

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات و مدل های مرتبط با آن

محل انتشار:

کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه پایدار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

امیرحسین شایق - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز

محمدوحید خاقانی - دانشجوی کارشناسی ارشد کارآفرینی، دانشکده کارآفرینی، دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

امروزه اکثر سازمانها دریافته اند که برای ادامه حیات موفقیت آمیز در دنیای کنونی، بهبود کیفیت امری انکارناپذیر محسوب میشود؛ بنابراین نمیتوان از نقش قابلتامل مدیریت کیفیت جامع به عنوان راهکار مستمر موفقیت چشم پوشی نمود. در این مقاله پژوهشگر سعی دارد به بررسی کیفیت خدمات و مدل های مرتبط با آن بپردازد. مقاله حاضر، نتیجه پژوهش کتابخانه ای است که در چارچوب روش شناسی علمی اجرا گردیده و هدف آن بررسی کیفیت خدمات بر اساس مدل های مرتبط با آن است؛ که در چارچوب نتایج حاصل از مطالعه، ابزار سنجش کیفیت خدمات مبتنی بر مدل های مدل کیفیت فنی و وظیفهای، مدل پاراسورامان و همکاران، مدل کانو و مدل سروکوال طراحی و معرفی شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل کیفیت فنی و وظیفهای، مدل پاراسورامان، مدل کانو، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/987701>

