

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی
گرایش بازاریابی

رابطه آموزش نیروی انسانی با کیفیت خدمات؛ مطالعه موردی آژانس‌های مسافرتی استان یزد

استاد راهنما

دکتر ابوالفضل تاج زاده

استاد مشاور

دکتر سید مجتبی محمود زاده

نگارش

سعید جهان بین

زمستان ۱۳۹۱

تقدیم به همسر بردبار و فداکارم

فریبا

و

دو فرزند عزیزم

سوگند و پیوند

بدون شک، پیمودن این راه و به پایان رسانیدن این پایان نامه بدون راهنمایی، همکاری و همدلی عزیزانی، غیر ممکن و دست نیافتنی بود. بدین وسیله صمیمانه از جناب آقای دکتر تاج زاده، استاد محترم راهنما؛ جناب آقای دکتر محمود زاده، استاد محترم مشاور و جنای آقای دکتر کروی، داور محترم این پایان نامه کمال سپاس و قدردانی را داشته و از خداوند متعال برای تک تک این عزیزان، سلامتی و نشاط روز افزون خواهانم.

همچنین از دوست و همراه عزیزم آقای مرتضی بذرافشان بخاطر همیاری بی وقفه و صمیمانه شان بی نهایت سپاسگزارم

چکیده

در این تحقیق رابطه به آموزش نیروی انسانی و کیفیت خدمات در آژانس‌های مسافرتی شهر یزد مورد بررسی قرار گرفت. با بررسی ادبیات نظری و مدل‌های مختلف آموزش نیروی انسانی و کیفیت خدمات، با کسب نظر خبرگان تحقیق، مدل LTSI و مدل سروکوال به ترتیب به عنوان مدل‌های اندازه‌گیری آموزش نیروی انسانی و کیفیت خدمات در آژانس‌های خدمات گردشگری شهر یزد برگزیده شدند. مولفه‌های مدل آموزش عبارت بودند از؛ "توانایی استفاده از دانش و مهارت، "انگیزه استفاده از دانش و مهارت"، "محیط کاری مناسب" و "ویژگی‌های شخصیتی" و مولفه‌های مدل کیفیت خدمات عبارت بودند از؛ "قابلیت اعتماد"، "قابلیت اطمینان"، "ملموس بودن"، "همدلی" و "پاسخگویی". پس از تعیین روایی و پایایی، پرسشنامه در بین کارمندان آژانس‌های خدمات گردشگری یزد توزیع گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و لیزرل نشان داد که رابطه معناداری به آموزش نیروی انسانی و کیفیت خدمات ارائه شده از سوی آژانس‌های خدمات گردشگری وجود دارد.

واژگان کلیدی: آموزش نیروی انسانی، کیفیت خدمات، آژانس‌های خدمات گردشگری، شهر یزد

فهرست مطالب

فصل ۱- کلیات تحقیق

- ۱-۱- بیان مسئله ۱
- ۲-۱- اهمیت تحقیق ۲
- ۳-۱- گزاره های تحقیق ۴
- ۱-۳-۱- پرسش های اصلی و فرعی ۴
- ۲-۳-۱- هدف های تحقیق یا نتایج مورد انتظار ۵
- ۴-۱- روش کلی تحقیق ۵
- ۱-۴-۱- روش نمونه گیری و تخمین حجم جامعه ۵
- ۲-۴-۱- روشهای گردآوری داده ها و ابزار مورد استفاده برای آن ۵
- ۳-۴-۱- روشهای تحلیل داده ها ۵
- ۵-۱- قلمرو تحقیق ۶
- ۱-۵-۱- قلمرو موضوعی ۶
- ۲-۵-۱- قلمرو مکانی - جامعه تحقیق ۶
- ۳-۵-۱- قلمرو زمانی تحقیق ۶
- ۴-۵-۱- چارچوب مفهومی تحقیق ۶
- ۶-۱- پیشینه تحقیق ۸
- ۱-۶-۱- تحقیقات صورت گرفته در داخل کشور ۸
- ۲-۶-۱- تحقیقات صورت گرفته در خارج کشور ۹

فصل ۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

- ۱-۲- مقدمه ۱۱
- ۲-۲- فرصتهای شغلی و استخدام در گردشگری ۱۲
- ۳-۲- آموزش ۱۲
- ۴-۲- فرایند آموزش ۱۳
- ۱-۴-۲- گام اول: تعریف نیازهای آموزشی ۱۴
- ۲-۴-۲- گام دوم: تحلیل جایگاه ۱۵
- ۳-۴-۲- گام سوم: تعریف اهداف آموزشی ۱۶

- ۱۶-۴-۲ گام چهارم: توسعه طرحهای آموزشی..... ۱۶
- ۱۷-۵-۴-۲ گام پنجم: توسعه دروس آموزشی..... ۱۷
- ۱۸-۶-۴-۲ گام ششم: تهیه کتابچه آموزشی..... ۱۸
- ۱۸-۷-۴-۲ گام هفتم: آماده کردن کارکنان..... ۱۸
- ۱۹-۸-۴-۲ آموزش ضمن خدمت..... ۱۹
- ۲۰-۵-۲ مشارکت کارکنان..... ۲۰
- ۲۰-۶-۲ اهمیت آموزش و تعلیم در گردشگری..... ۲۰
- ۲۱-۱-۶-۲ اهمیت آموزش کارکنان..... ۲۱
- ۲۱-۲-۶-۲ برنامه آموزشی سازمان جهانی گردشگری..... ۲۱
- ۲۲-۷-۲ گردشگری و توسعه منابع انسانی..... ۲۲
- ۲۴-۸-۲ آموزش علمی و کاربردی منابع انسانی گردشگری..... ۲۴
- ۲۶-۹-۲ آموزش گردشگری و مهارتهای شغلی..... ۲۶
- ۲۷-۱-۹-۲ موسسات آموزشی..... ۲۷
- ۲۸-۱۰-۲ مدل ها و روش های ارزیابی اثربخشی آموزش..... ۲۸
- ۲۹-۱-۱۰-۲ هدف گرا..... ۲۹
- ۳۷-۱۱-۲ ارتباط بین خدمات، آموزش و مدیریت منابع انسانی..... ۳۷
- ۳۸-۱۲-۲ خدمات..... ۳۸
- ۳۸-۱۳-۲ کیفیت خدمات..... ۳۸
- ۴۱-۱۴-۲ مدلهای کیفیت خدمات..... ۴۱
- ۴۱-۱-۱۴-۲ مدل فنی و کارکردی کیفیت..... ۴۱
- ۴۲-۲-۱۴-۲ مدل شکاف خدماتی..... ۴۲
- ۴۵-۳-۱۴-۲ مدل ویژگیهای کیفیت خدمات (Haywood-Farmer, 1988)..... ۴۵
- ۴۷-۴-۱۴-۲ مدل ترکیبی کیفیت خدمات (Brogowicz et al, 1990)..... ۴۷
- ۴۸-۵-۵-۱۴-۲ مدل مسیر IT..... ۴۸
- ۴۹-۶-۱۴-۲ مدل ویژگیها و اثرات کلی..... ۴۹
- ۵۰-۷-۱۴-۲ مدل کیفیت خدمات و رضایت..... ۵۰
- ۵۱-۸-۱۴-۲ مدل ویژگیهای PCP..... ۵۱
- ۵۳-۹-۱۴-۲ کیفیت خدمات و مدل ارزش ادراکی (Sweeney et al., 1997)..... ۵۳
- ۵۴-۱۵-۲ ابزارهای اندازهگیری کیفیت خدمات..... ۵۴
- ۵۶-۱۶-۲ برخورد خدماتی..... ۵۶

- ۱۷-۲- ۵۶ دفاتر خدمات مسافرت هوایی، گردشگری و زیارتی
- ۱۷-۲-۱- ۵۷ انواع آژانسها و دفاتر خدمات مسافرتی موجود در ایران
- ۱۷-۲-۲- ۵۸ گردشگری استان یزد - وضعیت دفاتر خدمات گردشگری

فصل ۳- روش شناسی تحقیق

- ۱-۳- ۶۲ مقدمه
- ۲-۳- ۶۲ روش تحقیق
- ۱-۲-۳- ۶۲ روش و ابزار گردآوری اطلاعات
- ۳-۳- ۶۳ فرایند اجرای تحقیق
- ۴-۳- ۶۴ جامعه و نمونه آماری
- ۱-۴-۳- ۶۴ اندازه و حجم نمونه
- ۵-۳- ۶۵ متغیرهای تحقیق
- ۱-۵-۳- ۶۵ متغیرهای مستقل
- ۲-۵-۳- ۶۶ متغیرهای وابسته
- ۳-۵-۳- ۶۶ روش جمع آوری اطلاعات
- ۴-۵-۳- ۶۶ روش مقیاس بندی
- ۶-۳- ۶۷ روایی پرسشنامه
- ۷-۳- ۶۸ پایایی پرسشنامه
- ۸-۳- ۶۸ تکنیکها و روشهای مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل دادهها
- ۱-۸-۳- ۶۸ آزمون کلموگروف اسمیرنف
- ۲-۸-۳- ۶۸ تحلیل عاملی
- ۳-۸-۳- ۷۰ تحلیل عاملی اکتشافی دادهها

فصل ۴- تجزیه و تحلیل داده ها

- ۱-۴- ۷۱ مقدمه
- ۲-۴- ۷۱ آمار توصیفی
- ۱-۲-۴- ۷۱ جنسیت پاسخ دهندگان
- ۲-۲-۴- ۷۲ سن پاسخ دهندگان
- ۳-۲-۴- ۷۲ تحصیلات پاسخ دهندگان
- ۴-۲-۴- ۷۳ وضعیت تاهل
- ۵-۲-۴- ۷۳ سابقه کار

۷۳ حوزه فعالیت.....	۴-۲-۶
۷۴ بررسی نرمال بودن متغیر وابسته.....	۴-۳
۷۵ آزمون تناسب داده ها برای تحلیل عاملی (KMLO & Bartlett).....	۴-۳-۱
۷۶ تحلیل عاملی عوامل کیفیت خدمات.....	۴-۴
۷۸ بررسی مدل کیفیت خدمات.....	۴-۴-۱
۸۰ تحلیل عاملی مولفه های آموزش.....	۴-۵
۸۱ بررسی مدل آموزش.....	۴-۵-۱
۸۳ بررسی مدل نهایی تحقیق.....	۴-۶
۸۵ رگرسیون.....	۴-۷

فصل ۵- نتیجه گیری

۸۷ مقدمه.....	۵-۱
۸۷ نتایج آزمون فرضیه ها.....	۵-۲
۸۷ پرسش اصلی.....	۵-۲-۱
۸۹ یافته های پژوهش و نتیجه گیری.....	۵-۳
۹۳ پیشنهادات حاصل از مطالعات تحقیق.....	۵-۴
۹۶ مشکلات و تنگناهای تحقیق.....	۵-۵
۹۶ پیشنهادات برای تحقیقات آتی.....	۵-۶

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ عوامل مدل سنجش اثربخشی آموزش ۳۶
- جدول ۲-۲ - تعداد گردشگران خارجی استفاده کننده از هتل های استان یزد ۵۹
- جدول ۳-۲ - تعداد بازدیدکنندگان از موزه ها و بناهای تاریخی استان یزد ۶۰
- جدول ۴-۲ شاخصهای ایرانگردی و جهانگردی استان یزد ۶۱
- جدول ۱-۳ متغیرهای تحقیق ۶۵
- جدول ۲-۳ پایایی کیفیت خدمات ۶۸
- جدول ۳-۳ پایایی سوالات آموزش ۶۸
- جدول ۱-۴ جنسیت پاسخ دهندگان ۷۲
- جدول ۲-۴ سن پاسخ دهندگان ۷۲
- جدول ۳-۴ تحصیلات پاسخ دهندگان ۷۲
- جدول ۴-۴ وضعیت تاهل ۷۳
- جدول ۵-۴ سابقه کار ۷۳
- جدول ۶-۴ حوزه فعالیت ۷۳
- جدول ۷-۴ آزمون کلوموگروف اسمیرنف - آموزش ۷۴
- جدول ۸-۴ آزمون کلوموگروف اسمیرنف - کیفیت خدمات ۷۵
- جدول ۹-۴ KMO and Bartlett - آموزش ۷۶
- جدول ۱۰-۴ KMO and Bartlett - مولفه های کیفیت خدمات ۷۶
- جدول ۱۱-۴ ضرایب عوامل استخراج شده - عوامل کیفیت خدمات ۷۷
- جدول ۱۲-۴ شاخص های برازش مدل کیفیت خدمات ۷۹
- جدول ۱۳-۴ مقادیر تی و استاندارد شاخص های مدل کیفیت خدمات ۷۹
- جدول ۱۴-۴ ضرایب عوامل استخراج شده - مولفه های آموزش ۸۰
- جدول ۱۵-۴ شاخص های برازش مدل آموزش ۸۲
- جدول ۱۶-۴ مقادیر تی و استاندارد مدل آموزش ۸۲
- جدول ۱۷-۴ شاخص های برازش مدل نهایی تاثیر آموزش بر کیفیت خدمات ۸۴
- جدول ۱۸-۴ مقادیر تی و استاندارد مدل نهایی تحقیق ۸۵
- جدول ۱۹-۴ خروجی رگرسیون - مولفه های آموزش نیروی انسانی و کیفیت خدمات ۸۵
- جدول ۲۰-۴ خروجی رگرسیون - آموزش نیروی انسانی و مولفه های کیفیت خدمات ۸۶

- جدول ۱-۵ خلاصه آزمون فرضیات ۸۹
- جدول ۲-۵ اولویت متغیرهای آموزش نیروی انسانی ۹۰
- جدول ۳-۵ اولویت مولفه های آموزش ۹۱
- جدول ۴-۵ اولویت بندی متغیرهای کیفیت خدمات ۹۲
- جدول ۵-۵ اولویت مولفه های کیفیت خدمات ۹۳
- جدول ۶-۵ متغیر آموزشی دارای بالاترین اهمیت ۹۴

فهرست نمودارها

- شکل ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق ۸
- شکل ۱-۲ فرایند آموزش - منبع: (Hayes & Ninemeier, 2009) ۱۴
- شکل ۲-۲ مدل ارزیابی هلتنون - (Holton, 1996) ۳۴
- شکل ۳-۲ مدل فنی و کارکردی ۴۲
- شکل ۴-۲ مدل شکاف خدماتی ۴۳
- شکل ۵-۲ مدل شکاف خدماتی ۲ ۴۵
- شکل ۶-۲ مدل ویژگیهای کیفیت خدمات ۴۶
- شکل ۷-۲ مدل ترکیبی کیفیت خدمات ۴۸
- شکل ۸-۲ مدل مسیر IT ۴۹
- شکل ۹-۲ مدل کیفیت خدمات ۵۱
- شکل ۱۰-۲ مدل ویژگیهای PCP ۵۲
- شکل ۱۱-۲ مدل ترکیبی ۵۳
- شکل ۱۲-۲ گردشگری استان یزد ۵۹
- شکل ۱-۳ - مراحل انجام تحقیق ۶۳
- شکل ۱-۴ مقادیر تی و استاندارد مدل کیفیت خدمات ۷۸
- شکل ۲-۴ مقادیر تی و استاندارد بدست آمده برای مدل آموزش ۸۱
- شکل ۳-۴ مدل نهایی آموزش و کیفیت خدمات - مقادیر تی ۸۳
- شکل ۴-۴ مدل نهایی آموزش و کیفیت خدمات - مقادیر استاندارد ۸۴
- شکل ۱-۵ مدل نهایی آموزش نیروی انسانی ۹۴
- شکل ۲-۵ مدل نهایی کیفیت خدمات ۹۵
- شکل ۳-۵ مدل نهایی تحقیق ۹۵

کلیات تحقیق

۱-۱- بیان مسئله

امروزه آموزش به عنوان یکی از مکانیزم های اصلی توسعه منابع انسانی در حوزه سازمان ها و بنگاه های اقتصادی مورد توجه بسیاری از صاحب نظران و مسئولین و مدیران آموزش قرار گرفته است. آموزش کارآمدترین ابزار و قوی ترین فرآیند موجود برای انتقال دانش و مهارت به نیروی انسانی و تقویت آنان برای انجام وظایف می باشد. با توجه به تغییر و تحولات روزمره و پیشرفت علوم و فنون، فناوری و نیز تعدد مشاغل و حرف برای جلوگیری از اتلاف منابع، آموزش کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است و اجرای آن نیاز به برنامه ریزی و مطالعه دقیق بر اساس نیازهای آموزشی کارکنان دارد. فرآیند مدیریت منابع انسانی پس از کارمندیابی و استخدام افراد، گام بعدی این است که آنها را توجیه کرد و به آنها آموزش داد. این کار مستلزم دادن اطلاعات و آموزش مهارت های لازم به افراد است، تا آنها بتوانند کارهای جدید را به صورتی موفقیت آمیز انجام دهند (دسلر گری ۱۳۸۷). مسئله ای که امروزه در سطح جهانی توجه خاصی بدان مبذول شده است بحث رقابت است. در واقع مسئله ای که در اینجا مطرح می شود این است که در شرایط بسیار رقابتی امروز توجه به کیفیت خدمات باید در راس تفکرات مدیر یک سازمان باشد چرا که رقباي قدرتمند به راحتی می توانند بازار را در اختیار بگیرند. مدیران باید بدانند که کیفیت خدمات یک استراتژی سود آور برای سازمان است. آنها باید به این باور برسند که سرمایه گذاری در کیفیت خدمات منجر به سودآوری سازمان می گردد. بهبود کیفیت خدمات منجر به جذب مشتریان جدید شده و همچنین سازمان را قادر می سازد تا مشتریان کنونی اش را حفظ کند. (زتامل و بیتنر، ۱۹۹۶). اینجاست که بحث آموزش بیش از پیش نمود پیدا می کند. مدیران سازمان های گردشگری نمی توانند به کیفیت خدمات اهمیت دهند اما از طرف دیگر توجهی به آموزش نداشته باشند. در این تحقیق فرض بر این است که یکی از پیش نیازهای کیفیت خدمات آموزش نیروی انسانی شاغل در شرکت های کوچک و متوسط (در این مورد آژانس های خدمات گردشگری) است. لذا سوال اصلی این تحقیق در اینجا بدین صورت مطرح می شود که آیا بین آموزش و کیفیت خدمات رابطه ای وجود دارد و تاثیر آموزش بر کیفیت خدمات به چه صورت است. در چارچوب این تحقیق ابعاد مختلف آموزش و همچنین ابعاد مختلف کیفیت خدمات و رابطه بین آنها مشخص خواهند شد.

۱-۲- اهمیت تحقیق

هزاره جدید برای صنعت گردشگری دوره‌ای مملو از رویدادهای پرآشوب و توام با نرخ رشد ثابت بوده است. اما در سال ۲۰۰۴ نرخ رشد گردشگری بین‌المللی به روند قبلی خود بازگشت و رکوردی بالا یعنی ۷۶۶ میلیون، چیزی معادل ۱۰ درصد افزایش نسبت به سال ۲۰۰۳، برجای گذاشت (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۰۵ ص ۷). در سال ۲۰۰۵ تعداد گردشگران ورودی بین‌المللی حدود ۸۰۸ میلیون نفر تخمین زده شد که این میزان ۱/۵ درصد بیش از میانگین رشد سالانه بلندمدت آن یعنی ۱/۴ درصد بوده است (اخبار سازمان جهانی گردشگری ۱، ۲۰۰۶، ص ۴-۵). این روند همچنان در این صنعت مشاهده می‌شود. به طوری که تعداد گردشگران در سال ۲۰۱۰ به ۹۴۰ میلیون نفر افزایش یافته است (ضیائی، ۱۳۹۱). با در نظر گرفتن این میزان رشد و از طرفی در تقابل با آسیب پذیری این صنعت بین‌المللی در مقولات ایمنی و امنیت، می‌توان ادعا کرد که موفقیت صنعت گردشگری و مسافرت در عرصه جهانی در نهایت به حرفه‌یی بودن و تخصص نیروی کارش وابسته است (ادگل و همکاران ۲، ۲۰۰۸). تخصص و حرفه‌ای بودن نیروی کار با آموزش مفهومی خاص می‌یابد. آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری و به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در فرد صورت می‌گیرد، تا او را قادر به انجام کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید (حاجی کریمی و رنگریز ۱۳۷۹). به طور کلی آموزش نیروی انسانی مزایای زیادی را برای سازمان به همراه دارد که برخی از آنها عبارتند از:

- آشنایی با کار توسط دوره‌های آموزشی با سرپرستی مربیان کار آزموده که زمان یادگیری را به حداقل می‌رساند و این باعث افزایش بازده کارکنان، ارائه سطح خدمات بالاتر به مشتریان می‌شود
- حداکثر کارایی و اثر بخشی از طریق آموزش تمامی کارکنان در طول عمر کاری خود به صورت مستمر
- ایجاد بینش و نگرشی عمیق در کارکنان برای نیل به اهداف سازمان
- حل شدن مشکلات عملیاتی
- تأمین نیروی انسانی مورد نیاز سازمان
- افزایش امنیت و رضایت شغلی به دلیل ارزش و اعتباری که در مسئولان سازمان نسبت به کارکنان آموزش دیده ایجاد شده است (حاجی کریمی و رنگریز ۱۳۷۹).

مزایای فوق در خصوص سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و متوسط گردشگری نیز صادق است. ولی از آنجایی که گردشگری صنعتی خدماتی است و بقاء آن در شرایط رقابتی به داشتن پرسنل کارآزموده برای ارائه عملیاتی ساختن و مدیریت محصولات گردشگری بستگی دارد (Zagonari 2009)) تاثیر آموزش در این صنعت نمود

UNWTO^۱Edgell et al^۲

بیشتری پیدا می‌کند. بنابراین با توجه به رابطه‌ای که بین آموزش و کیفیت خدمات وجود دارد سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و متوسط باید به بررسی جوانب مختلف تاثیر آموزش بر کیفیت خدمات بپردازند. در حقیقت شرکت‌های با کیفیت ادراک شده بالا، معمولاً از سهم بازار بیشتر، بازگشت سرمایه بالاتر و گردش دارایی‌های بیشتر نسبت به شرکت‌های با کیفیت ادراک شده پایین‌تر برخوردار هستند. می‌توان نتیجه گرفت که در بلند مدت مهم‌ترین عامل اثر گذار بر عملکرد تجاری، کیفیت کالا و خدماتی است که سازمان نسبت به رقبای خود عرضه می‌کند. (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴). لذا به طور خلاصه مزایای کیفیت خدمات ناشی از توسعه آموزش را می‌توان به صورت زیر برشمرد.

۱. افزایش انتظارات مشتریان: ناشی از افزایش آگاهی‌ها و سطح دانش مشتریان، تبلیغات سازمان، عملکرد رقبا و ... است.

۲. فعالیت رقبا: رقبا با تغییر مداوم خدمات خود و چگونگی ارائه آن به مشتریان، در حال متغیر کردن بازارها هستند و می‌خواهند سهم خود را از بازار بیشتر کنند.

۳. عوامل محیطی: عوامل سیاسی و قانونی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی سازمان‌ها را وادار به ارائه خدمات با کیفیت‌تر می‌کند.

۴. ماهیت خدمات: ارزیابی کیفیت خدمات با توجه به ویژگی‌های خدمات برای دریافت کنندگان آن مشکل می‌باشد. به این دلیل مشتریان با توجه به شواهد فیزیکی احاطه کننده خدمات و نیز رفتار و برخورد کارکنان (که دو عامل اساسی در ارزیابی خدمات به شمار می‌روند) به ارزیابی کیفیت خدمات می‌پردازند.

۵. عوامل درون سازمانی: سازمان‌ها با فعالیت‌های ترفیعی خود انتظارات و خواسته‌های مشتری را بالا می‌برند. (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴: ۳۹-۴۰)

بنابراین، نتایج این تحقیق می‌تواند زمینه‌ای را برای مدیران آژانس‌های خدمات گردشگری فراهم آورد تا با تاثیر آموزش بر کیفیت خدمات آشنایی بیشتری پیدا کنند و با جوانب مختلف آموزش (ابعاد مختلف مدل مفهومی) و استراتژی‌هایی که می‌توانند در سازمان‌های خود پیاده کنند ارتباط بهتری برقرار کنند.

۳-۱- گزاره های تحقیق

۱-۳-۱ پرسش های اصلی و فرعی

۱-۱-۳-۱ پرسش اصلی

○ آیا بین مولفه های "آموزش نیروی انسانی" و "کیفیت خدمات" آژانس های مسافرتی رابطه وجود دارد؟

۲-۱-۳-۱ پرسش های فرعی

- آیا بین "توانایی استفاده از دانش" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین "انگیزه استفاده از دانش" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین "محیط کاری مناسب" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین "ویژگی های شخصیتی کارمندان" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد؟
- آیا بین "مولفه های آموزش" و "قابلیت اعتماد" رابطه وجود دارد؟
- آیا بین "مولفه های آموزش" و "قابلیت اطمینان" رابطه وجود دارد؟
- آیا بین "مولفه های آموزش" و "ملموس بودن خدمات" رابطه وجود دارد؟
- آیا بین "مولفه های آموزش" و "همدلی" رابطه وجود دارد؟
- آیا بین "مولفه های آموزش" و "پاسخگویی کارکنان" رابطه وجود دارد؟

۳-۱-۳-۱ فرضیه های تحقیق

- فرضیه اصلی: بین "آموزش نیروی انسانی" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد.
- H1: بین "توانایی استفاده از دانش و مهارت" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد.
- H2: بین "انگیزه استفاده از دانش و مهارت" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد.
- H3: بین "محیط کاری مناسب" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد.
- H4: بین "ویژگی های شخصیتی کارمندان" و "کیفیت خدمات" رابطه معناداری وجود دارد.

- فرضیه های فرعی

- H5: بین "مولفه های آموزش" و "قابلیت اعتماد" رابطه وجود دارد.
- H6: بین "مولفه های آموزش" و "قابلیت اطمینان" رابطه وجود دارد.
- H7: بین "مولفه های آموزش" و "ملموس بودن خدمات" رابطه وجود دارد.
- H8: بین "مولفه های آموزش" و "همدلی" رابطه وجود دارد.
- H9: بین "مولفه های آموزش" و "پاسخگویی کارکنان" رابطه وجود دارد.