

عنوان مقاله:

ارائه مدلی جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از تکنیک دیمتل

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

محسن مرادی - دانشیار دانشگاه بین المللی امام رضا علیه السلام

احمد ماریوسی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

سکینه ساقی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

خلاصه مقاله:

کیفیت ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه ها یکی از مسائل مهم و دغدغه مدیران و دانشجویان محسوب می گردد. در صورت مشخص شدن این موضوع که مدیران در هنگام ارائه خدمات مطلوب تر به چه ملاک ها و به چه اطلاعاتی نیاز دارند می توان آنان را در اتخاذ تصمیمات منطقی و ایجاد فضای آموزشی مطلوب تر در فضای رقابتی چه در عرصه ملی و چه در عرصه بین المللی یاری کرد. جامعه آماری تحقیق حاضر را دانشجویان و کارشناسان در حوزه خدمات آموزشی دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی غیر انتفاعی در سطح مشهد تشکیل می دهند. به این منظور در گام اول فاکتورها و عوامل موثر بر تصمیم مدیران و دانشجویان در تجزیه و تحلیل و ارائه خدمات آموزشی مطلوب با توجه به پیشینه تحقیق، مطالعات کتابخانه ای و نظرهای اساتید و کارشناسان آموزشی شناسایی گردید. در گام بعدی به منظور اولویت بندی عوامل فوق، از روش دیمتل استفاده گردیده است. با توجه به نتایج تحقیق معیار ملموس بودن دارای بیشترین مقدار تاثیرگذاری و قدرت راهبردی است. بعد از آن معیار اطمینان دارای بیشترین مقدار تاثیرگذاری است. با توجه به این که این معیارها دارای قدرت راهبردی بالایی می باشند باید آنها را جهت رشد آینده موسسات غیرانتفاعی مورد توجه قرار داد. معیارهای همدلی، تضمین و پاسخگویی متغیرهای وابسته هستند. این معیارها جهت حفظ وضعیت فعلی موسسات موثر هستند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تکنیک دیمتل، موسسات آموزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/988979>

