

Analiza i ocena jakości usług świadczonych przez spółdzielnię mieszkaniową XYZ w oparciu o metodę Servqual

Wstęp

Rozdział 1

Teoretyczne podstawy zarządzania jakością

1.1. Podstawowe pojęcia oraz istota zarządzania jakością

1.2. Zarys koncepcji zarządzania jakością

1.2.1. TQM

1.2.2. Systemy jakości usług wg normy ISO 9000

1.3. Rola i znaczenie jakości w procesie świadczenia usług

Rozdział 2

Wybrane metody i techniki pomiaru jakości i satysfakcji ze świadczonych usług

2.1. Technika wydarzeń krytycznych

2.2. Mystery shopping

2.3. Metoda Servqual

Rozdział 3

Spółdzielnia mieszkaniowa xyz jako przedmiot badań

3.1. Metodyka badań własnych

3.2. Spółdzielnia Mieszkaniowa XYZ – historia i funkcjonowanie

3.3. Charakterystyka próby badawczej i sposób jej doboru

3.4. Etapy realizacji badań

Rozdział 4

Pomiar jakości usług spółdzielni mieszkaniowej w oparciu o metodę Servqual

4.1. Ocena jakości usług na poziomie ogólnym i wymiarów

4.2. Analiza oczekiwanej i postrzeganej jakości

4.3. Podsumowanie badań – weryfikacja hipotez badawczych

Zakończenie

Bibliografia

Spis wykresów

Spis tabel i rysunków

Załącznik