

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر کیفیت خدمات آموزشی در شرکت ملی حفاری ایران براساس مدل سروکوال وکانو

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

ریحانه دقایقی - کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیک، تهران، ایران

وحید ناصحی فر - عضو هیات علمی، دانشیار، دانشگاه علامه طباطبایی تهران، ایران

مهدی سبک رو - عضو هیات علمی، استادیار، دانشگاه یزد، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت بخش آموزش، تعالی کیفیت آموزش نیز اهمیت ویژه ای پیدا می کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالش های مهم قرن حاضر در سازمان های خدماتی به شمار می رود، در این مطالعه، بر اساس تجربیاتمدیران و کارشناسان، و مقالات، مجلات، به دنبال شناسایی کیفیت خدمات آموزشی در شرکت ملی حفاری ایران میباشد هدف از مطالعه حاضر، جمع آوری و پردازش داده ها، توضیحات، جامعه پژوهش 17000 نفر از کارکنان شرکت ملی حفاری می باشد. به منظور بررسی و آزمون فرضیه های پژوهش از نرم افزار SPSS استفاده شد، نتایج تحقیق نشانگر از تایید همه ی فرضیات موجود در ارتباط با هر یک از ابعاد مدل سروکوال در 5 بعد عوامل محسوس، قابلیت اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی می باشد، نتایج نشان از تایید هر یک از ابعاد مدل کانو در سه بعدویژگی های الزامی، تک بعدی و جذاب می باشد. همچنین در ارتباط با نتایج آزمون فریدمن نتایج نشان میدهد که با توجه به نتایج به دست آمده در دو بعد مدل سروکوال و مدل کانو از نظراهمیت بعد اطمینان خاطر، بیش ترین تاثیر را بر کیفیت خدمات آموزشی دارند، همچنین در ابعاد مدل کانو ویژگی های الزامی و تک بعد بیش ترین اهمیت را دارا می باشند و ویژگی جذاب کمترین اهمیت را دارا بود.

کلمات کلیدی:

شناسایی کیفیت خدمات آموزشی در شرکت ملی حفاری ایران براساس مدل سروکوال وکانو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/597792>

