

Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών

Λεωνίδας Σ. Χυτήρης
Λουκάς Ν. Άννινος

Ελληνικό Ανοικτό Ηλεκτρονικό
Συγγράμμα και Βιβλιοθήκη
www.kallipos.gr

HEALLINK
Εθνική Εταιρεία Ανοικτών Εκδόσεων

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

ΜΕΤΑΔΕΔΟΜΕΝΑ

Τίτλος: Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών

Υπότιτλος: -

Γλώσσα: Ελληνικά

ISBN: 978-960-603-145-8

Θεματικές Κατηγορίες: ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ

Λέξεις-κλειδιά: ΠΟΙΟΤΗΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ / MANAGEMENT /
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Βιβλιογραφική Αναφορά: Χυτήρης, Λ., & Άννινος, Λ. (2015). Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. <http://dx.doi.org/10.57713/kallipos-537>

Περίληψη

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών παρατηρείται σε παγκόσμιο επίπεδο ραγδαία ανάπτυξη των υπηρεσιών, γεγονός το οποίο απαιτεί σύγχρονη αντίληψη διοίκησης για τον σχεδιασμό και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Το βιβλίο αφού παρουσιάσει τις διοικητικές λειτουργίες, εστιάζει στην έννοια της υπηρεσίας και τη σημασία της ποιότητας υπηρεσιών. Παρουσιάζονται οι κρίσιμες παράμετροι για τον σχεδιασμό, παροχή και πώληση υπηρεσιών, ενώ δίνεται έμφαση στο ρόλο και την ανάγκη συνεργασίας πελάτη και παρόχου / συστήματος παροχής της υπηρεσίας προκειμένου να διασφαλίζεται η ικανοποίηση και η αφοσίωση του πελάτη. Προτείνονται συγκεκριμένα—

σύγχρονα συστήματα και τεχνικές μέτρησης και βελτίωσης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και παρουσιάζεται η διαδικασία ανάπτυξης νέων υπηρεσιών. Στόχος του βιβλίου είναι οι αναγνώστες να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των μονάδων παροχής υπηρεσιών και να εφαρμόζουν σύγχρονες αρχές και πρακτικές διοίκησης, να γνωρίζουν πως μπορούν να σχεδιάσουν και να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες, να μετρούν και να βελτιώνουν μέσα από επιστημονικά τεκμηριωμένες μεθοδολογίες το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν αλλά και να σχεδιάζουν νέες υπηρεσίες με έμφαση στην καινοτομία.