

عنوان مقاله:

مدیریت کیفیت خدمات درموسسات آموزش عالی بزرگ به روش سروکوال موزون (مدل تحلیل شکاف) با رویکرد AHP

محل انتشار:

همایش چالشهای مدیریت و رهبری در سازمانهای ایرانی (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمدرضا دهقانی اشکذری - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

سیدحیدر میرفخرالدینی - دکترای مدیریت صنعتی

داریوش دموری - دکترای مدیریت مالی

خلاصه مقاله:

دراین تحقیق در ابتدا به شناسایی مولفه ها و عوامل موثر بر کیفیت خدمات ارائه شده در دانشگاهها پرداخته و سپس درجه اهمیت مولفه های کیفی که با استفاده از تکنیک AHP و مطابق نظرات دانشجویان صورت می گیرد را بدست آوردیم تا زمینه اندازه گیری کیفیت خدمات مهیا گردد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سروکوال، انتظارات، ادراکات، فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/91372>

