

ISMERTETŐ

A minőség – és ezen belül a szolgáltatások minősége – mára az egyik legfontosabb fogalommá vált a menedzsment szakirodalomban. A fogyasztói társadalom térnyerésével egyre inkább olyan termékek, illetve szolgáltatások iránt nőtt meg a kereslet, amelyek – a minőség egyik meghatározásával élve – a vevő által kimondott (sőt akár sok esetben még ki sem mondott) elvárásoknak megfelel. A kiélezett gazdasági versenyben a kiskereskedelmi szolgáltató szervezetek számára a versenyképesség fenntartásához, és nem utolsósorban a szabványos (például ISO 9001) minőségirányítási rendszerek adta követelményeknek megfelelően, szükség van a *minőségtudatos vállalatirányításra és ezzel együtt a minőség fejlesztésére*.

A sikeres vállalati teljesítmény – magyarországi vállalatvezetők megkérdezése alapján – egyik legfontosabb összetevője a minőségfejlesztés. Amíg az ipari, gyártó tevékenységet folytató vállalatok felső vezetőit több modell is segíti a megfelelő minőségfejlesztési irány kiválasztásában, a kiskereskedelmi szolgáltató szektorban dolgozó vállalkozások menedzserei számára kevés ilyen jellegű modell áll rendelkezésre. A piacon ezért is lehet elfogadott és sikeres egy *egyszerű és könnyen alkalmazható kiskereskedelmi szolgáltatásminőség mérési skála, illetve az azon alapuló szolgáltatásminőség fejlesztésére irányuló döntéstámogató rendszer*.

A disszertációban fő célom egy ilyen modell és rendszer kidolgozása volt, amit két lépésben valósítottam meg: egyrészt a szolgáltatásminőség modelleket körüljárva a magyarországi vállalati környezetben is jól alkalmazható és érvényes kiskereskedelmi szolgáltatásminőség skálát és modellt határoztam meg, másrészt a kidolgozott módszeren alapuló döntéstámogató modell koncepcionális alapjait adtam meg.

Igazoltam, hogy a minőségtudatos vállalatirányítás, illetve minőségfejlesztés és a szervezeti teljesítmény között – számos kutató megállapításával összhangban – valóban pozitív kapcsolat mutatható ki. A kiskereskedelmi szolgáltatásminőség skála kidolgozása során az általános SERVQUAL (Parasuraman és szerzőtársai, 1988) modellből indultam ki, majd a kiskereskedelem specifikus skálák (például Dabholkar és szerzőtársai, 1996) tanulmányozásán keresztül, új elemként a vállalkozások társadalmi szerepvállalását (Sureshchandar és szerzőtársai, 2001) is beépítve dolgoztam ki egy lehetséges modellt. A mérési módszertan meghatározása során szem előtt tartottam az adatok összegyűjtésének, feldolgozásának, prezentálásának egyszerűségére és programozhatóságára irányuló

követelményt. A kidolgozott kiskereskedelmi szolgáltatásminőség modell egy többdimenziós, hierarchikus felépítmény, amelyben *a vevő a kiskereskedelmi szolgáltatásminőséget a skála 24 állításához tartozó négy elsődleges dimenzión (fizikai megjelenés, megbízhatóság, személyes kapcsolatok, üzletpolitika) és az azokhoz kapcsolódó további hét aldimenzión (kényelmi elemek, fizikai megjelenés, munkatársak készségei, problémamegoldás, szolgáltatás-termék, szolgáltatás-elérhetősége, társadalmi aspektusok) keresztül ítéli meg.*

A kiskereskedelmi szolgáltatásminőség fejlesztésére irányuló koncepcionális döntéstámogató modellt a döntéseméleti alapokat és a döntéstámogató rendszereket (DSS), illetve azok fejlesztésének lépéseit figyelembe véve dolgoztam ki. A rendszer azáltal, hogy az *internetet és a vállalati intranetet kommunikációs csatornaként alkalmazza, valamint a kidolgozott kiskereskedelmi szolgáltatásminőség skála alapján rendszeres, és kategorizált információkat nyújt, illetve azok feldolgozásával – főként grafikus formában bemutatott – cselekvési alternatívákat jelöl ki, segíti a döntéshozókat a kiskereskedelmi szolgáltatásminőség fejlesztésére vonatkozó döntéseik meghozatalában.*

A minőségre törekvés, a szolgáltatásminőség fejlesztése a szervezeti teljesítmény növelésének záloga. A kiskereskedelmi szolgáltatók számára – magyarországi körülmények között – kidolgozott és igazolt kiskereskedelmi szolgáltatásminőség mérési modell és az azon alapuló döntéstámogató rendszer elméletben és gyakorlatban is segítséget nyújthat a versenypozíció erősítésében, a teljesítménymutatók javításában.