

عنوان مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات در شرکت تولیدکننده محصولات فرآورده های گوشتی صدک

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

حمید کاکائی - دانشجوی دکتری اقتصاد سنجی و مدرس دانشگاه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

غلامرضا یآوری - دانشیار اقتصاد کشاورزی گروه کشاورزی دانشگاه پیام نور تهران

ژاله احمدفرد - کارشناس ارشد مهندسی کشاورزی علوم و صنایع غذایی، گرایش تکنولوژی مواد غذایی دانشگاه شیراز

هوشنگ مومنی وصالیان - استادیار گروه اقتصاد واحد تهران مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر شناسایی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۴۰ نفر از کارشناسان شاغل در شرکت فرآورده های گوشتی صدک بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۲۲ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار PLS و با استفاده از آزمون های تی معناداری و ضرایب مسیر انجام گرفت. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات در ۴ عامل قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی قابل شناسایی است. نتایج نشان داد که مهمترین عامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات، همدلی است که نگاه ویژه مشتریگرایی را به میزان ۶۶.۰ به دنبال دارد. عامل مهم بعدی تضمین است که به میزان ۵۹.۰ بر بهبود کیفیت خدمات تاثیرگذار است. عامل پاسخگویی به میزان ۴۴.۰ و عامل قابلیت اطمینان نیز به میزان ۳۶.۰ بر بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در شرکت تولیدکننده محصولات فرآورده های گوشتی صدک موثر می باشند. پیشنهاد می شود مدیران صنایع غذایی صدک، عامل های شناسایی شده را مورد بررسی دقیق تر قرار داده و مبتنی بر هر کدام از این عامل ها، استراتژی های مناسب بازاریابی را پیاده سازی نمایند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1671608>

