

#### 1.4.5. Пропусти у квалитету услуга

Специфичност услужне делатности у односу на производњу материјалних добара, даје многим елементима па и квалитету посебне карактеристике.

Најпре, квалитет услуга је у већој мери (него квалитет роба) завијан од процене потрошача. Док је квалитет робе објективно мерљив и у напред познат, код услуга је његово објективизирање и мерење далеко теже а могуће тек у процесу коришћења. Поред тога, неопипљивост услуга отежава дефинисање елемената и процеса путем којих потрошачи опажају услуге и оцењују њихов квалитет. Пред услужну организацију се поставља сложен задатак да утврди како ће потрошачи оценити услугу и да је у складу са тим сазнањима дизајнира и испоручи.

Затим, стално се мора имати на уму да је опажање квалитета услуге однос створених очекивања потрошача и стварно извршене услуге. Због тога, остварени квалитет представља меру усаглашености потрошачких очекивања и оствареног услужног нивоа.

Најзад, треба истаћи да оцена квалитета не зависи само од резултата услуге односно користи коју она доноси, већ и од оцене процеса услуживања. То значи да се у анализи квалитета услуге мора посебно анализирати технички квалитет (корист) а посебно пратити одвијање процеса услуживања (функционални квалитет).

Пропусти у квалитету јављају се као четири несклада, који се међу собом разликују по елементима, узроцима, последицама и мерама за елиминисање.

Први несклад представља раскорак између очекивања потрошача и управљања њиховим опажањима. Ово представља општу неусклађеност између даваоца и примаоца и симптом је неспособности менаџмента да тачно сагледа потрошачка очекивања и корист коју они од услуге очекују. Узрок овог несклада могу бити неодговарајуће или нетачне информације о истраживању тржишта и анализи конкуренције, погрешно интерпретиране информације о очекивањима потрошача, непостојање анализе тражње као и погрешне информације о односу фирме са потрошачима. Посебан узрок овог несклада може бити унутрашња организација услужне фирме. У колико је организација