

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات: SERVPERF در مقابل SERVQUAL

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1387)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

محمدعلی عبدالوند - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقا

محمدجواد تقی پوریان - دانشجوی فوق لیسانس مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تح

خلاصه مقاله:

در عصری که محصولات به صورت فزاینده ای همگن شده اند، کیفیت خدمات یکی از مهمترین منابع تمایز و منحصر به فرد بودن است. مدیران سازمان ها باید بدانند که کیفیت خدمات یک استراتژی سودآور برای سازمان می باشد. خدمات مطلوب جوهره ی فعالیت مشتری گرایانه است. در ادبیات بازاریابی خدمات، روش های متنوعی برای ارزیابی کیفیت خدمات به چشم می خورد که برخی از این روش ها نتیجه مدل های مفهومی برای درک فرایند ارزیابی و برخی دیگر از تحلیل ها و آزمایشات تجربی می باشد. علی رغم متنوع بودن این ابزارها دو ابزاری را که بیش از همه مورد توجه محققان است SERVQUAL و SERVPERF بوده، که در این مقاله قصد ما بر این است ضمن تشریح این دو مدل و بر شمردن نقاط قوت و ضعف هر یک به بررسی مقایسه ای آن دو پرداخته تا از این طریق شرکت ها و سازمان های خدماتی با شناخت بیشتر و بر حسب نیاز و گستردگی کار خود بتوانند از این دو مدل استفاده کرده و به گفته دراکر در جهت هدف اصلی خود یعنی خلق مشتریان راضی گام بردارند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، SERVQUAL، SERVPERF

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/66582>

