



## بررسی تاثیر رضایت شغلی مربیان فنی و حرفه‌ای بر کیفیت خدمات آموزشی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان گیلان و مراکز تابعه

فیروزه افشاری<sup>1</sup>

### چکیده

کیفیت خدمات به عنوان یکی از استراتژی‌های مهم و اساسی برای بقاء یک مجموعه است که تاکنون، آن را مورد بررسی و ارزیابی قرار داده‌اند و با توجه به اهمیت کیفیت خدمات، هیچ جای تعجب باقی نمی‌ماند که بسیاری از محققان خود را برای درک و شناخت عوامل موثر بر کیفیت خدمات وقف نموده‌اند. در این بین، یکی از عواملی که می‌تواند بر کیفیت خدمات تاثیر بگذارد، رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. محقق در این تحقیق به دنبال پاسخ به این پرسش کلیدی است که آیا رضایت شغلی مربیان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان گیلان و مراکز تابعه بر روی کیفیت خدمات از منظر مراجعین و کارآموزان این اداره کل تاثیر می‌گذارد؟ این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش از نوع توصیفی است؛ از نظر جمع‌آوری داده‌ها، میدانی محسوب می‌شود. جامعه آماری در این پژوهش، در دو بخش می‌باشد. بخش اول متشکل از مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه‌ای استان گیلان به تعداد 300 نفر؛ و بخش دوم متشکل از کارآموزان استان گیلان به تعداد 23000 نفر می‌باشد. بر اساس جدول مورگان، 169 نفر از مربیان و 378 نفر از کارآموزان به عنوان نمونه آماری و به روش غیر احتمالی در دسترس و با استفاده از پرسشنامه استاندارد مورد بررسی قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی و نرم افزار SPSS20 انجام شد. نتایج حاکی از این است که تمامی فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفتند و ضریب تاثیر رضایت شغلی بر ابعاد کیفیت خدمات (یکدلی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، خدمت ملموس، تضمین) به ترتیب برابر با 0.628؛ 0.625؛ 0.527؛ 0.357؛ و 0.598 می‌باشد.

کلید واژگان: رضایت شغلی، کیفیت خدمات، اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان گیلان

### Investigating effect of technical and vocational instructor's job satisfaction on training service quality 's ministry of Guilan technical and vocational training and affiliated centers

Firouzeh Afshari

#### Abstract

Service quality is one of the important and basic strategies to survive a collection that have investigated and evaluated it so far and regarding to the importance of service quality, no wonder that many researchers dedicated themselves for the perception and cognition of factors affecting service quality. In the meantime, one of the factors that can affect the quality of services is employee's job satisfaction. In this study, researcher looks for the answer to this key question whether instructor's job satisfaction ministry of technical and vocational training Guilan and affiliated centers has effect on service quality from the perspective of clients and trainees in this ministry? The research is applied in terms of objective, and its methodology is descriptive. Method of data collection was field. Statistical population have two parts. The first part composed of 300 Instructors of training centers of ministry of technical and vocational Guilan and second part composed of 23000 trainees of this ministry. According to morgan, 169 instructors and 178 trainees were chosen as a sample and investigated using convenience sampling and standard

<sup>1</sup> رئیس مرکز، منجیل خیابان مهارت (منتظری) روبروی کمیته امداد مرکز فنی و حرفه‌ای خواهران الزهراء. 09113306615 manjiltvto@yahoo.com



questionnaire. Data were analyzed using SPSS 20 software and Correlation coefficient testing. Results showed that all hypotheses of research were confirmed and job satisfaction's correlation influence on service quality dimensions (empathy, reliability, responsiveness, tangibility and assurance) is 0.628; 0.625; 0.527; 0.357 and 0.598, respectively.

**Keywords:** job satisfaction, service quality, Guilan technical and vocational training.

## مقدمه

امروزه افراد در محیطی زندگی می‌کنند که بطور روز افزون به سوی اقتصاد مبتنی بر خدمات پیش می‌رود. دیگر خدمات بخش کوچکی از اقتصاد به شمار نمی‌رود، بلکه به عنوان قلب ارزش آفرینی در اقتصاد مطرح است. با توجه به افزایش نقش سازمان‌های خدماتی در عرصه‌های اقتصادی و اهمیت کیفیت در عرصه‌های رقابت، سازمان‌های خدماتی باید با رویکردی راهبردی و پویا به مدیریت کیفیت خدمات بنگرد و درک واضحی از وضعیت کیفیت خدمات، انتظارات ارباب رجوع (مشتری) و مشخصه‌های عمومی کیفیت داشته باشند. خدمات با توجه به اینکه نسبت به کالاها، نامحسوس‌اند و جز لاینفک خدمات‌دهندگان به حساب می‌آیند امکان ارزیابی شان توسط مشتریان را سخت‌تر می‌کنند. از این رو اولین قدم برای ارائه خدمات با کیفیت به مشتری و جلب رضایت او، شناخت ابعاد کیفیت خدمات و میزان اهمیت هر یک از این ابعاد برای مشتری و نیز تحلیل انتظارات و ادراک او در رابطه با هر کدام از این ابعاد می‌باشد (کیماسی، کریمی و راستیان اردستانی، 1393).

یکی از دلایل توجه به کیفیت خدمات در سالیان اخیر، وجود این باور است که کیفیت خدمات اثر قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد سازمان دارد. بسیاری از محققان، رضایت و کیفیت خدمات را در ارتباط با هم در نظر می‌گیرند. کیفیت خدمات یک متغیر ورودی برای رضایت مشتری است و به رضایت مشتری می‌انجامد (آذر و زنگویی نژاد، 1388). کیفیت خدمات موضوع مهمی در بخش‌های عمومی، خصوصی، خدماتی، صنایع و کسب و کار است (Yusoff, Ismail, & Newell, 2008). امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمانهایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمانهایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی مشتریان را به عنوان مقدم‌های برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت (Guo, Duff, & Hair, 2008). حتی محققان این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات، تاثیر مثبتی بر شادی ارباب رجوع دارد (Keyser & Lariviere, 2014). بطور کلی، تمایل به عرضه خدمات با کیفیت، نقشی مهم در صنایع خدماتی مانند خدمات بیمه‌ای، بانکی و... ایفا می‌نماید؛ چرا که کیفیت خدمات برای بقاء سازمان امری حیاتی به شمار می‌رود. در واقع امروزه رضایت مشتری و کیفیت مسائلی حیاتی در اغلب صنایع خدماتی به شمار می‌رود (زارع و قاسمی، 1393).

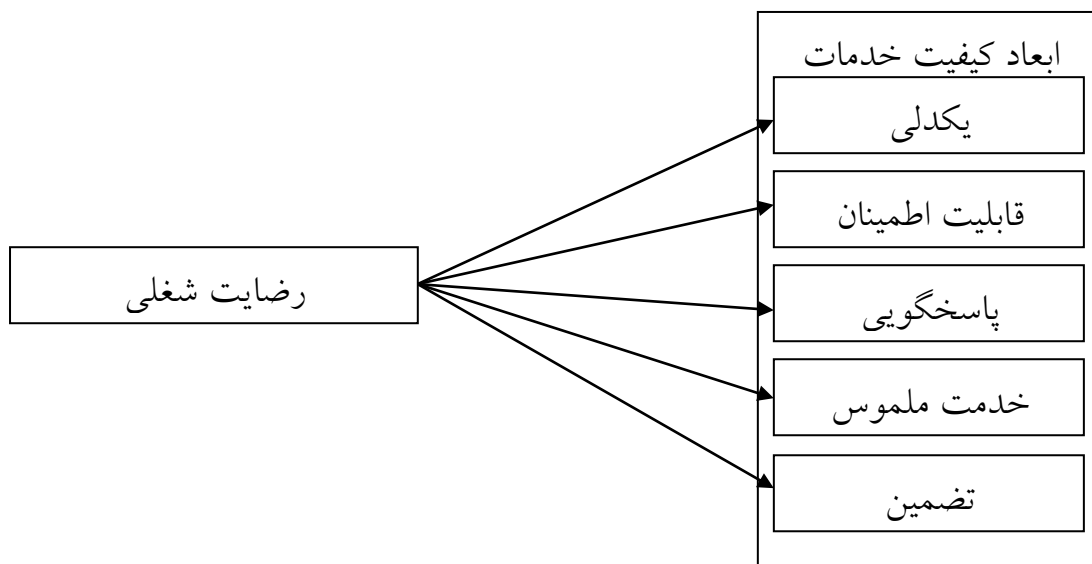
کیفیت خدمات به عنوان یکی از استراتژی‌های مهم و اساسی برای بقاء یک مجموعه است که آن را مورد بررسی و ارزیابی قرار داده‌اند و با توجه به اهمیت کیفیت خدمات، هیچ جای تعجب باقی نمی‌ماند که بسیاری از محققان خود را برای درک و شناخت عوامل موثر بر کیفیت خدمات وقف نموده‌اند (گیلانی نیا، 1392). یکی از عواملی که می‌تواند بر روی کیفیت خدمات تاثیر بگذارد، رضایت شغلی کارکنانی است که این خدمات را ارائه می‌نمایند (اکبری، قنبری فرد، و طالب درخشان، 1394). در این راستا، نجات و همکاران (1388) بیان نمودند وقتی کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، رفتارهای داوطلبانه و اختیاری بیشتری از خود به نمایش می‌گذارند و بر اساس بازاریابی درونی، این رفتارها در ارائه خدمات می‌تواند در قالب تعامل بیشتر با مشتریان و ارباب رجوع، به کیفیت خدمات بالاتری می‌انجامد (نجات، کوثرنشان، و میرزاده، 1388).



درواقع می توان گفت یکی از شاخص های سنجش میزان برتری سازمانها نسبت به هم، کارکنان شاغل در آن سازمانها است. هر قدر فرد کارمند از سازمان خود رضایت بیشتری داشته باشد، به آن متعهدتر و وفادار تر بوده و وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام رسانند. این امر موجب افزایش عملکرد، بهره وری و اثربخشی سازمان می شود. برعکس، افراد بی تفاوت یا بی مسئولیت در برابر اعمال محوله سازمان این رفتار را به همکاران منتقل می کنند و باعث کاهش عملکرد افراد و تنزل سازمان از نظر کمی و کیفی می شوند (ساعتچیان و همکاران، 1390).

بر این اساس، هدف اصلی از انجام تحقیق حاضر پاسخ به این پرسش کلیدی است که آیا رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه، می تواند بر کیفیت خدمات آنان تاثیر بگذارد؟

با توجه به مطالب فوق الذکر، مدل مفهومی تحقیق حاضر به شرح ذیل می باشد:



شکل شماره (1): مدل مفهومی تحقیق

در خصوص مدل تحقیق حاضر باید افزود، کلیات مدل (تاثیر رضایت شغلی بر ابعاد کیفیت خدمات) از تحقیق اکبری و همکاران (1394) اقتباس گردیده؛ همچنین ابعاد کیفیت خدمات بر اساس مقاله کیتاپسی<sup>1</sup> و همکاران (2013) تنظیم گردیده است. اهداف مدنظر از انجام تحقیق حاضر به شرح ذیل می باشد:

1. بررسی سطح رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه، و کیفیت خدمات؛
2. بررسی رابطه رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه بر بعد یکدلی کیفیت خدمات
3. بررسی رابطه رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه بر بعد قابلیت اطمینان کیفیت خدمات
4. بررسی رابطه رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه بر بعد پاسخگویی کیفیت خدمات

<sup>1</sup> Kitapci



5. بررسی رابطه رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه بر بعد خدمت ملموس کیفیت خدمات
6. بررسی رابطه رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه بر بعد تضمین کیفیت خدمات

این اهداف در قالب فرضیات زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

1. رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه با بعد یکدلی کیفیت خدمات رابطه دارد.
2. تاثیر رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه با بعد قابلیت اطمینان کیفیت خدمات رابطه دارد.
3. رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه با بعد پاسخگویی کیفیت خدمات رابطه دارد.
4. رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه با بعد خدمت ملموس کیفیت خدمات رابطه دارد.
5. رضایت شغلی مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه با بعد تضمین کیفیت خدمات رابطه دارد.

### تعریف متغیرهای تحقیق

#### کیفیت خدمات

قبل از تعریف واژه کیفیت خدمات، ابتدا باید هر یک از این دو بخش را تعریف نمود. کیفیت، واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی به عمل آمده است؛ اما وجه مشترک همه این تعاریف سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است. کیفیت از مشتری شروع می شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری، الزاماً کیفیت را به دنبال ندارد. لذا معمولاً کیفیت را بر اساس تطابق پذیری محصول با ویژگی های مد نظر مشتری، و یا میزانی که محصول می تواند انتظارات قبلی مشتری را برآورده سازد، تعریف می کنند (حسینی و قادری، 1389). خدمات شامل همه فعالیت های اقتصادی می شود که خروجی آن کالا یا سازه ای فیزیکی نیست، عموماً در همان زمان تولید مصرف می شود و ارزش افزوده را به شکل های گوناگون (مثل راحتی، سرگرمی، به موقع بودن، آسایش یا بهداشت) که برای اولین خریدار لزوماً ناملموس است، خلق می کند. خدمات شامل فعالیت های نامحسوس و ناملموسی می دانند که موجب منفعت و یا ارضای خاطر می شود (لشنی پارسا و خیرخواه، 1390).

کیفیت خدمات مفهومی است که به دلیل عدم اجماع بر روی نحوه تعریف و طریق اندازه گیری آن مناقشات فراوانی را بر انگیخته است. تعاریف متعددی از کیفیت خدمات ارائه شده است. یکی از تعاریفی که به طور گسترده مورد استفاده است، کیفیت خدمات را به عنوان حدی از برآورده ساختن نیازها و انتظارات مشتریان توسط خدمات تعریف می کند. بنابراین، کیفیت خدمات می تواند به عنوان اختلاف بین انتظارات مشتریان از خدمات و خدمات دریافت شده تعریف شود. علاوه بر این، کیفیت خدمات را به عنوان « نگرش و یا قضاوت کلی مشتریان در رابطه با برتری یک خدمت » نیز تعریف کرده اند (کوزه چیان، خطیب زاده و هنرور، 1390).



در تحقیق حاضر، کیفیت خدمات به واسطه 5 بعد مورد بررسی قرار گرفته است. محققان ابزاری را برای سنجش کیفیت خدمات مطرح کردند. این ابزار مقیاس کیفیت خدمات<sup>1</sup> نام داشت و به ابزار استاندارد جهت اندازه گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سروکوآل مطرح گردیده است. مدل سروکوآل دارای مؤلفه های استاندارد شده ای است که برای اندازه گیری انتظارات و ادراکات مشتریان درباره کیفیت خدمات به کار می رود (بحرینی زاده و موسوی، 1391). ابعاد پنج گانه مدل سروکوآل عبارت است از (اولیاء، 1393: 110):

قابلیت اطمینان: انجام دادن درست خدمات وعده داده شده

پاسخ گویی: پاسخ گویی درست و به موقع به خواسته های مشتری و تمایل به کمک به او

تضمین: دانش و برخورد مناسب کارکنان و توانایی آنان در ایجاد اعتماد در مشتریان

یکدلی: توجه ویژه به مشکلات و خواسته های مشتریان

خدمت ملموس: شرایط، تجهیزات، امکانات فیزیکی، کارمندی و ارتباطی در محیط

### رضایت شغلی

رضایت شغلی عبارت است از این که آیا کارکنان کار خود را دوست دارند؛ و آیا نسبت به شغل خود دارای نگرش مثبت هستند، یا منفی (Zhang et al., 2014). در واقع رضایت شغلی را می توان به عنوان یک حالت عاطفی لذت بخش در یک کارمند تعریف نمود که نسبت به سرپرست، وظایف شغلی، موقعیت کاری، و کل سازمان دارد. این رضایت شغلی می تواند به واسطه تمامی ویژگی های کار، و یا محیط کار ایجاد شود (Yeh, 2014).

### پیشینه تحقیقات انجام شده

پیشینه تحقیقات انجام شده در خصوص تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر کیفیت خدمات در قالب جدول زیر قابل مشاهده می باشد:

جدول شماره (1): پیشینه تحقیقات انجام شده

نویسنده	نتیجه تحقیق
پورکیانی و طنابنده (1394)	بین رضایت شغلی با کیفیت خدمات ارتباط معناداری وجود دارد.
دوستی (1393)	رضایت شغلی بر کیفیت خدمات تاثیر می گذارد.
سیدجوآدین و همکاران (1393)	رضایت شغلی تاثیر مثبتی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان دارد.
سالاری جائینی (1392)	رضایت شغلی بر کیفیت خدمات ارائه شده تاثیر می گذارد.
ساعتچیان و همکاران (1390)	بین رضایت شغلی با کیفیت خدمات کارکنان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.
صفری شیخ (1389)	رضایت مندی کارکنان از شغل خود، بر عملکرد آنان و در نتیجه بر کیفیت خدمات تاثیر مستقیم دارد.
زومرا و همکاران (2013)	رضایت شغلی بر کیفیت خدمات تاثیر می گذارد.
چانگ و همکاران (2012)	رضایت شغلی بر کیفیت خدمات تاثیر مثبت می گذارد.

### روش شناسی

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش از نوع توصیفی است؛ از نظر جمع آوری داده ها، میدانی محسوب می شود. جامعه آماری در این پژوهش، در دو بخش می باشد. بخش اول متشکل از مربیان مراکز آموزشی اداره کل فنی و حرفه ای استان گیلان به تعداد 300 نفر؛ و بخش دوم متشکل از کار آموزان استان گیلان به تعداد 23000 نفر می باشد. بر اساس جدول مورگان، 169 نفر از مربیان و 378 نفر از کارآموزان به عنوان نمونه آماری و به روش غیر احتمالی در دسترس و با

<sup>1</sup> Service Quality Scale



استفاده از پرسشنامه استاندارد مورد بررسی قرار گرفتند که با طیف 5 تایی لیکرت انجام شد. پرسشنامه تحقیق حاضر از نظر روایی، دارای روایی محتوای بوده و به منظور محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ بهره‌برداری گردید. مشخصات پرسشنامه به شرح ذیل می باشد:

- ابعاد کیفیت خدمات (Kueh & Ho Voon, 2007): (یکدلی با 3 گویه، قابلیت اطمینان با 3 گویه، پاسخگویی با 3 گویه، خدمت ملموس با 3 گویه، تضمین با 4 گویه)
  - رضایت شغلی با 5 گویه (بخشعلی زاده، 1393)
- ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه ها در جدول زیر قابل مشاهده می باشد:

جدول شماره (2) ضریب آلفای کرونباخ مربوط به پایایی سئوالات پرسشنامه

نام متغیر	تعداد سؤال	ضریب آلفا
یکدلی	3	0.746
قابلیت اطمینان	3	0.752
پاسخگویی	3	0.844
خدمت ملموس	3	0.723
تضمین	4	0.768
کل کیفیت خدمات	16	0.925
رضایت شغلی	5	0.874

نظر به اینکه مقدار آلفای کرونباخ تمامی ابعاد و متغیرها بیشتر از 0.7 می باشد؛ لذا پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی و نرم افزار SPSS20 انجام شد.

#### یافته ها

- در خصوص اعضای نمونه باید افزود که اکثر شرکت کنندگان در تحقیق حاضر، زن بوده و کمتر از 35 سال سن داشتند و میزان تحصیلات بیشتر افراد، لیسانس و بالا تر است. توصیف متغیرهای تحقیق به شرح زیر قابل مشاهده می باشد:
- بعد یکدلی دارای کمترین مقدار 1، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/8547، انحراف معیار 0/83236 و واریانس 0/693 می باشد.
  - بعد قابلیت اطمینان دارای کمترین مقدار 1، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/5447، انحراف معیار 0/84481 و واریانس 0/714 می باشد.
  - بعد پاسخگویی دارای کمترین مقدار 1، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/8793، انحراف معیار 0/87014 و واریانس 0/757 می باشد.
  - بعد خدمت ملموس دارای کمترین مقدار 1/67، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/5616، انحراف معیار 0/93193 و واریانس 0/868 می باشد.
  - بعد تضمین دارای کمترین مقدار 1، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/8541، انحراف معیار 0/81429 و واریانس 0/663 می باشد.
  - متغیر رضایت شغلی دارای کمترین مقدار 1/33، بیشترین مقدار 5، میانگین 3/9072، انحراف معیار 0/84125 و واریانس 0/708 می باشد.

به منظور بر اطمینان از نرمال بودن متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده گردید.



جدول شماره (3) آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

سطح معنی داری	آماره آزمون	
0/430	0/874	کیفیت خدمات
0/818	0/633	رضایت شغلی

با توجه به جدول فوق، مشاهده می شود که مقدار سطح معنی داری به دست آمده برای آزمون کولموگروف- اسمیرنوف متغیرهای تحقیق بیشتر از 0/05 می باشد؛ در نتیجه متغیرهای تحقیق در نمونه مورد بررسی از توزیع نرمال برخوردار می باشد. در ادامه با استفاده از آزمون همبستگی به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شد که نتایج آنها به شرح ذیل می باشد:

جدول شماره (4) آزمون ضریب همبستگی

نتیجه	سطح معنی داری	میزان ضریب همبستگی	متغیرها
تأیید فرضیه	0/000	+0/628	رضایت شغلی و یکدلی
تأیید فرضیه	0/003	+0/625	رضایت شغلی و قابلیت اطمینان
تأیید فرضیه	0/003	+0/527	رضایت شغلی و پاسخگویی
تأیید فرضیه	0/000	+0/357	رضایت شغلی و خدمت ملموس
تأیید فرضیه	0/000	+0/598	رضایت شغلی و تضمین

با توجه به جدول شماره (4) مشاهده می شود که مقدار سطح معنی داری در تمامی موارد کمتر از 0/05 بوده و به همین دلیل به همین دلیل با اطمینان 95 درصد تمامی فرضیات تایید می شود و این روابط معنی دار می باشد.

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به تبیین رابطه بین رضایت شغلی مربیان فنی و حرفه ای با کیفیت خدمات آموزشی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه پرداخته است. پس از توزیع و جمع آوری داده های مورد نیاز، تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که تمامی فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفته است. همچنین نتیجه این تحقیق با تمامی پیشینه مطالعاتی هم راستا می باشد.

با توجه به تایید فرضیات، می توان دریافت با افزایش سطح رضایت شغلی مربیان، می توان کیفیت خدمات آموزشی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان گیلان و مراکز تابعه را بهبود بخشید. لذا پیشنهادات زیر ارائه می گردند:

- بهتر است در سازمان فنی و حرفه ای فعالیت های گروهی و تیمی در بین مربیان افزایش یابد تا از این طریق، روابط بین مربیان بهبود یافته و رضایت شغلی آنها نیز افزایش یابد. یکی از اقداماتی که در این راستا می تواند باعث انگیزش مربیان گردد، طراحی و اجرای مسابقات مهارتی ترکیبی است که در کنار یک رقابت سالم، مربیان ملزم شوند با استفاده از مهارت های سایر مربیان در رشته های مختلف، تلاش نمایند فرآیند مسابقه را تکمیل کنند. با این کار، علاوه بر اینکه روحیه کار تیمی در بین آنان تقویت می گردد؛ ارتباطات نزدیک منجر به تقویت رضایت از یکدیگر و در نتیجه افزایش رضایت شغلی خواهد شد.
- یکی از مواردی که می تواند بر روی رضایت مربیان تاثیر بگذارد، روش و سبک رهبری و مدیریتی مدیران می باشد؛ به همین منظور پیشنهاد می شود در گام اول، تاثیر سبک های مختلف رهبری بر رضایت مربیان



مورد بررسی قرار گرفته و در گام دوم، سبکی که بیشترین تاثیر را بر رضایت مربیان داشت، تقویت گردد. ولی با توجه به تجربیات شغلی، پیشنهاد می‌گردد سبک رهبری خدمتگزار یکی از سبک‌های رهبری ای است که می‌تواند رضایت شغلی کارکنان را به مقدار قابل توجهی بهبود ببخشد.

- رضایت از حقوق و دستمزد، عامل دیگری در ایجاد رضایت شغلی می‌باشد؛ لذا پیشنهاد می‌شود به آسیب‌شناسی سیستم حقوق و دستمزد پرداخته تا نواقص احتمالی برطرف گردد که در این بین، نظرات مربیان می‌تواند تا حد زیادی راهگشا باشد؛ در ادامه لازم است با استفاده از کلاس‌های ضمن خدمت و یا سایر روشها، فرآیندها و معیارهای تعیین حقوق و دستمزد برای افراد تشریح شود تا از طریق این شفاف‌سازی، سوءتفاهم‌های احتمالی برطرف گردد.

در خصوص محدودیت‌ها و پیشنهاد برای تحقیقات آتی باید گفت در این پژوهش تحصیلات، جنسیت و سن از متغیرهای است که در پاسخ‌گویی به سوالات مطرح می‌باشد و تاثیرگذار است ولی در این تحقیق آن‌ها مورد بررسی قرار نگرفته‌اند. بهتر است در تحقیقات آتی تاثیر این موارد بر آزمون فرضیات مورد بررسی قرار گیرند.

### تشکر و قدردانی

در اینجا لازم است از مجموعه آموزشی اداره کل فنی و حرفه‌ای استان گیلان بواسطه همکاری در اجرای فرآیند جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، تشکر نمود.

### منابع

1. آذر، ع.، و زنگویی نژاد، ا. (1388). ارزیابی کیفیت خدمات و رضایتمندی ارباب رجوع با استفاده از مدل سروکوال. فصلنامه علمی ترویجی نظارت و بازرسی، 7(3)، 21-26.
2. اکبری، م.، قنبری فرد، ر. و طالب درخشان، م.، (1394). بررسی تاثیر رضایت شغلی بر کیفیت خدمات کارکنان دانشگاه گیلان، همایش ملی مدیریت و آموزش، ملایر، دانشگاه ملایر، [http://www.civilica.com/Paper-MANAGMA01-MANAGMA01\\_013.html](http://www.civilica.com/Paper-MANAGMA01-MANAGMA01_013.html)
3. اولیاء، م. ص. (1393). الگویی مفهومی برای ابعاد کیفیت خدمات پلیس. توسعه سازمانی پلیس، 11(48)، 105-115.
4. بحرینی زاده، م.، و موسوی، س. ا. (1391). تبیین ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت‌ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال. پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی) 7(4)، 569-595.
5. بخشعلی زاده، د. (1393). تبیین عوامل موثر بر تمایل ترک خدمت کارکنان بانک ملی استان گیلان در قالب یک مدل علی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت. استاد راهنما: دکتر فرزین فرحبد.
6. پورکیانی، م.، و طنابنده، م. (1394). تبیین رابطه بین تعهد مدیریت به کیفیت خدمات، رضایت شغلی و عملکرد سازمان در ستاد مرکزی گمرک جمهوری اسلامی ایران، کنفرانس سالانه مدیریت و اقتصاد کسب و کار، بصورت الکترونیکی، موسسه مدیران ایده پرداز پایتخت ویرا، [http://www.civilica.com/Paper-MSECONF01-MSECONF01\\_348.html](http://www.civilica.com/Paper-MSECONF01-MSECONF01_348.html)
7. حسینی، م. ح.، و قادری، س. (1389). مدل عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات بانکی. چشم انداز مدیریت بازرگانی، 9(3)، 115-189.
8. دوستی، ر. (1393). بررسی ارتباط بین توانمندسازی روانشناختی با رضایت شغلی و کیفیت خدمات داخلی در ادارات ورزش و جوانان استان‌های خراسان شمالی و رضوی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه صنعتی شاهرود. استاد راهنما: دکتر حسن بحر العلوم.





9. زارع، ذ.، و قائمی، م. (1393). ارزیابی کیفیت خدمات مراکز پلیس+10 در استان کردستان توسعه سازمانی پلیس، 11(48)، 181-103.
10. سالاری جاتینی، ع. (1392). بررسی رابطه بین رضایت شغلی و کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان فاطمه الزهرا(س) شهرستان حاجی آباد در سال 92. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم و تحقیقات بندرعباس. استاد راهنما: دکتر پیام پاسلاری.
11. ساعتچیان، و.، قنبریور نصیری، ا.، رسولی، س.، و پورسلطان زرنندی، ح. (1390). ارتباط بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات داخلی در فدراسیون های منتخب. مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان، 9(18)، 137-147.
12. سیدجوآدین، س.ر.، فیاضی، م.، بلوچی، ح.، فارسی زاده، ح. (1393). تاثیر سرمایه روان شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجی گری رضایت شغلی (مورد مطالعه بانک انصار). مطالعات رفتار سازمانی. 3(11)، 114-89.
13. صفری شیخ، س. (1389). بررسی ارتباط میان رضایت شغلی کارکنان فروش با رضایت مشتریان در بازاریابی خدمات. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور تهران، استاد راهنما: دکتر محمدمهدی پرهیزگار.
14. کوزه چیان، ه.، خطیب زاده، م.، و هنرور، ا. (1390). نقش ابعاد کیفیت خدمات گردشگری در رضایتمندی گردشگران ورزشی. پژوهش های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، 1(2)، 19-32.
15. کیماسی، م.، کریمی، ا.، و راستیان اردستانی، ح. (1393). ارزیابی کیفیت خدمات در آزمایشگاه های تشخیص طبی تهران با استفاده از مدل سروایمپرف. مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، 12(4)، 29-42.
16. گیلانی نیا، ش. (1392الف). تاثیر کیفیت خدمات، در خصوص رفتار و تصمیم به روش های مثبت مشتریان. ماهنامه مهندسی مدیریت، 7(55)، 4-8.
17. لشنی پارسا، ر. ا.، و خیرخواه، ط. (1390). بررسی میزان رضایت مراجعه کنندگان از سطح کیفیت خدمات مراکز خدمات اجتماعی- انتظامی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، 8(37)، 119-136.
18. نجات، س.ا.، کوثرنشان، م.، میرزاده، ا. (1388). تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانس های مسافرتی شهر تهران). بررسی های بازرگانی، 7(35)، 72-84.
19. Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2012). Motivating medical information system performance by system quality, service quality, and job satisfaction for evidence-based practice. *BMC medical informatics and decision making*, 12(1).
20. Guo, X., Duff, A., & Hair, M. (2008). Service quality measurement in the Chinese corporate banking market. *International Journal of Bank Marketing*, 26(5), 305-327.
21. Keyser, A. D., & Lariviere, B. (2014). How technical and functional service quality drive consumer happiness: Moderating influences of channel usage. *Journal of Service Management*, 25(1), 30-48. doi: 10.1108/josm-04-2013-0109
22. Kitapci, O., Dortyol, I. T., Yaman, Z., & Gulmez, M. (2013). The paths from service quality dimensions to customer loyalty: An application on supermarket customers. *Management Research Review*, 36(3), 239-255. doi: 10.1108/01409171311306391
23. Kueh, K., & Ho Voon, B. (2007). Culture and service quality expectations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(6), 656-680. doi: doi:10.1108/09604520710834993
24. Yeh, Y.-P. (2014). Exploring the impacts of employee advocacy on job satisfaction and organizational commitment: Case of Taiwanese airlines. *Journal of Air Transport Management*, 36, 94-100 .
25. Yusoff, W. Z. W., Ismail, M., & Newell, G. (2008). FM-SERVQUAL: a new approach of service quality measurement framework in local authorities. *Journal of Corporate Real Estate*, 10(2), 130-144.
26. Zhang, L.-f., You, L.-m., Liu, K., Zheng, J., Fang, J.-b., Lu, M.-m., . . . Wang, S.-h. (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. *Nursing outlook*, 62(2), 128-137.
27. Zumrah, A. R., Boyle, S., & Fein, E. C. (2013). The consequences of transfer of training for service quality and job satisfaction: an empirical study in the Malaysian public sector. *International Journal of Training and Development*, 17(4), 279-294.