

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش های کاربردی در تربیت بدنی، علوم ورزشی و قهرمانی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

مبین بیابانگرد - دانشجو کارشناسی ارشد، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

مهرداد محرمزاده - ستاد گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

عباس نقی زاده باقی - دانشیار گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت خدمات، بهبود و افزایش کیفیت را به همراه خواهد داشت و برای رسیدن به این هدف ها باید از شیوه های نوین ارزیابی کیفیت بهره جست. لذا، هدف از پژوهش حاضر بررسی و تحلیل شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده از خدمات ارائه شده به دانشجویان گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی با بهره گیری از متد سروکوال کانو بود. پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است که جامعه و نمونه آماری آن تمامی دانشجویان تحصیلات تکمیلی گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی در نیمسال اول تحصیلی 1397-1398 بود، از روش ترکیبی برای دستیابی به اهداف پژوهش استفاده شد. پرسشنامه های ادراکات و انتظارات مشتری از کیفیت خدمات ارائه شده در میان کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی توزیع شد و به پرسشنامه ها پاسخ دادند. این پرسشنامه ها پنج بعد کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی گروه را در دو بخش ادراکات و انتظارات مورد سنجش قرار می دهد، و تحلیل شکاف داده های حاصل از پرسشنامه سروکوال مشخص گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون ویلکاکسون نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و اماکن ورزشی گروه تربیت بدنی در هر پنج بعد مدل سروکوال، شکاف منفی کیفیت وجود دارد ($P > 0/05$). با توجه به شکاف منفی کیفیت خدمات در همه ابعاد، به مسئولان گروه پیشنهاد می شود برای کاهش شکاف بین وضع موجود و مطلوب، در صورت امکان، دروسی در برنامه دانشجویان گنجانده شود که آن ها را برای موقعیت های شغلی آتی آماده کند، همچنین در تدریس دروس دوره کارشناسی از استادان خبره و مجرب استفاده شود، امکان دسترسی دانشجویان به استادان در ساعت هایی خارج از کلاس درس فراهم شود و کارگاه هایی برای آشنایی اعضای هیئت علمی و کارکنان آموزشی با اصول بهبود کیفیت برگزار شود تا بدین طریق برای کاهش یا حذف شکاف گامی مثبت برداشته شود

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات آموزشی، کیفیت خدمات پژوهشی، کیفیت خدمات اماکن ورزشی، گروه تربیت بدنی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/880718>

