

عنوان مقاله:

تاثیر مهارت های ارائه خدمات بر عملکرد دانشجویان دانشگاه ایلام

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و صنعت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

مریم زرینی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه ایلام، ایران

باران خدادادی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه ایلام، ایران

زینب طولابی - دانشیار دانشگاه ایلام، ایران

یاسان اله پوراشرف - دانشیار دانشگاه ایلام، تهران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف تاثیر مهارتهای ارائه خدمات بر عملکرد دانشجویان در دانشگاه ایلام انجام شده است. پژوهش حاضر بر اساس روش و ماهیت کمی، به لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری دادهها در زمره تحقیقات توصیفی- پیمایشی محسوب می گردد. جهت گردآوری داده های پژوهش، از مطالعات میدانی و پرسشنامه استفاده شده است. نمونه گیری به روش تصادفی ساده و در بین دانشجویان دانشگاه ایلام و توزیع پرسشنامه محقق ساخته میان ایشان انجام گرفته که تعداد حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران ۳۸۴ نفر انتخاب شدهاند. به منظور بررسی روایی از معیار اعتبار محتوا و برای بخش پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده که طبق نتایج روایی و پایایی پرسشنامه تایید گردید. براساس نتایج تحقیق مهمترین مهارتهای کارکنان دانشگاه که شامل سه دسته مهارت های دانش محور، مهارت ارتباط محور و مهارت مدیریت زمان می باشد بر عملکرد دانشجویان تاثیر مثبت و معناداری داشته است.

کلمات کلیدی:

خدمات دانشگاه، مهارت های ارائه خدمات به مشتریان، عملکرد مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1277810>

