

## عنوان مقاله:

بررسی مدلها و رویکرد های ارزیابی کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسنده:

فرشید حسن زاده - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل قشم- قشم-ایران

## خلاصه مقاله:

گسترش و تنوع موسسات آموزش عالی از قبیل دانشگاه آزاد اسلامی، پیام نور، واحد های بین الملل، موجب شده است که با شرایط رقابتی روز افزونی روبرو شوند. به همین منظور دانشگاه جهت جذب و حفظ دانشجویان نیازمند ارزیابی رضایت آنها از کیفیت خدمات دانشگاه می باشند. در این راستا مدلها و رویکرد های مختلفی در خصوص ارزیابی کیفیت خدمات در سازمانهای خدماتی به خصوص موسسات آموزش عالی به کار برده و یا ایجاد شده است که هر کدام بیانگر دیدگاه های مختلف میباشند. عموماً ارزیابی کیفیت خدمات یک مسیله تصمیم گیری چند معیاره و پیچیده است و در یک محیط عدم اطمینان صورت میگیرد، که در اکثر مدلهای ارزیابی کیفیت خدمات به این موضوع کمتر توجه شده است. در این مقاله که از لحاظ هدف، مروری - تحلیلی است به ارزیابی مدلهای تخصصی و عمومی (رویکرد) به کار برده شده در موسسات آموزش عالی از لحاظ ابعاد های سنجش و ارزیابی و پوشش عدم اطمینان پرداخته شده است.

## کلمات کلیدی:

عدم اطمینان، موسسات آموزش عالی، کیفیت خدمات، تیوری مجموعه نادقیق

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/692616>

