

Качество на услугите: Контент-анализ на заглавията в българските периодични издания

Антон Недялков

Service Quality: Content Analysis of the Titles in Bulgarian Periodicals: In this paper is discussed the service quality in the context of a content analysis of the titles in Bulgarian periodicals. A methodology for content analysis is developed, which includes defining the purpose and constraints, subject, object, working hypotheses and approach for primary data processing. The research proposes classification of scientific papers in the field of service quality based on economic sectors, which gives a reasonable relationship between contribution of sectors in economy and number of publications. Disproportion of publications on the issue of service quality is identified as the majority of publications is related to public sector (56.7% from 67 papers), i.e. public administration and defense, compulsory social security, education, human health and social work activities, arts, entertainment and recreation and only 34.3% for the business sector (wholesale and retail trade, repair, transporting and storage, accommodation and food service activities, financial and insurance activities, professional and support activities) as it generates approximately 48% of Bulgarian GDP in 2009. It is found that the "Wholesale and retail trade", "Transporting and storage", "Accommodation and food service activities" are focused 78.3% of publications on service quality issues for the business sector (23 papers), but only five publications have the word "quality" in their titles. A lack of papers on service quality is determined in sectors "Real estate activities" and "Information and communication". Recommendations for future research are provided.

Key words: Service Quality, Content Analysis, Periodicals.

ВЪВЕДЕНИЕ

Заглавието е първият елемент на научната публикация, който привлича вниманието на читателите [1]. То има информативен характер [2, 3] и формулира предмета на изложението [4] (в някои случаи и обекта на изследване). Понякога в него се включват елементи от подхода, методиката и основния резултат, а понякога и методите за решаване на проблема [5].

Следователно анализът на съдържанието (контент-анализ) на заглавието по определена тема може да разкрие: (1) предмет; (2) обект; (3) метод за решаване на проблема.

В публикацията на Стефанов [6] се твърди, че българските разработки по проблемите на качеството на услугите се „броят на пръсти“ – мнение, което се нуждае от научно потвърждение.

В съвременната теория на операционния мениджмънт [7, 8, 9, 10], качеството на услугите се разглежда като основен инструмент за повишаване на конкурентоспособността на предприятията в обслужващите сектори от икономиката. Разпространено е виждането, че качеството на услугите може да се измери със степента на удовлетвореност на клиента [11].

Следва да се уточни, че качеството на услугите е сложно и многоаспектно понятие, включващо според общоприетия в научните среди GAPS-модел, пет основни несъответствия [12] по веригата „очаквания на клиента – разбираня на мениджмънта – спецификация на услугата – изпълнение на услугата – външни комуникации с клиентите – възприятия на клиента – очаквания на клиента“.

За измерване и оценка на последното несъответствие е разработен SERVQUAL-моделът [13, 14], а различни изследователи предлагат в традиционния GAPS-модел да се включат допълнителни несъответствия [15, 16, 17, 18].

Следователно степента на удовлетвореността на потребителите (клиентите) е само един от показателите за измерване и оценка, но не е равнозначен, на качество на услугите.

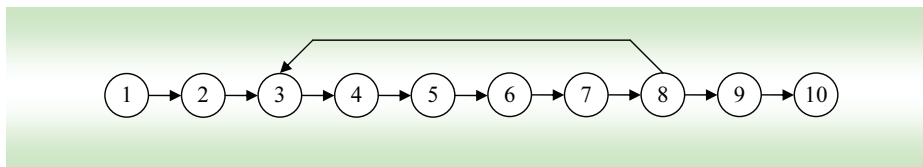
Формулирана в този ред на разсъждения, **целта на настоящата разработка** е да се извърши контент-анализ на заглавията в българските периодични издания¹ в областта на качеството на услугите и на тази основа да се предложи класификация на публикациите, което ще спомогне за формулирането на бъдещи изследователски тези.

Издигнати са следните работни хипотези: (1) над 50% от заглавията в областта на качеството на услугите са предимно за услуги в публичния сектор или с нестопанска цел (образование, здравеопазване, социални дейности, държавна и общинска администрация и т.н.); (2) липсват достатъчно публикации за качеството на бизнес услуги.

ИЗЛОЖЕНИЕ

1. Методика на изследването

Методиката за изследване на проблема за качество на услугите е разработена на основата на мрежов граф и е представена на фиг. 1.



Фиг. 1. Обща структура на методиката за изследване

където

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 - Цел и ограничителни условия | 6 - Търсене в базата от данни |
| 2 - Обект и предмет на изследването | 7 - Първична обработка на данните |
| 3 - Работни хипотези и задачи | 8 - Анализ на резултатите |
| 4 - Определяне на ключови думи | 9 - Форма за представяне на резултати |
| 5 - Определяне на периода | 10- Изводи и препоръки |

Методиката на изследване предвижда провеждането на контент-анализ на заглавия на научни публикации в българските периодични издания.

Ограничителни условия на изследването са: (1) публикациите да са описани в електронния каталог на Националната библиотека „Св. Св. Кирил и Методий“ (НБКМ) – COBISS/OPAC, който към момента на изследването съдържа над 400 хиляди библиографски записи на статии и техни компоненти; (2) да не се включва книгопис, издаван еднократно като книги, монографии, дисертации и др.

Обект на изследване са научни публикации в реферирания от НБКМ периодични сборници с предмет – качество на услугите.

При определянето на ключовите думи трябва да се има предвид, че в българския език често като синоним на „услуга“ се използва „обслужване“, поради което са възможни комбинациите: „качество на услуги“ и „качество на обслужване“, съответно с техните членувани форми.

Периодът на изследване обхваща 10 години (2000-2009 г.) и е зададен след отчитане на следните фактори (допускания), които могат да повлияят върху възпроизводимостта на резултатите: (1) базата от данни за 2010 г. е непълна – обикновено в НБКМ са необходими средно 2 год. за описването (реферирането) на публикация; (2) необходимостта от актуални изследвания по темата – десет години е максималният срок; (3) влиянието на икономическата ситуация от 1996-97 г.; (4)

¹Авторът е признателен за помощта на г-жа Й. Тодорова, ръководител отдел „Библиографско-информационна и справочна дейност“ на Университетската библиотека на РУ „Ангел Кънчев“ при разясненията на терминологията.

плавният растеж на относителния дял на сектора на услугите в БВП след 1999 г. – от 60.6% през 2000 г. до 64.1% за 2009 г.

Необходимо е търсенето в базата от данни да се извърши по ключовите думи – качество, услуги, обслужване с използване на логическите оператори „И“ и „ИЛИ“.

Предимствата на този подход са, че се: (1) търси не само в заглавията, но и в ключовите думи на публикациите; (2) „улавят“ възможните членувани форми на думите, а недостатъците са, че: (1) се получава голям брой библиографски записи; (2) системата не прави разлика между статии в научни сборници и вестници.

Първичната обработка на библиографските записи е следствие от недостатъците на търсещата система, при което се възприема подхода на изключване на публикации без съществена или с минимална научна стойност като: (1) статии от вестници; (2) интервюта, коментари и рецензии в списания; (3) научни съобщения и казуси с обем по-малко от 5 стр.²

Възможно е в научните сборници (трудове, годишници и т.н.) да бъдат публикувани студии, при което е прието да се анализират като отделна група материалите над 16 стр.

Следващо условие е в контент-анализа да не се включват научни публикации, свързани с: (1) техническото обслужване на машини (селскостопанска техника, автомобили, транспортна и манипулационна техника, ел. инсталации, компютри и компютърни мрежи и т.н.), тъй като те са свързани с технология, а не с качество на услугите; (2) теорията на системите за масово обслужване (СМО) и свързани с нея термини.

Целесъобразно е първичната обработка на заглавията да се извърши чрез електронна таблица, отговаряща на полетата в библиографския запис за публикациите, както е представено на фиг. 2.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Record from database	Author	Title	Type/content	Language	Publication date	Physical description
H	I	J	K	L	M		
UDC	COBISS.BG-ID	See publication:	Изключени	Сектор	Код КИД-2008		

Фиг. 2. Полета на електронната таблица за първична обработка на записите

Анализът на резултатите има за цел да се класифицират публикациите в определени тематични области, което може да бъде извършено по икономически дейности чрез използването на КИД-2008 [19]. На основата на резултатите от контент-анализа е необходимо да се направят изводи и препоръки.

Връзката между основните резултати от анализа и работните хипотези е двустранна, тъй като чрез резултатите се установява дали определена работна хипотеза се приема или отхвърля, или трябва да се преформулира, а оттам да се промени и целта на изследването.

2. Анализ на резултатите

2.1. Търсене и първична обработка

Извършено е сложно търсене в електронния каталог чрез ключовите думи „качество“, „услуги“ и „обслужване“ за периода 2000-2009 г. чрез: (1) пресичане на термините с „*“; (2) използване на логическите оператори „AND“ и „OR“; (3) задаване на раздел „статии“, както е показано на фиг. 3.

² Авторът благодари на проф. д.т.н. Н. Найденов за дискусията по класификацията на видовете научни публикации.

В системата COBISS/OPAC [20] има 252 броя библиографски записи с прекъснати ключови думи „услуг*“ AND „качество*“ OR „обслужване*“ за периода 2000-2009 г., представени в табл. 1.

The screenshot shows the search interface of the COBISS/OPAC system. It features three tabs: 'Basic', 'Advanced', and 'Expert'. The 'Advanced' tab is selected. The search criteria are as follows:

- Keywords: качество* (AND)
- Keywords: **услуг*** (OR)
- Keywords: обслужване* (AND)
- Publication year: 2000:2009
- Language: Bulgarian
- Select records for: articles and other component parts
- Script: all scripts
- E-resources only:

Buttons for 'FIND' and a refresh icon are visible at the bottom of the search area.

Фиг. 3. Схема на търсенето на публикации, свързани с „качество на услугите“ от [20]

Таблица 1

Брой библиографски записи с ключови думи „качество“ и „услуги“ или „обслужване“ за периода 2000-2009 г.

Година	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	Общо
Всичко	15	20	27	27	26	33	35	37	18	14	252
Статии от вестници, интервюта, коментари	1	3	3	3	3	6	4	13	8	8	52
Научни съобщения (под 5 страници)	10	9	8	13	12	10	13	7	1	1	84
Обслужване на техниката и селското стопанство	2	0	2	2	0	4	7	7	4	0	28
Теория на масовото обслужване	0	1	3	1	2	3	0	1	0	0	11
Други, несвързани с темата	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	10
Окончателна извадка	1	6	10	7	8	9	9	8	4	5	67
от тях над 16 стр.	0	1	0	1	1	2	2	1	1	2	11

Заб.: За 2002 г. има повтарящ се запис (N14 и N15), който е отстранен предварително от табл. 1.

От табл. 1 се вижда, че най-голям дял имат научните съобщения (материали под 5 стр.), които са 33,3% от извадката, следвани от статиите във вестници 20,6% и

изключените публикации (обслужване на техниката, теория на масовото обслужване и други, несвързани с темата) – 19,4%.

В следствие на първичната обработка е получена извадка с обем $n = 67$ броя публикации в научни сборници в областта на качеството на услугите, която е разделена условно на две групи – А – публикации с обем между 5 и 15 стр. (56 броя) и Б – публикации над 16 стр. (11 броя).

2.2. Анализ на съдържанието на заглавията

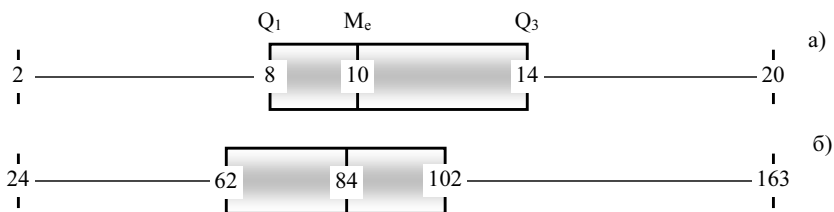
А. Дължина на заглавията от общата извадка

Първият елемент, който прави впечатление е дължината на заглавията – от много къси до много дълги. Заглавие от две или три думи може да е твърде неясно, а от 14-15 думи ненужно дълго.

Примери за това са заглавията „Библиотечното обслужване” (2 думи, 24 знака с интервалите) и „Характеристика на някои центрове за спешна медицинска помощ в Република България, организация на транспортното обслужване в тях и неговата издръжка” (20 думи, 147 знака с интервалите).

Първото не е достатъчно информативно, не става ясно какво се изследва в библиотечното обслужване, а второто е прекалено дълго, като прилича повече на кратко резюме.

Анализът на дължината на заглавията цели да визуализира честотното разпределение на броя използвани думи (символи) в заглавията на публикациите в областта на качеството на услугите. Най-добрият начин за това е кварталната диаграма (box-and-whisker-plot, „кутия с мустаци”) – фиг. 4.



Фиг. 4. Квартилна диаграма за броя (а) думи и (б) символи в заглавията

„Кутията” е с основа равна на разликата между третия и първия квартал ($IQR = Q_3 - Q_1$), т.е. съдържа 50% от заглавията, чийто стойности са между 25-я и 75-я процентил. Левият (респ. десният) „мустак” съдържа по 25% от наблюденията, „кутията” е разделена на две части от медианата Me , а стойностите под $Q_1 - 1,5 \times IQR$ и над $Q_3 + 1,5 \times IQR$ се считат за съмнителни.

От кварталната диаграма може да се изведе, че в заглавията на публикациите по качество на услугите: (1) няма съмнителни наблюдения; (2) използват се между 8 и 14 думи в 50% от случаите; (3) има дясна асиметричност.

В допълнение, съвременните публикации често са уеб-базирани, при което търсещите машини „улавят” заглавия около 80 символа (приблизително 10 думи), което може да се приеме за нормална дължина на заглавието³.

Б. Анализ на заглавията на публикациите от Група А

³ Заглавието на настоящата разработка е 10 думи (82 знака с интервалите).

На пръв поглед заглавията на публикациите от група А (56 броя) са разнообразни, но след по-внимателен прочит се откриват определени закономерности.

Думата „обслужване“ се среща в 82% от заглавията в съчетание с думите (по азбучен ред) – административно, библиотечно, здравно, информационно, логистично, медицинско, научно, ресторантьорско, социално, стоматологично, транспортно, туристическо, търговско, хотелиерско и фармацевтично.

Трябва да се има предвид, че в някои случаи посочените прилагателни имена са образувани от съчетанието „обслужване на ...“. Например „обслужване на читателите“ може да се замени с „библиотечно обслужване“, „обслужване на туристите“ с „туристическо обслужване“ и т.н.

По същата логика, заглавията, в които присъства думата „услуги“ (18% от група А) се среща в комбинация с прилагателните – информационни, консултантски, медицински, образователни, таксиметрови, транспортни.

Ако се използва класификацията на икономическите дейности:

- здравни, социални, медицински, стоматологични и фармацевтични услуги могат да се групират в Сектор Q „Хуманно здравеопазване и социална работа“;
- транспортно, логистично обслужване и таксиметрови услуги – Сектор Н „Транспорт, складиране и пощи“;
- хотелиерско и ресторантьорско обслужване – Сектор I „Хотелиерство и ресторантьорство“;
- библиотечните услуги и информационното обслужване в библиотеките са част от Сектор R „Култура, спорт, развлечения“ и т.н.

Следвайки горните разсъждения, заглавията на публикациите могат да бъдат класифицирани по икономически дейности, както е показано в табл. 2.

Таблица 2

Класификация на заглавията на научните публикации по икономически дейности

Сектор	Наименование	Група А		Група Б		Общо	
		Брой	Отн. дял, %	Брой	Отн. дял, %	Брой	Отн. дял, %
G	Търговия; ремонт на автомобили и мотоциклети	1	1,8	1	9,1	2	3,0
H	Транспорт, складиране и пощи	8	14,3	1	9,1	9	13,4
I	Хотелиерство и ресторантьорство	6	10,7	1	9,1	7	10,4
K	Финансови и застрахователни дейности	1	1,8	-	-	1	1,5
M	Професионални дейности и научни изследвания	3	5,4	-	-	3	4,5
N	Административни и спомагателни дейности	1	1,8	-	-	1	1,5
O	Държавно управление	4	7,1	3	27,3	7	10,4
P	Образование	3	5,4	-	-	3	4,5
Q	Хуманно здравеопазване и социална работа	14	25,0	1	9,1	15	22,4
R	Култура, спорт, развлечения	11	19,6	2	18,2	13	19,4
	Некласифицирани	4	7,1	2	18,2	6	9,0
	Общо	56	100,0	11	100,0	67	100,0

Както се вижда от табл. 2, най-голям относителен дял имат публикациите в дейностите по хуманно здравеопазване и социална работа и култура, спорт, развлечения (по-специално Група 91.1 „Дейност на библиотеки и архиви“ от Сектор R) с общ относителен дял от 44,6%. Двата сектора могат да се отнесат към услуги с

нестопанска цел. Ако към тях се прибавят и другите услуги с нестопанска цел (Сектори P, O) се получава натрупан относителен дял от 57,1%.

Следователно преобладаващата част от публикациите, свързани с качество на услугите анализират услуги с нестопанска цел, при което може да се приеме първата работна хипотеза, а именно, че над 50% от заглавията са в областта на качеството на услугите в публичния сектор.

От публикациите за качество на услугите със стопанска цел (бизнес услуги) най-голям дял се пада на тези от Сектор H (14,3%) и по-специално Раздел 49 „Сухопътен транспорт” и Раздел 52 „Складиране на товари и спомагателни дейности в транспорта”, следвани от Сектор I „Хотелиерство и ресторантьорство” (10,7% от извадката). Публикациите за останалите три сектора са с общ дял от 5,4% или общо 30,4%, което може да се счита за нисък дял.

На практика съществува парадокс над 50% от публикациите за качество на услугите са свързани със Сектори O, P, Q и R, в които се създава едва 16% от БВП за 2009 г. срещу приблизително 48% от бизнес услугите – Сектори G, H, I, J, K, L, M и N.

В същото време липсват цели сектори, в които качеството на услугите е от съществено значение като Сектор L „Операции с недвижими имоти”, а могат да се споменат и типично индустриални сектори, в които се извършват производствени услуги като Сектор E „Доставяне на води; канализационни услуги, управление на отпадъци и възстановяване”, Сектор F „Строителство”, и т.н.

Несъмнено качеството на услугите в публичния сектор е важно, но очакванията са публикациите да са разпределени приблизително според важността на съответния икономически сектор.

Следователно може да се приеме и втората работна хипотеза, че липсват достатъчно публикации за качеството на бизнес услуги, класифицирани в Сектори G, H, I, J, K, L, M и N.

Четири заглавия на публикации не могат да бъдат отнесени към нито един от секторите като две от тях могат да се приемат като основа на следващи изследвания: (1) „Качеството - фундаментална стратегия за конкурентоспособност в индустрията на услугите”; (2) „Качеството на услугите в България: сравнителен анализ и оценка”.

Думата „качество” се среща в заглавията само в 12 публикации от извадката, а думи, подчертаващи изследователския характер на разработките като „проучване”, „анализ”, „изследване” и „оценка” – само в 8 броя.

Открояващо се заглавие по този показател е „Оценка на качеството на обслужване от страна на клиентите на банка „Пиреос” България”.

Друг показател е използването на думите „клиенти”, „потребители” или „купувачи”, при което правят впечатление две заглавия: (1) „Повишаване конкурентоспособността на производствените фирми чрез интегрирано обслужване на потребителите” и (2) „Маркетингови оценки за обслужването на купувачите на потребителския пазар”.

В. Анализ на заглавията на публикациите от Група Б

При втората група материали (над 16 стр.) тенденциите са същите. Особеността при тях е, че са с голям обем (от 17 до 42 стр.) и на практика са изследвания (вероятно по проекти) или обзорни материали.

Преобладаващите публикации отново са посветени на качеството на услугите в публичния сектор – здравеопазване, административно обслужване, вътрешен ред и сигурност – шест материала от единадесет. Три публикации са свързани със

секторите „Търговия“, „Транспорт“ и „Хотелиерство и ресторантьорство“ (по един на сектор).

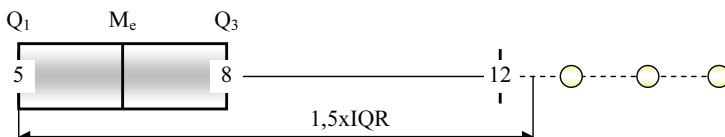
Две публикации правят впечатление, като не се включват в предложената класификация и се нуждаят от допълнително проучване: (1) „Секторът на услугите в българската икономика – еволюция и реструктурираща роля“ и (2) „Проблеми и перспективи пред качеството на труда на заетите в сектора на услугите в България“.

Следователно са необходими допълнителни проучвания на неклассифицираните публикации, които не биха променили значително резултатите от анализа.

Г. Анализ на големината на публикациите в Група А

Големината на публикациите е относителен показател, тъй като всеки периодичен сборник има собствени изисквания за оформление, но в случая се цели да се определи централната тенденция на големината на публикациите.

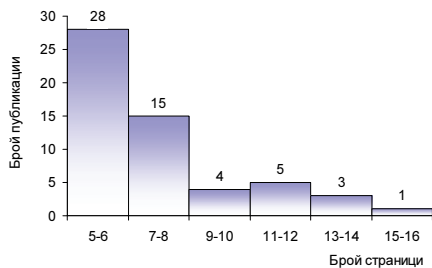
Използвана е отново кватилната диаграма, представена на фиг. 5.



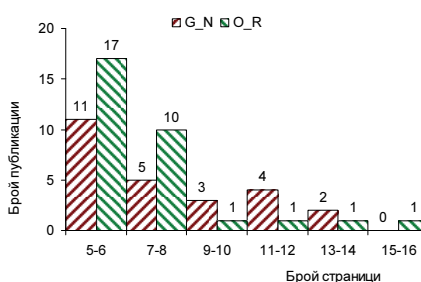
Фиг. 5. Кватилна диаграма за големината на публикациите

Данните от фиг. 5 следва да се тълкуват по следния начин: (1) 75% от публикациите са между 5 и 8 страници, тъй като липсва ляв „мустак“; (2) разпределението в този интервал е симетрично – $Me = 6,5$ стр.; (3) в Група А има съмнителни наблюдения, тъй като в извадката има стойности над $Q_3 + 1,5xIQR$, но те са по-малки от $Q_3 + 3,0xIQR$, което се счита за много отдалечени наблюдения.

За визуализация на горните разсъждения е построена хистограма на разпределението на публикациите по големина (фиг. 6-а), а на фиг. 6-б те са представени по икономически сектори.



а) Група А - неклассифицирани



б) Група А – по икономически сектори

Фиг. 6. Хистограма на разпределението на публикациите по големина

На основата на тези данни може да се твърди, че липсват достатъчно големи изследвания за качеството на бизнес услугите, публикувани в българските периодични сборници.

В резултат на контент-анализа на заглавията в областта на качеството на услугите може да се счита, че изказаното в началото мнение, че публикациите в тази

област се „броят на пръсти” е вярно, но с уговорката, че се отнася за качеството на бизнес услугите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Въз основа на контент-анализа на заглавията на научни публикации в български периодични издания, реферирани НБКМ за периода 2000-2009 г. с предмет - качество на услугите е достигнато до следните основни изводи:

1. Разработена е методика за контент-анализ на заглавията на научни публикации, която включва дефиниране на целта и ограничителните условия, обекта и предмета и работните хипотези, както и подход за първична обработка на данните от изследването.
2. Предложена е нова класификация на публикациите от научни сборници за качеството на услугите, основана на класификацията на икономическите дейности, като по този начин е обоснована връзка между приноса на икономическите сектори и научното им осигуряване, изразено чрез броя публикации.
3. Установен е дисбаланс на публикациите по проблема за качество на услугите, като преобладаващата част от разработките (56,7% от 67 публикации) са свързани с публичния сектор (държавно управление, образование, хуманно здравеопазване и социална работа, култура, спорт, развлечения) и само 34,3% изследват бизнес сектора (търговия, ремонт, транспорт, складиране и пощи, хотелиерство и ресторантьорство, финансови и застрахователни дейности, професионални и спомагателни дейности), а в последния се генерира приблизително 48% от БВП за 2009 г.
4. Констатирано е, че в секторите „Търговия”, „Транспорт”, „Хотелиерство и ресторантьорство” са съсредоточени 78,3% от публикации за качество на услугите от бизнес сектора (общо 23 броя), но само в пет заглавия има думата „качество”.
5. Установена е липсата на реферирани публикации за качество на услугите в секторите „Операции с недвижими имоти” и „Създаване и разпространение на информация и творчески продукти; Далекосъобщения”.

Необходимо е разработената методика да се приложи при книгописа, издаван еднократно (книги, монографии, дисертации и т.н.), като се очакват подобни, както при периодичните издания, тенденции.

Контент-анализът на заглавията на публикациите в българските научни издания може да послужи за формулирането на бъдещи изследвания в областта на качеството на бизнес услугите.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Тасев, Г. (2008). Структура и оформяне на научна публикация: в (Тасев, Г. (2008). Как се разработва докторска дисертация, София: Авангард Прима), с. 129-136
- [2]. Тошев, Б. (2004). Publish or Perish, Publish Yet Again Perish (Публикувай или загиваш, публикуваш и пак загиваш): Правила за успешна научна публикация, Химия, 13 (3), с.163-172
- [3]. Тошев, Б. (2008). Успешната научна публикация - международните стандарти и грешките в българската практика, Bulgarian Journal of Science and Education Policy : 2 (2), с. 131-148

- [4]. Кършакова, Р. (2009). Научна комуникация, Русе : Русенски университет, 124 с.
- [5]. Тасев, Г. (2008). Информативност на заглавията на научните статии : в (Белоев, Хр., Г. Тасев (2008). Наръчник на докторанта – част 2, Русе : Русенски университет), с. 163-164
- [6]. Стефанов, Н. (2002). Управление на качеството в сферата на услугите, София: Клуб 9000, бр. 12, 42 с.
- [7]. Heizer, J., B. Render (2010). Operations Management (10th ed.), Prentice Hall, 888 p.
- [8]. Jacobs, F., R. Burton, N. Aquilano (2009). Operations and supply management (12th ed.), Boston : McGraw-Hill Irwin, 776 p.
- [9]. Андронов, Ев., М. Александрова (2005). Управление на операциите, София: Стопанство, 198 с.
- [10]. Найденов, Н., А. Недялков (2009). Управление на операциите, Русе: Авангард принт, 112 с.
- [11]. Йоргова, Ю. (2011). Функционална схема на решенията в управление на операциите в сферата на услугите, Бизнес посоки, N2, с. 9-19
- [12]. Parasuraman, A., V. Zeithaml, L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, The Journal of Marketing, 49 (4), pp. 41-50
- [13]. Parasuraman, A., V. Zeithaml, L. Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions. Journal of Retailing, 64(1), 12.
- [14]. Parasuraman, A., V. Zeithaml, L. Berry (1991) Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, Journal of Retailing, 67, pp. 420-450.
- [15]. Frost, F. & Kumar, M. (2000) Interservqual, an internal adaption of the GAP model in a large service organisation, Journal of Services Marketing, 14 (5), pp. 358-377
- [16]. Luk, S.T.K., R. Layton (2002). Perception Gaps in customer expectations: Managers versus service providers and customers, The Service Industries Journal, 22 (2), pp. 109-128
- [17]. Shahin, A., M. Samea (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion, Business Management and Strategy, 1 (1), pp. 1-11
- [18]. Johnston, R., Clark, G. (2008). Service Operations Management: Improving Service Delivery, London, Prentice Hall.
- [19]. Национален статистически институт (2008). Класификация на икономическите дейности 2008 (КИД-2008), София, 354 с.
- [20]. Национална библиотека: Кооперирана онлайн библиографска система и услуги – COBISS/OPAC [<http://www.bg.cobiss.net/>], последен достъп 25.09.2011 г.

За контакти:

гл. ас. д-р инж. Антон Недялков, катедра „Мениджмънт и бизнес развитие“, Русенски университет, тел.: 082/ 888 520, e-mail: anedyalkov@ecs.uni-ruse.bg

Докладът е рецензиран.