

## ارزیابی کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت بر اساس مدل سروکوال

رقیه مرتضی پور<sup>۱\*</sup>

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 می‌دهد 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

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی مهر آستان، آستانه، ایران (\* نویسنده مسئول):

## ۱. مقدمه

کیفیت آموزش‌های تخصصی به دلیل ارتباط معنادار آن با افزایش سود، توسعه بازارهای رقابتی، جلب رضایت مشتریان و کاهش هزینه‌های جاری همواره مورد توجه بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری بوده است. به موجب چنین رویکردی، آموزش‌ها باید در سطح فردی به بهبود عملکرد و در سطح سازمانی به توسعه کمی و کیفی محصولات و خدمات منجر شوند. این بهبود مستمر نه تنها برای مواجهه با فرصت‌ها و تهدیدات محیطی ضروری است؛ بلکه به توانمندی مدیران در تصمیم‌گیری، ایفای نقش‌های جدید و ارائه طرح‌های ابتکاری تازه خواهد افزود (Hadavand, 2010).

برای این منظور لازم است تا به تناسب حوزه فعالیت و فضای کاری بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، معیارهایی برای ارزیابی کیفیت مورد انتظار از آموزش‌ها تعریف شود تا بر مبنای آن درمورد نحوه و چگونگی اجرای دوره‌ها تصمیم‌گیری شود. کیفیت دوره‌های تخصصی نتیجه یک سلسله اقدامات مشخص است که پاسخگوی نیازهای مدیران در یک نقطه زمانی و مکانی خاص می‌باشد. بر این اساس، دو ویژگی «تطابق با استانداردهای از قبل تعیین شده» و «نیل به هدف‌های تصریح شده» مبنای مناسبی برای تعریف کیفیت به شمار می‌رود. بر پایه ویژگی اول، قضاوت در مورد کیفیت بر اساس مجموعه‌ای از استانداردهای از پیش تعیین شده انجام می‌شود. وقتی چنین استانداردهایی موجود نباشند، ارزیابی کیفیت با توجه به ویژگی دوم صورت می‌پذیرد. مثلاً کارکنان با استناد به نظرات شخصی خود تعیین می‌کنند که آموزش‌های اجرا شده تا چه اندازه با اهداف تعریف شده برای دوره‌ها تطابق دارند. به این ترتیب، تعریف کیفیت در آموزش‌های تخصصی از طریق تفاضل انتظارات (چیزی که انتظار دریافت آن از آموزش وجود دارد) و ادراکات (چیزی که از آموزش دریافت می‌شود) صورت می‌پذیرد (Zhang and Yyezhuang, 2014).

موضوع کیفیت در آموزش‌های مورد نیاز مدیران بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری، به دلیل نقش مهمی که این مراکز در بازارهای کسب و کار ایفا می‌کنند از اهمیت بسیار زیادی برخوردار گردیده است. از جمله تحقیقاتی که توسط جیانگ<sup>۱</sup> بر استراتژی بهبود کیفیت آموزش‌های مهارتی مدیران بانک کونلون چین با روش سروکوال انجام گرفته نشان می‌دهد که آموزش‌های ارائه شده در سه بُعد از ابعاد پنجگانه (بُعد اطمینان، بُعد پاسخگویی و بُعد همسویی) بالاتر از سطح انتظار بوده است (Jiang, 2015). یونگویی وانگ در صنعت بانکداری چین به بررسی ارتباط کیفیت آموزش‌های مهارتی و بهبود عملکرد مدیران بانک‌های این کشور پرداخته است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که بین کیفیت آموزش‌ها و بهبود عملکرد مدیران ارتباط مستقیمی برقرار است (Shaney, 2016). یافته‌های پژوهش پاتون که به عوامل مؤثر در بهبود عملکرد مدیران مؤسسه مالی CIBC پرداخته است، نشان می‌دهد که کیفیت مناسب آموزش‌ها آثار و شواهدی از برنامه ریزی برای بهبود عملکردها به دست داده است (Harman, 2012). تحقیقات شیلدز که به روش سروکوال در مؤسسه خدمات بیمه‌ای ساچه ایتالیا انجام شده است نیز نشان می‌دهد که از دیدگاه مدیران ارشد، آموزش‌ها از کیفیت لازم برخوردار نیستند (Pariseau and Jinior, 1977). همچنین در پژوهشی با عنوان "انطباق و استفاده از مدل سروکوال در ارزیابی آموزش‌های مهارتی بانک مورگان استنلی در آمریکا"، کیفیت آموزش‌ها از دیدگاه مدیران بررسی شده است. نتایج حاکی است که بین ادراک مدیران از آموزش‌ها و انتظارات آنها تفاوت معناداری وجود دارد (Luiz, 2011).

مطالعات انجام شده در بانک لویدز انگلستان نیز نشان می‌دهد که از دیدگاه رؤسای این بانک، آموزش‌ها کیفیت متوسط رو به بالایی دارند (Pariseau and Junior, 2015). بردلی<sup>۱</sup> نیز پژوهشی را به منظور تعیین ادراک و انتظار مدیران بانک‌های بزرگ آلمان از آموزش‌های ارائه شده توسط مؤسسات معتبر آموزشی و تحلیل شکاف کیفیت انجام داد. نتایج نشان می‌دهد که کیفیت آموزش‌ها مطابق با انتظارات تعیین شده نبوده است (Bradley, 2011).

تحقیقات چو<sup>۲</sup> در کوکمین بانک، بزرگترین ارائه‌کننده خدمات مالی و بانکداری در کشور کره جنوبی که به روش سروکوال انجام شده است، کیفیت آموزش‌ها را در سطح مطلوبی ارزیابی کرده است (Chua, 2011). نیکلسون با زمینه کاوی درباره کیفیت آموزش در مؤسسات مالی و اعتباری نتیجه گرفته است که پایش مستمر کیفیت آموزش‌ها به ایجاد فرهنگ همکاری علمی و حرفه‌ای منجر می‌گردد (Niklasson, 1998).

جورجیو و راسنر<sup>۳</sup>، کیفیت عملکرد مدیران را از منظر اثر بخشی آموزش‌ها تحلیل کرده‌اند. نتایج پژوهش آنها بر ضرورت شبکه‌سازی سازمانی به منظور گرفتن بازخوردهای شناختی از تقاضاها برای تعمیق ارزیابی‌های کیفیت تأکید دارد (Georgiou and Rossner, 2009). از دیگر پژوهش‌های انجام شده می‌توان به پژوهشی که توسط هالاس<sup>۴</sup> برای ارزیابی ارتباط بین انگیزه مدیران بانک‌های بزرگ آمریکا و کیفیت آموزشی آنها انجام پذیرفته است اشاره کرد. این پژوهش بر خلاف دیگر پژوهش‌ها که متمرکز بر برون‌دادهای آموزشی است بر درون‌دادها تأکید دارد و حصول کیفیت را مرهون تلاش مجموعه عوامل ذیربط و ذینفع در آموزش می‌داند (Halasz, 1989).

به این ترتیب، هدف اصلی پژوهش حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در مرکز آموزش بانک ملت به ۶۰ نفر از رؤسای شعب بانک ملت در استان گیلان می‌باشد. برای این منظور، پنج فرضیه زیر با استفاده از مدل «سروکوال» که اثر بخشی آن به عنوان یک عامل ارزیابی مفید در پژوهش‌های مختلف تأیید گردیده است مورد ارزیابی قرار می‌گیرد:

– **فرضیه اول:** از دیدگاه از رؤسای شعب بانک ملت در استان گیلان، کیفیت خدمات ارائه شده در بُعد «عوامل محسوس» در حد انتظار بوده است.

– **فرضیه‌های دوم تا پنجم** نیز عیناً همین سؤال را در مورد متغیرهای «قابلیت اعتبار، پاسخگویی، همدلی و اطمینان خاطر» به تفکیک مطرح می‌کند.

## ۲. مبانی نظری پژوهش

مدل ارزیابی کیفیت خدمات در ابتدا توسط سه محقق به نام‌های «پاراسورامان»<sup>۵</sup>، «زیتامل»<sup>۶</sup> و «بری»<sup>۷</sup> در سال ۱۹۸۵ در حوزه ارزیابی خدمات سازمانی ارائه شد. آنها در ابتدا ده عامل «دسترسی، ارتباطات، شایستگی، تواضع، قابلیت اعتبار، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، امنیت، درک کردن و عوامل محسوس» را به عنوان عوامل مؤثر در ارزیابی انتظارات و ادراکات مشتریان درباره ابعاد کیفیت خدمات معرفی نمودند. در مدل مذکور، اگرچه اهمیت نسبی هر یک از عوامل برشمرده از یک سازمان به سازمان دیگر ممکن است متفاوت باشد ولی اغلب معیارهای مورد نیاز ارزیابی در این فهرست

1. Bradley
2. Chua
3. Georgiou and Rossner
4. Halasz
5. Parasuraman
6. Zeithaml
7. Berry

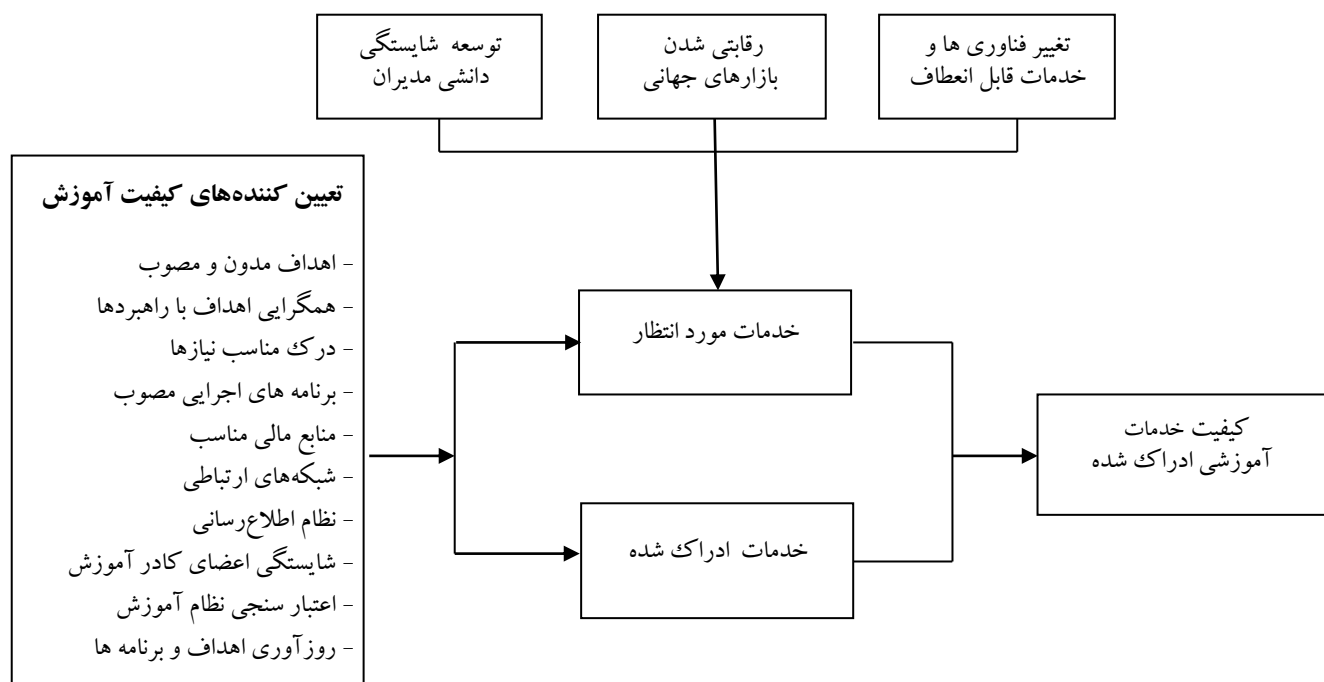
آمده است (منوریان و امیری، ۱۳۸۴: ۱۹). لیکن این محققان در بررسی های بعدی خود بین ارتباطات، شایستگی، تواضع، قابلیت اعتماد و امنیت و نیز بین دسترسی و درک کردن، همبستگی قوی یافتند و آنها را در دو بعد اطمینان و همدلی ترکیب کردند. بدین ترتیب، محققان یاد شده در سال ۱۹۸۸ برای اولین بار ابزاری برای ارزیابی کیفیت خدمات به نام سروکوال ارائه کردند که تا کنون معتبرترین ابزار اندازه گیری به شمار می رود. مقیاس سروکوال در شکل اولیه خود شامل دو بخش اصلی «انتظارات» و «عملکردها» است که در قالب ۲۲ مؤلفه، پنج بُعد «عوامل محسوس<sup>۱</sup>»، «قابلیت اعتبار<sup>۲</sup>»، «پاسخگویی<sup>۳</sup>»، «همدلی<sup>۴</sup>» و «اطمینان خاطر<sup>۵</sup>» را مورد ارزیابی قرار می دهد (Zeithaml and Bitner, 2016).

مدل سروکوال، شامل دو بخش انتظارات و ادراکات است. انتظارات بر چگونه باید باشد و ادراکات بر چگونه است تأکید دارند. کیفیت از طریق محاسبه تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار فراگیران از خدمات آموزشی اندازه گیری می شود. این کار از طریق یک پرسشنامه ۲۲ سؤالی که ابعاد پنجگانه زیر را ارزیابی می کند انجام می پذیرد

- **عوامل محسوس.** شامل امکانات و تجهیزات فیزیکی، وسایل ارتباطی و آراستگی کارکنان مرکز آموزش است.
- **قابلیت اعتبار.** شامل توانایی مرکز آموزش در ارائه خدمات آموزشی و رفاهی تعهد شده به فراگیران می باشد.
- **پاسخگویی.** شامل توانایی مرکز آموزش در اجرای منظم برنامه های آموزشی در موعد زمانی مقرر به فراگیران است.
- **همدلی.** شامل میزان توجه و رسیدگی مرکز آموزش در حل مسائل فراگیر در مدت برگزاری دوره است، به نحوی که فراگیر بپذیرد برای سازمان مهم است و سازمان او را درک می کند.

- **اطمینان خاطر.** شامل توانایی ایجاد اعتماد فراگیر به دریافت مطلوب خدمات آموزشی در دوره های بعدی است. چنانکه عنوان گردید مدل مذکور و ابعاد پنجگانه آن برای سنجش کیفیت محصولات و خدمات سازمان طراحی شده است ولی در این پژوهش از آن برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزش مدیریتی استفاده می شود. دلیل انتخاب این مدل آن است که اولاً تمام فرایندهای آموزشی که شامل درونداد، فرایند، برونداد و پیامد می باشد در آن قابل جایگزینی است و ثانیاً ارزیابی فرایندهای تعریف شده را از دیدگاه های متفاوت ممکن می سازد. در نمودار ۱، تصویری کلی از مدل مفهومی سروکوال که با تعیین کننده های کیفیت خدمات آموزشی تکمیل گردیده است نشان داده می شود.

1. Tangibility
2. Reliability
3. Responsibility
4. Empathy
5. Assurance



### نمودار ۱: عوامل مؤثر در تعیین کیفیت خدمات آموزشی

همانطور که ملاحظه می شود منطبق سازی ابعاد عملکردی مدل سروکوال با فرایندهای آموزشی، کیفیت آموزش های ارائه شده به مدیران را به عنوان عامل اصلی که باید در راهبردهای رقابتی بانکها تحلیل شود مطرح می نماید. این مفهوم نتیجه مقایسه انتظارات فراگیران از کیفیت آموزش با ادراکات آنها از آموزش های دریافتی شده است.

### ۳. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۶۰ نفر از رؤسای شعب بانک ملت در استان گیلان می باشد که در سال ۱۳۹۷ در دوره های مهارتی حضور داشته اند. از آنجا که جامعه مورد نظر محدود است، لذا تمامی افراد جامعه مطالعه شده اند. گردآوری داده ها توسط پرسشنامه استاندارد سروکوال که توسط لای و همکاران طراحی شده انجام شده صورت پذیرفته است (Lai, 2010). برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است که ضریب ۹۱ درصد، پایایی مناسبی را نشان می دهد. برای تعیین روایی پرسشنامه نیز از نظرات خبرگان و صاحب نظران استفاده شده که توصیه ها و اصلاحات پیشنهادی آنها در پرسشنامه اعمال گردیده است. برای توصیف ویژگی های جامعه مورد مطالعه از آمار توصیفی و برای تحلیل داده ها از آزمون t دو نمونه ای زوجی جهت شناخت وضعیت اختلاف هر یک از ابعاد مدل استفاده گردیده است.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

توزیع فراوانی جامعه آماری در جدول ۱ آورده شده است. ۸۲ درصد از جامعه آماری را مردان و ۱۸ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. وجود ۴۶ درصد از رؤسای شعب دارای سابقه شغلی بالای ۱۰ سال، مؤید مجرب بودن رؤسای شعب و آمادگی ذهنی و جسمی آنها برای یادگیری موضوعات جدید است. حدود ۶۰ درصد از جامعه آماری نیز دارای مدارک کارشناسی ارشد به بالا هستند که نشانگر دانشی بودن ساختار بانک و نیاز مبرم به سرمایه‌گذاری آموزشی برای بهبود و ارتقای عملکرد کاری آنها دارد.

جدول ۱. مشخصات آماری جامعه مورد مطالعه

مشخصات جمعیت شناختی	نفر (درصد)
جنسیت	زن ۱۱ (۱۸)
	مرد ۴۹ (۸۲)
سطوح تحصیلات	کاردانی ۵ (۹)
	کارشناسی ۱۹ (۳۲)
	کارشناسی ارشد ۳۲ (۵۳)
	دکتری ۴ (۶)
میزان سابقه کار	تا ۵ سال ۵ (۹)
	۵-۱۰ ۴ (۶)
	۱۰-۱۵ ۱۹ (۳۱)
	۱۵ سال به بالا ۳۲ (۵۴)

برای نشان دادن میزان انتظار رؤسای شعب از وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده در مرکز آموزش بانک ملت از شاخص‌های ذکر شده در جدول ۲ استفاده شده است.

جدول ۲. محدوده وضعیت کیفیت خدمات آموزشی

وضعیت	محدوده میانگین
پایین‌تر از حد انتظار	$3 < \text{میانگین وضع موجود}$
در حد متوسط	$3 = \text{میانگین وضع موجود}$
بالتر از حد انتظار	$3 < \text{میانگین وضع موجود}$

بر مبنای نتایج جدول ۳، تمام فرضیه‌های تحقیق تأیید می‌شوند و بین انتظارات رؤسای شعب و خدمات ارائه شده در مرکز آموزش این بانک در هریک از ابعاد مدل، اختلافات معناداری مشاهده نمی‌گردد. بر این اساس، بیشترین انتظار در بُعد پاسخگویی و کمترین انتظار در بُعد اطمینان خاطر به چشم می‌خورد. به نظر می‌رسد که در بُعد پاسخگویی، علیرغم تلاش فراوان کادر اجرایی مرکز آموزش در اجرای منظم و به موقع برنامه‌های آموزشی، به دلایلی چون در اختیار نداشتن امکانات و تجهیزات مناسب، نتوانسته پاسخگویی مطلوبی به لحاظ زمان بندی اجرای دوره‌ها داشته باشد. اما در بُعد

اطمینان خاطر، فراگیران به لحاظ مجموع خدمات دریافتی، ارزیابی مناسبی را از مرکز آموزش انجام داده و مرکز توانسته است که اعتماد فراگیران به استمرار دریافت خدمات مناسب مطلوب در دوره های بعدی را جلب نماید.

### جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه های ارائه شده برای هر یک از ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات آموزش

ابعاد کیفیت خدمات آموزش	انتظار	عملکرد	شکاف انتظار - عملکرد
عوامل محسوس	۳/۱۷	۳/۸۵	+۰/۶۸
قابلیت اعتبار	۳/۰۱	۳/۷۸	+۰/۷۷
پاسخگویی	۳/۳۶	۳/۹۲	+۰/۵۶
همدلی	۳/۱۴	۳/۹۴	+۰/۸۰
اطمینان خاطر	۳/۱۷	۴/۰۱	+۰/۸۴

در جدول ۴، میزان اهمیت هر یک از ابعاد مدل سروکوال در کیفی سازی خدمات آموزشی از منظر رؤسای شعب نشان داده شده است. یافته ها حاکی از آن است که رؤسای شعب بیشترین امتیاز را به بُعد اطمینان خاطر و کمترین امتیاز را به بُعد عوامل محسوس داده اند. این اولویت بندی می تواند به عنوان مبنائی برای تعیین تقدم و تأخر برنامه های ارتقای کیفیت استفاده شود و مرکز آموزش با تأکید بر ابعادی که دارای اولویت بالاتری هستند از منابع بانک به نحو مؤثرتری استفاده نماید.

### جدول ۴. میزان اهمیت هر یک از ابعاد مدل سروکوال از نظر فراگیران

موضوع	میزان اهمیت
عوامل محسوس	۲۰/۹۷
قابلیت اعتبار	۲۱/۵۳
پاسخگویی	۲۱/۴۴
همدلی	۲۱/۳۹
اطمینان خاطر	۲۱/۶۷

### ۵. بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش، کیفیت خدمات مرکز آموزش بانک ملت با استفاده از مدل سروکوال بررسی گردید. یافته های پژوهش در بُعد عوامل محسوس نشان داد که رؤسای شعب در زمینه امکانات آموزشی، انتظارات بیشتری دارند و بانک باید با ایجاد امکانات و پشتیبانی مناسب از برنامه های آموزشی، میزان رضایت آنها را افزایش دهد. در بُعد قابلیت اعتبار، عملکرد مرکز آموزش مناسب بوده است اما بازنگری محتوای دوره ها و متناسب نمودن آنها با نیازها می تواند در کیفی سازی آموزش ها

مؤثرتر باشد. در بُعد پاسخگویی، تعامل رؤسای شعب و اعضای کادر آموزشی، پایین تر از سطح انتظار بود. تأمین به موقع تجهیزات آموزشی و همچنین استفاده از کارشناسان با تجربه و با روابط عمومی قوی که ترجیحاً دارای سوابق اجرایی باشند، برای پاسخگویی به انتظارات می تواند کاملاً مؤثر باشد. در بُعد اطمینان خاطر، اهتمام کادر اجرایی مرکز آموزش در اصلاح مشکلات دوره و تلاش برای ارائه خدمات لجستیکی مناسب در زمان مقرر به رضایت رؤسای شعب و کمک به اثربخش نمودن دوره ها منجر شده است. در بُعد همدلی نیز به دلیل همسویی کامل برنامه های آموزشی با اهداف و راهبردهای بانک، رؤسای شعب از این احساس که دوره ها منطبق با نیازهای آنها است برخوردار بودند. با استناد به نتایج این پژوهش، پیشنهاد می شود که با استفاده از دیدگاه ها و انتظارات رؤسای شعب و نتایج ارزیابی کیفیت برنامه های آموزشی، استاندارد کیفیت آموزش های مهارتی تدوین شود. پیشنهاد دیگر، ایجاد نظام پیشنهادات و انتقادات است که بر مبنای آن می توان از چرایی و میزان مشکلات اطلاع یافت و برای رفع آنها اقدام نمود.

نتایج به دست آمده مؤید این موضوع است که انتظارات رؤسای شعب بانک ملت از خدمات ارائه شده در مرکز آموزش این بانک تا حد زیادی برآورده شده است. ایجاد امکانات مناسب و پشتیبانی از برنامه های آموزشی، به روز کردن و استفاده هر چه بیشتر از فناوری های نوین آموزشی، تجدید نظر در عناوین و محتوی برخی از دوره ها، بازنگری روش های تدریس و متناسب نمودن برنامه ها با نیازهای واقعی رؤسای شعب، استفاده از کادر مجرب آموزشی دارای سوابق مرتبط با حوزه های مدیریتی و ارزیابی صحیح و به موقع اثربخشی آموزش های ارائه شده به رؤسای شعب از جمله اقداماتی است که می تواند به کاهش بیشتر شکاف انتظارات رؤسای شعب از خدمات دریافت شده کمک نماید.

## ۶. منابع و مأخذ

1. Hadavand S. Management of Comprehensive Quality in Engineering Educational Programs. (2010). *Iranian Journal of Engineering Education*. 12(47): 27-49.
2. Zhang Li and Yezhuang, Zhongying. (2014). *A conceptual model of organizational learning based on knowledge sharing*, School of Management. Harbin Institute of Technology. China.
3. Jiang J. *a Note on Servqual Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement*. (2015). *Decision Sciences*. 31(3): 748-751.
4. Sahney S.D. an Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment. (2016). *Inter Pretive Structural modeling and Path Analysis. Journal of Total Quality Management*. 17(2): 210.
5. Harman G. (2012). *Quality Assurance for Education: Developing and Managing Quality Assurance for Education Systems and Institutions in Asia on the Pacific*. Bangkok: UNESCO Regional Office.
6. Luiz G, Carrijon N. (2011) Factors Influencing Customer Satisfaction in the Retail Banking Sector in U.S.A. *International Journal of Commerce and Management*. 13 (2): 341-344.
7. Pariseau S.E and Junior Mc Daniel. (1977). An Integrated Framework for Quality in Education: Application of Quality Function Deployment, Interpretive Structural Modeling and Path Analysis. *Journal of Total Quality Management*. 17(2): 440-444.
8. Pariseau S.E and Junior Mc Daniel. (2015). Assessing Service Quality in Company Ryerson. *Journal of Business Research*. 62(1): 204-218
9. Bradley R. Service Model and its Marketing Implications. (2016). *Journal of Marketing*. 18(4): 69.
10. 10-Chua C. (2011). *Measuring Service Quality in the Airline Asiana Using Servqual Model*. Master Thesis. Lulea University of Technology.
11. Georgiou Luke and Roessner David. (2009). Evaluating technology programs: Tools and Methods. *Journal of higher Education*. 29(5):178.
12. Niklasson Lars. (1998). A Cultural Revolution in the Universities: The possible uses of Rational Choice Models. *Journal of Educational Technology*. 4(3): 281.



13. Halasz Idam. (1989). Evaluation Strategies for Vocational Program Redesign. *Journal of Vocational and Education*. 13(2):12.
14. Chuch law and Eric Ngai. (2011). *An empirical study of the effects of knowledge sharing and learning behaviors on firm performance*. Elsevier. Expert systems with applications.
15. Hadavand S and Sadegiyan S. (2011). Evaluation of Technical and Engineering Trainings Quality, Based on the Quality Scale Model of Servqual Service. *Iranian Journal of Engineering Education*. 13(51): 117-143.
16. Zeithaml Valarie and Bitner Mary. (2010). *Service Marketing*. McGraw-Hill. Singapore.2016.
17. Lai Hutchinson. An Empirical assessment and application of SERVQUAL in Mainland China's Mobile Communications Industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 2010; 24(3):344.

## Assessing the Quality of Service Providing by the Mellat Bank Training Center on the Servqual Model

Roghayeh Mortezaipoor<sup>\*1</sup>

Date of Receipt: 2019/10/23 Date of Issue: 2019/11/09

### Abstract

The Emphasize on permanent learning of staff through proper ways for wining permanent competitive advantages. Competitive and cost based environment entails permanent training of the staff and among different methods; Vocational Training is one promising way. Education is tool for obtaining knowledge and this enables the organization to employ scientific methods in management. The present work is aimed to Review of the Quality of Vocational Training Programs using Servqual Model.

In this research, descriptive and surveying method is used to evaluate the quality of Management training programs. Statistical society of research consists of 60 Managers of Mellat Bank by training programs in 2018. Since the society under study has a low volume, the whole society is considered as a statistical sample. Data was collected using Servqual standard questionnaire. Cronbach Alpha coefficient was used to determine the reliability of questionnaire and the obtained coefficient was estimated at 91%. To determine the validity of questionnaire, the comments of several experts of industry and university professors were used and their recommendations and propose amendments were applied to the questionnaire. Data analysis was conducted by dual sample event test to identify the difference of each of the dimensions of the model.

The obtained results show that Managers are not satisfied with the quality of trainings and that the provided trainings have not met their expectations.

### Keyword

Training Quality, Servqual Model, Educational Management, Mellat Bank

1. Master of Business Administration in Marketing, Mehr Astan Institute of Higher Education, Astaneh, Iran (\*Corresponding Author: r.mortezapur2017@gmail.com).