

# بررسی رابطه کیفیت خدمات ارائه شده و رضایت مشتریان آموزشگاه های آزاد رشت (مبتنی بر مدل سروکوال)

محمد رضا آریاز \*، 185،

1397-10-26

با توجه به افزایش نقش سازمان های خدماتی در عرصه های مختلف اقتصادی و اهمیت موضوع کیفیت در عرصه های رقابتی، موضوع کیفیت خدمات به عنوان یکی از اهرام های استراتژیک و محورهای کلیدی در صحنه رقابت شناخته شده است و اخیراً در بسیاری از تحقیقات مورد توجه مدیران و صاحب نظران قرار گرفته است. امروزه هر سازمانی چه خصوصی، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات خود نمیتواند در کسب و کار خود موفق باشد و در واقع محکوم به ناکامی باشد. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می بایستی نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت مشتریان شان را از خدمات خود بررسی کرده و نسبت با بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که این ارزیابی عملکرد مؤسسات از طرف مشتریان که از نوع تحقیق کاربردی است از پرسشنامه استفاده کرده ام. جامعه آماری تعدادی از آموزشگاههای آزاد شهر رشت است و برای انتخاب نمونه از روش نمونه غیر احتمالی در دسترس استفاده شده است و برای تجزیه و تحلیل از روش آنالیز آزمون ویلکانوس استفاده شده است. این مقاله نشان می دهد که آیا کارآموزان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط آموزشگاهها رضایت دارند؟ و برای رسیدن به این سوال و بدست آوردن جواب فرضیه های این پژوهش از مدل سرو کوال استفاده شده است که این مدل از 5 بخش خدمت مورد انتظار مشتریان، خدمت درک شده، مشخصات کیفی خدمات، خدمات ارائه شده به کارآموزان و درک مدیران از انتظار کارآموزان می باشد.

کلمات کلیدی : کیفیت خدمات، مدل سروکوال، انتظارات کارآموزان آموزشگاه ها، ادراک کارآموزان، عوامل ملموس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، همدلی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)