



بررسی رابطه اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات آموزشی در مراکز اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی

سعیده جمیع (نویسنده مسؤل)^۱

حمید رضایی فر^۲

غلامعباس شکاری^۳

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات آموزشی در مراکز اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری در پژوهش حاضر کارآموزان و مربیان در مراکز اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی هستند. نمونه این پژوهش مشتمل بر 210 نفر بودند و به ابزارهای پژوهش که عبارتند از پرسشنامه اقدامات مدیریت منابع انسانی خاطری (2000)، پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال (1988) پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی و از نرم افزارهای Spss22 و Amos استفاده شد. نتایج نشان داد که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات آموزشی رابطه معناداری وجود دارد. و در پایان پیشنهادهای جهت بالا بردن کیفیت خدمات آموزشی به کارآموزان در مراکز فنی و حرفه ای ارائه شده است.

کلید واژگان: اقدامات مدیریت منابع انسانی، کیفیت خدمات آموزشی.

Investigate the relationship between HRM practices with educational services and vocational training centers, the Directorate General of South Khorasan

saeedeh jamie
hamid Rezaee far
gholam abbas Shekari

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between HRM practices and educational services and vocational training centers, the Directorate General of South Khorasan. The research method is descriptive and correlational. The population in this study, trainees and instructors in vocational training centers, the Directorate General of South Khorasan. The sample consisted of 210 subjects and research tools that are the questionnaires HRM practices Diary (2000), a questionnaire of service quality (1988) responded. To analyze the data, descriptive and inferential statistical software was used Spss22 and Amos. The results showed that no significant relationship between HRM practices and quality of educational services there. And finally to raise the quality of educational services provided to students in technical and vocational centers.

Keywords: HRM practices, quality of educational services.

¹. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت نیروی انسانی، اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی، 32213693 و armani6389@yahoo.com

². دکترای مدیریت و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، h_rezaiefar@yahoo.com

³. دکترای مدیریت منابع انسانی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، Dr.shekary@gmail.com



روند مستمر تغییر و تحول در شئون مختلف حیات اجتماعی، پیشرفت‌های شگرف در علوم و فنون پدیده‌ها و مسائلی هستند که نیازهای آموزشی نیروی انسانی را افزایش می‌دهد. امروزه رشد نیروی انسانی از طریق آموزش و پرورش بیش از پیش مورد توجه و تأکید قرار گرفته‌است. تأکیدی که در کوشش‌های مدیریت نوین، تحولی چشمگیر به‌شمار می‌آید. در این راستا مهم‌ترین وظیفه مدیر آن است که با تدوین مستمر برنامه‌های آموزشی، راه دگرگون شدن و بهبود را هموار نماید. آموزش، کاراترین ابزار و قویترین فرآیند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی، آماده و تقویت نمودن آنان برای انجام وظایف می‌باشد. امروزه اغلب کشورهای توسعه‌یافته برای بقاء، رشد و تداوم توسعه، بخش قابل توجهی از درآمد ناخالص ملی خود را به طرق مختلف صرف آموزش و تربیت نیروی انسانی می‌نمایند و با تعلیم مهارت‌های ضروری به افراد، میزان بهره‌وری را افزایش می‌دهند (اسلامی و عرفانیان، 1390).

در ایران نیز با توجه به رسالت قانونی سازمان آموزش‌های فنی و حرفه‌ای مبنی بر تربیت نیروی انسانی مورد نیاز صنایع و صنوف و بازآموزی شاغلین جهت هماهنگی با تغییرات بازار کار این سازمان نقش بسزایی در توسعه اقتصادی و اجتماعی عهده دار می‌باشد. ادارات کل آموزش فنی و حرفه‌ای و مراکز تابعه آنها بعنوان مجریان، آموزش‌های مهارتی را به علاقه‌مندان ارائه می‌نمایند. در این شرایط بهبود کیفیت خدمات منجر به ارائه خدمات مطلوبتر (تربیت نیروی انسانی با مورد نیاز بازار کار) خواهد بود، لذا ارتقاء کیفیت خدمات در این مراکز موجبات توسعه کشور را فراهم خواهد آورد. ارتقای کیفیت خدمات از طریق بهبود عملکرد کارکنان یکی از راه‌های مناسب برای رقابتی شدن سازمان‌ها است. به عبارت دیگر کیفیت خدمات به میزان زیادی به نحوه برخورد و رفتار کارکنان با مشتریان بستگی دارد. از این رو هر تلاشی برای افزایش کیفیت خدمات باید مبتنی بر مدیریت رفتار کارکنان باشد. بسیاری از محققان بر نقش و اهمیت کارکنان، به ویژه کارکنانی که در تماس مستقیم با مشتریان هستند، در ارائه خدمات با کیفیت عالی تأکید دارند (کلی و هافمن، 1997). یک مفهوم اثرگذار دیگر بر عملکرد سازمان که از سوی بسیاری از محققان و مدیران مورد تأکید قرار گرفته، اقدامات مدیریت منابع انسانی است (دلنسی و هاسلید، 1996).

سازمان‌ها می‌توانند از طریق اقدامات مدیریت منابع انسانی محیطی را خلق کنند که رفتارهای مثبت کارکنان را تقویت نماید؛ و از این طریق موجب بهبود کیفیت خدمات شوند. لذا با توجه به اهمیت موضوع، در این پژوهش به دنبال پاسخ این سوال خواهیم بود که آیا بین اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

یکی از مشخصه‌های عرصه فعالیت سازمان‌ها، هرچه بیش‌تر رقابتی شدن آن و سخت‌تر و پیچیده‌تر شدن شرایط رقابتی سازمان‌ها است، این در حالی است که انتظارات و توقع مشتریان نیز هر روز جلوه تازه‌تر به خود می‌گیرد و آن‌ها توقع دارند تا سازمان‌ها به کیفیت و تنوع کالاها و خدمات خود، زمان ارائه خدمت و نحوه برخورد با مشتری توجه ویژه‌ای کنند. این امکان-پذیر نیست مگر آن که سازمان‌ها ضرورت حرکت به سمت مشتری را درک کرده و کالاها و خدمات خود را با هدف ارضای نیازها و خواسته‌های مشتریان طراحی و ارائه کنند (اسلامی و همکاران، 1391).

و با توجه به اینکه یکی از راهبردهای اصلی سازمان‌های خدماتی برای کسب مزیت‌های رقابتی و بهبود عملکرد، توجه به مساله کیفیت و مدیریت کیفیت است. چالش‌هایی از قبیل تشدید رقابت در صنایع خدماتی و نیز افزایش تقاضاها و انتظارات مشتریان سبب شده است که سازمان‌های خدماتی برای باقی ماندن در صحنه رقابت و موفق شدن، به دنبال راهبرد ارائه خدمات با کیفیت برتر و کسب وفاداری مشتریان و بهبود عملکرد خود باشند (سیدجوادین و همکاران، 1385).



باید اذعان داشت طبق تحقیق لارست (2014) 73 درصد کیفیت خدمات با اقدامات مدیریت منابع انسانی مرتبط است و بررسی این دو مقوله در هر سازمانی می‌تواند به پیش‌برد کیفیت خدمات کمک کند. ادارات کل آموزش فنی و حرفه‌ای به عنوان یکی از مراکز ارائه دهنده خدمات آموزشی بنا بر نقش خود در تربیت منابع انسانی مورد نیاز بازار کار به منظور افزایش اثربخشی آموزش، بهبود کیفیت و سایر فاکتورهایی که بدنبال آن هستند، باید خدمات‌گرایی را سرلوحه کار خود قرار دهند. بنابراین اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای خراسان جنوبی متولی اجرای آموزش-های غیررسمی در سطح استان می‌باشد. به جهت حفظ و صیانت استقلال و دست یافتن به کشوری صاحب تکنولوژی‌های پیشرفته، تقویت شاخص‌های مؤثر در توسعه اقتصادی نظیر نیروی جوان، دانش فنی، نیروی کار و سطح آموزش از سیاست‌های اساسی کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد، که این مهم، وظایف مجموعه اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان را ترسیم می‌نماید. تقاضا محوری، افزایش بهره‌وری و برون‌سپاری استراتژی‌های اساسی سازمان برای خدمت بیشتر به مردم عزیز کشورمان می‌باشد (اسلامی، 1393).

فرضیه های پژوهش

1-5-1- فرضیه اصلی:

1- بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

1-5-2- فرضیه های فرعی:

1- بین کارمندیابی و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

2- بین آموزش و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

3- بین بهسازی و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

4- بین گزینش و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

5- بین جبران خدمات و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

6- بین ارزیابی عملکرد و کیفیت خدمات رابطه وجود دارد.

چارچوب نظری تحقیق

کیفیت خدمات: به طور ساده کیفیت خدمات این گونه تعریف می شود: "نوعی قضاوت که مشتریان بر اساس ادراک خود پس از یک فرایند دریافت خدمت انجام می دهند، که آنان با این قضاوت انتظارات خود را با خدماتی که دریافت آن را ادراک کرده اند مقایسه می کنند" (راست و همکاران، 2004). با توجه به این تعریف، کیفیت خدمات به دو عامه وابسته است: خدمات مورد انتظار و خدمات ادراک شده. گرونروز (2000) بیان میکند که تجارب قبلی در رابطه با یک خدمت می تواند بر انتظارات یک مشتری اثرگذار باشد؛ در حالی که خدمات ادراک شده ناشی از ادراک مشتریان از خود خدمت است. در واقع، کیفیت خدمات نوعی نگرش است که با رضایت مشتری مرتبط است، ولی نه معادل آن؛ و ناشی از مقایسه ی انتظارات مشتریان با عملکرد مشتریان سازمان است. (پاراسورمان و همکاران، 1998). گفته شده است که کیفیت پدیده ای چند بعدی است و برای رسیدن به کیفیت خدمات باید ابعاد مهم آن شناخته شود (حقیقی، مقیمی و کیماسی، 1382) براساس ایده ای شکاف میان انتظارات و ادراکات، پاراسورمان و همکارانش (1988) پنج بعد اصلی کیفیت خدمات را مشخص کردند و بر همین اساس آن ها، برای سنجش کیفیت خدمات در سال 1988 مقیاسی ایجاد کردند که به مدل سروکوال معروف است. ابعاد این مدل عبارتند از: قابلیت اعتماد، پاسخ گویی، اطمینان خاطر، همدلی و عوامل ملموس. این ابعاد به همراه تعاریف آن ها در جدول شماره یک مشخص است (پاراسورمان و همکاران، 1988).



جدول 1: ابعاد کیفیت خدمات

تعریف	ابعاد کیفیت خدمات
توانایی انجام خدمات تعهد شده به طور مطمئن، دقیق و صحیح در زمان موعود. در واقع این بعد به برآورده ساختن تعهدات درباره تحویل خدمات، قیمت گذاری، رسیدگی به شکایات و ... برمی گردد.	قابلیت اعتماد
تمایل به کمک به مشتریان و فراهم ساختن سریع خدمات. این بعد بر نگرش های کارکنان خدماتی مبنی بر ملاحظه و توجه نسبت به پاسخ گویی به تقاضاها، سوالات و شکایات مشتریان تاکید دارد.	پاسخ گویی
دانش، ادب و توانایی کارکنان برای ایجاد اعتماد و اطمینان خاطر در مشتریان در این بعد ملاحظه می شود.	اطمینان خاطر
درک مشکلات، هم دردی و توجه فردی به مشتریان. این بعد به نگرش به مشتریان به عنوان انسان تاکید دارد.	همدلی
این بعد بر عناصر فیزیکی خدمات دلالت دارد. جذابیت تسهیلات، تجهیزات؛ آراستگی ظاهر کارکنان، ظاهر مناسب، موارد مکتوب و ... از جمله عوامل ملموس هستند.	عوامل ملموس

اقدامات مدیریت منابع انسانی: در دهه ی گذشته محققان تاکید ویژه ای بر مدیریت منابع انسانی به عنوان یک رویکرد ممتاز در مدیریت داشته اند(موریسون، 1996). در حقیقت امروزه منابع انسانی به عنوان ارزشمندترین و مهمترین دارایی سازمان ها شمرده می شوند.

لادو و ویلسون(1994) یک سیستم مدیریت منابع انسانی را این گونه تعریف می کنند: مجموعه ای از اقدامات، کارکردها، و فرایندهای به هم مرتبط ولی متمایز از یک دیگر، که با هدف جذب، توسعه و حفظ منابع انسانی یک سازمان صورت می گیرند."

شولر و جکسون(2001) عقیده دارند که سازمان ها برای آن که بتوانند در مواجهه با بهترین ها به صورت رقابتی و اثربخش عمل کنند باید به منابع انسانی خود نگاهی راهبردی داشته باشند. مطالعات مختلف نشان می دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی یکی از مهم ترین عوامل موثر بر عملکرد و اثر بخشی سازمان هاست(هاسلید، 1995).

در واقع منابع انسانی کلید موفقیت یا شکست سازمان ها می باشند. بنابراین مدیران باید نسبت به خط مشی ها و اقدامات مدیریت منابع انسانی درک درستی داشته باشند و به ویژه نسبت به پیامدهای آن حساس باشند. چرا که ادراک کارکنان از این اقدامات بر عملکرد آنان تاثیر بسزایی دارد. در تحقیقات منابع انسانی، طبقه بندی های متفاوتی برای اقدامات مدیریت منابع انسانی وجود دارد. در این تحقیق ما بر چهار اقدام اصلی یعنی؛ کارمندیابی، آموزش و بهسازی، جبران خدمات و مزایا و ارزیابی عملکرد متمرکز خواهیم بود. دلیل این امر آن است که محققان توصیه کرده اند مفیدتر آن است که سازمان های خدماتی برای بهبود کیفیت خدمات بر این چهار کارکرد تمرکز کنند(بون، 1995).

منظور از کارمندیابی، جذب و گزینش افراد مناسب است. آموزش و بهسازی به تلاش برنامه ریزی شده سازمان در جهت تسهیل یادگیری دانش، مهارت ها و رفتارهای مرتبط با شغل برای کارکنان گفته می شود. جبران خدمات دربرگیرنده ی کلیه حقوق و مزایای نقدی و غیرنقدی، مزایای متاثر از ویژگی های شغل و نیز شرایط محیط کار در مقابل کار کارکنان است. منظور از ارزیابی عملکرد نیز شناسایی، مشاهده، سنجش، و بهبود عملکرد منابع انسانی در سازمان است(عباس پور، 1382).

روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ ماهیت تحلیل کاربردی، اما از نظر تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها توصیفی و همبستگی است. پژوهش گر در این تحقیق به بررسی رابطه اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات در مراکز اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای خراسان جنوبی می‌پردازد... جهت جمع آوری اطلاعات از منابع کتابخانه ای و پرسشنامه استفاده گردید.

برای سنجش ادراک کارکنان از اقدامات مدیریت منابع انسانی، از مقایس طراحی شده خاطری(2000) استفاده گردید. در این پرسشنامه ابعاد اقدامات مدیریت منابع انسانی دارای 6 بعد و شامل کارمندیابی، گزینش، آموزش، بهسازی، جبران خدمات،



مزایا و ارزیابی عملکرد می باشد، مورد سنجش قرار خواهد گرفت و این پرسشنامه در اختیار 30 نفر از مربیان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی قرار گرفت و برای سنجش کیفیت خدمات از مقایس مشهور سروکوآل (1998) به تعداد 360 نفر از کارآموزان مراکز آموزش فنی و حرفه ای خراسان جنوبی استفاده شد. این پرسشنامه شامل 22 سؤال می باشد و هر پاسخگو می تواند یک از گزینه های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم، را برای هر سؤال انتخاب کند. و این پرسشنامه 6 بعد که شامل عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی می باشد، را می سنجد. برای تعیین حجم نمونه، ابتدا پیش‌نمونه‌گیری از جامعه‌ی آماری به تعداد 30 نفر انجام شد و با توجه به انحراف معیار این پیش‌نمونه (که به مقدار 0/52 به دست آمد) و با توجه به حجم جامعه (318) و جای‌گذاری در فرمول نمونه‌گیری تصادفی کوکران، حداقل حجم نمونه به تعداد 180 نفر جهت کار آموزان و 30 نفر جهت مربیان مشخص شد. لازم به ذکر است که 190 پرسشنامه جهت کارآموزان توزیع گردید که با توجه به ناقص تکمیل شدن برخی از آنها، تعداد 180 پرسشنامه از کارآموزان و 30 پرسشنامه مربوط به مربیان جهت تجزیه و تحلیل مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است. ابتدا جهت تحلیل ویژگی های جمعیت شناختی نمونه مورد نظر از پارامترهای آمار توصیفی شامل جداول و نمودارهای فراوانی، میانگین، انحراف معیار در قسمت آزمون فرضیات تحقیق، با استفاده از نرم افزار آموس ابتدا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان و سپس با استفاده از آزمون‌های آماری و معادلات ساختاری، داده‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

یافته ها

فرضیه اصلی 1: بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 2: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
1	مدیریت منابع انسانی ← کیفیت خدمات	0.38	0.000	4.36	0.526	معنادار

فرضیه فرعی 1: بین کارمندیابی و کیفیت خدمات رابطه معنی دار وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی کارمندیابی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 3: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر کارمندیابی بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
1	کارمندیابی ← کیفیت خدمات	0.28	0.000	2.988	0.144	معنادار

فرضیه فرعی 2: بین آموزش و کیفیت خدمات رابطه معنی دار وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی آموزش بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 4: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر آموزش بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
2	آموزش ← کیفیت خدمات	0.27	0/000	3.739	0.227	معنادار

فرضیه فرعی 3: بین بهسازی و کیفیت خدمات رابطه معنی دار وجود دارد.



با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی بهسازی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 5: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر بهسازی بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
3	بهسازی ← کیفیت خدمات	0.69	0/000	3.856	0.385	معنادار

فرضیه فرعی 4: بین گزینش و کیفیت خدمات رابطه معنی‌دار وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی گزینش بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 6: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر گزینش بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
4	گزینش ← کیفیت خدمات	0.16	0/000	2.165	0.252	معنادار

فرضیه فرعی 5: بین جبران خدمات و کیفیت خدمات رابطه معنی‌دار وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی جبران خدمات بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 7: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر جبران خدمات بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
5	جبران خدمات ← کیفیت خدمات	0.28	0/000	3.530	0.204	معنادار

فرضیه فرعی 6: بین ارزیابی عملکرد و کیفیت خدمات رابطه معنی‌دار وجود دارد.

با توجه به جدول زیر می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای 0/05 معنادار است؛ یعنی ارزیابی عملکرد بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول 8: ضریب همبستگی و ضریب رگرسیونی و معناداری رابطه و اثر ارزیابی عملکرد بر کیفیت خدمات

فرضیه	مسیر مستقیم	ضریب مسیر	p-value	عدد معناداری	ضریب همبستگی	نتیجه
1	ارزیابی عملکرد ← کیفیت خدمات	0.35	0/000	3.968	0.250	معنادار

در تبیین فرضیه اصلی و فرضیه های فرعی مشخص گردید بین همه ابعاد اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج جدول (2) تعیین شد که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات رابطه مثبت معناداری وجود دارد بدین معنی که با افزایش اقدامات مدیریت منابع انسانی در سازمان کیفیت خدمات افزایش می‌یابد. نتیجه این فرضیه با تحقیقات نعمتی (1392) که نشان داد اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت خدمات آموزشی معلمان رابطه مستقیمی دارد و همچنین مشخص شد که مولفه بهسازی و ارزیابی دقیق عملکرد با کیفیت آموزشی معلمان رابطه مثبتی دارد و همچنین اقدامات بهسازی و ارزیابی دقیق عملکرد و در کل اقدامات مدیریت منابع انسانی قادر به پیش بینی کیفیت آموزشی معلمان می‌باشد.

با توجه به نتایج جداول (3) تا (8) مشخص شد که بین ارتباط میان کارمندیابی، آموزش، بهسازی، گزینش، جبران خدمات و ارزیابی عملکرد با کیفیت خدمات رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. نتیجه این فرضیه‌ها با تحقیقات رضاپور (1390) که نشان داد آموزش و بهسازی نقش مهمی در پیش‌بینی کیفیت خدمات کارکنان دارند و بین آموزش و بهسازی با



کیفیت خدمات کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد، صولتی (1390) که نتایج نشان داد آموزش با کیفیت خدمات رابطه دارد و در رابطه بین آموزش با کیفیت خدمات وجدان کاری نقش تعدیل‌کنندگی دارد و گلمن (2014) که نتایج نشان داد گزینش، آموزش و بهسازی از اقدامات مدیریت منابع انسانی با ارائه کیفیت خدمات رابطه مستقیمی دارد و همچنین مشخص شد که مولفه‌های گزینش، آموزش و بهسازی اقدامات بهسازی قادرند و می‌توانند پیش بین معناداری برای ارائه کیفیت خدمات می‌باشد، دیویدسون و همکاران (2014) در تحقیقی دیگر نشان دادند که بهسازی کارکنان با کیفیت خدمت ارتباطی مستقیم دارد و بهسازی با وجدان کاری مرتبط است، همچنین وجدان کاری ارتباطی مستقیم با کیفیت خدمت دارد و نهایتاً وجدان کاری در رابطه بین بهسازی با کیفیت خدمات نقش میانجی‌گری دارد، دنی (2014) در پژوهشی نتایج گویای آن بود که رفتار شهروندی با عملکرد رابطه مستقیمی دارد و آموزش ضمن خدمت با عملکرد رابطه مستقیمی دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین آموزش ضمن خدمت با عملکرد نقش تعدیل‌کنندگی مهمی دارد. در انتها پیشنهاداتی جهت افزایش کیفیت خدمات آموزشی به شرح ذیل ارائه می‌گردد:

پیشنهادات کاربردی

- 1- با توجه به این‌که بین کارمندیابی و کیفیت خدمات رابطه معنی‌دار وجود دارد، پس توصیه می‌گردد، مدیریت منابع انسانی سازمان باید به دنبال فرایندی مناسب جهت یافتن و جذب متقاضیان شغلی واجد شرایط و نیروهای انسانی دارای استعدادها و بالقوه برای استخدام باشد. و همچنین با توجه به این‌که بین گزینش و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد، پس توصیه می‌گردد، مدیریت منابع انسانی سازمان باید از گزینش افراد نامناسب برای تصدی موقعیت‌های شغلی خودداری نماید. و برای استخدام از روش شایسته‌سالاری استفاده نموده و افرادی را برای استخدام، گزینش نماید که توانایی انجام کار بنحو مطلوب را دارا باشند. و در ضمن مدیریت باید در هنگام گزینش، به سنجش انگیزه داوطلب برای انجام کار نیز توجه کند. در نتیجه می‌توان گفت مدیران سازمان باید، کارکنان را براساس ویژگی‌های شغلی از قبیل دانش، شخصیت، مهارت و ... برگزینند که این امر سبب می‌شود، ابعاد کیفیت خدمات تقویت شود. بنابراین می‌توان با کارمندیابی و گزینش کارکنان بصورتی مناسب انتظار داشت که مریبان وظایف خود را بهتر درک کنند و تعهدات سازمان را نسبت به کارآموزان خود برآورده سازند.
- 2- با توجه به این‌که بین آموزش و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد، لذا توصیه می‌گردد، مدیریت منابع انسانی سازمان باید با آموزش‌های ضمن خدمت به ارتقای مهارت و کارایی شغلی کارکنان کمک نموده و با افزایش سرانه آموزشی جهت آموزش کارکنان موجبات پیشرفت سازمان را فراهم نماید. لازم است مدیریت نیازسنجی آموزشی را انجام دهد و آموزش کارکنان را براساس نیازهای واقعی سازمان طراحی نماید. با توجه به اینکه بین بهسازی و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد، توصیه می‌شود مدیریت منابع انسانی با بهبود سطوح فردی خودآگاهی در کارکنان باعث بهسازی نیروی کار شود و مهارت‌های فردی شغلی را در یک یا چند حوزه تخصصی افزایش دهد. در نتیجه می‌توان گفت مدیریت سازمان توجه بیشتری به آموزش و بهسازی مریبان نماید. مدیران باید توجه ویژه‌ای به تعیین نیازهای آموزشی داشته باشند. سازمان می‌تواند با دوره‌های آموزشی مناسب در حین و قبل از خدمت باعث شود تا مریبان اطلاعات بروز و کارآمدی را در اختیار کارآموزان قرار دهند.
- 3- با توجه به اینکه بین جبران خدمات و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد، پیشنهاد می‌گردد، مدیریت منابع انسانی سازمان نسبت به پرداخت حقوق و دستمزد کارکنان به نحو احسن عمل نماید. و این مدیریت باید به دنبال ارضای نیازهای سطوح بالای کارکنان خود مانند: نیازهای اجتماعی، مطرح شدن، کسب موفقیت، باشند. همچنین مدیریت می‌تواند دوره‌هایی آموزشی برای برقراری بهتر ارتباط با کارآموزان جهت مریبان برگزار نماید و از سیستم‌های جبران خدمات تشویقی نیز استفاده کند که می‌توان انتظار داشته باشند که مریبان با تمایل بیشتری به کارآموزان حتی بیش از وظیفه



خود کمک نمایند و مسائل‌شان را حل نموده و در برابر تقاضاها و شکایات آن‌ها، پاسخ‌گو باشند. با توجه به اینکه بین ارزیابی عملکرد و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد، لذا پیشنهاد می‌شود، مدیریت منابع انسانی سازمان با ارزیابی مستمر عملکرد کارکنان از عملکرد نامطلوب جلوگیری و به دنبال اصلاح و تشویق عملکرد مطلوب کارکنان باشد. و همچنین مدیریت بوسیله ارزیابی‌های مستمر عملکرد کارکنان می‌تواند انتظارات سازمان را به وضوح به اطلاع کارکنان برساند. در نتیجه می‌توان گفت اگر کارکنان درک کنند که تلاش‌های آن‌ها عادلانه پاداش داده می‌شود احتمالاً با اشتیاق بیشتری وظایف خود را انجام می‌دهند و به کارآموزان کمک نموده و سبب ایجاد اعتماد و رضایت خاطر آن‌ها می‌شوند. اگر مدیران عملکرد کارکنان را عادلانه ارزیابی نمایند، این امر سبب می‌شود که مربیان تمایل بیشتری به درک کارآموزان خود و توجه شخصی به آن‌ها خواهند داشت. لذا به مدیران پیشنهاد می‌گردد در جهت افزایش کیفیت خدمات در مورد این که ارزیابی عملکرد در سازمان بطور صحیح انجام می‌گیرد، تحقیق نمایند و از روش‌های درست و مؤثر جهت ارزیابی کارکنان و جبران خدمات استفاده کنند.

4- پیشنهاد می‌گردد اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای با استفاده از نتایج تحقیق از مشاوران و متخصصان در جهت بسترسازی بهتر و مناسب رفتار شهروندی سازمانی، کارگاه آموزشی برای مربیان برگزار کند.

5- با توجه به اینکه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد. پس پیشنهاد می‌شود که کارگاهی در زمینه پیامدهای اقدامات مدیریت منابع انسانی برای مدیران سازمان برگزار شود تا با شناسایی پیامدهای مثبت این اقدامات در جهت ارتقا کیفیت خدمات توسط زیر مجموعه تلاش کنند. اگر مربیان از اقدامات مدیریت منابع انسانی ادراک مثبتی داشته باشند، کارآموزان نیز از کیفیت ارائه خدمات ارزیابی بهتری دارند.

5- پیشنهاد می‌گردد که نتایج بدست آمده از این تحقیق، با حمایت اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای بصورت بوروشور و یا سی‌دی آموزشی جهت شناسایی نقش رفتار شهروندی سازمانی در رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت خدمات برای سازمان ارسال شود و سیستم منابع انسانی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای از نتایج، استفاده بهینه‌تری کند.

پیشنهادات به سایر پژوهشگران

1- به سایر محققان توصیه می‌گردد در صورت امکان این‌گونه تحقیقات را در بلندمدت انجام دهند. زیرا چنین تحقیقاتی باید در دوره‌های زمانی طولانی‌تر صورت گیرد ولی در این تحقیق داده‌ها در یک دوره زمانی مشخص جمع‌آوری شده‌اند.

2- به محققان توصیه می‌شود که در تحقیقات بعدی سایر متغیرهای اقدامات مدیریت منابع انسانی از قبیل امور ایمنی، رفاهی، اجتماعی‌سازی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در نظر گرفته شود.

3- همچنین پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آینده عوامل بازدارنده کیفیت خدمات بررسی شود.

4- این تحقیق در آموزش فنی و حرفه‌ای انجام گرفت. لذا مناسب است برای تعمیم‌پذیری بیشتر یافته‌های این تحقیق، پژوهش‌های مشابه این پژوهش در مؤسسات و مراکز آموزشی دیگر برحسب اهمیت و تنوع کارکردهای آن و نیز در شهرها و جوامع مختلف اجرا شود.

منابع

- اسلامی، یحیی؛ جلالی، سید حسن؛ حسینی، سید فرهاد (1391). بررسی روابط ساختاری بین خدمات‌گرایی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان صف و رفتار شهروندی سازمانی: شعب بانک ملت تهران. پژوهش‌های مدیریت در ایران دوره 16، شماره 1، صص 72-53.
- اسلامی، سید علیرضا؛ عرفانیان‌خانزاده، حمید، (1390). تبیین مدل محاسبه نرخ کارایی نظام آموزش فنی و حرفه‌ای. اولین همایش مهارت آموزی و اشتغال.
- حقیقی، م.، مقیمی، م. و کیماسی، م (1382) وفاداری خدمت: اثرات کیفیت خدمات و نقش میانجی رضایت مندی مشتری. دانش مدیریت، ش. 60-61، بهار و تابستان، ص 53-75.



رضاپور، علیرضا. (1390). بررسی رابطه آموزش و بهسازی با کیفیت خدمات کارکنان در کارکنان شرکت ملی حفاری ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد.

سید جوادین، سیدرضا؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (1385) بررسی ارتباط اقدامات منابع انسانی با کیفیت خدمات و نقش میانجی رفتارهای خدمتی. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال ششم، شماره بیست و سوم، زمستان، ص 63-85.

صولتی، نادره. (1390). رابطه علی آموزش با کیفیت خدمات با نقش وجدان کاری. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم تحقیقات خراسان رضوی.

عباس پور، عباس (1382) مدیریت منابع انسانی پیشرفته. تهران: انتشارات سمت.

نعمتی، علی. (1392). بررسی رابطه اقدامات مدیریت منابع انسانی با کیفیت آموزشی معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.

Dany, K. (2014). The effect organizational citizenship behavior of relationship education and performance of employees. *journal of occupational management*. 5 (4): 1100-1109.

Delany, J. T. and Huselid, M. A. (1996) The impact of human resources management practices on perceptions of organizational performance, *Academy of management Journal*, Vol.39, No.4, p 949-969.

Gronroos, C. (2000) *Service management and its marketing: a customer relationship management approach* (2nd ed.) John Wiley & Sons.

Huselid, M. (1995) The impact of human resource management on turnover, productivity and corporate financial performance, *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.3, p 635-672.

Golman, T. (2014). The relationship selection, education and reform human resource management with service quality. *journal of organizational Behavior*, 32, 323-334

Kelly, S. W. and Hoffman, K. D. (1997) An investigation of positive affect, prosocial behaviors and service quality, *Journal of Retailing*, Vol.73, No.3, p 407-427.

Khatri, (2000) Management human resource for competitive advantage: A study of companies in Singapore, *The International Journal of human Resource Management*, Vol.11, No.2, p 336-365.

Lado, A.A. and Wilson, M.C. (1994) Human resource systems and sustained competitive advantage: a competency-based perspective, *Academy of Management Journal*, Vol.19, No.4, p 699-727.

Morrison, E. W. (1996) Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality, *human Resource Management*, Vol.35, No.4, p 493-512.

Parasuraman, A., zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) servqual: a multiple-time scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, p 12-40.

Rust, R. T., Lemon, K.N. and Zeithaml, V. (2004) Return on marketing: using customer equity to focus marketing strategy, *Journal of Marketing*, Vol.68, No.1, p 109-27.

Schneider, B. and Bown, D. E. (1995) *Winning the service game*, Boston, MA: Harvard Business School Press.

Schuler, R. and Jackson, S. (2001) HR issues and activities in mergers and acquisitions, *European Management Journal*, Vol.19, No.3, p 239-253.