

شکاف‌های کیفیت خدمات آموزشی در رشته مدیریت صنعتی

دکتر ناصر حمیدی^۱

فهیمة جبّاری^۲

چکیده

در شرایط کنونی اداره امور دانشگاه‌ها پاسخگویی به محیط امری اجتناب‌ناپذیر می‌نماید. رشته مدیریت صنعتی در این فرآیند موفق عمل ننموده و به اعتقاد بسیاری جایگاه خاص خود را نیافته است. دلایل متعددی برای این مهم وجود دارد. در این نوشتار سعی شده است تا چنین بی‌سامانی در دوره‌های کارشناسی مدیریت صنعتی از طریق تحلیل شکاف و رویکرد Servqual مورد بررسی قرار گیرد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت صنعتی - کیفیت خدمات آموزش - تحلیل شکاف - شکاف خدمات

۱. استاد یار دانشگاه آزاد قزوین

۲. فوق لیسانس مدیریت و مدرس دانشگاه