

بررسی رابطه بین مهارت کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۰۷

کد مقاله: ۸۰۲۰۷

بهنام مظاهری^{*۱}

چکیده

هدف: بررسی رابطه بین مهارت کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل است.

روش: این پژوهش به روش پیمایشی، توصیفی-تحلیلی انجام گرفته و از پرسشنامه تصحیح شده مهارت‌های کوانتومی مدیریت عظیمی ثانوی و رضوی (۱۳۹۹)، پرسشنامه کیفیت تصمیم‌گیری اخباری زاده (۱۳۹۸) و پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱) استفاده شد. با تعیین تعداد کل دانشجویان (۳۸۰ نفر) و با استفاده از جدول کرجسی مورگان، تعداد تقریبی ۱۸۱ پرسشنامه توزیع شده، ۱۸۱ پرسشنامه برگردانده شده (نرخ پاسخ ۱۰۰ درصد) و کار تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد) و برای تعیین معناداری رابطه از آمار استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی) استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های توصیفی منتج از پژوهش نشان داد ضریب الفای کرونباخ کیفیت خدمات، مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران به ترتیب برابر با ۰/۸۸، ۰/۷۶، ۰/۸۱ و در سطح نرمال و مطلوب است. در این پژوهش به نقش سه متغیر کیفیت خدمات مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری پرداخته و مشخص شد که از میان این عوامل "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" در بین باشگاه‌های مختلف و سن با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵ رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فرضیه اول تأیید می‌شود مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معنی‌داری دارد و ضریب بتا نشان می‌دهد که مهارت‌های کوانتومی مدیریت ۰/۶۵ تغییرات کیفیت خدمات را پیش‌بینی می‌کند همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فرضیه دوم تأیید می‌شود و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معنی‌داری دارد و ضریب بتا نشان می‌دهد که کیفیت تصمیم‌گیری مدیران ۰/۴۹ تغییرات کیفیت خدمات را پیش‌بینی می‌کند.

نتیجه‌گیری: وضعیت "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" مدیران در باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. که بایستی خدمات و کارگاه‌هایی در جهت آگاهی بهتر نسبت به ابزارهایی جهت مهارت‌های کوانتومی مدیریت و ارتقاء مهارت‌های کوانتومی مدیران برگزار شود. برای بهبود کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل با جلسات منظم با کارکنان باشگاه شاخص‌های مهارت‌های کوانتومی مدیریت را مطرح نمایند. با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان باشگاه‌های ورزشی از اساتید مطرح بهره برده و منجر به ارتقای این مهارت‌ها شود و زمینه‌های بهبود کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی فراهم شود.

واژگان کلیدی: مهارت‌های کوانتومی، کیفیت تصمیم‌گیری، کیفیت خدمات، باشگاه‌های ورزشی