

طراحی و استقرار نظام مدیریت عملکرد در بخش خدمات

دكتر سعيد خدامرادي

مراحل اجرا :

- تبیین تعاریف اولیه و اصول موضوعه سیستم
 - طراحي سيستم عملياتي
- -طراحی سیستم اطلاعاتی و پردازش داده ها

تبيين تعاريف اوليه و اصول موضوعه سيستم

- √صنايع خدماتي
- ✓ ویژگیهای صنایع خدماتی
- ✔ ارزیابی عملکرد کیفی در صنایع خدماتی

صنايع خدماتي

تعريف خدمت :

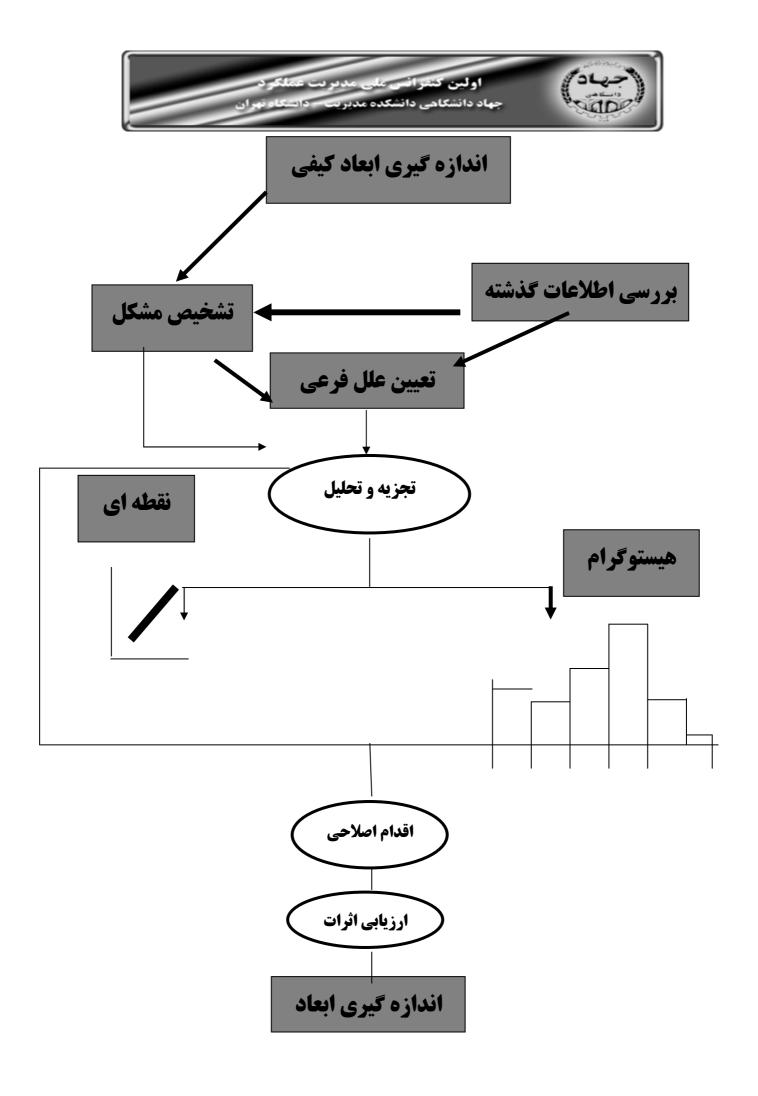
- 💠 یک ایده یا چیز مهیج ، ایجاد یک حالت روانی خوشایند ، انجام کار در زمان و مکان درست
- ❖ هر خدمت یک بسته (Package) آشکار و پنهان از منافع و مزایایی است که با استفاده از کالاهای تسهیل کننده ، تجهیزات پشتیبانی کننده ایجاد می شود .
 - 💠 هر سرویس دارای ویژگیهای محسوس (کالا محور) و غیر محسوس می باشد .

ويژگيهاي صنايع خدماتي

- 💠 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 صنایع 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





صنايع خدماتى

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

خدمات	ساخت و تولید	مورد صنعت
اكثراً غير محسوس	غالباً محسوس و فیزیکی	مشخصه های کیفی
رتبه ای	نسبتى	مقيلس سنجش مشخصه ها
مستقيم	غير مستقيم	حضور مشتری در طراحی و تعیین مشخصه های
		کیفی
خير	بلی	امکان کار مجدد بر روی نقایص
مستقيم	حضور ندارد	حضور مشتری در مرحله سنجش کیفیت انطباق
عوامل روانی — عاطفی	عوامل فيزيكى	تاکید تکنیکهای سنجش کیفی
مقایسه توقعات با واقعیات (ادراک خدمت)	مقایسه ابعاد واقعی با مشخصه های تعیین شده	نوع مقايسه

طراحي خدمت

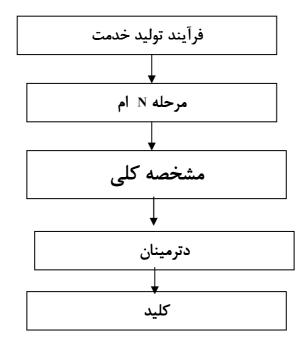
- 💠 اجزاء خدمت (کالاهای پشتیبانی و مکمل + ارتباطات انسانی + سیستم تحویل سرویس)
 - 💠 مشخصه های کیفی خدمت (دترمینالها)

طبقه بندى دترمينانها

تعريف	دترمينان
ثبات و پایداری عملکرد و درجه قابل اتکا بودن عوامل خدمت	قابليت اطميناني
کمک و هدایت مشتریان در فرآیند خدمت	مسؤولیت پذیری و پاسخگویی
سهولت دستیابی به عوامل تسهیل کننده خدمت	دسترسی
رعایت احترام متقابل ، دوستانه بودن	رفتار مؤدبانه نيروى انسانى
انتقال پیامها و اطلاعات مورد نیاز بیشتری در تمام مراحل فرآیند خدمت	ارتباطات و انتقال اطلاعات
تمامی موارد و شواهد فیزیکی ارائه خدمت	موارد محسوس و فیزیکی



√ سلسله مراتب عوامل مؤثر در کیفیت خدمات



مفهوم	کد مقطع	شرح مقطع
مراکز فروش بلیط بطور مستقل از شرکت رجاء نسبت ، به عرضه بلیطهای رفت و برگشت	T_0	خرید بلیط از مراکز فروش بلیط
بصورتهای مختلف (فروش تلفنی و) اقدام می کنند . این مراکز فروش از نظر online جغرافیـایی		
اغلب خارج از محیط ایستگاهها قرار گرفته اند .		
ورود به مکان فیزیکی یا موقعیتی که از لحاظ روانی بـه مشـتری تلقـین میکنـد کـه وارد محـدوده	T_1	پیاده شدن از وسیله نقلیه عمومی تا ورود به
خدمات رسانی تحت تملک سرویس دهنده شده است .		محوطه ایستگاه
مشتری بطور موقت بر حسب مدت زمان توقف در ایستگاه از خدمات پشـتیبانی (تسـهیل کننـده)	T_2	از ورود به سالن انتظار تا کنترل بلیط
بهره مند می شود .		
مشتری پس از کنترل صحت بلیط به سمت سکوی مورد نظر راهنمایی می شود .	T_3	از کنترل بلیط تا ورود به سکو
مشتری مراحل پشتیبانی اولیه خدمات را پشت سر گذارده و فرآیند اصلی سفر آغاز می شود .	T_3	از سکو تا ورود به واگن
استقرار در مکان تعیین شده در کوپه پس از ورود به واگن طبق بلیط دریافتی	T ₅	از ورود به واگن تا ورود به کوپه
مشتری بطور کامل در جای خود مستقر شده و منتظر علائم هشدار دهنده است تـا قطـار حرکـت	T_6	از ورود به کوپه قطار تا حرکت قطار
کند .		
شامل شش زیر مجموعه خدماتی اصلی مستقیم و طبق تـوالی نـامعین شـروع شـده و بـر رضـایت	T ₇	از حرکت قطار تا توقف در مقصد
خاطر مشتری از مراحل قبلی و بعدی فرآیند سفر اثر گذارند .		

برگ آنالیز عوامل کیفی مؤثر در رضایت مسافر

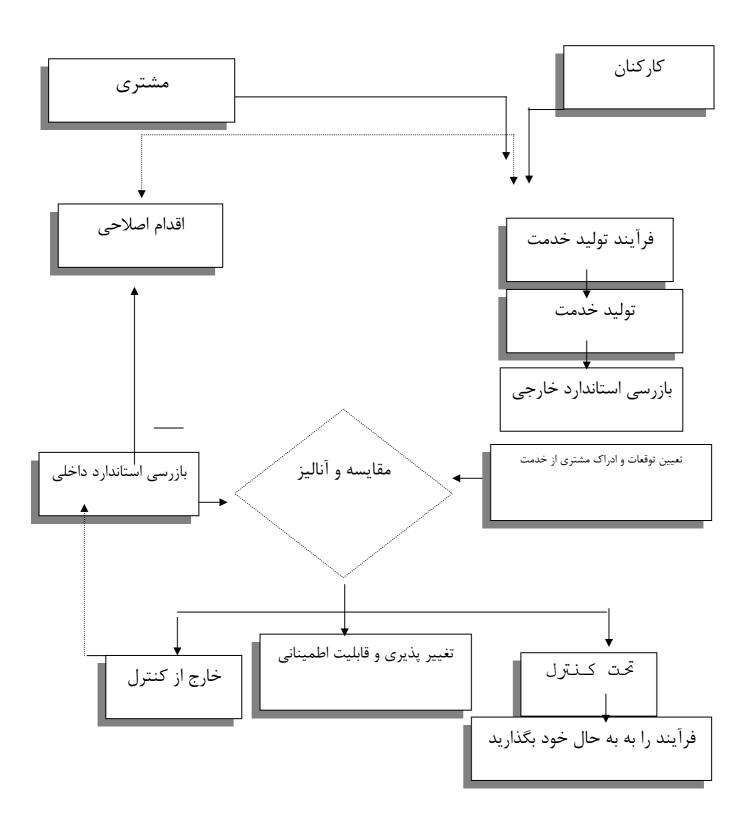
کد مقطع : T14 مشخصه کلی : ارتباطات دترمینان : برخورد مودبانه نیروی انسانی

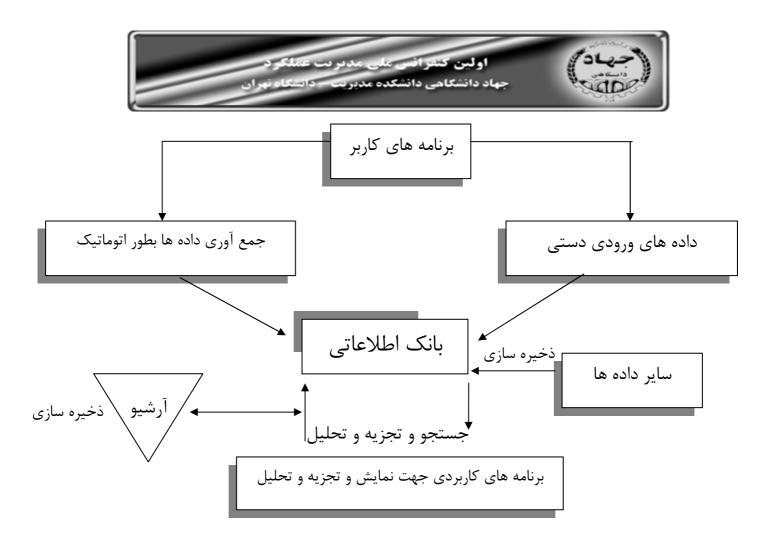


		كليدها			
شماره ۳ : وضعیت ظاهری	رديف	شماره ۲ :	رديف	شاره ۱ : حسن برخورد	رديف
لباس کارکنان کنترل کننده باید	١	توجه کامل به اختصاصی بـودن	١	برخورد مناسب با مشتری که ضمن	١
متحدالشکل بوده و اتیکت های نصب شـده		محیط کوپه از سوی کارکنان		خوش آمـد گـویی ، مشـتری را بـه	
بر روی لباس . هویت آنها را مشخص نماید .		قطار حین سفر		همکاری دعوت نماید	
		رعایت حقوق مسافران و عـدم	٢	درخواست محترمانه بليط از مسافر	٢
		ورود به محیط اختصاصی مگر به		و سؤال درباره بار و همراهان	
		اجرازه مسافرين			
				برخــورد ســازنده و مســئولانه بــا	٣
				مسافرین بدون بلیط و یا دارای بلیط	
				تکـراری و اعمـال مقـررات مربوطـه	
				بطوریکــه بــرای ســایر مســافرین	
				ناخوشايند نباشد .	



تعیین حد مطلوب هر مشخصه (استانداردهای داخلی و خارجی)





خروجي

