۱۶۲۴۶۵۹

بسم الله الرحمن الرحیم

ارزیابی کیفیت خدمات براساس مقیاس سروکوال

(مطالعه موردی : واحد تدارکات و امور کالای شرکت نفت و گاز پارس عسلویه)

مؤلف :

امید آذربایجانی

www.ketab.ir

شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۶۰۸۷-۶۵-۰
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۱۸۷۵۹۰
عنوان و نام پدیدآور	:	ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مقیاس سروکوال (مطالعه موردی: واحد تدارکات و امور کالای شرکت نفت و گاز پارس عسلویه)/ مولف امید آذربایجانی.
مشخصات نشر	:	تهران: گروه آموزشی مدرس: سنجش و دانش، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۱۰۳ص.
موضوع	:	شرکت نفت و گاز منطقه عملیاتی عسلویه. واحد تدارکات و امور کالا -- کارمندان و کارکنان -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی
موضوع	:	خدمات مشتری -- ایران -- کنترل کیفی -- نمونه‌پژوهی
موضوع	:	Customer services -- Iran -- Quality control -- Case studies
موضوع	:	خدمات -- ایران -- کنترل کیفی -- نمونه‌پژوهی
رده بندی دیویی	:	۲۷۲۸۲۰۹۵۵/۳۳۸
رده بندی کنگره	:	HD۹۵۷۶ /آ۴ ۱۳۹۷۴۹
سرشناسه	:	آذربایجانی، امید، ۱۳۶۶ -
وضعیت فهرست نویسی		فیپا

عنوان: ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس مقیاس سروکوال (مطالعه موردی: واحد تدارکات و امور کالای شرکت نفت و گاز پارس عسلویه)

مولف: امید آذربایجانی

ناشر: انتشارات راه دکتری: سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۷

صفحه آرایی: مهتاب دوستی

طراح جلد: مهتاب دوستی

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰،۰۰۰ ریال

کلیه حقوق مادی و معنوی برای مولف محفوظ می باشد

www.rezomephd.ir

www.sanjesh.ir

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول ۱

کلیات ۱

ضرورت و اهمیت کتاب: ۵

فصل دوم ۱۲

ادبیات و پیشینه کتاب ۱۲

خدمات پس از فروش: ۱٤

مفاهیم ارزیابی کیفیت خدمات: ۱۸

مفهوم کیفیت: ۱۸

کیفیت فرآیند: ۱۹

کیفیت ستاده: ۲۰

کیفیت فیزیکی: ۲۰

کیفیت تعاملی: ۲۰

کیفیت سازمان: ۲۱

ابعاد کیفیت خدمات: ۲۱

خدمات: ۲٤

کیفیت خدمات: ۲۵

عوامل مؤثر بر انتظارات مشتری: ۳۱

ابعاد کیفیت در حوزهٔ خدمات: ۳۲

مدل راهبردی کیفیت خدمات: ۳۵

www.ketab.ir

درباره شرکت: ۳۹
اهداف شرکت: ۳۹
قسمتی از اهداف شرکت نفت و گاز پارس ۴۰
دستاوردهای شرکت: ۴۰
خط‌مشی شرکت: ۴۲
سابقه تحقیقات خارجی: ۴۴
سابقه تحقیقات داخلی: ۴۷
فصل سوم ۵۵
روش شناسی کتاب ۵۵
مقدمه: ۵۵
روش تحقیق: ۵۶
جامعه آماری: ۵۷
نمونه‌برداری: ۵۸
روش جمع آوری اطلاعات : ۵۹
روایی(اعتبار) و پایایی(اعتمادپذیری) : ۶۱
اعتبار(روایی) پرسشنامه : ۶۱
تعیین پایایی پرسشنامه : ۶۲
روش تجزیه و تحلیل داده ها : ۶۳
فصل چهارم ۶۴
تجزیه تحلیل داده ها ۶۴

www.ketab.ir

مقدمه: ۶۵
تجزیه و تحلیل پاسخ سؤالات دموگرافیک: ۶۵
جنسیت پاسخگویان: ۶۵
میزان تحصیلات پاسخگویان: ۶۶
تجربهکاری پاسخگویان: ۶۷
سن پاسخگویان: ۶۸
تحلیل استنباطی: ۶۹
قابلیت اعتماد یا پایایی ابزار اندازهگیری (پرسشنامه): ۶۹
ضریب آلفای کرونباخ: ۶۹
آزمون کلموگروف اسمیرنوف: ۷۰
فرض های پژوهش: ۷۰
آزمون T تک نمونه: ۷۱
آزمون فرضیه اصلی: ۷۱
آزمون فرضیه فرعی: ۷۳
آزمون اولویت بندی فریدمن، متغیرها و مؤلفه های مربوط به آن‌ها: ۷۶
آزمون فریدمن جهت رتبه بندی متغیرها: ۷۷
آزمون اولویت بندی فریدمن متغیر ملموس بودن: ۸۰
آزمون اولویت بندی فریدمن متغیر قابلیت اطمینان: ۸۱
آزمون اولویت بندی فریدمن متغیر پاسخگویی: ۸۲
آزمون اولویت بندی فریدمن متغیر اطمینان بخشی: ۸۳

www.ketab.ir

آزمون اولویت بندی فریدمن متغیر یکدلی ۸۳
فصل پنجم ۸۵
نتیجه گیری ۸۵
مقدمه: ۸۶
مروری مختصر بر هدف، مسأله و چگونگی اجرا: ۸۶
نتایج آزمون پایایی یا قابلیت اعتماد ابزار اندازهگیری (پرسشنامه): ۸۷
بحث و مقایسه: ۸۹
پیشنهادات کاربردی بر مبنای نتایج آزمون: ۹۱
پیشنهادات برای تحقیقات آینده: ۹۱
منابع فارسی: ۹۳
منابع انگلیسی: ۹۵

www.ketab.ir