

## عنوان مقاله:

بسط DOE در کیفیت خدمات

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت اجرایی (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

دکتر جعفر بیگ زاد - دکترای تخصصی مدیریت دولتی عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

علیرضا وزیری - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی با گرایش مدیریت تولید و عملیات

## خلاصه مقاله:

رضایتمندی مشتری در بخش خدمات یکی از برجسته ترین اهدافی است که سازمان های امروز برای ارتقای آن تلاش می کنند. آنها برای نیل به این هدف در اندیشه بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان می باشند. در این میان، تحقیقات مختلفی برای تبیین عوامل موثر بر رضایتمندی و کیفیت خدمات انجام پذیرفته است و عوامل متعددی در این زمینه معرفی شده اند. اما به ندرت به روابط متقابل بین این عوامل توجه شده است که می توانند، تاثیر قابل ملاحظه ای بر نتایج داشته باشند. سروکوال یکی از ابزارهایی است که توسط پاراسورامن و همکارانش، پس از مطالعات متعدد، ارائه شده و در این زمینه بسیار مورد استفاده قرار گرفته است. سروکوال پنج عامل شواهد فیزیکی و ملموس، اعتبار، پاسخگویی اطمینان خاطر و همدلی را برای بررسی کیفیت خدمات ارائه شده معرفی می کند. این مقاله با استفاده از یک تحقیق بر روی یک مطالعه موردی، اثرات متقابل این پنج عامل را با استفاده از روش طراحی آزمایش ها مورد بررسی قرار می دهد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، طراحی آزمایش ها و سروکوال

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/68300>

