

عنوان مقاله:

عوامل موثر بر ارتقای کیفیت خدمات شرکت های بیمه با استفاده از تکنیک های تصمیم گیری چندمعیاره

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی چالش های نوین در مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

مسعود رضایی آقمشهدی - معاون واحد اعتبارات شعبه مرکزی بانک ملی ساری

خلاصه مقاله:

در دنیای پر رقابت امروزی برای داشتن یک موقعیت مسلط در بازار، ارایه خدمات با کیفیت برتر به مشتریان، امر مهمی است. این موضوع بویژه در مورد شرکتهای خدماتی، به ویژه صنعت بیمه حایز اهمیت است. هدف از اجرای این تحقیق، اولویت بندی ابعاد و مولفه های موثر در ارتقای کیفیت خدمات شرکت های دولتی و خصوصی بیمه می باشد. در راستای دستیابی به این هدف ضمن مروری جامع بر ادبیات موضوعی مرتبط با پژوهش حاضر از میان جامعه آماری، از نظرات تعداد 306 نفر بعنوان نمونه استفاده شده. سپس با جمع آوری داده های مورد نیاز با استفاده از ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه به تعیین اولویت ابعاد و مولفه های موثر در ارتقای کیفیت خدمات صنعت با استفاده از نرم افزار اکسل پرداخته شده است. یافته ها نشان می دهد از پنج بعد مدل سرکوال با استفاده از روش FAHP بترتیب ابعاد قابل اعتماد بودن، همدلی، تضمین، رغبت و اشتیاق به پاسخگویی و وضعیت ظاهری و امکانات دارای اولویت اول تا پنجم می باشند

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بیمه، مدل سرکوال، FAHP

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/592679>

