

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Definisanje i značaj kvaliteta usluge". Rad ima 27 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.

Definisanje i značaj kvaliteta usluge

Uslužni kvalitet je danas od presudnog značaja kada su u pitanju planiranje i dizajniranje uslužnog proizvoda. Relationship marketing ističe ključni značaj kvaliteta i potrošačke usluge u privlačenju i zadržavanju potrošača, kao i u ostvarenju konkurentne prednosti firme.

Najpopularnije definicije kvaliteta su:

Kvalitet se poklapa sa specifikacijama,

Kvalitet je stepen u kome su specifikacije potrošača zadovoljene,

Kvalitet predstavlja privlačnu cenu i vrednost,

Kvalitet predstavlja sposobnost korišćenja.

Tradicionalna proizvodna orijentacija kvaliteta uvažava prilagođavanje kvaliteta specifikacijama, ali brze promene u željama i ukusima potrošača dovode do toga da prilagođavanje isključivo specifikacijama omogući prednost konkurentima.

Kvalitet se može definisati kao sposobnost proizvoda i usluge za upotrebu, čime se priznaje da je kvalitet u neposrednoj vezi sa uspešnim rešenjima i kontinuiranim unapređenjem proizvoda ili usluge. Očarati ili oduševiti potrošača predstavlja obezbeđenje nivoa satisfakcije potrošača koja je iznad njegovih očekivanja. Za potrošače kvalitet je ispunjenje očekivanja. Potrošački percipiran kvalitet se često definiše kao odnos između očekivanja potrošača od same usluge i percepcije dobijene usluge. Umesto izraza "visok kvalitet", danas se za upravljanje kvalitetom koristi izraz "pravi kvalitet", koji znači da je provajder usluge ispunio očekivanja potrošača. Pojam kvaliteta usluge podrazumeva mišljenje stvoreno kod potrošača i korisnika, o kvalitetu i kvantitetu koje su dobili prilikom kupovine usluge.

Kvalitet je veoma značajan u dizajniranju proizvoda i usluga. Prilikom donošenja osnovnih marketing odluka treba imati u vidu da kvalitet uslužnog proizvoda:

predstavlja najvažnije sredstvo pozicioniranja uslužnog proizvoda i uslužne organizacije u odnosu na konkurente.

Kvalitet usluga prate i brojni problemi koji su vezani za funkciju menadžmenta organizacije. Sa aspekta menadžmenta, postoje neke važne specifičnosti kvaliteta usluge, a to su:

Potrošačima je teže da mere kvalitet usluge u odnosu na kvalitet proizvoda,

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

Ocene kvaliteta nisu nastale samona osnovu rezultata usluge, već obuhvataju i ocenu samog procesa isporuke,

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

Kvalitet usluge je od strane menadžmenta posmatran kao pokretač promena u mnogim uslužnim organizacijama. Kvalitet usluge je sastavljen od nekoliko elemenata od kojih neki mogu biti pogodni za merenje, a drugi mogu biti predmet subjektivnih ocena. Postoje problemi planiranja, izgradnje, standardizacije i održavanja kvaliteta u različitim uslužnim organizacijama, naročito u onim u kojima postoji visok stepen kontakta između kupca i prodavca usluge.

Standardi kvaliteta usluge su uglavnom rezultat percepcije usluge od strane potrošača i zato je neophodno spoznati koje atribute usluge potrošač uzima u obzir prilikom procenjivanja usluge, kao i to koliko će se ti atributi menjati pod promenljivim okolnostima.

Kvalitet ponuđene usluge u mnogome zavisi od kvaliteta zaposlenog osoblja, što znači da osposobljavanje, motivacija i nagrađivanje tog osoblja predstavlja važne faktore održavanja i unapređenja kvaliteta.

Kvalitet usluge predstavlja značajan isvor održavanja konkurentske prednosti, koja se ogleda kroz njegov uticaj na unapređenje uslužne performanse, gde se ističe :

...

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

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

maturskiradovi.net@gmail.com