

بررسی رابطه بین مهارت کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۰۷

کد مقاله: ۸۰۲۰۷

بهنام مظاهری^{*۱}

چکیده

هدف: بررسی رابطه بین مهارت کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل است.

روش: این پژوهش به روش پیمایشی، توصیفی-تحلیلی انجام گرفته و از پرسشنامه تصحیح شده مهارت‌های کوانتومی مدیریت عظیمی ثانوی و رضوی (۱۳۹۹)، پرسشنامه کیفیت تصمیم‌گیری اخباری زاده (۱۳۹۸) و پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱) استفاده شد. با تعیین تعداد کل دانشجویان (۳۸۰ نفر) و با استفاده از جدول کرجسی مورگان، تعداد تقریبی ۱۸۱ پرسشنامه توزیع شده، ۱۸۱ پرسشنامه برگردانده شده (نرخ پاسخ ۱۰۰ درصد) و کار تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد) و برای تعیین معناداری رابطه از آمار استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی) استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های توصیفی منتج از پژوهش نشان داد ضریب الفای کرونباخ کیفیت خدمات، مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران به ترتیب برابر با ۰/۸۸، ۰/۷۶، ۰/۸۱ و در سطح نرمال و مطلوب است. در این پژوهش به نقش سه متغیر کیفیت خدمات مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری پرداخته و مشخص شد که از میان این عوامل "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" در بین باشگاه‌های مختلف و سن با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵ رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فرضیه اول تأیید می‌شود مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معنی‌داری دارد و ضریب بتا نشان می‌دهد که مهارت‌های کوانتومی مدیریت ۰/۶۵ تغییرات کیفیت خدمات را پیش‌بینی می‌کند همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که فرضیه دوم تأیید می‌شود و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت معنی‌داری دارد و ضریب بتا نشان می‌دهد که کیفیت تصمیم‌گیری مدیران ۰/۴۹ تغییرات کیفیت خدمات را پیش‌بینی می‌کند.

نتیجه‌گیری: وضعیت "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" مدیران در باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. که بایستی خدمات و کارگاه‌هایی در جهت آگاهی بهتر نسبت به ابزارهایی جهت مهارت‌های کوانتومی مدیریت و ارتقاء مهارت‌های کوانتومی مدیران برگزار شود. برای بهبود کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل با جلسات منظم با کارکنان باشگاه شاخص‌های مهارت‌های کوانتومی مدیریت را مطرح نمایند. با برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان باشگاه‌های ورزشی از اساتید مطرح بهره برده و منجر به ارتقای این مهارت‌ها شود و زمینه‌های بهبود کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی فراهم شود.

واژگان کلیدی: مهارت‌های کوانتومی، کیفیت تصمیم‌گیری، کیفیت خدمات، باشگاه‌های ورزشی

باشگاه‌های ورزشی به‌عنوان متولی اصلی رشد و ارتقای ورزش و سلامتی در جامعه وظیفه مهمی در راستای آماده‌سازی جسمانی و حتی روانی مردم بر عهده دارند. از این رو مدیریت باشگاه‌های ورزشی نیازمند حداکثر توانایی در برخورد با مشکلات و ارائه بهترین راهکار برای رفع آن‌ها می‌باشد بسیاری از صاحب‌نظران سازمان و مدیریت، تصمیم‌گیری را جوهر مدیریت دانسته‌اند و موفقیت و شکست بسیاری از سازمان‌ها را در گرو تصمیم‌گیری مدیران آن‌ها قلمداد کرده‌اند برای مثال هربرت سایمون که در رابطه با مفهوم و مکانیسم تصمیم‌گیری مطالعات زیادی به عمل آورده، مدیریت و تصمیم‌گیری را دو واژه هم‌معنی و مترادف دانسته و این وظیفه را مهم‌ترین و اصلی‌ترین وظیفه مدیر تلقی نموده است. (الوانی، ۱۳۹۶).

کیفیت خدمات یک رشته علمی نسبتاً جوانی است که در حدود دو دهه از تحقیقات در این زمینه می‌گذرد این واژه برای افراد مختلف، معنای متفاوتی دارد، بنابراین در اولین گام از بهبود کیفیت خدمات باید درک روشنی از مفهوم کیفیت داشته باشیم. از کیفیت تعاریف بسیاری به عمل آمده ولی در یک تعریف جامع میتوان گفت کیفیت، مجموع رضایتمندی تعداد زیادی از مشتریان برای تعداد زیادی از خدمات می‌باشد. امروزه موضوع کیفیت خدمات، مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته و پذیرش آن در بخش خدمات به طور فزاینده‌ای افزایش یافته است. کیفیت خدمات عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به‌عنوان راهبردی موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است. (سنگیت و همکاران، ۲۰۱۸).

بهبود کیفیت خدمات به دلیل نقشی که در افزایش رضایت مشتریان و سپس سودآوری سازمان‌ها دارد از اهمیت روزافزونی در مطالعات و تحقیقات برخوردار شده است کیفیت خدمات به‌عنوان یک عامل مهم موفقیت در سازمان‌های خدماتی مطرح می‌باشد این مفهوم بسیار به مفهوم رضایت مشتریان نزدیک بوده و در واقع میتوان گفت که این دو مفهوم به سختی در هم تنیده شده‌اند از آنجا که رضایت مشتریان از شاخصه‌های مهم بازاریابی سازمان‌هاست، کیفیت خدمات بسیار مورد توجه محققان واقع شده است. (بولتون و همکاران، ۲۰۲۰).

یکی از متغیرهای موثر بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی، مهارت‌های کوانتومی مدیریت است. در رهبری سازمانی، دو عنصر مدیریت و کوانتوم مطرح است که هیچ‌یک به تنهایی کافی نیستند. اصول سازوکارهای کوانتومی تأکید زیادی بر ویژگی، رفتار و رویکردهای اقتضایی دارد. رهبران کوانتومی در مدیریت اطلاعات، پویایی‌های انسانی، تفاوتها، ارتباطات و شرایط بیرونی و زمینه‌ای تلاش میکنند. موازنه بین نظم و آشوب را حفظ نمایند. آنان برای رهبری سازمان‌ها دارای ویژگی‌های سیالی، پویایی و انعطاف پذیری هستند. همچنین رهبران کوانتومی استعداد رهبری پیروانشان را پرورش میدهند و رهبری را به اشتراک گذاشته و تسهیم مینمایند. (پترنکو و همکاران، ۲۰۱۹). طرح اصول علوم جدید نیازمند آگاهی از تکنیک‌های رهبری در سازمان‌های مدرن است، ب طوری که این فناوری‌ها و اصول یک استعاره جدید برای حیات سازمان و کار رهبری ارائه دهد. این در حالی است که مدل‌های توسعه سازمان‌های سنتی جای خود را به مدل‌های بازنگری شده و روش‌های مداخله گر جدید در عصر عدم اطمینان، پیچیدگی، جهانی شدن و تغییر سریع داده است. شروع قرن ۲۱ را میتوان از نظر فناوری عصر کوانتوم نامید. کلید تعالی سازمانی رهبری عالی است. هفت مهارت کوانتومی میتواند رهبران را برای ایجاد سطح جدیدی از تعالی سازمان برای بهره برداری از قدرتمندترین انرژی جهان یعنی انرژی ذهن، فعال کند (کاراکاس و کاواس، ۲۰۱۶).

شلتون و همکاران (۲۰۱۲) هفت مهارت کوانتومی را برای رهبران سازمانی پیشنهاد نمودند. با استفاده از این هفت مهارت، رهبران سازمان‌ها میتوانند سازمان‌های کوانتومی ایجاد کنند یعنی سازمان‌هایی که یادگیرنده هستند و جایی که در آن بهبود مستمر و یادگیری مداوم، یک هنجار فرهنگی است. این هفت مهارت کوانتومی به طور مستقل عمل نمیکند، بلکه در یک مجموعه یکپارچه نشان داده میشوند. مهارت‌های مدیریت شامل دیدن کوانتومی، تفکر کوانتومی، احساس کوانتومی، دانستن کوانتومی، عمل کوانتومی، اعتماد کوانتومی و وجود کوانتومی است (قریبانیو همکاران، ۱۳۸۹).

متغیر بعدی که تأثیر آن بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی مطالعه شده است، کیفیت تصمیم‌گیری مدیران است. مدیران همواره با مسائلی مواجه هستند که اخذ تصمیم از جانب آنان را میطلبد. به طوری که از یک سو چگونگی این تصمیم‌ها، میزان توفیق و تحقق اهداف سازمان را معین میکنند و از سوی دیگر تصمیم‌گیری مجموعه‌ای از مراحل و اقدامات مشخص را در بر میگیرد که اطلاعات در آن نقش مهم و حیاتی را بر عهده دارد. بر همین اساس تصمیم‌گیری را آخرین مرحله استفاده از اطلاعات دانسته‌اند. (دقت، ۱۳۹۲).

تصمیم‌گیری صحیح، اساس موفقیت مدیران و گروه‌ها و سازمان‌ها است. برای اتخاذ تصمیم منطقی که منجر به افزایش کارایی، اثربخشی بهره‌وری سازمانی گردد؛ باید فرایند تصمیم‌سازی جامعی که مشارکت سازمانی را نیز برانگیزد، طراحی و به اجرا گذاشته گذاشته شود (باقریان، ۱۴۰۰). تصمیماتی که در یک سیستم اتخاذ می‌شود، مبنای اقدامات و عملیات اجرایی قرار میگیرد. در واقع هر کنشی، مبتنی بر یک تصمیم است. از این رو کیفیت و اعتبار مدیریت یک سیستم به کیفیت تصمیماتی بستگی دارد که در آن مجموعه اتخاذ می‌شود. در یک سیستم کارآمد آنچه که در ابتدای امر مساله تلقی شود، عنصری برای جهش به سوی اهداف سازمانی تلقی می‌شود و از رهگذر مدیریت مناسب، چالش به فرصت تبدیل می‌شود (اسفندیاری، ۱۴۰۰).

با بروز چنین مسائلی پژوهشگران درصددند با الگو برداری از "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" بررسی کنند که کیفیت خدمات، مهارت‌های کوانتومی مدیریت، کیفیت تصمیم‌گیری مدیران در چه سطحی قرار دارد و با بررسی ارکان "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" و سنجش مهارت‌های کوانتومی مدیریت مدیران از لحاظ متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، سن، میزان

تحصیلات، سابقه خدمت، اطلاعات بیشتری از آنان به دست آورند تا به ارائه پیشنهادهایی در این زمینه، به ارتقاء و پیشبرد روشهای " مهارت‌های کوانتومی مدیریت کمک نمایند و ارتقا خویش را در مدیریت، کیفیت طرح ها ، خدمات و گزارشها با تاکید بر مدت زمانی که دارند افزایش دهند.

در این راستا برای رسیدن به هدفهای پژوهش ، پرسشهای زیر مطرح است: مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران چه تاثیری بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل دارد؟

۲- فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر معنی‌داری دارد؟

فرضیه دوم: کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر معنی‌داری دارد؟

در پژوهش فعلی میتوان مهارت‌های کوانتومی مدیریت را چنین تعریف کرد: مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر فعالیتهایی تعلق میگیرد که مدیران، به کمک آن‌ها برای انجام گزارشها ، ایجاد قابلیت‌ها انواعی از مهارتها را در خدمات ، کیفیت جهت رفع نیازها و اهداف خاص در زمان مناسب فراهم، آماده‌سازی را در بر کارگیری، به کار میگیرند. سازمانهای امروز در حال تغییر و تحول شتابان هستند لذا برای رویارویی با این تحولات سریع باید پیچیدگی ها را شناخت و راههای مواجهه با آن را یاد گرفت مدیریت کوانتومی با رویکرد علمی جدید و ابتکاری سازمان را قادر میسازد تا از سرمایه دانش و توان یادگیری خود حداکثر استفاده را ببرند (درگاهی و همکاران، ۱۳۹۵).

پیام کوانتوم این است که کل اجزای جهان از جمله انسان هستی یا موجوداتی پویا آگاه و مرتبط با هم هستند مفاهیم کوانتومی برگرفته از مطالعه شلتون بوده و موضوعی جدید برای رهبری در مدیریت تلقی شود که یک مدل از مهارت‌های تعامل جدید و پارادیمی از تفکر را برای افزایش اثر بخشی فراهم می‌کند زیرا بر این اصل استوارند که انرژی کوانتومی مهم‌ترین اصل بوده و علت وقوع هر چیز در جهان است و جنبه مادی این جهان را در درجه دوم اهمیت قرار می‌دهد (شیلتون، ۲۰۱۰). در تئوری کوانتومی از یک مسیر مستقیم پیروی نمیشود بلکه سازمان‌ها سیستم‌هایی زنده پیچیده و خود انطباق بود و رشد تمایل سازمان است (مختاری نوری و خادم الحسینی، ۱۳۸۷).

امروز تغییرات سریع و مستمر جهان جهان را به طور پیچیده ای از حات ثابت و قابل پیش‌بینی خارج کرده است در چنین جهانی توانایی مدیران برای برنامه ریزی سازمان دهی ، هدایت و کنترل به طور فزاینده ای به مخاطره افتاده است مدیریت کوانتومی دیدگاه مدیران را در نگاه به پدیده از بالا به پایین و از برون به درون تغییر داده و معکوس سازد اما این کار شاید با مجهز شدن به مهارت‌های هفت گانه کوانتومی ممکن است که عبارت است از نگاه کوانتومی ، تفکر کوانتومی، احساس کوانتومی، شناخت کوانتومی، عمل کوانتومی، اعتماد کوانتومی وجود کوانتومی (شیلتون، ۲۰۰۱).

مهارت‌های کوانتومی مدیریت تعریفهای مختلفی دارد شیلتون ۲۰۰۱ تعریفهای متعددی از مهارت‌های کوانتومی مدیریت ارائه داده است. مهارت‌های کوانتومی مدیریت را میتوان :

نگاه کوانتومی : توانایی دیدن هدفمند باور به این جهان ، تابعی از باورها و پیشداشته های درونی خودمان است اگر مدیران مقصودها و منظورها خود را تغییر دهند با دنیاهای دیگری سروکار خواهند داشت و میتوانند به شیوه‌های دیگر عمل کنند.

تفکر کوانتومی: توانایی تفکر به شیوه ای متناقض ، حرکت جهان و اشیاء به شیوه ای متناقض و متعارض و با جهت های کاملاً پیش‌بینی ناپذیر همراه است به طوری که امور واقع در سطح کلان غیر منطقی و نامحتمل به نظر میرسد.

احساس کوانتومی: توانایی توانایی احساس زنده و توان بخش انرژی انسان و جهان هر دو از یک جنس است و قلب انسان کانون این انرژی است که قدرت می‌آفریند و بسیاری به افکار و عواطف ما بستگی دارد.

شناخت کوانتومی: توانایی شناخت جهان میدان انرژی است و بستر تمام اشیاء این بستر همه جا و بی پایان است.

عمل کوانتومی: توانایی عمل پاسخگویانه عمل کوانتومی بر اصل جداناپذیری استوار است که مطابق آن تغییر در هر جزء سریع به تغییر در اجزاء دیگر منجر می‌شود.

اعتماد کوانتومی: توانایی اعتماد به جریان زندگی این مهارت ریشه در بی نظمی دارد و این که عدم تعادل لازمه تکامل سیستم است.

وجود کوانتومی: توانایی زندگی کردن در روابط اجزاء در روابط زندگی میکنند احتمال ذرات احتمال روابط آن‌ها است ذره ها با هم ادغام میشوند و مرز هويت مشترک میگیرند بدین ترتیب یک نظام کوانتومی پدید می‌آورند نظامی که بیش از جمع آن دو است (شیلتون، ۲۰۰۱).

۳- پیشینه

ایزدی و سیادت ۱۳۹۵ به بررسی رابطه بین مدیریت کوانتومی با اشتیاق شغلی و سازگاری شغلی کارکنان دانشگاه اصفهان همبستگی مثبت و معناداری بین مولفه های دیدن کوانتومی، تفکر کوانتومی، شناخت کوانتومی ، عمل کوانتومی ، اعتماد کوانتومی، وجود کوانتومی با سازگاری شغلی کارکنان دانشگاه اصفهان وجود دارد.

سلیمی و همکاران ۱۳۹۵ به بررسی رابطه بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی و قابلیت‌های چابکی سازمانی از طریق نقش میانجی هوش سازمانی در دانشگاه‌های دولتی منتخب استان اصفهان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که هوش سازمانی رابطه بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی و قابلیت‌های چابکی سازمانی مدیران دانشگاه‌های منتخب اصفهان را به طور کامل میانجی‌گری می‌کند.

میر صفیان و سلیمی ۱۳۹۴ به بررسی تعیین سهم نسبی مولفه‌های مدیریت کوانتومی بر رفتارهای کارآفرینی کارکنان سازمان ورزش و جوانان استان اصفهان پرداختند. و به این نتیجه رسیدند که مولفه‌های دیدن کوانتومی، تفکر کوانتومی، احساس کوانتومی شناخت کوانتومی، عمل کوانتومی، وجود کوانتومی و اعتماد کوانتومی پیش‌بینی کننده افزایش نوآوری، ارتباطات ریسک‌پذیری خودشناسی و شناسایی فرصت کارکنان بوده‌اند. به همین سبب شاید پیاده‌سازی راهبردهای مدیریت کوانتومی در سازمان ورزش و جوانان و به ویژه زیر مجموعه آن در استان اصفهان به ارتقای رفتارهای کارآفرینی کارکنان آن سازمان بینجامد. عظیمی ثانوی و رضوی ۱۳۹۳ عنوان ارتباط میزان آشنایی و به کارگیری مهارت‌های کوانتومی مدیریت در سازمان‌های ورزشی بین میزان آشنایی و به کارگیری مهارت‌های کوانتومی توسط مدیران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد از این بین بیشترین میزان آشنایی و به کارگیری مربوط به عمل کوانتومی و کمترین میزان آشنایی و به کارگیری نیز به ترتیب مربوط به اعتماد کوانتومی و دیدن کوانتومی بود.

تمایز این پژوهش از سایر آثار در بررسی مهارت‌های کوانتومی مدیریت، کیفیت تصمیم‌گیری با نقش میانجی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل است که بر خلاف پژوهش‌های پیشین دید کلی و جامع‌تری درباره مهارت‌های کوانتومی مدیریت ارائه می‌دهد. همچنین در این پژوهش مهارت‌های کوانتومی مدیریت مدیران از لحاظ ویژگی‌های جمعیت شناختی مقایسه می‌شود که در پژوهش‌های ما قبل کمتر به آن پرداخته شده است. با توجه به اهمیت و حساسیت ورزشی، این امر باشگاه‌های استان اردبیل نیز به طریق اولی مطرح است. کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل می‌تواند هم در رشد و هم اعتلای خود مدیران و هم در غنای سطح آموزش در این نهاد نقش ویژه‌ای داشته باشد.

با جمع بندی موارد ذکر شده این پژوهش با واکاوی و کاربست این چالش‌ها و بررسی آن‌ها تلاش داشت تا یاری رسان در جهت بررسی چالش‌های "کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل" باشد تا ضمن تاکید بر "مهارت‌های کوانتومی مدیریت و سنجش دمی‌زبان کیفیت و خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل قادر به مطرح کردن جایگاه ویژه مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری در تولید و تأثیر مهارت‌های کوانتومی مدیریت و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران باشد. بررسی میزان آگاهی و توانمندی‌های مدیران از "مهارت‌های کوانتومی مدیریت به منظور دست‌یابی به سطحی مناسب و متعادل و بهینه از "مهارت‌های کوانتومی مدیریت در میان باشگاه‌های ورزشی می‌تواند دستاوردی از پژوهش باشد.

۴- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به روش پیمایشی و توصیفی - تحلیلی انجام شد. جامعه آماری پژوهش کلیه مدیران باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل است. طبق آمار دانشگاه، تعداد کل مدیران باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل در سال ۱۴۰۰، ۳۸۰ نفر است و با استفاده از جدول کرجسی مورگان تعداد تقریبی نمونه ۱۸۱ نفر است. شیوه نمونه‌گیری از جامعه آماری بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی است. از میان ۱۸۱ پرسشنامه توزیع شده در بین اعضای نمونه آماری، ۱۸۱ پرسشنامه برگردانده شد و کار تجزیه و تحلیل یافته‌ها با استفاده از نسخه ۲۲۲ نرم افزار SPSS بر اساس تعداد ذکر شده انجام شد ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه تصحیح شده "مهارت‌های کوانتومی مدیریت عظیمی ثانوی و رضوی ۱۳۹۹، پرسشنامه کیفیت تصمیم‌گیری اخباری زاده ۱۳۹۸ و پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال (پارسورامان و همکاران، ۱۹۹۱) استفاده شده است. این پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است: بخش اول مربوط به مشخصات جمعیت شناختی جامعه مورد پژوهش بخش دوم شامل سوالات باز، مربوط به فعالیت‌های مدیریت کوانتومی مدیریت مدیران نسبت به "مهارت‌های کوانتومی مدیریت" است. ضرایب پایایی نمره پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ به مقدار ۰/۹ برآورد شده که بیانگر پایایی آن است. روایی صوری و محتوایی از طریق اساتید رشته مدیریت راهبردی در سازمان‌های ورزشی و روایی سازه با همبسته کردن مقیاس‌های پرسشنامه به دست آمد.

۵- یافته‌های پژوهش و تحلیل آن‌ها

یافته‌های به دست آمده از پژوهش در دو بخش یافته‌های مربوط به آمار توصیفی و "یافته‌های مربوط به آمار استنباطی" آورده و در صورت امکان با پژوهش‌های قبلی مقایسه شده است.

الف) یافته‌های توصیفی و تحلیل آن‌ها

طبق نتایج به دست آمده از تحقیق ۸۵/۵ درصد پاسخگویان مرد هستند و ۱۴/۵ درصد نیز زن هستند همچنین ۱۲/۷ درصد پاسخگویان با کمترین فراوانی زیر ۳۰ تا ۴۰ سال سن دارند و ۴۵/۵ درصد با بیشترین فراوانی ۴۱ تا ۵۰ ساله هستند. در مورد میزان تحصیلات نتایج نشان می‌دهد که ۱۸/۲ درصد پاسخگویان با کمترین فراوانی تحصیلات دیپلم دارند. و ۳۰/۹ درصد نیز با بیشترین

فراوانی لیسانس هستند همچنین ۱/۸ درصد پاسخگویان با کمترین فراوانی زیر ۵ سال سابقه خدمت دارند. و ۳۸/۲ درصد نیز با بیشترین فراوانی ۱۱ تا ۱۵ سال سابقه خدمت دارند.

جدول ۱ ضریب آلفای کرونباخ کیفیت خدمات، مهارت‌های کوانتومی مدیریت، کیفیت تصمیم‌گیری مدیران را به طور کلی نشان می‌دهد. با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف نرمال بودن توزیع داده‌ها آزمون شد و با توجه به نرمال بودن برای تحلیل فرضیات از آزمونهای همبستگی استفاده شد.

طبق نتایج جدول ۲ و با توجه به اینکه سطح معنی‌داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ بیش از ۰/۰۵ است بنابراین میتوان گفت توزیع متغیرهای تحقیق نرمال است و جهت تحلیل فرضیات میتوان از آزمونهای پارامتریک (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده کرد.

جدول ۱: جدول ضریب پایایی سوالات مربوط به هر متغیر

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
کیفیت خدمات	۰/۸۸
مهارت‌های کوانتومی مدیریت	۰/۷۶
کیفیت تصمیم‌گیری	۰/۸۱

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن

متغیرهای تحقیق

آماره	کیفیت خدمات	مهارت‌های کوانتومی مدیریت	کیفیت تصمیم‌گیری مدیران
مقدار Z کولموگروف اسمیرنوف	۰/۷۷۹	۱/۲۶	۱/۱۰
سطح معنی‌داری	۰/۵۱	۰/۰۸	۰/۱۴

نتایج آزمون رگرسیون خطی جهت تأثیر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. و نتایج نشان داد کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر خدمات باشگاه‌های ورزشی با ضریب بتا ۰/۴۹ پیش‌بینی می‌کند. نتایج آزمون رگرسیون خطی طبق جدول ۴ جهت تأثیر مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی مثبت و معنی‌داری دارد. و نشان داد که تأثیر و قدرت مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر تغییرات کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی و پیش‌بینی و تأیید می‌گردد و معناداری رگرسیون را ثابت کرد.

آمار استنباطی مربوط به یافته‌های پژوهش و تحلیل آن‌ها:

فرضیه اول: مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر معنی‌داری دارد.

جدول ۳: خلاصه مدل رگرسیون تأثیر مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
۰/۶۵	۰/۴۳	۰/۴۱

طبق نتایج جدول ۳ ضریب همبستگی بین مهارت‌های کوانتومی مدیریت با کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی برابر با ۰/۶۵ و ضریب تعیین برابر با ۰/۴۳ است.

جدول ۴ نتایج معادله رگرسیون ساده تأثیر مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی

P	T	ضرایب غیر استاندارد			متغیر پیش بین
		ضرایب استاندارد	SE	B	
0/001	6/96	BETA	0/17	1/24	مقدار ثابت
0/001	10/84	0/65	0/05	0/63	مهارت‌های کوانتومی مدیری

طبق نتایج جدول ۴ و با توجه به سطح معنی‌داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ میتوان گفت که فرضیه اول تأیید می‌شود و مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. همچنین ضریب بتا نشان می‌دهد که مهارت‌های کوانتومی مدیریت ۰/۶۵ تغییرات کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی را پیش‌بینی می‌کند. و نتایج پژوهش با یافته‌های نظریه‌ها و همکاران ۱۴۰۰ باغدارنیا و تقی زاده ۱۳۹۹ تبار نیارمی و ضامنی ۱۳۹۹ لاجوردی و کوبی ۱۳۹۵ سلیمی و همکاران ۱۳۹۵ کایلمن ۲۰۲۰ پترنکو و همکاران ۲۰۱۹ همخوانی دارد و همسو می‌باشد. فرضیه دوم: کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر معنی‌داری دارد.

جدول ۵: خلاصه مدل رگرسیون تأثیر تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده
۰/۴۹	۰/۲۴	۰/۲۳

طبق نتایج جدول ۵ ضریب همبستگی بین کیفیت تصمیم‌گیری مدیران با کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی برابر ۰/۴۹ و ضریب تعیین برابر ۰/۲۴ است.

و نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش نظری و خسروی ۱۴۰۰ خالق خواه و همکاران ۱۳۹۸ میر کمالی و حاج خزیمه ۱۳۹۸ فریس و لازارید ۲۰۱۸ و ارگاس ۲۰۱۶ همخوانی دارد و با این یافته‌های پژوهشگران همسو می‌باشد.

جدول ۶ نتایج معادله رگرسیون ساده تأثیر کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی

P	T	ضرایب غیر استاندارد			متغیر پیش بین
		BETA	SE	B	
0/001	12/34		0/16	2/03	مقدار ثابت
0/001	7/02	0/49	0/05	0/36	کیفیت تصمیم‌گیری مدی

طبق نتایج جدول ۶ و با توجه به سطح معنی‌داری خطای آزمون برای سطح اطمینان ۰/۹۵ میتوان گفت که فرضیه دوم تأیید می‌شود و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران بر کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی تأثیر مثبت معنی‌داری دارد. همچنین ضریب بتا نشان می‌دهد که کیفیت تصمیم‌گیری مدیران ۰/۴۹ تغییرات کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی را پیش‌بینی می‌کند. در این بخش سعی بر این است تا معناداری رابطه مهارت‌های کوانتومی مدیریت از لحاظ جنسیت، سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت سنجیده و مشخص شود که این متغیرها چه اثری میتوانند بر روی مهارت‌های کوانتومی مدیران داشته باشند.

۶- بحث و نتیجه گیری

با توجه به اهمیت مهارت‌های کوانتومی مدیریت و مساله‌هایی که مدیران در مهارت‌های کوانتومی مدیریت خویش با آن مواجه میشوند و اثراتی که مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. و مهارت‌های کوانتومی مدیریت قابلیت پیش‌بینی تغییرات کیفیت خدمات را دارند. بنابراین در فرضیه اول پژوهش با افزایش مهارت‌های مدیریتی شامل دیدن کوانتومی تفکر کوانتومی احساس کوانتومی دانستن کوانتومی عمل کوانتومی اعتماد کوانتومی وجود کوانتومی کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل نیز افزایش می‌آید. قادر به بالا بردن توانایی‌های مدیران در برآوردن نیاز افراد مراجعه‌کننده و مدیریت بهینه کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی میتواند داشته باشد و در نهایت موجب ارتقاء عملکرد مدیران در مدیریت صحیح منابع مدیریتی و گزینش مهارت‌های مورد نیاز شان افراد و ارتقاء خدمات سودمند برای مدیران شود. و در فرضیه دوم نیز نتیجه گیری را میتوان به این صورت بیان کرد که با افزایش کیفیت تصمیم‌گیری مدیران و ابعاد آن شامل صحت تصمیم‌گیری، دقت تصمیم‌گیری، بهنگام بودن تصمیم‌گیری، اقتصادی بودن تصمیم‌گیری، سهولت تصمیم‌گیری، امنیت تصمیم‌گیری، پیگیری تصمیم‌گیری، کیفیت خدمات باشگاه‌های ورزشی استان اردبیل نیز افزایش می‌یابد. در این پژوهش تلاش شد. تا وضعیت مهارت‌های کوانتومی مدیریت مدیران از جنبه شاخص‌های آن بررسی شود پرسش‌های زیری تحت عنوان نظرات که در انتهای پرسشنامه قرار گرفته و طی آن از آن‌ها خواسته شده بود تا پیشنهادهایی در زمینه مهارت‌های کوانتومی مدیریت ارائه دهند. و یا در یادداشتهایی که مدیران در کنار بعضی از پرسشها در پرسشنامه نوشته بودند اشاره کرد. مدیران این نکته را تعیین کردند که نسبت به بیشتر عناصری که در پرسشنامه آمده است اطلاعات کافی دارند آن‌ها برای اولین بار است که با چنین سوالاتی مواجه شده‌اند. مدیران در مقاطع تحصیلی مختلف برای انجام عملکردهای روزمره خویش با کارکنان مختلفی سروکار دارند. و جهت رفع نیازهای کارکنان خویش مدیران باشگاه‌های ورزشی با جا به جایی کارکنان و ایجاد مشاغل جدیدی برای کارکنان مهارت دانش در جابه جایی مشاغل نیز توزیع می‌شود. و با این وضعیت ممکن است فرصتی برای اصول و تکنیک‌های مهارت‌های کوانتومی مدیریت بیابند. در نهایت باعث می‌گردد فعالیت‌های زیادی داشته باشند ولی به دلیل اهمیتی که مهارت‌های کوانتومی مدیریت در امور آنان دارد؛ نیاز به آموزش در این حوزه را به طور واضحی احساس میکنند برای ارتقاء سطح دانش و مهارت‌های کوانتومی مدیریت مدیران در مقاطع تحصیلی، پیشنهادهایی در زیر آورده شده است:

- ۱- ایجاد کارگاه‌های علمی با شاخص‌های مورد نیاز در سطح حرفه‌ای برگزار شود تا مدیران مقاطع مختلف از منافع آن‌ها استفاده کنند.
- ۲- جهت ارتقاء عملکرد مدیران بروشورهایی خلاصه جهت معرفی فاعلیت‌های مهارت‌های کوانتومی مدیریت منتشر و توزیع شود.
- ۳- با توجه به عدم آشنایی و یا ناکافی بودن اطلاعات لازم با ابزارهای مهارت‌های کوانتومی مدیریت پیشنهاد می‌شود به اجرای کارگاه‌هایی جهت ارائه ابزارهای حوزه مهارت‌های کوانتومی مدیریت مرتبط به رشته‌های مدیریت راهبردی در ارگانهای ورزشی برگزار شود.
- ۴- با توجه به این که مدیران در میان مهارت‌های کوانتومی مدیریت، عملکرد بالاتری را میتوانند داشته باشند. پیشنهاد می‌شود آموزش‌های بیشتری در این حوزه ببینند.

- ۵- از آنجایی که عدم پاسخ دهی به برخی از پرسشهای پرسشنامه ناشی از عدم آگاهی و عدم اطلاع درباره مهارت‌های کوانتومی مدیریت است، میتوان با تخصیص واحدهای درسی در دوره تحصیلی مدیران در رشته‌های ورزشی میتوان، مدیران را با مفهوم مهارت‌های کوانتومی مدیریت آشنا کرد.
- ۶- ایجاد گروه‌های استارت آپی جهت آشنایی با نرم افزارهایی برای مدیران جهت فراگیری بهبود کیفیت خدمات باشگاه ها

۷- پیشنهادهایی برای پژوهشهای آینده:

پژوهشگران بعدی به بررسی مهارت‌های کوانتومی مدیریت در فضای شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای هوشمند بپردازند. در این پژوهش مهارت‌های کوانتومی مدیریت بررسی شد در پژوهش‌های بعدی میتوان به بررسی مهارت‌های کوانتومی مدیریت مدیران باشگاه‌های خارجی و داخلی واحدهایی که با حجم انبوهی از کارکنان رو به رو هستند پرداخت. تا به نتایج قابل تعمیمی بتوان دست یافت.

منابع

- ۱- اخباری زاده، (۱۳۹۸). بررسی تأثیر اتوماسیون اداری بر کیفیت تصمیم‌گیری در میان کارکنان استانداری تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
- ۲- اسفندیاری، محمدرضا (۱۴۰۰) بررسی تأثیر سطح تحصیلات کارکنان بهره‌وری و کیفیت تصمیم‌گیری مدیران شرکت نفت اهواز، نشریه مدیریت فراگیر، شماره ۵، پیاپی ۱۴، ص ۳۳-۲۰
- ۳- ایزدی، خلیل؛ سیادت، سید علی (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین مدیریت کوانتومی با اشتیاق شغلی و سازگاری شغلی کارکنان دانشگاه اصفهان، نوآوری‌های مدیریت آموزشی، سال یازدهم، شماره سوم، ۳۳-۲۵.
- ۴- باغداریان، مجتبیو تقی زاده، فاطمه (۱۳۹۹). نقش هوس سازمانی در تقویت مهارت‌های ارتباطی مدیران، کنفرانس بین المللی فقه، حقوق، روانشناسی و علوم تربیتی در ایران و جهان اسلام.
- ۵- باقریان، محمد (۱۴۰۰) تصمیم‌گیری حکیمانه، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ص ۳۶-۱۴.
- ۶- تبار نیارمی، محمد و ضامنی، فرشیده (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین مهارت‌های کوانتومی مدیران با بهسازی نظام تصمیم‌گیری با تأکید بر نقش میانجی سیاست‌گذاری، نشریه مدیریت بر آموزش سازمان‌ها، دوزره ۹، شماره ۹، ص ۱۹۸-۱۷۵.
- ۷- خالق خواه، علی؛ نجفی، حبیبو حسینی، سید راحله (۱۳۹۸). بررسی نقش هوش فرهنگی و هوش اجتماعی بر سبک تصمیم‌گیری کارکنان دولت، نشریه پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، شماره ۳۴، ص ۱۰۲-۸۳.
- ۸- درگاهی، حسین؛ پرتویشایان، زینب، رازقندی، علی اکبر، مروجی، مینا (۱۳۹۵). مدیریت کوانتومی، مدیریت سی، مطالعه موردی در چارچوب نظام مدیریت آزمایشگاه، فصلنامه آزمایشگاه و تشخیص، شماره ۳۱، ص ۴۷-۳۴.
- ۹- دفت، ریچارد ال (۱۳۹۲). مبانی تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی از طریق نقش میانجی هوش سازمانی در دانشگاه‌های دولتی منتخب اصفهان، نشریه پژوهش‌های مدیریت عمومی دوره ۹، شماره ۳۳، ص ۱۳۹-۱۱۳.
- ۱۰- سلیمی، محمد حسین، رجایی پور، سعید، سیادت، سید علی، بیدرام، حمید (۱۳۹۵). رابطه بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی و قابلیت‌های چابکی سازمانی از طریق نقش میانجی سازمان در دانشگاه‌های دولتی منتخب اصفهان پژوهش‌های مدیریت عمومی عمومی، سال نهم، شماره سی و سوم، ص ۱۳۸-۱۱۳.
- ۱۱- عظیمی ثانوی، بابک رضوی؛ محمد حسین (۱۳۹۳). ارتباط بین میزان آشنایی و به کارگیری مهارت‌های کوانتومی مدیریت سازمان‌های ورزشی. مدیریت ورزشی. دوره ۶ شماره ۴، ص ۶۲۵-۶۱۳.
- ۱۲- عظیمی ثانوی، بابک؛ رضوی، سید محمد حسین (۱۳۹۹). ارتباط بین میزان آشنایی و به کارگیری مهارت‌های کوانتومی مدیریت در سازمان‌های ورزشی، فصلنامه مدیریت ورزشی، ۶(۴): ۶۲۵-۶۱۳.
- ۱۳- قربانی، علی؛ مقدم، متینه و هرنندی، آرزین (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مهارت‌های کوانتومی مدیریت بر عملکرد نوآورانه کارکنان با توجه به نقش ظرفیت جذب دانش و تسهیم دانش (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بهشتی)، نشریه مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۸، شماره ۱، ص ۱۶۸-۱۵۵.
- ۱۴- لاجوردی، سید جلیل، و کوبکی، سامیه (۱۳۹۵). بررسی نقش هیجانی در کیفیت تصمیم‌گیری مدیران (مورد مطالعه: موسسات بین المللی انرژی)، نشریه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۸، شماره ۲۹، ص ۹۷-۷۹.
- ۱۵- مختاری نوری، جمیله؛ خادم الحسینی، سید محمد (۱۳۸۷). کاربرد مدل کوانتومی در رهبری پرستاری، نشریه دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی دوره ۱۸، شماره ۱، ص ۷۹-۵۶.

- ۱۶- میر صفیان، حمیدرضا، سلیمی؛ سلیمی، مهدی(۱۳۹۴). تعیین سهم نسبی مولفه های مدیریت کوانتومی بر رفتارهای کارآفرینی کارکنان سازمان ورزش و جوانان استان اصفهان. رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۳، شماره، ص. ۸۵-۹۷.
- ۱۷- میر کمالی، سید محمود حاج خزیمه، مجتبی(۱۳۹۸). بررسی رابطه مهارت‌های کوانتومی مدیران و آمادگی کارکنان برای تغییر سازمانی (مورد: کارکنان دانشگاه تهران)، نشریه آموزش علوم دریایی، دوره ۶، شماره ۱۹، ص. ۱۹-۳۴.
- ۱۸- نظر زاده، مریم؛ نیک پی، ایرج و معدن دارآزایی، عباس(۱۴۰۰). بررسی تأثیر مدیریت کوانتومی بر بهره وری منابع انسانی با میانجیگری همدلی سازمانی، دو ماهنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۱۲، شماره ۲، ص. ۴۰-۵۳.
- ۱۹- نظری، رسولو خسروی، سهیلا(۱۴۰۰). ارائه مدل اثر مهارت‌های ارتباطی بر الگوی مدیریت کوانتومی مدیران و نقش آن بر چابکی سازمانی: مطالعه موردی سازمانهای ورزشی اصفهان، نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش، دوره ۴، شماره ۱، ص. ۶۱-۷۰.
- ۲۰- الوانی، سید مهدی(۱۳۹۶). مدیریت عمومی، نشر نی، چاپ پانزدهم، تهران، ص. ۱۵-۳۶.
- 21- Bolton, R.N., Kannan, P.K. and Bramlett, M.D. (2020), "Implications of loyalty
22- programmembership and service experiences for customer retention and value",
23- Journal of the Academy of Marketing Science, 28 (1), . 95-108.
24- Fris J, Lazaridou A. (2018) An additional way of thinking about organizational life
25- and leadership: The quantum perspective. canadian Journal of Educational
26- Administration and Policy.; 48: 1-29.
27- Karakas, F. Kavas, M. (2016). Creative Brainstorming and Integrative Thinking:
28- Skills for Twenty-first Century Managers, Journal of Development and Learning
29- in Organization, 22(2): 8-11.
30- Kilmann, R. H. (2020). Quantum organizations: a new paradigm for achieving
31- organizational success and personal meaning. CA: Kilmann Diagnostics, ennedey, P.
32- (Ed); Grand Strategies in War and Peace; New Haven: Yale University Press. 12
33- Parasuraman A. , Zeithaml V. A, Berry L. L. (1991), "Refinement and
34- reassessment of the SERVQUAL scale", Journal of Retailing, Vol.67.
35- Petrenko, K. Mashatan, A. & Shirazi, A. (2019). Assessing the quantum-resistant
36- cryptographic agility of routing and switching IT network infrastructure in a large-
37- size financial organization, Journal of Information Security and Applications,
38- 46:151163.
39- Sangeeta & Banwet, D.K & Karunes, S (2018). " A SERVQUAL and QFD
40- approach to total quality education A student perspective " , International Journal
41- of Productivity and Performance Management Vol 53 No . 2, 2004, pp.143-
42- 166.
43- Shelton, C. D., Darling, J. R., & Walker, W. E. (2021). "Foundations of
44- organizational excellence: leadership values, strategies, and skills". LTA, 1(02),
45- 46-63.
46- Vargas, J. (2016). The necessity of physics quantum skills strategies .Acta
47- Universitatis Danubius, 8(3): 129-132.
48- Dargahi, H. (2013). Quantum leadership, the implication for Iranian nursing leaders. Acta
49- medica iranica, 51(6), 411-417.
49- Karakas, F. & Karas, M. (2008). CREATIVE BRAIN STORMING AND INTEGRATIVE
THINKING: SKILLS FOR TWENTY- first century managers. Journal of development and
learning in organization, 22(2), 8-11.
50- Shelton, C. (2010). Spirituality mental health and the new physics international journal of
applied psychoanalytic studies, vol, no, 2, pp:161-171.

Investigating the relationship between quantum management skills and quality of decision making with the mediating role of service quality of sports clubs in Ardabil province

Behnam Mazaheri

Master of Strategic Management in Sports Organizations, Payame Noor University, Garmsar Branch

Abstract

aim: Investigating the relationship between quantum management skills and decision quality with the mediating role of service quality in sports clubs in Ardabil province.

Method: This research was conducted by survey, descriptive-analytical method and from the corrected quantitative questionnaire of Azimi secondary and Razavi management (1399), Akhbarizadeh decision quality questionnaire (139,8) and SERVQUAL service quality questionnaire (Parasoraman et al., 1991). Using the total number of students (380 people) and using the Krejcie Morgan table, the approximate number of 181 questionnaires distributed, 181 returned questionnaires (100% response rate) and data analysis work from descriptive statistics (frequency, frequency percentage, Mean, standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation test, linear regression) were used to determine the significance of the relationship.

findings: The descriptive findings of the study showed that Cronbach's alpha coefficient of service quality, quantum management skills and decision quality of managers are equal to 0.88, 0.76, 0.81 and at normal and desirable levels, respectively. In this study, the role of three variables of service quality of quantum management skills and quality of decision-making was discussed and it was found that among these factors "quantum management skills" there is a significant relationship between different clubs and age with respect to the significance level of 0.05. Findings show that the first hypothesis is confirmed. Quantum management skills have a significant positive effect on service quality and the beta coefficient indicates that quantum management skills 0.65 predicts changes in service quality. Also, research findings show that the second hypothesis is confirmed. The quality of managers' decisions has a significant positive effect on the quality of services and the beta coefficient shows that the quality of managers' decisions 0.49 predicts changes in service quality.

Conclusion: The situation of "quantum management skills" of managers in sports clubs in Ardabil province is at a relatively good level. Services and workshops should be held to better understand the tools for quantum management skills and improve managers' quantum skills.

To improve the quality of services of sports clubs in Ardabil province, with regular meetings with the club staff, to introduce quantum management skills indicators. By holding training courses for the staff of sports clubs, benefit from prominent professors and lead to the promotion of these skills and provide grounds for improving the quality of services of sports clubs.

Keyword: Quantum skills, decision quality, service quality, sports clubs

