

شناسائی و طبقه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات رفاهی کارکنان بر اساس مدل کانو

رضا خیلائی^۱، مقصود امیری^۲، کبری بخشی‌زاده بر ج^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مهندسی صنایع-مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی شهریار

۲- دکتری مهندسی صنایع، عضو هیأت علمی گروه مدیریت صنعتی و استاد دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی
(نویسنده مسئول)

۳- دکتری مدیریت بازرگانی، عضو هیأت علمی گروه مدیریت بازرگانی و استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه
طباطبائی

چکیده

امروزه چالش سازمان‌ها در حوزه منابع انسانی جذب، تعالی و نگهداشت سرمایه انسانی است. یکی از انتظارات نظام نگهداری کارکنان، هماهنگی خدمات و اقداماتی است که در جهت رفاه حال کارکنان ارائه می‌شود تا باعث رضایت آنان شود. به همین منظور هدف پژوهش حاضر شناسائی و طبقه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات رفاهی مورد انتظار کارکنان شرکت ملی نفت ایران بر اساس مدل کانو است. در این روش ابتدا مؤلفه‌های کیفیت خدمات رفاهی آن شرکت بر اساس ابعاد کیفیت خدمات سروکوال تعیین و دسته‌بندی شده و سپس طبقه‌بندی آنها بر اساس نیازهای اساسی، عملکردی و انگیزشی صورت گرفت که نتایج حاکیست، از ۲۰ مؤلفه کیفیت خدمات، ۵ مؤلفه دارای طبقه‌بندی اساسی و ۱۵ مؤلفه دارای طبقه‌بندی عملکردی شدند. یکی دیگر از اهداف این پژوهش استفاده از مؤلفه‌های سروکوال در تعیین ویژگی‌های کیفیت خدمات و سنجش آن بوسیله مدل کانو در زمینه کیفیت خدمات رفاهی به کارکنان در سازمان است.

واژگان کلیدی: خدمات رفاهی - کیفیت خدمات - رضایت کارکنان - مدل کانو