

بسم الله الرحمن الرحيم

دانشگاه شهید بهشتی

دانشکده مدیریت و حسابداری

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت

عنوان پایان نامه :

**بررسی کیفیت خدمات آموزش مجازی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان**

**(مورد مطالعه دانشگاه شهید بهشتی)**

استاد راهنما

دکتر علیرضا طالب پور

استاد مشاور

دکتر امین عمید

نگارش

نازی ابراهیمی خبازی

آذر ۱۳۸۹

نام خانوادگی : ابراهیمی خبازی  
نام : نازی  
دانشکده : مدیریت و حسابداری  
رشته تحصیلی و گرایش : مدیریت فناوری اطلاعات  
نام استاد راهنما : دکتر طالب پور  
تاریخ فراغت از تحصیل : ۱۳۸۹/۹/۶  
عنوان پایان نامه : بررسی کیفیت خدمات آموزش مجازی ارائه شده از دیدگاه دانشجویان (مورد مطالعه دانشگاه شهیدبهبشتی)

### چکیده

در عصر فرا رقابتی امروز برای دستیابی سازمانها به موفقیت، باید به نیازها و خواسته های مشتریان و کسب رضایت آنها توجه نمود. یکی از موضوعات مهم در مبحث ارائه خدمات در سازمان ها، توجه به کیفیت خدمات ارائه شده می باشد. ارائه خدمات با کیفیت بالا منجر به جلب رضایت مشتریان و نهایتا توسعه روند سازمان در زمینه خدمات مربوطه میشود. بنابراین کیفیت بالای خدمات به عنوان کلید موفقیت سازمان خواهد بود.

با توجه به اینکه امروز آموزش مجازی به عنوان یک خدمت جدید از سوی سازمانهای آموزشی از جمله دانشگاهها مورد توجه قرار گرفته است، هدف در این تحقیق بررسی و کیفیت سنجی خدمات آموزش مجازی ارائه شده به دانشجویان ( مطالعه موردی در دانشگاه شهید بهشتی) می باشد. در این تحقیق از مدل کیفیت سنجی خدمات الکترونیکی ای- سروکوال به عنوان مدل مفهومی تحقیق بهره گرفته ایم .

کلید واژه : آموزش مجازی ، کیفیت خدمات الکترونیکی ، انجام تعهدات ، قابلیت اعتماد و اعتبار ، پاسخگویی ، رازداری ، کارایی .