. Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár (MSZ EN ISO 9000:2001).....	35
1.1.6. Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (MSZ EN ISO 9001:2001)	41
1.1.7. Minőségirányítási rendszerek. A működés fejlesztése (MSZ EN ISO 9004:2001)	49
1.1.8. A minőség biztosítási/irányítási rendszerszabvány-csomag konfigurációjának időbeli alakulása, változása.....	70
1.1.9. A termékmegfelelőségi szabványhátér	72
1.1.10. Speciális, ágazati szabványhátér.....	74
1.1.11. Összefoglaló értékelés	80
1.2. Minőségügyi jogszabályi hátér.....	84
1.2.1. Általános megfontolások	84
1.2.2. Minőségügyi vonatkozású vasúti közlekedési ágazati jogszabályok	85
1.2.3. Összefoglaló értékelés	89
2. Szolgáltatásminőség-alapfogalmak	90
2.1. Szolgáltatási alapfogalmak és fogalommeghatározások.....	90
2.2. A szolgáltatástermék minőségfogalmainak szabványmeghatározásai	93
3. Szolgáltatástermék-menedzsment	99
3.1. A szolgáltatás fogalma	99
3.2. A szolgáltatások csoportosítása	100
3.3. A szolgáltatások marketingspecifikumai	104
3.4. A szolgáltatástermék marketingmix-specifikumai	113
3.5. Szükségletmodellek és termék/szolgáltatás igényelvárás- és igénykínálatszintek.....	130
3.6. A piaci ajánlatok alapvető szempontjai, kialakítási szintjei, a termékmodellek.....	140
3.7. A termékhierarchia és a termékmix	148
3.8. Termékdifferenciálás és -pozicionálás	150
3.9. Termékek/szolgáltatások igény- és teljesítményfokozatai	154
3.10. A szolgáltatástermék sajátosságai	156

4. Szolgáltatásifolyamat-menedzsment	167
4.1. Fogalommeghatározás, alapelvek, feladatterületek	167
4.2. A szolgáltatási folyamat irányítása, a folyamatmenedzsment	168
4.3. Folyamattípusok.....	170
4.4. A kapcsolatok szerepe	177
4.5. A szolgáltatásfolyamat tervezése (service blueprinting)	180
5. Szolgáltatástermelésirendszer-menedzsment	183
5.1. A szolgáltatások termelésirendszer-sajátosságai	183
5.2. A szolgáltatások termelési rendszermodelljei.....	183
5.2.1. Az ipari modell adaptációja	184
5.2.2. A szolgterm-modell	185
5.3. A szolgterm-rendszerek tipológiája és elemei	185
5.4. A szolgáltatástermelés alapmodellje, elemei és vonatkozásai	190
5.4.1. A szolgterm-modell	190
5.4.2. Az alapmodell további főbb vonatkozásai.....	193
5.5. Szolgáltatástermelésirendszer-menedzsmentterületek.....	195
5.5.1. Szolgáltatások tárgyasításmenedzsmentje	195
5.5.2. Szolgáltatások frontvonal-menedzsmentje	203
5.5.3. Szolgáltatások belsőszolgáltatás-menedzsmentje	219
5.5.4. Szolgáltatások aktívügyfél-menedzsmentje.....	223
6. Szolgáltatásminőség-menedzsment	232
6.1. A szolgáltatásminőség fogalma és értelmezései	232
6.1.1. A minőség értelmezésének fejlődése	232
6.1.2. A szolgáltatásminőség általános értelmezése.....	233
6.1.3. A szolgáltatásminőség specifikus értelmezései, minőségdimenziói.....	234
6.2. A minőségmenedzsment általános és specifikus céljai, elemei és feladatai	244
6.3. A minőségmenedzsment költséghatékonysága	256
6.4. A minőségkép, a minőségmodellek és a vonatkozó menedzsmentintézkedések	257
6.4.1. A minőségkép szerkezete.....	257
6.4.2. A minőségkép feltárásának általános módszertana, alapelvei és alapelemei	258
6.5. Minőségmérés és -értékelés.....	276
6.5.1. Általános módszerek és modellek	276
6.5.2. Specifikus megoldások	288