

## عنوان مقاله:

سنجش کیفیت خدمات ارتباط با دانشجو در دانشگاه ولیعصر(عج) رفسنجان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت صنعتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

## نویسندگان:

حسین صیادی تورانلو - دکترای مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات، دانشگاه ولیعصر(عج) رفسنجان

علی زمانی بابگهری - دانشجوی کارشناسی مدیریت صنعتی، دانشگاه ولیعصر(عج) رفسنجان

## خلاصه مقاله:

با پیشرفت تکنولوژی و افزایش رقبا، نقش مدیریت ارتباط با مشتری بیش از پیش در نظام آموزش عالی و سایر نظام ها به چشم می آید. دانشگاه ها و موسسات آموزشی برای بقاء و پیشرفت به دنبال ارائه خدمات با کیفیت بالا و مناسب هستند. اخیرا با بررسی های صورت گرفته آشکار شده است که موسسات آموزشی در تلاش هستند تا مدیریت ارتباط با دانشجو را بهبود بخشند. نتایج حاکی از آن است که کیفیت مناسب خدمات در نظام آموزش عالی می تواند منجر به افزایش رضایت، وفاداری و همچنین انگیزه ی دانشجویان شود؛ بنابراین ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات مدیریت ارتباط با دانشجو می تواند زمینه ساز تعالی و بهبود این خدمات در موسسات آموزش عالی شود. هدف مقاله حاضر نیز ارزیابی و اولویت بندی مولفه های کیفیت مدیریت ارتباط با دانشجو به صورت موردی در دانشگاه ولیعصر(عج) رفسنجان بود. پرسشنامه تحقیق مشتمل بر 6 بعد و 35 مولفه بود. پس از گردآوری داده های تحقیق، از آمار توصیفی و استنباطی جهت بررسی فرضیه های تحقیق استفاده شد. نتایج حاکی از این بود که به جزء بعد کارکنان، سایر ابعاد مدیریت ارتباط با دانشجو در وضعیت متوسط قرار دارند، در حالی که وضعیت این بعد مطلوب می باشد. در نهایت از تکنیک تاپسیس جهت اولویت بندی مولفه های مدیریت ارتباط با دانشجو استفاده گردید.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت ارتباط با دانشجو، تاپسیس

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/633307>

