

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال مطالعه موردی در کانون زبان ایران غرب مازندران

محل انتشار:

سومین همایش رویکردهای کاربردی و پژوهشی در علوم انسانی و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سمانه جعفری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تنکابن

حبیب الله مشایخی - دانشیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تنکابن

خلاصه مقاله:

بررسی تحولات در سال های اخیر نشان می دهد که خدمات به صورت وسیعی در حال گسترش است و مساله رقابتی شدن در خدمات امر انکارناپذیری است. تحول چشمگیر در کیفیت خدمات از سال 1970 نمایان شده است. امروزه موضوع کیفیت خدمات دارای ارزش تجاری جهانی بوده و حدود 20% از عوامل موثر بر تجارت جهان را از آن خود کرده است. هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال در کانون زبان ایران غرب مازندران است. بر این اساس ضمن مروری جامع بر ادبیات موضوعی مربوط به این تحقیق از میان جامعه آماری 2500 عضوی، از تعداد نمونه 331 تایی استفاده شده، سپس با جمع آوری داده های مورد نیاز با استفاده از ابزارهای مراجعه به اسناد و مدارک، مصاحبه و بویژه پرسشنامه، در قالب روش توصیفی و از نوع همبستگی به بررسی تاثیر کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال در کانون زبان ایران غرب مازندران پرداخته شده است. ابعاد کیفیت خدمات در این تحقیق شامل بعد تضمین، ملموس بودن، همدلی، پاسخگویی و اعتماد بوده که جهت تبیین تاثیر کیفیت خدمات آموزشی مورد بررسی قرار گرفته است. آزمونهای آماری مورد استفاده در پژوهش آزمون مقایسه زوجی (Paired Sample T-test) بوده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که در سطح اطمینان 0.95 اختلاف معنی داری بین میانگین 5 بعد کیفیت خدمات در دو حالت انتظارات و ادراکات وجود دارد و در تمامی آن میانگین این ابعاد در انتظارات بیشتر از ادراکات بوده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، آموزشی، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/642089>

