

Badanie jakości usług metodą Servqual

Wstęp..... 6

Rozdział 1.

Istota i funkcjonowanie rynku usług

1.2. Elementy rynku usług..... 15

1.2.1. Popyt i czynniki go determinujące..... 16

1.2.2. Podaż i czynniki ją determinujące23

1.3. Równowaga na rynku usług 2.....7

1.4. Rozwój rynku usług29

Rozdział 2.

Zarządzanie jakością w procesie świadczenia usług

2.1. Ogólne pojęcie jakości32

2.2. Współczesne definicje.33

2.3. Geneza współczesnej jakości35

2.4. Usługi w ujęciu teoretycznym..... 37

2.4.1. Cechy usług38

2.4.2. Klasyfikacja i typizacja usług40

2.5. Jakość usług47

Rozdział 3.

Modele i metody badania poziomu jakości usług

3.1. Modele jakości usług54

3.1.1. Model Grönroosa54

3.1.2. Model Gummessaona..... 56

3.1.3. Model luk jakości..... 57

3.2. Metody badania jakości usług60

3.2.1. SERVQUAL	61
3.2.2. SERVPERF	64
3.2.3. Mystery shopping.....	65
3.2.4. Metoda Zdarzeń Krytycznych.....	67
3.2.5. Inne metody pomiaru i analizy jakości usług	68

Rozdział 4.

Zastosowanie metody SERVQUAL do analizy jakości usług świadczonych przez Biuro Rachunkowe 'PARTNER'

4.1. Informacje dotyczące badanego podmiotu gospodarczego	71
4.1.1. Historia powstania firmy	71
4.1.2. Misja firmy	72
4.1.3. Oferta usługowa biura rachunkowego	72
4.2. Pomiar jakości usług.....	74
4.2.1. Etap 1 – graficzna prezentacja wyników	74
4.2.2. Etap 2 – analiza luk bezwzględnych.	79
4.2.3. Etap 3 – analiza luk ważonych.....	82
4.3. Podsumowanie oraz propozycje działań doskonalących jakość usług.....	86

Zakończenie.....	88
-------------------------	-----------

Bibliografia	89
---------------------------	-----------

Spis rysunków.....	92
---------------------------	-----------

Spis tabel	93
-------------------------	-----------