

فصلنامه جهان نوین

No 6,1, 2023 , P14 - 47

سال ششم، شماره بیست و یکم، بهار ۱۴۰۲، صص ۴۷-۳۳

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۲۶۴۵ - ۳۴۷۹)

ارتباط کیفیت خدمات و آموزش کارکنان با میانجیگری تعهد سازمانی  
(مطالعه موردی: مجتمع رفاهی، ورزشی و آموزشی نفت محمودآباد)  
حسن امیریان<sup>۱</sup>، محمدباقر فرقانی اوزرودی<sup>۲</sup>

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط کیفیت خدمات و آموزش کارکنان با میانجیگری تعهد سازمانی (مطالعه موردی: مجتمع رفاهی، ورزشی و آموزشی نفت محمود آباد) بود. این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی بوده و از لحاظ هدف کاربردی است و بر اساس میزان نظارت و درجه کنترل و گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات میدانی به شمار می‌رود. جامعه آماری کلیه کارکنان مجموعه آموزشی ورزشی نفت محمودآباد بود که بر اساس جدول مورگان ۲۹۷ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های کیفیت خدمات (لیو، ۲۰۰۸)، آموزش کارکنان (دهار، ۲۰۱۴) و تعهد سازمانی (OCQ) (آلن و مایر، ۱۹۹۶) با مقیاس پنج ارزشی لیکرت استفاده گردید. برای بررسی تأثیر مولفه‌ها از آزمون تحلیل رگرسیون استفاده شد. تحلیل‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS<sub>۲۲</sub> انجام شد. یافته‌های تحقیق نشان داد بین درک آموزش کارکنان و زیرمجموعه‌های آن (درک دسترسی به آموزش، منافع درک شده از آموزش) با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ولیکن با درک حمایت آموزشی رابطه معنی داری ندارد. بین آموزش کارکنان با تعهد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد. بین تعهد سازمانی با کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، آموزش کارکنان، تعهد سازمانی، کارکنان، مجتمع آموزشی و رفاهی

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور بابل

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، آموزگار تربیت بدنی، آموزش و پرورش بابل mohammadbagher.forghani@gmail.com

## مقدمه

مراکز خدماتی در دهه‌های گذشته کمتر از یک سوم نیروی کار را در اختیار داشتند. در حالی که در کشورهای توسعه یافته بیش از سه چهارم نیروی کار در مراکز خدماتی اشتغال دارند که این روند رو به افزایش است (هیلبرت و لویز، ۲۰۱۱). مراکز خدماتی بیش از ۷۴ درصد تولید ناخالص داخلی را بوجود می‌آورند و بیش از یک چهارم ارزش تجارت بین الملل را مراکز خدماتی تشکیل می‌دهند که شامل بانکداری، بیمه، حمل و نقل و غیره بوده و در سراسر دنیا بیش از ۶۹ درصد نظام اقتصادی را تشکیل می‌دهد (کاتلر و آرمسترانگ، ۲۰۱۸). بنابراین مدیران ناگزیرند برای اداره بهتر مراکز خدماتی و موفقیت در دنیای فعال و پر قدرت با اصول بازاریابی خدماتی آشنا گردند. در سال‌های کنونی رشد فزاینده خدمات به صورت یکی از روندهای اصلی در دنیا در آمده است. به عنوان مثال در ایالت متحده آمریکا مراکز خدماتی به سبب افزایش ثروت، احساس به داشتن زمان بیشتر برای تفریح و پیچیده‌تر شده خدماتی که نیاز به ارائه خدماتی خاص دارند، نظام مبتنی بر ارائه خدمات رشد زیادی نموده است (کاتلر و آرمسترانگ، ۲۰۱۸).

همراه با پیشرفت تکنولوژی و سرعت فزاینده دگرگونی‌ها، بسیاری از زمینه‌های خدماتی در حال تغییر است. کیفیت خدمات در بسیاری از زمینه‌ها در سراسر جهان کاهش یافته است. می‌توان گفت این کاهش به دلیل ضعف مدیران و بازدهی ضعیف آنان است (روستا و همکاران، ۱۳۹۹). از منظر دیگر امروزه مراکز در عرصه رقابت از موقعیت مناسب برخوردارند که محور اصلی فعالیت آنها تأمین انتظارات و ارضای نیازهای مشتریان با حداقل قیمت و حداکثر کیفیت باشد. لذا استفاده بهینه از تمامی امکانات و بهره‌وری مناسب از منابع جدید برای تولید و ارائه خدمات مطلوب و با کیفیت متناسب با انتظارات مشتریان، ضرورتی اجتناب ناپذیر است (کزازی، ۱۳۷۸).

از طرف دیگر تقاضا برای خدمات نسبت به تقاضا برای محصولات با توجه به تغییرات اقتصادی، از حساسیت کمتری است. تقاضا برای کسب و کار خدماتی در حال توسعه و گسترش است. با گسترش و پیچیدگی خدمات روز به روز نیاز به کارشناسان و متخصصان خدماتی افزایش می‌یابد (روستا و همکاران، ۱۳۹۹).

بسیاری از سازمان‌ها به دنبال راه‌هایی هستند تا از طریق آنها به مزیت رقابتی دست یابند و خدمات و محصولات خود را از دیگر سازمان‌ها متمایز کنند. یکی از استراتژی‌های موجود برای دستیابی به این نگرش و برداشت، حضور کارکنان در دوره‌های آموزشی و تأثیر این چنین آموزش‌هایی، بر روی کیفیت خدماتی است که به مشتریان ارائه می‌شود از طریق ایجاد حس تعهد نسبت به سازمان در کارکنان می‌باشد (دهار، ۲۰۱۵).

مأموریت اصلی مجتمع‌های آموزشی و ورزشی، ارائه خدمات با کیفیت برای کارکنان و خانواده‌های آنها و برآورده ساختن انتظارات آنها می‌باشد که دستیابی به این مهم از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی و ارائه آموزش‌های لازم برای کارکنان و ایجاد حس تعهد به سازمان در آنان می‌باشد. کیفیت خدمات، مقایسه آنچه مشتری احساس می‌کند که باید باشد (انتظارات) با آنچه دریافت داشته است (ادراکات) است؛ و تعهد سازمانی نیز نگرش درباره وفاداری کارمندان به سازمان و طی فرایند

3 -Hilbert &amp; Lopez

4 -Kotler &amp; Armstrong

5 -Dhar

مستمر است که از طریق آن اعضای سازمان علاقه شان را به سازمان و موفقیت و کارایی پیوسته آن نشان می‌دهند. فراهم آوردن اطلاعات کافی در زمینه محتوای ادراکی کارکنان از فرصت‌های آموزشی و تعهد سازمانی می‌تواند سازمان‌ها را در شناسایی زمینه‌ها و ابعادی که از این طریق بتوانند کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان را فزونی بخشد و سازمان را از دیگر سازمان‌ها متمایز سازد یاری می‌نماید و از سوی دیگر از اتلاف منابع جلوگیری می‌نماید (اسدی و عبدالملکی، ۱۳۹۳).

تعهد سازمانی رفتارهای افراد را تحت تاثیر قرار می‌دهد. تعهد سازمانی بیانگر احساس هویت و وابستگی فرد به سازمان است. هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد سازمانی و تلاش کارکنان موفق گردد. کارکنانی که دارای تعهد سازمانی و پایبندی هستند نظم بیشتر در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و کار می‌کنند. مدیران باید تعهد و پایداری خود و کارکنان را نسبت به سازمان حفظ کرده و پرورش دهند. در واقع یکی از عوامل موثر در عملکرد نیروی انسانی در آموزش درون سازمانی، داشتن تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که در طول سال‌های گذشته مورد علاقه بسیاری از محققان رشته‌های رفتار سازمانی و روانشناسی خصوصاً روانشناسی اجتماعی بوده است. تاثیر مثبت تعهد سازمانی بر عملکرد سازمان در بسیاری از تحقیقات مورد تاکید قرار گرفته است. افرادی که دارای تعهد کمتری هستند خروج از کار در آنها بیشتر است و غیبت از کار نیز در آنها دیده می‌شود (امین شایان و همکاران، ۱۳۸۸).

سازمان‌های آموزشی دریافته‌اند که ارائه خدمات با کیفیت به افراد از مقوله‌های راهبردی و استراتژیک بقای سازمان‌ها در آینده است (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۳). از سوی دیگر آگاهی از میزان تعهد کارکنان به سازمان می‌تواند در مراحل گوناگون فرایند مدیریت منابع انسانی، مبنای مناسبی برای تصمیم‌گیری مدیران باشد. بطوریکه پایین بودن تعهد سازمانی، هم به زیان کارکنان و هم به زیان سازمان است. از طرف دیگر، تعهد سازمانی بالای کارکنان، نتایج مطلوبی را برای کارکنان و سازمان به ارمغان می‌آورد (نئوسترم و دیویس، ۱۳۷۴).

مدیران منابع انسانی می‌توانند با آگاهی از تعهد سازمانی، اهداف سازمانی را بهبود بخشند و راهکارهایی برای توسعه سازمانی تبیین کنند (مک‌مورای<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۴؛ فرید و همکاران، ۱۳۸۸).

با توجه به اینکه منابع انسانی، ثروت و سرمایه‌ی اصلی و اولیه هر سازمان، جامعه و یا هر کشوری را تشکیل می‌دهد. بهره‌وری سایر منابع اصلی در گرو تأمین سرمایه انسانی بوده و این بدین مفهوم است که حسن تشخیص و به‌کارگیری کل سرمایه‌ها و منابع قابل تجدید و غیرقابل تجدید و کلاً بهره‌برداری بهینه از منابع ملی در گرو بلوغ فکری، توان وسعت فکر، اطلاعات و کاردانی افراد آن مجموعه خواهد بود (کولکویت<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۸).

بدین ترتیب می‌توان آموزش را مقدمه‌ای برای پیشرفت و کارایی یک ملت دانست. بطور کلی آموزش علاوه بر تغییرات مثبت رفتاری تأثیرات دیگری نیز در افزایش بهره‌وری و کارایی، تحرک اجتماعی، پیشرفت شغلی، گسترش خلاقیت و نوآوری دارد (تیلور<sup>۸</sup>، ۲۰۱۶). اغلب کشورها با اهمیت دادن به بخش آموزش انسانی در تخصص و رشته‌های مختلف و

6-McMurray

7-Colquitt

8-Taylor

جذب آنها در بازار کار سعی در توسعه و پیشرفت همه جانبه امور دارند. انسان‌ها به عنوان مهمترین سرمایه سازمانی متناسب با تغییرات محیط برونی و درونی کشور نیاز به آماده‌سازی و پرورش دارند که این آماده‌سازی با تقویت بینش، دانش و مهارت‌های تخصصی تأمین می‌گردد. این سرمایه‌ها منشاء هرگونه تحول و نوآوری هستند (نثو<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). در واقع یادگیری و مهارت افزایی از ابزارهای اساسی بشر برای پیشبرد امور زندگی و دمیدن روح پویایی به پیکره جامعه بوده است. امروزه سرمایه‌گذاری برای آموزش، به مثابه یک راهبرد تعیین‌کننده، نقش قابل‌ملاحظه‌ای در فرآیند توسعه سازمان‌ها دارد، تا جایی که تغییر و تحول در شاخص‌های توسعه جوامع، ارتباط مستقیمی با میزان سرمایه انسانی پیدا کرده است (کولکویت و همکاران، ۲۰۱۸).

به بیان دیگر، منابع انسانی زمانی بهره‌ور و کارآ خواهند شد که به سرمایه انسانی تبدیل شوند. به طور کلی حجم دانش فنی نیروی انسانی و نوآوری، خلاقیت، ابتکار و ... نیز نوعی محصولات آموزشی به شمار می‌روند و به همین جهت امروزه بهای اقتصادی آموزش در کشورهای توسعه یافته صنعتی از ردیف هزینه خارج شده و به نوعی سرمایه گذاری تبدیل شده است (مارچین<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۶).

با وجود این که مطالعات زیادی در مورد اثر آموزش بر عملکرد کارکنان در دانشگاه‌ها وجود دارد (ابوخلیفه<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳؛ بر<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۱) و ولیکن ارتباط آن با کیفیت خدمات و تعهد سازمانی بسیار اندک است. با توجه به اینکه در ایران در ارتباط با آموزش و ارتباط آن با کیفیت خدمات و تعهد سازمانی در سازمان‌های مختلف تحقیقاتی انجام شده است ولی محقق نتوانست تحقیقی که بتواند رابطه میان کیفیت خدمات و آموزش کارکنان با میانجیگری تعهد سازمانی مورد ارزیابی و سنجش قرار دهد، یافت کند؛ لذا محقق در تلاش است نشان دهد که با توجه به اینکه هزینه‌های زیادی در امر آموزش کارکنان در سازمان از طرف وزارت نفت هزینه می‌شود که بنیه علمی و سطح دانش، اطلاعات و معلومات کارکنان این سازمان را به علم روز دنیا برساند تا کارایی و بهره‌وری آنها مطابق با علم روز باشد. تمام این تلاش‌ها و هزینه‌ها که در جهت آموزش کارکنان از طرف مدیران مجتمع ورزشی آموزشی نفت می‌شود می‌تواند چه تاثیری در افزایش کیفیت خدمات و همچنین تعهد سازمانی آنها داشته باشد و به بیان دیگر توسعه آموزش در سازمان چه ارتباطی با تعهد سازمانی کارکنان می‌تواند داشته باشد. آیا تعهد سازمانی نسبت به شغل می‌تواند بر ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان (کارکنان استفاده کننده از مجموعه) اثرگذار باشد. در این میان تعهد سازمانی کارکنان تا چه حد می‌تواند در استفاده مجدد کارکنان وزارت نفت و سازمان‌های استفاده کننده غیر از این مجتمع ورزشی آموزشی نفت نقش داشته باشد. بنابراین سوال مهمی که محقق تلاش در یافتن پاسخ آن دارد این است که تا چه حدی تعهد سازمانی در ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان تاثیرگذار است؟ آیا تعهد سازمانی به عنوان میانجی ارتباط میان کیفیت خدمات و آموزش کارکنان موثر است؟

9 -Noe  
10 -Marchin  
11 -AbuKhalifeh  
12 -Beer

بخش ادبیات و پیشینه تحقیق

نتایج	سال	محقق
بین خودکارآمدی و تعهد سازمانی کارکنان با کیفیت خدمات آموزشی رابطه معناداری وجود دارد و همچنین مولفه‌های میل به آغازگری رفتار و میل به گسترش تلاش از قدرت تبیین بیشتری در پیش‌بینی کیفیت خدمات آموزشی برخوردار هستند. از سوی دیگر تعهد سازمانی کارکنان پیش‌بینی‌کننده خوبی برای ارائه کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد و بالاخص با تقویت تعهد عاطفی و مستمر کارکنان در ارائه کیفیت خدمات آموزشی بیشتر به دانش‌جویان بهره‌وری بیشتر را ایجاد می‌نماید.	۱۳۹۵	محسنی
سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان تأثیر مثبت دارد. همچنین نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان، به تأیید رسید.	۱۳۹۴	سید جوادین و همکاران
درک از حمایت آموزشی، منافع حاصل از آموزش و دسترسی به آموزش بر روی تعهد سازمانی اثرگذارند. حمایت از آموزش و منافع حاصل از آموزش به طور مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده اثرگذار نیست، اما به صورت مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات اثرگذار است.	۱۳۹۳	اسدی و عبدالملکی
بین متغیر کیفیت خدمات و متغیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد به صورتی که با افزایش تعهد سازمانی و رضایت شغلی هر مولفه کیفیت خدمات نیز افزایش می‌یابد.	۱۳۹۳	اردشیری و همکاران
حمایت از مدیریت با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. اثر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات نیز قابل توجه و مثبت بود. این نتایج نشان می‌دهد که اثرات پشتیبانی مدیریت در کیفیت خدمات توسط تعهد سازمانی با واسطه که نشان می‌دهد که رابطه بین حمایت مدیریت و کیفیت خدمات توسط تعهد سازمانی واسطه پشتیبانی می‌شود.	۲۰۱۶	هابتور و همکاران
نقش واسطه تعهد سازمانی دریافت که ارتباط قوی بین آموزش کارکنان و زیر مجموعه‌های آن و کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان در هتل‌های توریستی وجود دارد.	۲۰۱۵	دهار
رابطه بین آموزش کار، آموزش با کیفیت و استراتژی آموزش و عملکرد کارکنان مثبت و قابل توجه است. آموزش با کیفیت به بهترین روش برای ارتقاء عملکرد کارکنان است.	۲۰۱۴	الغریبه و همکاران
توانمندسازی کارکنان اثر مثبت و قابل توجهی در کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنها دارد.	۲۰۱۳	تیموتی و ابوبکر
کارکنانی که در برنامه‌های کلی آموزشی که مورد نیاز شغل مورد تصدی آنها است شرکت می‌نمایند دارای سطح عملکرد استاندارد بهتری هستند. نتایج نشان می‌دهد که سطح عملکرد کارکنان وابستگی زیادی به این آموزش‌ها دارد و به صورت مثبتی عملکرد شغلی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد.	۲۰۱۲	جاگرو و همکاران

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر با توجه به موضوع از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی بوده و از لحاظ هدف کاربردی است و بر اساس میزان نظارت و درجه کنترل و گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات میدانی به شمار می‌رود. بر این اساس جامعه آماری کلیه کارکنان مجموعه آموزشی ورزشی نفت محمودآباد که طبق آمار معاونت نیروی انسانی حدود ۱۳۰۰ نفر اعلام شده است. برای بدست آوردن حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است که ۲۹۷ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب و پرسشنامه‌ای در این خصوص بین کارکنان و مهمانان مجتمع نفت محمودآباد توزیع گردید. که از این تعداد ۲۹۷ مورد برگشت داده شد (نرخ بازگشت ۱۰۰٪ بوده است) که در نهایت اطلاعات استخراج و تحلیل آماری بر روی آنها نیز انجام شد. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه‌های کیفیت خدمات (لیو، ۲۰۰۸)، آموزش کارکنان (دهار، ۲۰۱۴) و تعهد سازمانی (OCQ) (آلن و مایر، ۱۹۹۶) با مقیاس پنج ارزشی لیکرت استفاده گردید.

پرسشنامه کیفیت خدمات شامل ۲۱ سؤال در ۵ بخش شامل موارد کیفی ملموس<sup>۱۳</sup>، اعتماد<sup>۱۴</sup> مشتریان، پاسخگویی<sup>۱۵</sup> عوامل اجرایی به مشتریان، اطمینان<sup>۱۶</sup> مشتریان، و همدلی<sup>۱۷</sup> بین مشتریان و مجموعه ارائه دهنده خدمات است و بر اساس پیوستار لیکرت (مقیاس پنج گزینه‌ای) تنظیم شد. پرسشنامه اثر آموزش (دهار، ۲۰۱۴) و مولفه‌های آن (درک دسترسی به آموزش، درک حمایت آموزشی، درک منافع حاصل از آموزش) که توسط اسدی و عبدالملکی ترجمه و مورد بازآزمایی قرار گرفته، با مقیاس پنج ارزشی لیکرت ارزیابی می‌شود. پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر (۱۹۹۶) پس از بازبینی‌های مکرر، پرسشنامه ۲۴ عبارتی برای سنجش سه بعد تعهد سازمانی ارائه دادند که شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری می‌باشند و بر اساس مقیاس پنج ارزشی لیکرت ارزیابی می‌شود. برای تجزیه تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی نظیر میانگین، فراوانی، درصد و انحراف استاندارد و برای توصیف متغیرها به شکل جداول و نمودار در جامعه تحقیق استفاده خواهند گردید. در سطح آمار استنباطی از تکنیک آماری کلموگروف - اسمیرنوف برای تعیین وضعیت طبیعی بودن داده‌ها استفاده خواهد شد. با توجه به نتایجی که از آزمون KS بدست می‌آید از آزمون‌های پارامتریک یا ناپارامتریک در سطح معناداری  $P < 0/05$  استفاده خواهند شد. برای سنجش ارتباط میان متغیرهای تحقیق تحلیل رگرسیون استفاده خواهد شد. تحلیل‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS۲۲ مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت.

یافته‌ها

نتایج تحقیق نشان داد ۷۴/۴ درصد آزمودنی‌ها مرد (۲۲۱ نفر) بودند. افراد با مدرک تحصیلی کارشناسی با ۴۹/۲ درصد بیشترین فراوانی را به خود اختصاص دادند. ۵۷/۲ درصد بین ۱ تا ۹ سال سابقه خدمت داشتند و میانگین سنی آزمودنی‌ها  $35/03 \pm 6/02$  سال بود.

- 13- Tangibility
- 14- Reliability
- 15- Responsiveness
- 16- Assurance
- 17- Empathy

جدول (۱): شاخص‌های توصیفی متغیرهای مورد بررسی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حداکثر	حداقل
درک دسترسی به آموزش	۳/۹۴	۱/۱۲	۵	۱
درک از منابع حاصل از آموزش	۳/۸۸	۱/۲۴	۵	۱
درک حمایت آموزشی	۳/۵۱	۱/۶۷	۵	۱
درک آموزش	۴/۰۶	۱/۱۴	۵	۱
موارد کیفی ملموس	۴/۵۵	۰/۸۱	۵	۳
اعتماد	۴/۳۳	۰/۹۷	۵	۳
پاسخگویی	۴/۵۶	۰/۸۲	۵	۳
اطمینان	۴/۶۲	۰/۶۷	۵	۳
همدلی	۴/۶۷	۰/۵۳	۵	۴
ارزیابی کیفیت خدمات	۴/۳۲	۰/۸۷	۵	۳
تعهدسازمانی	۳/۷۱	۱/۲۶	۵	۱

جدول (۱) میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر داده‌های درک آموزش (درک دسترسی به آموزش، درک از منابع حاصل از آموزش، درک حمایت آموزشی)؛ ارزیابی از کیفیت خدمات و تعهدسازمانی را نشان می‌دهد.

جدول (۲): نتایج آزمون مدل

مدل	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	۰/۸۰۷ <sup>a</sup>	۰/۶۵۲	۰/۶۲۳	۱/۳۱۸

a. مقدار ثابت

جدول (۳): نتایج آزمون رگرسیون مربوط به تعهد سازمانی

متغیر	محل تفاوت	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
آموزش کارکنان	رگرسیون	۱۱۷/۲۱۶	۳	۳۹/۰۷۲	۲۲/۴۸۴	۰/۰۰۰ <sup>b</sup>
	باقی مانده	۶۲/۵۵۹	۲۹۳	۱/۷۳۸		
	مجموع	۱۷۹/۷۷۵	۲۹۶			

b. مقدار ثابت

جدول (۴): نتایج آزمون رگرسیون مربوط به تعهد سازمانی

مدل	ضریب های غیر استاندارد		ضریب استاندارد	
	بتا	خطای استاندارد	مقدار بتا	مقدار تی
مقدار ثابت	۱/۰۱۱	۰/۰۵۱		۷/۵۱۹
منافع درک شده از آموزش	۰/۳۶۶	۰/۱۳۷	۰/۳۴۰	۲/۶۶۹
درک حمایت از آموزش	۰/۰۰۸	۰/۱۲۸	۰/۰۰۸	۰/۰۶۳
درک دسترسی به آموزش	۰/۶۰۸	۰/۱۲۲	۰/۵۹۰	۴/۹۹۰

با توجه به جدول (۴) سهم نسبی متغیر درک دسترسی به آموزش در پیش بینی متغیر تعهد سازمانی (ضریب  $\beta$ ) برابر با ۰.۵۹۰ می باشد و نشان دهنده این است که در ازای یک واحد تغییر در درک دسترسی به آموزش متغیر تعهد سازمانی به میزان ۰.۵۹ افزایش پیدا می کند. جهت ایجاد معادله رگرسیونی از میزان ضریب رگرسیونی استاندارد نشده (B) استفاده می کنیم. معادله رگرسیونی جهت پیش بینی دقیق مقادیر متغیر وابسته مورد استفاده قرار می گیرد و معادله آن به صورت زیر است:  $Y = a + bx$  که با توجه به داده ها معادله مذکور بدین صورت بدست می آید:

$$\text{تعهد سازمانی} = ۱.۰۱ + ۰.۶(\text{درک دسترسی به آموزش})$$

با توجه به جدول (۴) و نتیجه آزمون رگرسیون در می یابیم که چون مقدار معنی داری به دست آمده کوچکتر از ۰.۰۵ است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می گیریم که درک دسترسی به آموزش بر تعهد سازمانی در جامعه تحت بررسی تاثیرگذار است. به عبارت دیگر فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می شود.

همچنین سهم نسبی متغیر درک دسترسی به آموزش در پیش بینی متغیر تعهد سازمانی (ضریب  $\beta$ ) برابر با ۰.۰۰۸ می باشد و نشان دهنده این است که در ازای یک واحد تغییر در درک حمایت برای آموزش متغیر تعهد سازمانی به میزان ۰.۰۰۸ افزایش پیدا می کند. جهت ایجاد معادله رگرسیونی از میزان ضریب رگرسیونی استاندارد نشده (B) استفاده می کنیم. معادله رگرسیونی جهت پیش بینی دقیق مقادیر متغیر وابسته مورد استفاده قرار می گیرد و معادله آن به صورت زیر است:  $Y = a + bx$  که با توجه به داده ها معادله مذکور بدین صورت بدست می آید:

$$\text{تعهد سازمانی} = ۱.۰۱ + ۰.۰۱(\text{درک حمایت برای آموزش})$$

از نتیجه آزمون رگرسیون در می یابیم که چون مقدار معنی داری به دست آمده بزرگتر از ۰/۰۵ است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می گیریم که درک حمایت برای آموزش بر تعهد سازمانی در جامعه تحت بررسی تاثیرگذار نیست. به عبارت دیگر فرض  $H_1$  رد شده و فرض  $H_0$  مورد قبول واقع می شود.



از سوی دیگر سهم نسبی متغیر منافع درک شده از آموزش در پیش بینی متغیر تعهد سازمانی (ضریب  $\beta$ ) برابر با ۰.۳۴۰ می باشد و نشان دهنده این است که در ازای یک واحد تغییر در درک دسترسی به آموزش متغیر تعهد سازمانی به میزان ۰.۳۴۰ افزایش پیدا میکند. جهت ایجاد معادله رگرسیونی از میزان ضریب رگرسیونی استاندارد نشده (B) استفاده می کنیم. معادله رگرسیونی جهت پیش بینی دقیق مقادیر متغیر وابسته مورد استفاده قرار می گیرد و معادله آن به صورت زیر است:  $Y = a + bx$  که با توجه به داده ها معادله مذکور بدین صورت بدست می آید:

$$\text{تعهد سازمانی} = ۱.۰۱ + ۰.۳۷(\text{درک دسترسی به آموزش})$$

با توجه به جدول (۴) و نتیجه آزمون رگرسیون در می یابیم که چون مقدار معنی داری به دست آمده کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می گیریم که درک دسترسی به آموزش بر تعهد سازمانی در جامعه تحت بررسی تاثیرگذار است. به عبارت دیگر فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می شود.

جدول (۵): نتایج آزمون فرضیه های اصلی

مدل	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	۰/۷۶۵ <sup>a</sup>	۰/۵۸۵	۰/۵۳۶	۴/۳۸۲

<sup>a</sup>. مقدار ثابت

جدول (۶): نتایج آزمون رگرسیون مربوط به کیفیت خدمات

متغیر	محل تفاوت	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
آموزش کارکنان	رگرسیون	۹۱۸/۶۶۴	۳	۲۲۹/۶۶۶	۱۱/۹۶۲	۰/۰۰۰ <sup>b</sup>
	باقی مانده	۶۵۲/۷۷۲	۲۹۳	۱۹/۱۹۹		
	مجموع	۱۵۷۱/۴۳۶	۲۹۶			

<sup>b</sup>. مقدار ثابت

جدول (۷): نتایج آزمون رگرسیون مربوط به کیفیت خدمات

مدل	ضریب های غیر استاندارد		ضریب استاندارد		مقدار معنی داری
	بتا	خطای استاندارد	مقدار بتا	مقدار تی	
مقدار ثابت	۴۹/۳۲۱	۶/۸۸۱		۷/۱۶۸	۰/۰۰۰
منافع درک شده از آموزش	۰/۰۵۳	۰/۵۰۸	۰/۰۱۶	۰/۱۰۴	۰/۹۱۸
درک حمایت از آموزش	۱/۲۲۹	۰/۴۲۸	۰/۴۵۸	۳/۰۳۸	۰/۰۰۵
درک دسترسی به آموزش	۰/۹۲۰	۰/۵۲۷	۰/۲۹۴	۱/۷۴۶	۰/۰۹۰
تعهد سازمانی	۰/۳۹۶	۰/۵۵۶	۰/۳۲۸	۲/۷۱۲	۰/۰۴۱

با توجه به جدول بالا ملاحظه می شود مقدار همبستگی بین متغیر آموزش کارکنان و متغیر تعهد سازمانی برابر با ۰.۸۰۷ بوده و همچنین مقدار ضریب تبیین نیز برابر با ۰.۶۵۲ بوده که در واقع این دو متغیر نسبت به هم پیوستگی در حد

قوی داشته و ۶۵٪ از واریانس‌های تعهد سازمانی توسط آموزش کارکنان تبیین می‌شود. همین‌طور سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰.۰۰۰ بوده که مدل رگرسیونی تاثیر دو متغیر را بر روی هم تایید می‌کند و چون مقدار معنی‌داری به دست آمده کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می‌گیریم که آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی در جامعه تحت بررسی تاثیرگذار است. به عبارت دیگر فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود.

با توجه به جدول (۵) ملاحظه می‌شود مقدار همبستگی بین متغیر تعهد سازمانی و متغیر کیفیت خدمات برابر با ۰.۷۶۵ بوده و همچنین مقدار ضریب تبیین نیز برابر با ۰.۵۸۵ بوده که در واقع این دو متغیر نسبت به هم پیوستگی در حد خوب داشته و ۵۸٪ از واریانس‌های کیفیت خدمات توسط تعهد سازمانی تبیین می‌شود.

همین‌طور طبق جدول (۶) سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰.۰۰۰ بوده که مدل رگرسیونی تاثیر دو متغیر را بر روی هم تایید می‌کند و چون مقدار معنی‌داری به دست آمده کوچک‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان نتیجه می‌گیریم که تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات در جامعه تحت بررسی تاثیرگذار است. به عبارت دیگر فرض  $H_0$  رد شده و فرض  $H_1$  مورد قبول واقع می‌شود.

#### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از فرضیه اول نشان داد آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی تاثیرگذار است، بدین معنا که هرچه قدر آموزش کارکنان افزایش یابد به همان میزان تعهد سازمانی در آنها افزایش خواهد یافت. نتایج حاصل از فرضیه با نتایج محققینی همچون محسنی (۱۳۹۵)، بنی داوودی و عتابی (۱۳۹۴)، حسینی (۱۳۹۴)، اسدی و عبدالملکی (۱۳۹۳)، زراسوند (۱۳۸۹)، همخوانی دارد. محسنی (۱۳۹۵) دریافت تعهد سازمانی کارکنان پیش‌بینی‌کننده خوبی برای ارائه کیفیت خدمات آموزشی می‌باشد و بالاخص با تقویت مستمر آن در کارکنان برای ارائه کیفیت خدمات آموزشی بیشتر، بهره‌وری افزایش می‌یابد. همچنین بنی داوودی و عتابی (۱۳۹۴) دریافتند که رابطه آموزش ضمن خدمت کارکنان با تعهد سازمانی معنادار است. اسدی و عبدالملکی (۱۳۹۳) دریافتند که به ترتیب درک از حمایت آموزشی، منافع حاصل از آموزش و دسترسی به آموزش بر روی تعهد سازمانی اثرگذارند. زراسوند (۱۳۸۹) دریافت که میان آموزش ضمن خدمت کارکنان و تعهد سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به رابطه معنی‌دار بین آموزش با تعهد سازمانی کارکنان می‌توان دریافت هرچه میزان آموزش کارکنان نسبت به مسئولیت‌های واگذار شده به آنها بهتر و بیشتر باشد، تعهد سازمانی آنها افزایش می‌یابد به عبارت دیگر آموزش به نیروی انسانی موجود در سازمان که یکی از مولفه‌های موثر بر افزایش بهره‌وری سازمان است از دیدگاه کارکنان یعنی توجه به آنان و افزایش انگیزه در محیط کاری که منجر به افزایش تعهد سازمانی می‌گردد.

نتایج حاصل از فرضیه دوم نشان داد تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات تاثیرگذار است، بنابراین هر قدر تعهد سازمانی کارکنان افزایش یابد به همان اندازه کیفیت خدمات ارائه شده توسط کارکنان افزایش خواهد یافت. نتایج حاصل از فرضیه با نتایج

محققینی همچون حسینی (۱۳۹۴)، اسدی و عبدالملکی (۱۳۹۳)، اردشیری و همکاران (۱۳۹۳)، میرزامحمدی و عبدالملکی (۱۳۸۷) همخوان است. حسینی (۱۳۹۴) دریافت تعهد سازمانی کارکنان با کیفیت خدمات ارایه شده سازمان رابطه دارد. اسدی و عبدالملکی (۱۳۹۳) دریافتند که تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی بر کیفیت خدمات اثرگذار است. اردشیری و همکاران (۱۳۹۳) دریافتند که بین متغیر کیفیت خدمات و متغیر تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد به صورتی که با افزایش تعهد سازمانی مولفه کیفیت خدمات نیز افزایش می‌یابد. میرزامحمدی و عبدالملکی (۱۳۸۷) دریافتند که میزان تعهد سازمانی کارکنان با میزان کیفیت ارائه خدمات و ابعاد آن رابطه دارد؛ از سوی دیگر میزان تعهد سازمانی کارکنان با متغیرهای جنسیت، سن، مدرک تحصیلی، وضعیت استخدام و سنوات خدمت آنان رابطه دارد. هرچه قدر تعهد سازمانی افراد در یک سازمان که وظیفه ارائه خدمات به افراد را دارد افزایش یابد کیفیت خدمات ارائه شده توسط نیروی انسانی سازمان با توجه به انگیزه وفاداری و تعهد در قبال امور محوله سازمان، افزایش می‌یابد. با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر در نهایت می‌توان بیان نمود که درک منافع حاصل از آموزش و درک دسترسی به آموزش بر روی تعهد سازمانی اثرگذارند. همچنین تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی بر کیفیت خدمات اثرگذار است. از طرف دیگر درک حمایت آموزشی بر کیفیت خدمات اثرگذار است. این نتایج حاکی از آن است که هر چند در درک دسترسی به آموزش و درک منافع حاصل از آموزش به طور مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده اثرگذار نیست، اما به صورت مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است و این متغیر (تعهد سازمانی) بر کیفیت خدمات اثرگذار است.

در راستای یافته‌ها و نتایج تحقیق حاضر پیشنهاد کاربردی زیر ارائه می‌شود:

پیشنهاد می‌شود به از آموزش‌های با موضوعات به روز با اهداف بهره‌گیری از علم و دانش کاربردی روز دنیا و افزایش آگاهی کارکنان، برای پیشرفت در امور شغلی خود و در جهت افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به افراد مربوط استفاده گردد. کوشش شود ضمن ارائه آموزش به کارکنان نتایج حاصل از آن به صورت پیوسته مورد ارزیابی قرار گیرد و در اختیار افراد مربوطه در جهت برنامه‌ریزی در دوره‌های بعد قرار گیرد. همچنین از هر دوره ویژه‌نامه‌ای گردآوری و چاپ گردد تا در اختیار کارکنانی که نتوانسته‌اند در دوره شرکت نمایند قرار گرفته و آنها نیز به صورت غیرحضوری از این تجربیات در امور محوله بهره‌مند شده و از آنها استفاده نمایند.

تا حد امکان از خود کارکنان که دارای تجربه عملی در امور محوله در کنار دانش فنی و علمی بروز هستند برای آموزش استفاده شود، زیرا این گونه افراد به علت حضور در محیط‌های واقعی کار و لمس مشکلات موجود در ارائه خدمات به افراد، می‌توانند مسائل و مشکلات را به صورت کامل و با ارائه مثال‌های کاربردی به افراد شرکت‌کننده در دوره ارائه و چالش‌های پیش آمده برای افراد را درک و حل و فصل کنند. با توجه به بررسی‌های انجام شده و میزان تعهد سازمانی در حد

متوسط این مجموعه و با توجه به تاثیرگذاری مستقیم تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات، میتوان از راهکارهای افزایش این مولفه در بین کارکنان مجموعه همانند افزایش دسترسی به دوره‌های آموزشی و افزایش آگاهی از منافع بدست آمده از این دوره‌ها و همچنین استفاده از طرح‌های تشویقی مالی و ارتقاء سازمانی استفاده کرد.

برای کارکنانی که در دوره‌های آموزشی شرکت کرده و عملکردشان پس از دوره‌های آموزشی بهبود یافته، تشویق‌های مادی و معنوی مانند افزایش پاداش یا کارانه و همچنین اعزام به سفرهای تفریحی به همراه خانواده جهت ارتقاء انگیزه شغلی در نظر گرفته شود. برای ایجاد علاقه و بالا بردن بهره‌وری دوره‌های آموزشی در کارکنان قبل از طرح دوره آموزشی نیازسنجی صورت گیرد و بر طبق آن دوره‌های آموزشی طراحی و اجرا شود.

حتی‌الامکان دوره‌های آموزشی در زمان‌های مختلف از سال و در مکان‌های مختلف برگزار گردد تا برای تمامی افراد شرایط حضور در دوره‌ها فراهم آید. همچنین به بازآموزی دوره‌هایی که در سال‌های قبل ارائه شده مبادرت ورزیده شود تا کارمندان ضمن یادآوری موضوعات مرتبط در حیطه کاری خود، با دانش به روز ارائه شده نیز آشنا شوند. به صورت دوره-های کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز آموزشی، رفاهی و خدماتی مورد ارزیابی قرار گیرد تا با سنجش نظرات افرادی که خدمات را دریافت می‌نمایند نسبت به ارتقاء کیفی این خدمات برنامه ریزی کوتاه مدت و بلند مدت انجام شود.

## منابع

- اردشیری، پریش؛ پور رشیدی، رستم؛ باورصاد، بلقیس (۱۳۹۳). بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با کیفیت خدمات کارکنان مرتبط با مشتری بانک صادرات استان کرمان. همایش بین المللی مدیریت. تهران - موسسه سفیران فرهنگی مبین.
- اسدی، خدیجه؛ عبدالملکی، حامد (۱۳۹۳). بررسی اثر آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی و کیفیت خدمات درمانی مطالعه موردی بیمارستان‌های سطح شهرستان ارومیه. کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار. تبریز، دانشگاه تبریز و سازمان مدیریت صنعتی.
- امین شایان ج، شاپور؛ صالحی، م و ایمانی، ج (۱۳۸۸). رابطه عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با رضایت شغلی در بین معلمان مدارس استثنایی شهرستان بندر عباس، مجله علوم تربیتی، سال دوم، شماره پنجم، صص ۳۳-۷.
- الوانی، سیدمهدی؛ ریاحی، بهروز (۱۳۸۳). سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- بنی داوودی، شهره؛ عتابی، مهین (۱۳۹۴). رابطه دوره‌های ضمن خدمت کارکنان در بیمارستان منتخب شهر اهواز با پیامدهای شغلی: تعهد سازمانی، خشنودی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی. اولین همایش ملی راهکارهای توسعه و ترویج علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره و آموزش در ایران.
- حسینی، سیده فاطمه (۱۳۹۴). نقش آموزش کارکنان در کیفیت خدمات با توجه به نقش تعهد سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان امور مالیاتی استان گیلان). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت.
- روستا، ونوس د، ابراهیمی ا.ح. (۱۳۹۹). مدیریت بازاریابی، چاپ بیستم، تهران: انتشارات سمت.
- زراسوند، غلامرضا (۱۳۸۹). بررسی رابطه آموزش با تعهد سازمانی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد شوشتر.
- فرید، داریوش؛ بردبار، غلامرضا؛ منصور، حسین (۱۳۸۸). شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان آموزش و پرورش یزد با استفاده از فنون تصمیم گیری چند شاخصه. فصلنامه نوآوری های آموزشی، ۸(۳): صص ۱۸۲-۱۴۹.
- محسنی، احمد (۱۳۹۵). رابطه خودکارآمدی و تعهد سازمانی کارکنان با کیفیت خدمات آموزشی به دانشجویان کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اردبیل.
- نئوسترم و دیویس (۱۳۷۴). تعهد و سازمان، نگرش مجدد به انسان سازمانی. ترجمه: اسفندیار فرج وند، مجله زمینه، شماره ۵۱ و ۵۲.

AbuKhalifeh, A.N., Som, A.P.M., AlBattat, A.R. (2013). Strategic Human Resource Development in Hospitality Crisis Management: A Conceptual Framework for Food and Beverage Departments. *International Journal of Business Administration*, 4(1), p39.

Beer, M. (2011). Developing an effective organization: Intervention method, empirical evidence, and theory. *Research in organizational change and development*, 19, 1-54.

Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M. (2018). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. McGraw-Hill Education; 6<sup>th</sup> Edition.

- Dhar, R.L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism Management* 46: 419-430.
- Hilbert, M.; Lopez, P. (2011). The World's Technological Capacity to Store, Communicate, and Compute Information. *Science*, 332(6025): 60–5.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. Pearson; Newyork; 18th edition, 361-364.
- Marchin, M., (2016). *Human Resource Management at Work*. Chartered Institute of Personnel and Development; 6<sup>th</sup> Edition.
- McMurray, A.J., Scott, D.R., Pace, R.W. (2004). The relationship between organizational commitment and organizational climate in manufacturing. *Hum Resource Dev Quart*, 15(4), 473-89.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., Wright, P. (2015). *Fundamentals of Human Resource Management*. McGraw-Hill Education; 6<sup>th</sup> Edition.
- Taylor, S. (2016). *Studying Human Resource Management*. Chartered Institute of Personnel and Development. 2ed Edition.

Relationship between Service Quality and Training of Employees (Instruction of Personnel)  
Mediated by Organizational Commitment in Sports and Educational Complex Oil Mahmoud Abad

Hassan Amirian, Mohammad Baqer Furqani Ozroudi

Abstract

The aim of this study was Relationship between Service Quality and Training of Employees (Instruction of Personnel) Mediated by Organizational Commitment in Sports and Educational Complex Oil Mahmoud Abad. This research is descriptive-Correlation research and purpose of applied and is the type of field research. The population of all employees was set sports training Mahmudabad oil were selected based on Morgan table as the sample of 297 students. In order to collect data, questionnaires quality of service (Liu, 2008), employee training (Dhar, 2014) and organizational commitment (OCQ) (Allen & Meyer, 1996) was used a Likert scale. The role of mediator was used to determine the structural equation modeling and mediation regression analysis and Pearson test. Were analyzed using the software SPSS22 and application analysis of moment structures (AMOS). The results showed a significant positive correlation exists between the understanding of staff training and its affiliates (perceived access to education, understanding of educational support, perceived benefits of education) and organizational commitment. There is a significant relationship between organizational commitments of Training of Employees. There is a significant relationship between organizational commitment and service quality. The mediating role of organizational commitment will be fully explained by components of the review.

Keywords: Quality of Service, Training of Employees, Organizational Commitment, Employee, welfare and educational complex.