



طراحی و استقرار نظام مدیریت عملکرد در بخش خدمات

دکتر سعید خدامرادی

مراحل اجرا:

- تبیین تعاریف اولیه و اصول موضوعه سیستم
- طراحی سیستم عملیاتی
- طراحی سیستم اطلاعاتی و پردازش داده ها

تبیین تعاریف اولیه و اصول موضوعه سیستم

- ✓ صنایع خدماتی
- ✓ ویژگیهای صنایع خدماتی
- ✓ ارزیابی عملکرد کیفی در صنایع خدماتی

صنایع خدماتی

تعریف خدمت:

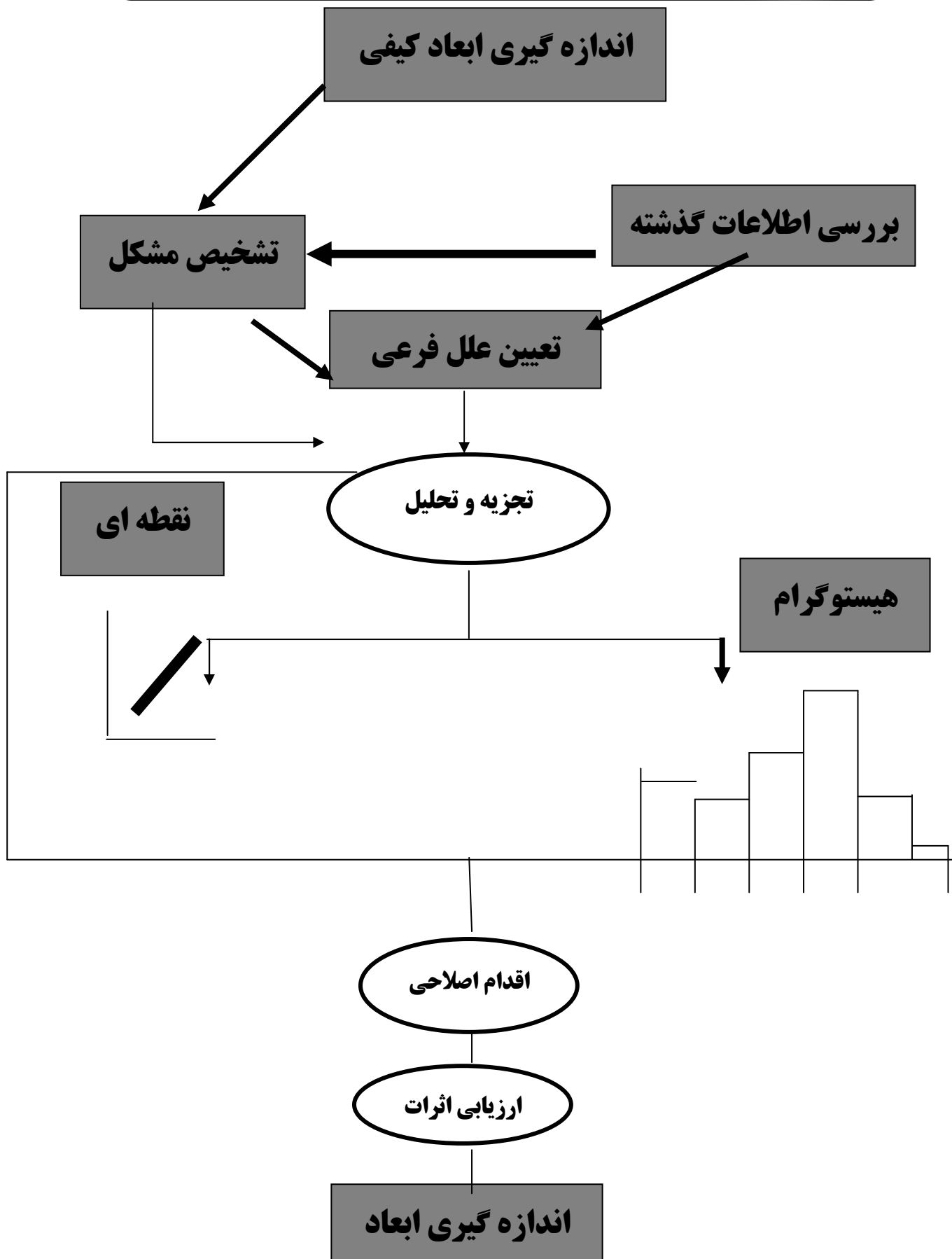
- ❖ یک ایده یا چیز مهیج، ایجاد یک حالت روانی خوشایند، انجام کار در زمان و مکان درست
- ❖ هر خدمت یک بسته (Package) آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کالاهای تسهیل کننده، تجهیزات پشتیبانی کننده ایجاد می شود.
- ❖ هر سرویس دارای ویژگیهای محسوس (کالا محور) و غیر محسوس می باشد.

ویژگیهای صنایع خدماتی

- ❖ فروش مستقیم یا نزدیکی به مشتری اصلی
- ❖ تماس مستقیم با دریافت کنندگان (کارخانه خدمات)
- ❖ خدمت قابل ذخیره سازی نیست.
- ❖ خدمت به محض تحویل، تولید می شود.

ارزیابی عملکرد کیفی در صنایع خدماتی ساخت و تولید

- ❖ طراحی محصول و فرآیند، تعیین مشخصه ها و ابزار سنجش آنها
- ❖ قابلیت اطمینانی فرآیند تولید محصول
- ❖ خط مشی بازرسی در کنترل کیفیت (چه چیز چطور و در چه زمانی بازرسی شود)
- ❖ ابزار (کنترل حین فرآیند و نمونه گیری)
- ❖ چرخه کنترلی سیستم های کیفیت و تکمیل حلقه





صنایع خدماتی

- ❖ معمای کیفیت در صنایع خدماتی
- ❖ نحوه تعیین مشخصه ها
- ❖ ماهیت اندازه گیری کیفی (دخالت مشتریان در اندازه گیری)
- ❖ مقایسه جوانب مساله کیفیت در صنایع خدماتی و ساخت و تولید

مورد	صنعت	ساخت و تولید	خدمات
	مشخصه های کیفی	غالباً محسوس و فیزیکی	اکثراً غیر محسوس
	مقیاس سنجش مشخصه ها	نسبتی	رتبه ای
	حضور مشتری در طراحی و تعیین مشخصه های کیفی	غیر مستقیم	مستقیم
	امکان کار مجدد بر روی نقایص	بلی	خیر
	حضور مشتری در مرحله سنجش کیفیت انطباق	حضور ندارد	مستقیم
	تاکید تکنیکهای سنجش کیفی	عوامل فیزیکی	عوامل روانی - عاطفی
	نوع مقایسه	مقایسه ابعاد واقعی با مشخصه های تعیین شده	مقایسه توقعات با واقعیات (ادراک خدمت)

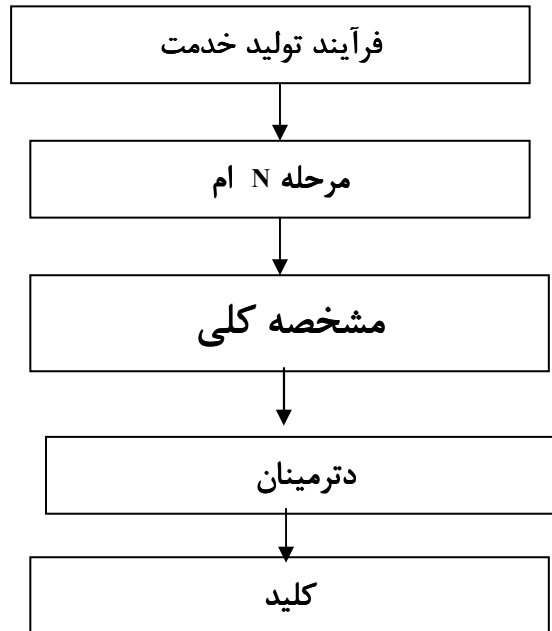
طراحی خدمت

- ❖ اجزاء خدمت (کالاهای پشتیبانی و مکمل + ارتباطات انسانی + سیستم تحویل سرویس)
- ❖ مشخصه های کیفی خدمت (دترمینالها)

طبقه بندی دترمینانها

دترمینان	تعریف
قابلیت اطمینانی	ثبات و پایداری عملکرد و درجه قابل اتکا بودن عوامل خدمت
مسئولیت پذیری و پاسخگویی	کمک و هدایت مشتریان در فرآیند خدمت
دسترسی	سهولت دستیابی به عوامل تسهیل کننده خدمت
رفتار مؤدبانه نیروی انسانی	رعایت احترام متقابل ، دوستانه بودن
ارتباطات و انتقال اطلاعات	انتقال پیامها و اطلاعات مورد نیاز بیشتری در تمام مراحل فرآیند خدمت
موارد محسوس و فیزیکی	تمامی موارد و شواهد فیزیکی ارائه خدمت

✓ سلسله مراتب عوامل مؤثر در کیفیت خدمات



شرح مقطع	کد مقطع	مفهوم
خرید بلیط از مراکز فروش بلیط	T ₀	مراکز فروش بلیط بطور مستقل از شرکت رجاء نسبت ، به عرضه بلیطهای رفت و برگشت بصورت‌های مختلف (فروش تلفنی و ..) اقدام می کنند . این مراکز فروش از نظر online جغرافیایی اغلب خارج از محیط ایستگاهها قرار گرفته اند .
پیااده شدن از وسیله نقلیه عمومی تا ورود به محوطه ایستگاه	T ₁	ورود به مکان فیزیکی یا موقعیتی که از لحاظ روانی به مشتری تلقین میکند که وارد محدوده خدمات رسانی تحت تملک سرویس دهنده شده است .
از ورود به سالن انتظار تا کنترل بلیط	T ₂	مشتری بطور موقت بر حسب مدت زمان توقف در ایستگاه از خدمات پشتیبانی (تسهیل کننده) بهره مند می شود .
از کنترل بلیط تا ورود به سکو	T ₃	مشتری پس از کنترل صحت بلیط به سمت سکوی مورد نظر راهنمایی می شود .
از سکو تا ورود به واگن	T ₃	مشتری مراحل پشتیبانی اولیه خدمات را پشت سر گذارده و فرآیند اصلی سفر آغاز می شود .
از ورود به واگن تا ورود به کوپه	T ₅	استقرار در مکان تعیین شده در کوپه پس از ورود به واگن طبق بلیط دریافتی
از ورود به کوپه قطار تا حرکت قطار	T ₆	مشتری بطور کامل در جای خود مستقر شده و منتظر علائم هشدار دهنده است تا قطار حرکت کند .
از حرکت قطار تا توقف در مقصد	T ₇	شامل شش زیر مجموعه خدماتی اصلی مستقیم و طبق توالی نامعین شروع شده و بر رضایت خاطر مشتری از مراحل قبلی و بعدی فرآیند سفر اثر گذارند .

برگ آنالیز عوامل کیفی مؤثر در رضایت مسافر

دترمینان : برخورد مودبانه نیروی انسانی

مشخصه کلی : ارتباطات

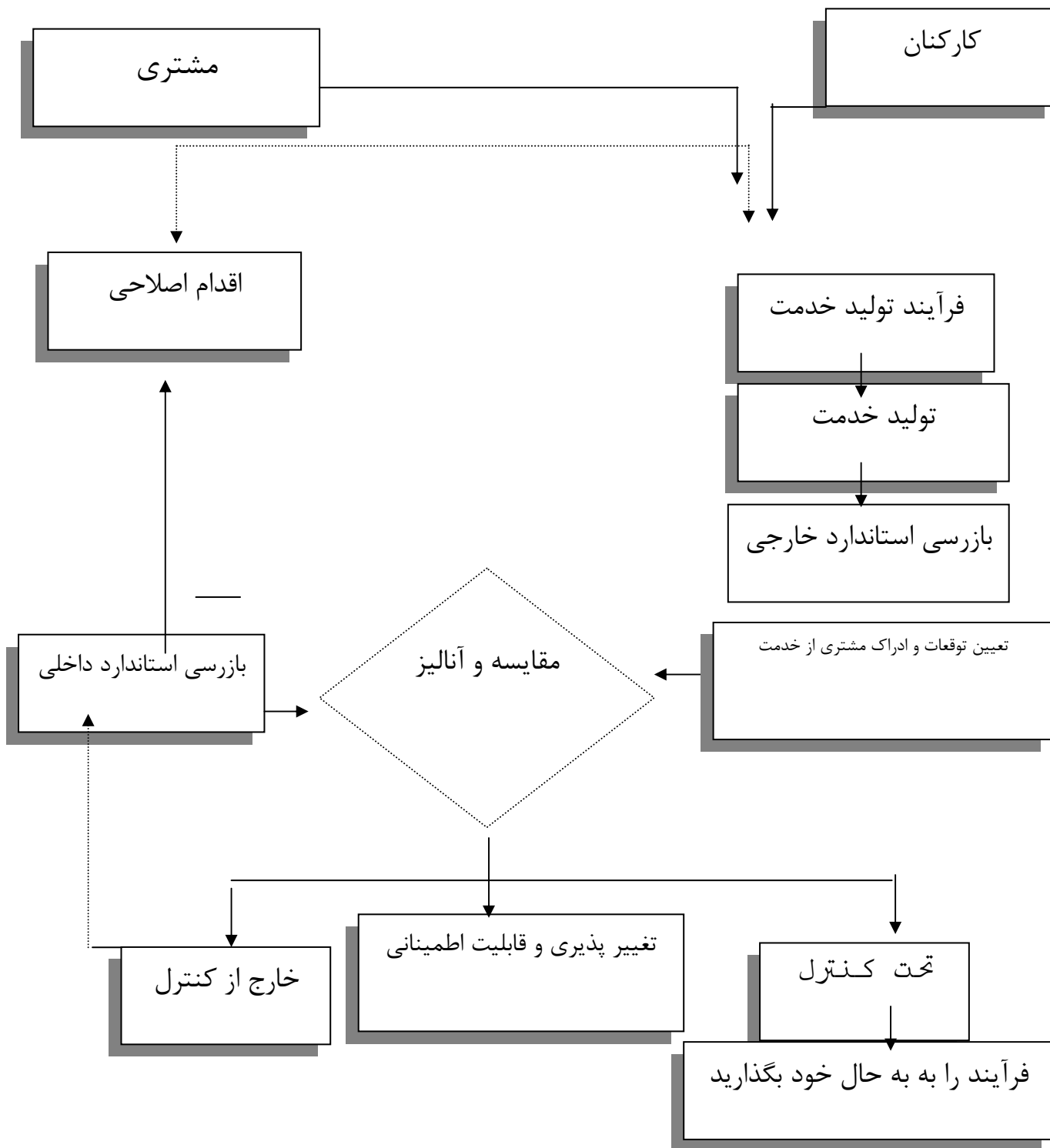
کد مقطع : T14

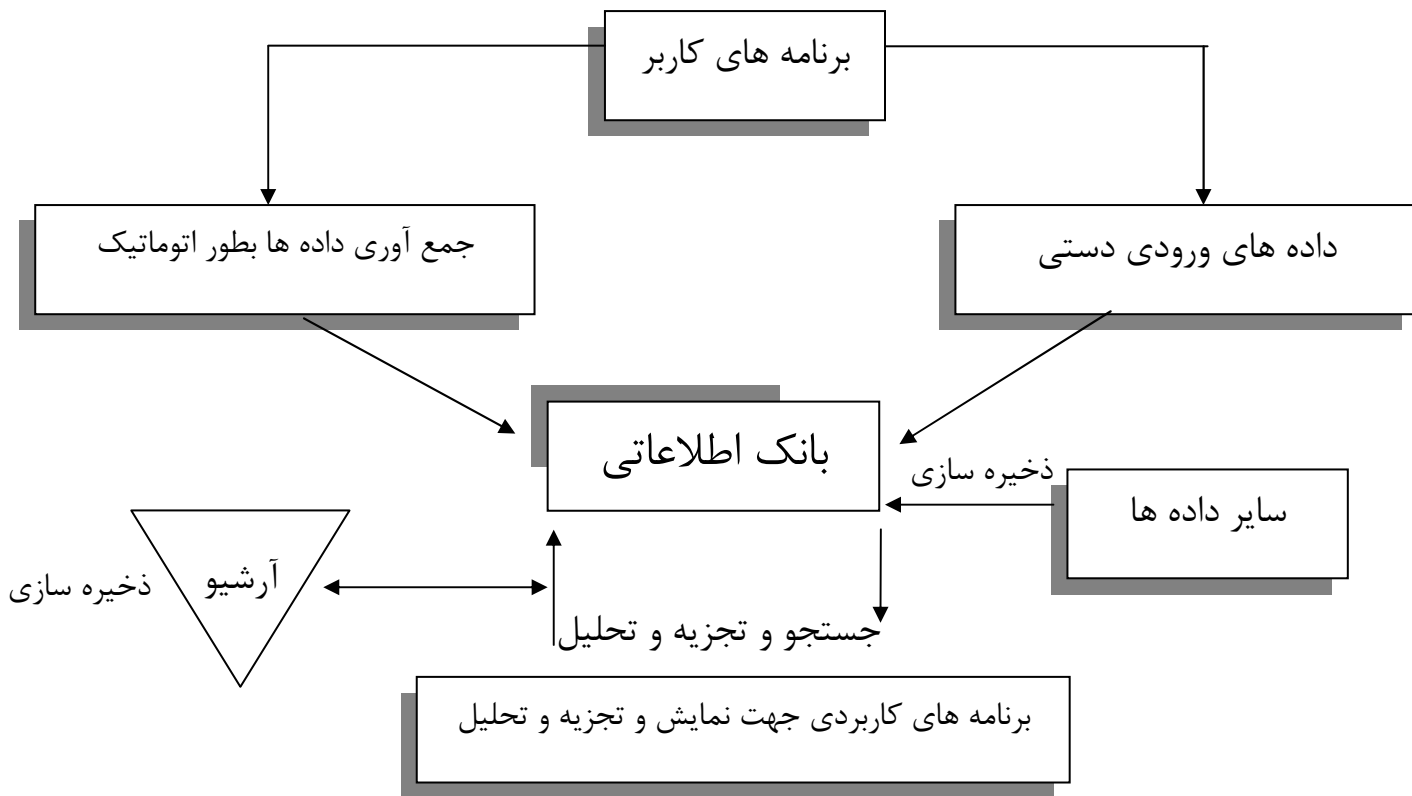


کلیدها

ردیف	شماره ۱: حسن برخورد	ردیف	شماره ۲:	ردیف	شماره ۳: وضعیت ظاهری
۱	برخورد مناسب با مشتری که ضمن خوش آمد گویی، مشتری را به همکاری دعوت نماید	۱	توجه کامل به اختصاصی بودن محیط کویپه از سوی کارکنان قطار حین سفر	۱	لباس کارکنان کنترل کننده باید متحدالشکل بوده و اتیکت های نصب شده بر روی لباس، هویت آنها را مشخص نماید.
۲	درخواست محترمانه بلیط از مسافر و سؤال درباره بار و همراهان	۲	رعایت حقوق مسافران و عدم ورود به محیط اختصاصی مگر به اجرازه مسافرین		
۳	برخورد سازنده و مسئولانه با مسافرین بدون بلیط و یا دارای بلیط تکراری و اعمال مقررات مربوطه بطوریکه برای سایر مسافرین ناخوشایند نباشد.				

تعیین حد مطلوب هر مشخصه (استانداردهای داخلی و خارجی)





خروجی

