

عنوان مقاله:

الگوی بهبود کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

رضا جمالی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

محمد صالح اولیا - دانشیار دانشکده مهندسی صنایع

خلاصه مقاله:

صاحبنظرات مدیریت، کسب رضایت مشتری را از مهمترین وظایف و مسئولیتهای مدیریت سازمانها برشمرده و لزوم پایبندی همیشگی و پایدار مدیران عالی به کسب رضایت مشتریان را پیش شرط موفقیت به حساب آورده اند. اطلاع از تصویر ذهنی سازمان نزد مشتریان ضمن اینکه نقاط ضعف و قوت یک سازمان را برملا می سازد زمینه را برای اتخاذ راهبردهای مناسب و ارتقای سطح عملکرد فراهم می آورد از سوی دیگر نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که آموزش عالی باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی به حفظ بهبود و ارتقا کیفیت و جلب رضایت مشتریان چند گانه خود بپردازد. استقرار کامل مدیریت کیفیت خدمات آموزشی، هدفی جز بهبود و تعالی کیفیت را تعقیب نمی کند و دسترسی به این هدف با به کارگیری شیوه های علمی و جامع ارزیابی ممکن می گردد. در این راستا پژوهش حاضر درصدد است تا ابعاد و مولفه های کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه یزد را از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی ارزیابی نموده و با استفاده از مدل های کیفیت اولویت بهبود شاخصهای کیفیت خدمات آموزشی را تعیین نماید.

کلمات کلیدی:

موسسات آموزش عالی، کیفیت خدمات آموزشی، مدل کانو، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/100358>

