

A4 IAQ Panel

A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

Földesi Tamás

A szolgáltatások minősége a Világforum tükrében

A minőség értelmezése a szolgáltatások esetében.

A „termék” fogalmának kiterjesztése a szolgáltatásokra az ISO 9000-es szabványsorozatban; egyes esetekben értelmezési problémák.

Legérdekeltőbb alkalmazási területek:

- egészségügy
- vendéglátás
- oktatás
- közlekedés

Szakterületi szabványok iránti igény egyes szolgáltatásokra nemzetközi vagy nemzeti szinten
Közös nemzetközi szabvány kidolgozása
szolgáltatásokra

Szolgáltatások minősége a Világforum tükrében

A „minőség” értelmezésének problémái

A „minőség” filozófiai és köznapi értelmezése

A köznapi értelmezés kétféle szintje: adott követelményeknek való megfelelés vagy vevői megalégedettség

Újabb értelmezési igények: fenntarthatóság, tartósság, fejlesztési szempontok, ráfordítások figyelembevétele stb.