

## عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات مؤسسات حسابرسی

## محل انتشار:

اولین همایش ملی حسابداری ، حسابرسی و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

## نویسندگان:

عبدالصمد خلعتبری لیماکی - استادیار حسابداری عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

محسن نوش آذر - دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری موسسه آموزش عالی کوشیاررشت

محمدتقی ابراهیمیان - کارشناس ارشد حسابداری عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی کسری رامسر

سعید بالابندی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس

## خلاصه مقاله:

رمز موفقیت سازمان های برتر ارائه کننده خدمات را می توان در مشتری مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جستجو کرد. به دلیل اهمیت کیفیت در صنایع خدماتی و آثار برجسته ی آن بر رضایت مندی مشتریان، همواره این سؤال مطرح می شود که چگونه می توان کیفیت خدمات را ارزیابی کرد؟ هدف از این پژوهش، تعیین مؤلفه های مؤثر بر کیفیت خدمات حسابرسی و سنجش، ارزیابی سطح کیفیت خدمات مؤسسات حسابرسی از دیدگاه کارفرمایان و در نهایت ارتقای عملکرد مؤسسات حسابرسی در کشور می باشد. به این منظور، مطالعه ای در خصوص مؤسسات حسابرسی به عمل آمد. جهت تعیین مؤلفه های مؤثر بر کیفیت خدمات از ادبیات معتبر علمی، نقطه نظرهای خبرگان و دست اندرکاران آکادمیک و حرفه حسابرسی بهره گرفته شد. برای ارزیابی اهمیت مؤلفه ها، نقطه نظرهای نمونه ای معتبر و کافی از کارفرمایان اخذ شد و مورد بررسی و تحلیل آماری قرار گرفت. نتایج تحلیل آماری نشان می دهد، مؤسسات حسابرسی در مورد هیچ کدام از ابعاد پنجگانه ی کیفیت خدمات نتوانسته اند به سطح انتظارهای کارفرمایان پاسخ داده یا از آن فراتر روند و همواره کیفیت دریافت شده از خدمت، از کیفیت مورد انتظار کمتر بوده است. در این پژوهش، جهت تعیین و ارزیابی کمی موقعیت کیفی خدمات مؤسسات حسابرسی، از مدل سروکوآل بهره گرفته شد. از آن جایی که هدف غایی ارزیابی کیفیت خدمات مؤسسات حسابرسی، ارتقای سطح کیفی آن است، ضروری است تا تبیینی جامع از نقاط قوت و ضعف به عمل آمده تا بتوان بر آن اساس برنامه های اصلاح و بهبود کیفیت خدمات را طرح ریزی کرد و با موفقیت، اثر بخشی و کارایی بهینه را به اجر درآورد

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات مؤسسات حسابرسی ، کارفرمایان ، مدل سروکوآل

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/259210>

