

عنوان مقاله:

مروری بر اهمیت مدیریت ارتباط با دانشجو و اولویت بندی عوامل موثر بر آن با روش دلفی

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

عباس عباسی - دانشیار و عضو هیئت علمی دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه شیراز

امین جوانمردی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه شیراز

خلاصه مقاله:

امروزه محیط آموزشی به شدت رقابتی شده است و انتظارات دانشجویان در مراکز آموزشی افزایش یافته و به طور مستمر در حال تغییر می باشد، این موضوع اهمیت مدیریت ارتباط با دانشجو را روشن تر می کند. در این مقاله با در نظر گرفتن فضای موجود بر دانشگاه، به بررسی تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت ارتباط با دانشجو و عوامل حیاتی تاثیر گذار بر مدیریت ارتباط با دانشجو در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی می پردازیم. در بررسی های انجام شده و با به کارگیری روش دلفی این عوامل به ترتیب اولویت عبارتند از: وجود ساختار سازمانی مناسب در دانشگاه، آموزش مفاهیم مشتری و مشتری مداری برای مدیران و کارکنان آموزشی و غیر آموزشی، فرهنگ سازی صحیح، تشکیل تیم های نظارت با حضور مدیران دانشگاه و دانشکده ها، مشخص کردن بودجه دانشکده ها با توجه به اولویت و اهمیت نیازهای دانشجویان، حمایت مناسب از خلاقیت ها، نوآوری ها و دستاوردهای دانشجویان، اعطای کمک هزینه های تحقیقاتی مناسب به دانشجویان نخبه، تشویق استعداد های برتر به صورت علنی و آشکارا، استفاده از فناوری و تکنولوژی روز دنیا، ترغیب دانشجویان به خلاقیت، نوآوری و خطر پذیری توسط اساتید دانشگاه، ایجاد خبرنامه داخلی جهت اطلاع رسانی به موقع دانشجویان از اخبار و رویداد های دانشگاه، کنترل فرآیند مشتری مداری و بهبود مستمر با محوریت مدیریت ارتباط با دانشجو.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با دانشجو، مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل، دانشگاه، دلفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568408>

