



بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

بیست و پنج سال سنجش در مورد کیفیت خدمات خطوط هوایی و اینکه دلیل خوب بودن کیفیت این خدمات چیست و چه زمان کیفیت آن پایین است؟

عنوان انگلیسی مقاله :

Twenty five years of measuring airline service quality or why is airline service quality only good when times are bad?



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.



بخشی از ترجمه مقاله

5. Discussion and implications

Recent research (Namukasa, 2013; Singh & Sushil, 2013) and articles (Kramer, 2013; McCartney, 2012) still highlight the role that the individual service provider can play in delivering service quality. While the factors reported by the ATRC and used by the SDI, the AQR and in other news stories on flight service difficulties are seen as hygiene or maintenance factors (Reed, 2007), the operational measures remain the basic metrics of airline quality. Providing on-time service, with minimal delay on the tarmac and prompt delivery of checked baggage, is the expectation of consumers today. With the spread of digital technologies and social media platforms for relaying service quality failures, consumers have shown a willingness and ability to 'punish' those airlines that fail to meet these expected service quality levels. In the past complaint behavior was largely limited to an individual's immediate circle of friends and family in the old word-of-mouth communications. Now, those 'friends' may be part of an extended digital network with thousands of followers. In response airlines have established 24-7 social media centers to track the posts, tweets and pictures being generated by air passengers in an effort to try to stop service quality failures from going outside the structure of the firm-customer relationship.

5- تشریح مطالب و مفاهیم

تحقیق و مقالات اخیر هم چنان این نقش را پررنگ می کنند که ارائه دهنده خدمات شخصی می تواند در دریافت کیفیت خدمات نقش داشته باشد. در حالی که عوامل توسط ACTR اعلام شده و توسط SDI بکار گرفته شده است، AQR و در گزارش های خبری دیگر در مورد خدمات هواپیمایی، مشکلات به عنوان عوامل پیشگیری یا نگهداری مشاهده شده اند و معیارهای عملیاتی هم چنان معیارهای پایه کیفیت خطوط هوایی باقی مانده اند. ارائه خدمات به موقع با حداقل تأخیر در تحویل قوری اثاثیه مسافرتی بررسی شده، انتظار مشتریان امروزی است. با گسترش فناوری های دیجیتال و پلتفرم های رسانه اجتماعی برای اعلام اخبار مربوط به مشکلات کیفیتی خدمات، مشتریان یک تمایل و توانایی برای تنبیه آن خطوط هوایی نشان داده اند که از برآوردن این سطوح کیفیت خدمات مورد انتظار بازمانده اند. در گذشته، چگونگی شکایت تا حد زیادی به یک دایره شخصی از دوستان و خانواده ها در ارتباطات کلامی قبلی محدود شد. اکنون، آن دوستانی ممکن است بخشی از یک شبکه دیجیتال گسترده با هزاران طرفدار را تشکیل دهند. در واکنشی که خطوط هوایی نشان می دهند، 24 مرکز رسانه اجتماعی را برای پیگیری پست ها، توئیٹ ها و تصاویری که توسط مسافرین هوایی در اقداماتی جهت جلوگیری از مشکلات کیفیت خدمات از فراروی از ساختار رابطه شرکت و مشتری تهیه شده اند، تأسیس شد. رویدادهای خطرناک می توانند یک جمع منفی قابل توجه را ایجاد کنند.



توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد. برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

برای جستجوی جدیدترین مقالات ترجمه شده، [اینجا](#) کلیک نمایید.