

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت بیمه ایران از دیدگاه مشتریان

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رضا رستمی

محمد نظری - مربی، عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

صابر شکری - مربی، عضو هیات علمی گروه حسابداری دانشگاه پیام نور

خدیجه بابایی - کارشناسی ارشد علوم اجتماعی، مدرس دانشگاه پیام نور واحد هرسین

خلاصه مقاله:

مطالعه حاضر به بررسی ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت سهامی بیمه ایران از دیدگاه مشتریان شهر کرمانشاه در سال 1394 و ارزیابی کیفیت خدمات آنها بر اساس ملموس ها، اعتماد، پاسخگوئی، اطمینان و دلسوزی با دیگران که هدف کلی پژوهش می باشد می پردازد. چهارچوب نظری این تحقیق بر اساس مدل 5 بعدی پاراسورامان حوزه مدیریت طراحی و تنظیم شده است. پژوهش حاضر، یک تحقیق پیمایشی و توصیفی، است و در حیطه پژوهش های کاربردی و از نوع میدانی می باشد. جامعه مورد بررسی، مشتریان بیمه ایران شهر کرمانشاه در سال 1394 بود که تعداد 30 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند؛ روش نمونه گیری در مقاله نمونه گیری تصادفی می باشد. برای گردآوری ادبیات موضوعی تحقیق از روش کتابخانه ای استفاده بعمل آمد و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی و از طریق نرم افزار SPSS انجام شد. پس از انجام آزمون فرضیات رابطه 5 متغیر مستقل اثبات شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، بیمه ایران، مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/397038>

