

SADRŽAJ

UVOD	4
1. UPRAVLJANJE USLUGAMA	6
1.1. Pojam i značaj usluga	6
1.2. Uslužni menadžment	8
1.3. Modeliranje uslužnog menadžmenta	11
2. KVALITET USLUGA I NAČIN NJIHOVOG UNAPREĐENJA	13
2.1. Definisane kvaliteta usluge.....	13
2.2. Dimenzije kvaliteta usluga	15
2.3. Osnovne karakteristike kvaliteta usluga	15
2.4. Kategorije kvaliteta usluge	16
2.5. Tehnike za mjerenje kvaliteta.....	17
2.6. Očekivani kvalitet i percepcija usluge.....	19
2.7. Analiza problema u kvalitetu usluga	20
2.8. Pristupi unapređenja kvaliteta usluge	23
3. USLUGE U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA	26
3.1. Pojam i vrste usluga u zdravstvenim ustanovama	26
3.2. Kvalitet u zdravstvu kao pretpostavka za zadovoljstvo pacijenata	27
3.3. Ključne dimenzije kvalitetne zdravstvene zaštite.....	29
3.4. Unapređenje usluga u zdravstvenim ustanovama u Bosni i Hercegovini	32
ZAKLJUČAK	40
LITERATURA	42