

کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت
مرکز همایش های پژوهشگاه نیرو ، تهران
بهمن ۱۳۹۲

بررسی عوامل موثر بر کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی غیرانتفاعی با استفاده از

رویکرد QFD

حجت میاندهی*

کارشناسی ارشد MBA ، hj192@yahoo.com

زهرا جهان بین^۱

کارشناسی ارشد IT دانشگاه گیلان، pj_804@yahoo.com

چکیده:

دهه گذشته دهه توسعه محسوس مراکز آموزش عالی غیردولتی بوده است. این موسسات هم از حیث تعداد خود موسسات و هم از نظر تعداد دانشجویان و هم از جهت تنوع رشته ها بطور قابل توجهی توسعه و گسترش یافته اند. توسعه و رشد کمی مراکز آموزش عالی غیردولتی می تواند کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنها را تضعیف نموده و باعث کاهش رضایتمندی دانشجویان شود. بنابراین توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزش و پژوهش بطور مستمر امری ضروری به نظر می رسد. از سوی دیگر یکی از روش های نوین مهندسی کیفیت، که به طور سازمان یافته می تواند انتظارات مخاطبان را به صورت ویژگی های طراحی تعبیر و تفسیر نماید، گسترش عملکرد کیفیت QFD می باشد.

از این رو در این پژوهش عوامل موثر بر کیفیت خدمات مراکز آموزشی غیرانتفاعی با استفاده از مدل QFD بررسی شده است. همچنین جهت تعیین میزان اهمیت هر عامل از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی AHP استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که مهمترین عوامل موثر بر کیفیت خدمات در موسسات آموزش عالی غیرانتفاعی را باید در پنج ویژگی توان علمی و آموزشی اساتید، ویژگی رفتار اجتماعی اساتید، ویژگی اثربخشی و تضمین خدمات، ویژگی سهولت دریافت خدمات و ویژگی فیزیکی خدمات جستجو کرد.

کلید واژه ها: کیفیت، کیفیت خدمات، مدل QFD

* نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد MBA دانشگاه گیلان، مسئول آموزش موسسه غیرانتفاعی مهرآستان آستانه اشرفیه

ایمیل: hj192@yahoo.com

آدرس: گیلان ، آستانه اشرفیه، بلوار دانشگاه، موسسه غیرانتفاعی مهرآستان

^۱ - کارشناسی ارشد IT دانشگاه گیلان، موسسه غیر انتفاعی مهرآستان آستانه اشرفیه

ایمیل: pj_804@yahoo.com