



۹۰-۹۹-۰۷

دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر

پردیس خودگردان

گروه حمل و نقل دریایی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته دریانوردی گرایش حمل و نقل دریایی

سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات موسسات آموزش دریانوردی با استفاده از روش تحلیل

اهمیت - عملکرد

اساتید راهنما:

دکتر سید ناصر سعیدی

دکتر ابراهیم نوشادی

اساتید مشاور:

مهندس اصغر رشنودی

مهندس دامون رزمجویی

پژوهشگر:

محمد علی علانی

اسفند ۱۳۹۲



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارائه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

در تحقیق حاضر به منظور سنجش و ارزیابی کیفیت خدمات موسسات آموزش دریانوردی استان خوزستان با استفاده از مدل تحلیل اهمیت عملکرد انجام شده است. در مرحله اول مولفه‌های کیفیت خدمات موسسات آموزش دریانوردی با استفاده از مدل سروکوال تعیین شدند. در مرحله دوم مؤلفه‌های شناسایی شده در قالب پرسشنامه‌های اهمیت و عملکرد به صورت ۵ گزینه لیکرت تدوین شد و در اختیار نمونه آماری گذاشته شد. سپس در مرحله دوم با تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از پرسشنامه‌ها و با احتساب میانگین مقادیر مربوط به اهمیت و نمایش آن بر روی محور عمودی و احتساب میانگین مقادیر مربوط به عملکرد و نمایش آن بر روی محور افقی موقعیت هر یک از مؤلفه‌های کیفیت در ماتریس اهمیت و عملکرد مشخص گشت. در مرحله چهارم میزان فاصله سطح عملکرد هر یک از مؤلفه‌های از سطح اهمیت آن محاسبه شده و فرضیه‌های تحقیق آزمون شدند. نتایج بدست آمده نشان می‌دهند که مولفه‌های، پاسخگو نبودن واحد آموزش موسسه نسبت به اخذ بازخورد از فراگیران و مدرسان در زمینه کیفیت آموزش، موثر نبودن شرکت در دوره‌های آموزش در افزایش دانش و مهارت پیشرفت شغلی فراگیران، همسطح نبودن نسبی فراگیران به لحاظ دانش و مهارت‌های مربوط به دوره‌های آموزشی، عدم ارتباط محتوای آموزشی با نیازهای شغلی فراگیران به عبارت دیگر کاربردی نبوده محتوای دوره‌های آموزشی، عدم تسلط فراگیران بر مطالب پیش نیاز برای یادگیری محتوای دوره آموزشی، در اغلب موسسات دارای اولویت بالای بهبود هستند. و در نهایت پیشنهاداتی بر اساس یافته‌های تحقیق در راستایی افزایش کیفیت خدمات به این موسسات ارائه شد.

کلمات کلیدی: کیفیت، آموزش دریانوردی، خدمات، تحلیل اهمیت عملکرد، استان خوزستان، سوانح

دریایی.

www.SID.ir

فهرست مطالب

۱	فصل اول کلیات تحقیق
۱-۱	مقدمه
۲-۱	بیان مسأله
۳-۱	اهداف تحقیق
۱-۳-۱	اهداف کلی
۲-۳-۱	اهداف جزئی
۳-۳-۱	اهداف آرمانی
۴-۳-۱	اهداف کاربردی
۴-۱	سؤال‌های اصلی تحقیق
۵-۱	ضرورت انجام تحقیق
۶-۱	فرضیات تحقیق
۷-۱	قلمرو تحقیق
۱-۷-۱	قلمرو موضوعی
۲-۷-۱	قلمرو مکانی:
۳-۷-۱	قلمرو زمانی:
۸-۱	محدودیت‌های تحقیق
۹-۱	تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات تحقیق
۱۰-۱	جنبه جدید بودن و نوآوری
۱۰	فصل دوم پیشینه تحقیق
۱-۲	پیشینه تحقیق کیفیت خدمات آموزشی
۱-۲	پیشینه تحقیق مدل تحلیل اهمیت عملکرد و سروکوال
۲۲	فصل سوم مواد و روش
۱-۳	روش انجام تحقیق
۲-۳	ابزار گردآوری داده‌ها
۱-۲-۳	داده‌های اولیه
۲-۲-۳	داده‌های ثانویه
۳-۲-۳	پرسش‌نامه

۲۴.....	۳-۳ روایی و پایایی پرسش‌نامه
۲۵.....	۴-۳ جامعه آماری و تعداد نمونه
۲۷.....	۵-۳ روش تحلیل داده‌ها.....
۲۹.....	۶-۳ تکنیک‌های آماری مورد استفاده
۲۹.....	۱-۶-۳ آزمون میانگین تی زوجی.....
۲۹.....	۷-۳ مدل سروکووال.....
۳۵.....	۸-۳ مدل تحلیل اهمیت - عملکرد
۳۷.....	فصل چهارم نتایج.....
۳۸.....	۱-۴ مراحل انجام تحقیق
۳۸.....	۱-۱-۴ مرحله اول
۳۹.....	۲-۱-۴ مرحله دوم
۴۰.....	۳-۱-۴ مرحله سوم
۴۰.....	۴-۱-۴ مرحله چهارم
۴۱.....	۲-۴ گام اول موسسه دریای دور
۴۷.....	۱-۲-۴ آزمون فرضیه اول
۴۸.....	۳-۴ گام دوم موسسه سراج دریا.....
۵۴.....	۱-۳-۴ آزمون فرضیه دوم
۵۴.....	۴-۴ گام سوم موسسه دریا پیمای گناوه
۶۰.....	۱-۴-۴ آزمون فرضیه سوم
۶۱.....	۵-۴ گام چهارم موسسه آبادان دریا
۶۷.....	۱-۵-۴ آزمون فرضیه چهارم
۶۸.....	۶-۴ اتحاد خوشبین ماهشهر
۷۴.....	۱-۶-۴ آزمون فرضیه پنجم.....
۷۵.....	۷-۴ گام ششم موسسه زاگرس دریای آبادان
۸۱.....	۱-۷-۴ آزمون فرضیه ششم
۸۳.....	فصل پنجم بحث و نتیجه گیری
۸۴.....	۱-۵ مروری بر طرح کلی تحقیق
۸۵.....	۲-۵ نتایج تحقیق

۸۵.....	۱-۲-۵ دریای دور
۸۶.....	۲-۲-۵ سراج دریا.....
۸۶.....	۳-۲-۵ دریا پیمای گناوه
۸۷.....	۴-۲-۵ آبادان دریا
۸۸.....	۵-۲-۵ اتحاد خوشبین
۸۸.....	۶-۲-۵ زاگرس دریای آبادان
۹۰.....	۳-۵ نتیجه گیری
۹۰.....	۴-۵ پیشنهادات اجرایی
۹۰.....	۵-۵ پیشنهادات پژوهشی
۹۳.....	فهرست منابع

Archive of SID