

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