

ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت بر اساس مدل سروکوال

رقیه مرتضی پور^{۱*}

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۰۸/۱۸

چکیده

تأکید بر یادگیری مستمر مدیران از راه‌های مناسب برای کسب مزیت رقابتی پایدار است. در یک وضعیت رقابتی و مبتنی بر هزینه به فایده که مدیران نیازمند بهبود مستمر هستند، حضور در دوره های آموزشی بهترین گزینه است. آموزش به عنوان ابزاری مناسب برای کسب دانش این امکان را فراهم نموده و مدیران را ملزم به اعمال روش‌های علمی در مدیریت کارها می‌نماید. این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت در ارائه خدمات آموزشی به رؤسای شعب بانک ملت در استان گیلان بر اساس مدل سروکوال انجام شده است. این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی است و جامعه آماری شامل ۶۰ نفر از رؤسای شعب بانک ملت در استان گیلان است که در سال ۱۳۹۷ تحت پوشش آموزش‌های تخصصی بوده اند. از آنجا که حجم جامعه مورد مطالعه زیاد نیست؛ لذا کل جامعه مطالعه شده اند. جمع آوری اطلاعات با استفاده از پرسشنامه سروکوال در سال ۱۳۹۸ انجام شده است. برای تعیین پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد که ۹۱ درصد برآورد گردیده است. برای تعیین روایی از نظرات خبرگان استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها بوسیله آزمون T دو نمونه ای زوجی جهت شناخت وضعیت اختلاف هر یک از ابعاد مدل انجام شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین انتظارات رؤسای شعب بانک ملت استان گیلان و میزان خدمات دریافتی از مرکز آموزش این بانک اختلاف معناداری وجود ندارد که نشان دهنده رضایت نسبی از کیفیت خدمات ارائه شده در این مرکز می‌باشد.

واژگان کلیدی

کیفیت آموزش، آموزش مدیریتی، مدل سروکوال، بانک ملت

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی مهر آستان، آستانه، ایران (*) نویسنده مسئول: