

عنوان مقاله:

تعیین و اندازه گیری شاخص های کیفیت خدمات Servqual

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت صنعتی، دوره 1، شماره 2 (سال: 1382)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

سیدمحمد اعرابی - عضو هیات علمی گروه مدیریت صنعتی دانشگاه علامه طباطبائی

شهرام اسفندیاری - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

از آنجا که مشتریان منبع سودآوری سازمانها هستند، در نظر گرفتن انتظارات آنان به عنوان استانداردهای کیفی انجام خدمات، بسیار حایز اهمیت است. مشتریان تضمین کننده سود شرکتها هستند و آنچه که تاثیر همیشگی بر این فرآیند دارد، رضایت آنان است و این رضایت نیز در گرو کیفیت خدماتی است که دریافت می دارند. تعیین مولفه ها و شاخصهایی که از سویی بیانگر کیفیت خدمات در قالبی جامع بوده و از سوی دیگر قابلیت اندازه گیری نیز داشته باشند، به عنوان ابزاری جهت اندازه گیری کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان و نیز بهبود مستمر این فرآیند مطرح هستند. تحقیق حاضر با استفاده از مصاحبه، پرسشنامه و نمونه گیری به روش تصادفی - لایه ای، در خصوص تعیین و اندازه گیری شاخص های کیفیت خدمات آموزشی مرکز آموزش سازمان مدیریت صنعتی تهران، دفتر دوره های تخصصی مدیریت، صورت گرفته است. در این تحقیق ابتدا براساس درک و استنباط مشتریان از کیفیت خدمات آموزشی و آرایه کنندگان این دسته از خدمات، مولفههای استاندارد یکی از روشهای اندازه گیری کیفیت خدمات، (سروکوال)، مطابق با ویژگیهای خاص خدمات آموزشی و وضعیت سازمان مورد بررسی بومی شده و سپس با استفاده از آمار ناپارامتری نسبت به اندازه گیری درک مشتریان از میزان کیفیت خدمات دریافتی اقدام گردیده است. نتایج آزمون بیانگر این موضوع است که توجه خاص به مشتری به عنوان یکی از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات، کمترین میزان فاصله را با انتظارات مشتریان دارد

کلمات کلیدی:

مدیریت خدمات، کیفیت، اندازه گیری کیفیت خدمات، آموزش، سروکوال، ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/720552>

