

ارزیابی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران و رضایت مشتریان در باشگاه‌های

ورزشی: نقش پیش‌بینی‌کننده ویژگی‌های شخصیتی در سبک‌های رهبری مدیران

هاشم پوررضائیان^۱، زینت نیک‌آیین^{۲*}، علی زارعی^۳

ص.ص: ۲۶-۱۱

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۷/۰۷

تاریخ تصویب: ۹۹/۱۱/۰۲

چکیده

پژوهش حاضر، با هدف تعیین رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌های ورزشی با میزان رضایت مشتریان باشگاه‌ها انجام شد. ارزیابی پیش‌بینی‌پذیری سبک‌های رهبری مدیران بر اساس ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها نیز هدف دیگر پژوهش بود. جامعه آماری پژوهش، در مورد مدیران، تمام مدیران باشگاه‌های ورزشی منطقه یک تهران بود. جامعه آماری مربوط به مشتریان، تمام مشتریان باشگاه‌های ورزشی منطقه یک تهران بود که مدیران آن‌ها در نمونه پژوهش حضور داشتند. تعداد مدیران شرکت‌کننده در پژوهش، ۳۲ نفر بود که با نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. تعداد نمونه مربوط به مشتریان نیز برای محاسبه نمره رضایت مشتریان، ۱۰ نفر از هر باشگاه بود که در مورد مدیریت آن باشگاه نظر می‌دادند. انتخاب مشتریان به صورت انتخاب تصادفی روز و ساعت حضور آن‌ها در باشگاه بود. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش، از سه پرسشنامه سبک‌های رهبری کلارک، پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی نئو پنج عاملی - ۶۰ سؤالی و برگه رضایت‌سنجی از مشتریان باشگاه‌ها (محقق‌ساخته)، استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان دادند که تمام انواع سبک‌های رهبری، با میزان رضایت مشتریان همبستگی معنادار داشتند. همچنین ویژگی‌های شخصیتی مدیران، ۷۹ درصد از سبک رهبری خودکامه، ۴۷ درصد از سبک رهبری دموکراتیک، و ۷۷ درصد از سبک رهبری واگذارکننده در آن‌ها را تبیین و پیش‌بینی می‌کرد. یافته‌های این پژوهش می‌توانند به صاحبان باشگاه‌های ورزشی کمک کنند تا بهترین سبک‌های رهبری را بشناسند و آن‌ها را به عنوان ملاک‌های مهم انتخاب مدیران باشگاه‌ها در نظر داشته باشند تا به یکی از مهم‌ترین اهداف انسانی و تجاری یعنی رضایت ورزشکاران (مشتریان باشگاه‌ها) دست یابند.

^۱ کارشناسی ارشد رشته مدیریت ورزشی، مدیریت اوقات فراغت و ورزش‌های تفریحی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد

اسلامی، تهران، ایران

^۲ استادیار دانشکده تربیت بدنی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۳ دانشیار دانشکده تربیت بدنی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

Evaluating the Relationship between Managers' leadership Styles and Customer Satisfaction in Sport Clubs: The predictive role of personality attributes in the leadership styles of general managers

Purrezaian, H. (MA), Nikaen*, Z. (PhD), Zarei, A. (PhD)

Abstract

This study aimed to determine the relationship between leadership styles of general managers and club customer satisfaction in sport clubs. In addition, the next goal of the current study was to evaluate the predictability of general managers' leadership styles based on their personality attributes. The population of the study was 32 general managers of sports clubs in district one of Tehran city who were selected by simple random sampling. All the customers of these sports clubs, including the sample number to calculate the customer satisfaction score, were 10 people from each sport clubs, who commented on the management of that sports club. Customers were randomly selected on the day and time of their visit to the club. To collect data, three questionnaires were used, which were: The Clark Leadership Style Survey, The 60-item NEO Five-Factor Inventory, and a researcher-made sheet of satisfaction of sports club customers. Taken together, the results suggest that all types of leadership styles have a significant correlation with customer satisfaction. Furthermore, the personality attributes of general managers have been explained and predicted, which were 79% for authoritarian leadership style, 47% for democratic leadership style, and 77% for devoted leadership style. In short, sports club owners can be assisted to recognize the best leadership styles and consider the best style as important criteria for selecting club general managers. As a result, general managers will achieve one of their most important business goals, which is to satisfy club customers.

Keywords: Leadership styles, Customers' satisfaction, Personality attributes



مقدمه

امروزه گسترش روزافزون بازی‌های رایانه‌ای و سرگرمی‌های اینترنتی در سایت‌ها و شبکه‌های اجتماعی مجازی، موجب افزایش بی‌حرکی در جوانان و نوجوانان شده است. افزایش وزن، تمایل به گوشه‌گیری و سکوت که می‌توانند مقدمه افسردگی باشند، و کاهش روابط اجتماعی، صرفاً چند مورد از پیامدهای این بی‌حرکی در آن‌ها است که خود موجب سایر مشکلات جسمی، روان‌شناختی و اجتماعی می‌شوند. معمولاً زمانی که مشکل، مسئله یا بیماری خاصی را می‌شناسیم، می‌بایست علاوه بر جست و جوی درمان یا حل مسئله، در پی کشف روش‌های پیشگیری از آن مشکل یا مسئله برآییم. پیشگیری از کم-حرکی یا بی‌حرکی یکی از مهم‌ترین مسائل روز دنیا است و ورزش، بهترین روش پیشگیری از آن در هر سطحی (اولیه، ثانویه، یا ثالثیه) است. ورزش بر اساس تعلیمات دینی، اجتماعی، فرهنگی و پزشکی، یکی از ارکان اساسی حفظ سلامتی و پیشگیری از انواع بیماری‌ها و اختلالات جسمی، روانی و اجتماعی است. شناخته‌شده‌ترین مکان برای انجام ورزش چه به صورت حرفه‌ای و چه به صورت تفریحی، باشگاه ورزشی است که معمولاً در هر محله‌ای وجود دارد. جذب جوانان به ورزش، از دو جهت حائز اهمیت است: نخست، اهمیت ورزش در ارتقای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی جوانان که در سطرهای نخست این بخش به آن اشاره شد؛ و دوم، بقای سازمان‌ها یا همان باشگاه‌های ورزشی به عنوان یک کسب و کار در علم بازاریابی. دانش بازاریابی ورزشی در سال‌های گذشته، اهمیت بسزایی برای فدراسیون‌ها و باشگاه‌های ورزشی پیدا کرده است (افچنگی، هادوی و الهی، ۱۳۹۲).

علاوه بر عواملی از جمله تجهیزات باشگاه، نزدیک بودن باشگاه به محل کار یا زندگی جوانان، و میزان تخصص مربیان، عامل مهم دیگری که به صورت مستقیم و غیرمستقیم موجب جلب رضایت جوانان و جذب آن‌ها به حضور در باشگاه‌های ورزشی می‌شود، ویژگی‌های رفتاری مدیر باشگاه است. ویژگی‌های رفتاری مشخصی مثل سبک رهبری و صفات شخصیتی که همواره معرف یک فرد هستند. شخصیت بر رفتار مدیر، تأثیر می‌گذارد و رفتار مدیر بر عملکرد سازمانی او مؤثر است (نوبین‌نام، شکرکن و مهرابی‌زاده هنرمند، ۱۳۸۰). به علاوه، شخصیت مدیران، از عوامل تأثیرگذار بر سبک مدیریت آنان است (خنیفر، مقیمی و فاتحی، ۱۳۸۷). سبک رهبری مدیران، یکی از عوامل مؤثر در افزایش اثربخشی، کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها (از جمله باشگاه‌های ورزشی) است (مصدق راد، ۱۳۸۴). مهارت رهبری فرد به عنوان یک مدیر ورزشی در تأثیرگذاری بر افراد و نتایج سازمان‌های ورزشی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در حقیقت، نقش رهبری، همه فعالیت‌های مدیریتی یک مدیر ورزشی را تحت‌الشعاع خود قرار می‌دهد (نایدو^۱، ۲۰۰۷).

انتخاب یک سبک رهبری مناسب توسط مدیر باشگاه و برخورداری او از یک سبک رهبری کارآمدی در کنار شخصیت سالم سبب می‌شود تا مشتریان و مراجعان باشگاه او رضایت قابل‌اعتنایی از عملکرد مدیر داشته باشند و مربی‌ها، خدمه، مسئولین تأسیسات و تجهیزات باشگاه نیز همکاری خوبی با او در جهت

¹ Naidoo

رسیدن به بالاترین سطح کیفیت باشگاه و جلب بیشترین تعداد مشتری، داشته باشند. محیط سازمان (باشگاه ورزشی) ایجاب می‌کند که مدیران در هر زمان، سبک رهبری مناسب را با شرایط موجود و تیپ شخصیتی خود و زیردستان، انتخاب نمایند تا موجب افزایش بهره‌وری و اثربخشی سازمان شود (شمسایی، داودآبادی و صادقی، ۱۳۹۴). بنابراین می‌توان این دو عامل (سبک رهبری و ویژگی‌های شخصیتی مدیران را عواملی زمینه‌ای و اساسی در جلب رضایت مشتری‌ها دانست که اغلب نادیده گرفته می‌شوند.

اگرچه بسیاری از نویسندگان، مفاهیم رهبری و مدیریت را معادل هم می‌دانند و به جای هم به کار می‌برند، شاید چون بین این دو مفهوم، شباهت‌ها یا همپوشانی‌هایی نیز وجود دارد، به ویژه بین مدیریت استراتژیک و رهبری. با این حال، بسیاری دیگر از نویسندگان، تمایز قائل شدن بین رهبری و مدیریت را مفید یافته‌اند. مدیران، افرادی هستند که کارها را به درستی انجام می‌دهند و رهبران، افرادی هستند که کارهای درست را انجام می‌دهند. مدیران، اغلب به عنوان افرادی در نظر گرفته می‌شوند که کارهایی مثل مدیریت امور مالی، املاک و دارایی، یا منابع انسانی را در سازمان‌ها پیش می‌برند. عملکرد مدیریت آن‌ها معمولاً وابسته به یک عنوان رسمی در یک اداره است که به منظور انجام فعالیت‌های مشخصی در یک ساختار سلسله مراتبی، تعیین شده‌اند. این در حالی است که رهبران، اغلب به شکلی متفاوت در نظر گرفته می‌شوند. آن‌ها به دنبال راهنمایی دیگران و تأثیرگذاری بر آن‌ها به منظور رسیدن به اهدافی خاص یا چشم‌اندازهای آینده و همچنین ترغیب آن‌ها برای دنبال کردن این اهداف، است (بنیس^۱ و نانس^۲، ۱۹۸۵؛ به نقل از مک‌کیم^۳ و فیلیپس^۴، ۲۰۰۹). رهبری مشتمل است بر کنش یا فرایند رهبری. رویکردها و سبک‌های متعددی برای رهبری وجود دارد از جمله خدمت‌مندی^۵، تعامل‌گرا^۶، تحول‌گرا^۷، واگذارکننده^۸، خودکامه^۹، و مشارکتی^{۱۰}. ویژگی‌ها یا خصوصیتی که معرف یک رهبر خوب و یک مدل نقش مناسب باشند، بحث‌برانگیز بوده‌اند. به قول باس (۱۹۹۰؛ به نقل از ونگ^{۱۱}، ۲۰۱۶)، به تعداد افرادی که سعی کرده‌اند، رهبری را تعریف کنند، از این مفهوم، تعریف وجود دارد. از دیدگاهی دیگر، رهبری، فرایند تأثیرگذاری بر دیگران به منظور درک و پذیرش کاری است که لازم است انجام شود و چگونگی انجام دادن آن به شکلی مؤثر، و همچنین فرآیند تسهیل تلاش‌های انفرادی و مشارکتی برای رسیدن به اهداف مشترک است (یوکل^{۱۲}، ۲۰۰۲، به نقل از اتکینسون^۱، ۲۰۱۳؛ مک‌کیم و فیلیپس، ۲۰۰۹).

¹ Bennis

² Nanus

³ McKimm, J.

⁴ Phillips, K.

⁵ servant

⁶ transactional

⁷ transformational

⁸ laissez-faire

⁹ authoritative

¹⁰ participative

¹¹ Wang, T.

¹² Yukl

تا به حال رابطه بین سبک رهبری مدیران باشگاه‌های ورزشی و رضایت مشتریان، بررسی نشده است اما با مرور ادبیات پژوهش می‌توان تعدادی پژوهش نسبتاً مشابه یافت از جمله پژوهش‌های افشین‌پور (۲۰۱۴)، تامسن^۲ (۲۰۱۴)، تسای^۳ (۲۰۰۸)، حاجی‌زاده گشتی، وطن‌خواه و فرهودنیا (۲۰۱۴)، صادقی، گهرلوارکواز، چراغی و مقیم‌بیگی (۱۳۹۴)، قربانیان، بهادری و نجاتی (۲۰۱۲)، مصدق راد و یارمحمدیان (۲۰۰۶)، وون^۴، لو^۵، نوی^۶ و ایوب^۷ (۲۰۱۱)، که به بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران سازمان‌های مختلف و رضایت کارکنان پرداخته‌اند. پژوهش‌های بسیار انگشت‌شماری، رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران یا مربیان را با رضایت مشتریان، ارزیابی کرده‌اند (ایلماز جنک^۸ و کارادیرک^۹، ۲۰۱۸؛ صلاح‌ت^{۱۰} و عبدالمجید^{۱۱}، ۲۰۱۶؛ عرب جبل عامل، ۱۳۸۸؛ فتحی، همتی‌نژاد و رضوی، ۲۰۱۳) که از این بین فقط دو پژوهش این ارزیابی را در محیط‌های ورزشی انجام داده‌اند: عرب جبل عامل (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین سبک‌های رهبری مربیان و رضایتمندی ورزشکاران استان گلستان"، به این نتیجه دست یافتند که رابطه مثبت و معناداری بین رفتارهای رهبری درک شده توسط ورزشکاران (آموزش و تمرین، بازخورد مثبت، حمایت اجتماعی و دموکراتیک) با رضایت مندی ورزشکاران، وجود دارد، اما بین سبک آمرانه و هیچ کدام از شاخص‌های رضایت مندی، رابطه معناداری وجود ندارد. فتحی و دیگران (۲۰۱۳) نیز در پژوهشی با عنوان "رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران دانشکده تربیت بدنی با رضایت ورزشکاران"، بدین نتیجه رسیدند که سبک‌های رهبری تحول‌گرا و عمل‌گرا، دارای رابطه مثبت معنادار با رضایت ورزشکاران هستند در حالی که سبک رهبری نامؤثر با رضایت ورزشکاران، رابطه منفی معنادار دارد.

به نظر می‌رسد که سبک رهبری، نوعی ویژگی شخصیتی باشد اما مسلماً ایجاد ویژگی‌های شخصیتی بنیادی، مقدم بر آن هستند. بنا بر تعریف گوردون آلپورت، شخصیت عبارت است از سازمان پویایی از نظام‌های جسمی-روانی در درون فرد که رفتار و افکار ویژه‌ی او را تعیین می‌کند (آلپورت، ۱۹۶۱). در پژوهش حاضر، ویژگی‌های شخصیت بر اساس مدل پنج عاملی، تعیین و تبیین شده‌اند. به اعتقاد مک کری و کاستا (۱۹۹۰)، مدل پنج عاملی شخصیت سازمانی از صفات شخصیت است و صفات به نوبه‌ی خود ابعاد تفاوت‌های فردی در گرایش به نشان دادن الگوهای پایدار افکار، احساسات و اعمال هستند. مک کری (۲۰۰۱) صفات را به عنوان تمایلات اساسی درونزادی می‌داند که در زمینه‌های فرهنگی منجر به عادات، نگرش‌ها، مهارت‌ها، اعتقادات و دیگر مشخصه‌های سازگاری می‌شوند. به طور خلاصه، پنج

¹ Atkinson, R.

² Thomsen, L.

³ Tsai, C.

⁴ Voon, M. L.

⁵ Lo, M. C.

⁶ Ngui, K. S.

⁷ Ayob, N. B.

⁸ Yilmaz Genc, K.

⁹ Karadirek, G.

¹⁰ Salahat, M. A.

¹¹ Abdul Majid, A. H. B.

عامل معرفی شده توسط مک کری و کاستا، عبارتند از: روان‌رنجوری یا بی‌ثباتی هیجانی، برون‌گرایی، گشودگی به تجربه، سازگاری یا توافق و مسئولیت‌پذیری یا وظیفه‌شناسی. روان‌رنجوری یا بی‌ثباتی هیجانی به عنوان یک گرایش عمومی به تجربه‌ی احساسات منفی مثل ترس، نگرانی، خجالت، خشم، احساس گناه و بی‌اعتمادی، تعریف شده است. این ویژگی شخصیتی میزان آرامش و اعتماد به نفس افراد را در مقابل اضطراب و ناامنی نشان می‌دهد. برون‌گرایی به عنوان یک گرایش عمومی به جامعه-پذیری، ابراز وجود، فعال بودن و پرحرفی، در نظر گرفته شده است. برون‌گرایی، میزان اجتماعی بودن و ابراز وجود و حس رهبری افراد را در مقابل آرام بودن نشان می‌دهد. افراد مایل به ایده‌های نو و غیر متعارف را با صفت گشودگی به تجربه، توصیف می‌کنند. گشودگی به تجربه، به میزان تخیلی بودن افراد در مقابل افکار سخت و غیر قابل انعطاف اشاره دارد. سازگاری یا توافق مجموعه‌ای از صفات همکاری، همدلی و کمک به دیگران را در بر دارد. این ویژگی، میزان خونگرمی، تعاون و همکاری افراد را در مقابل برآشفتگی، عدم همکاری، انعطاف‌ناپذیری، ناخوشنودی و ناسازگاری، نشان می‌دهد. عامل آخر یعنی مسئولیت‌پذیری، به عنوان درجه‌ی پایداری، مسئولیت‌پذیری و سازمان‌یافتگی افراد در مقابل تنبلی، بی-مسئولیتی و تکانشی بودن، توصیف می‌شود (وگت و لاهر، ۲۰۰۹). با وجود اهمیت نقش ویژگی‌های شخصیتی در انتخاب سبک رهبری توسط مدیران، بر اساس جست و جوی پژوهشگران، فقط یک پژوهش به بررسی پیش‌بینی‌پذیری سبک‌های رهبری بر اساس ویژگی‌های شخصیتی پرداخته است (یحیی^۱ و دیگران، ۲۰۱۱). با این حال چند پژوهش (بابتیست^۲، ۲۰۱۸؛ برچ^۳ و دیگران، ۲۰۱۷؛ جعفری-گل، صفوی و زارع، ۱۳۹۵؛ سیمیک^۴ و رونیک‌ریستیک^۵، ۲۰۱۷؛ محمدی^۶، محمدی^۷ و منیری^۸، ۲۰۱۵)، رابطه بین این دو متغیر را تأیید کرده‌اند و یک پژوهش، هیچ رابطه معناداری بین این دو متغیر، گزارش نکرده است (ربانی، ریاحی و دلگشایی، ۲۰۱۶).

با توجه به توضیحات ارائه‌شده، مهم‌ترین مسئله پژوهش حاضر این است که آیا بین سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌ها و میزان رضایت مشتریان، رابطه معناداری وجود دارد. مسئله دوم پژوهش نیز این است که آیا می‌توان بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران، سبک‌های رهبری آن‌ها را پیش‌بینی کرد.

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی است که در آن از روش پژوهشی همبستگی استفاده شده است.

در پژوهش حاضر از دو جامعه‌ی مختلف نمونه‌گیری به عمل آمده است:

الف) جامعه‌ی مربوط به مدیران باشگاه‌ها

ب) جامعه‌ی مربوط به ورزشکاران

¹ Yahay, N.

² Baptiste, B. A. M.

³ Bertsch

⁴ Simic, J.

⁵ Runic Ristic, M.

⁶ Mohammadi, S. Islam I, Seyed Mahdi

⁷ Mohammadi, I.

⁸ Moniri, S. M.

نمونه‌گیری از جامعه‌های پژوهش به شکل زیر انجام شد:

- (الف) جست و جوی تمام باشگاه‌های بدنسازی منطقه یک تهران،
 (ب) تعیین تعداد نمونه لازم بر اساس طرح پژوهش و کتاب‌های علمی،
 (ج) انتخاب تصادفی ۳۲ باشگاه (تعیین تعداد باشگاه‌ها بر اساس حداقل تعداد لازم برای پژوهش‌های همبستگی‌محور) که مدیران آن‌ها در پژوهش شرکت کردند،
 (د) انتخاب تصادفی ۱۰ ورزشکار از هر باشگاه (مجموعاً ۳۲۰ ورزشکار) بر اساس روز و ساعت حضور در باشگاه، جهت بدست آوردن نمره میانگین رضایت مشتریان از مدیر آن باشگاه.
 ابزارهای اندازه‌گیری پژوهش عبارتند از:

الف) پرسشنامه سبک‌های رهبری کلارک: این پرسشنامه توسط کلارک (۲۰۰۲) طراحی شده و شامل ۳۰ سؤال است. پاسخ به سؤال‌ها در مقیاس لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، تا حدودی، موافقم و کاملاً موافقم) تقسیم‌بندی شده است. این پرسشنامه سه سبک رهبری شامل سبک رهبری خودکامه، دموکرات و واگذار کننده را مورد سنجش قرار می‌دهد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاجی-پور شوشتری، شریفی و یعقوبی (۱۳۹۱)، برای کل پرسشنامه، ۰٫۸۴ و برای خرده‌آزمون‌های خودکامه، دموکرات و واگذارکننده به ترتیب، ۰٫۸۶، ۰٫۸۱ و ۰٫۷۹ بدست آمده است. همچنین در پژوهش حقیقی ملائی، آیتی و پورشافی (۱۳۹۶) پایایی کل پرسشنامه، ۰٫۷۳ و پایایی خرده‌آزمون‌ها به ترتیب بالا، ۰٫۶۵، ۰٫۷۵ و ۰٫۷۱ محاسبه شده است. آلفای کرونباخ این آزمون در پژوهش حاضر برای سبک رهبری خودکامه، ۰٫۹۲، برای سبک رهبری دموکراتیک، ۰٫۹۰، و برای سبک رهبری واگذارکننده، ۰٫۸۵، بدست آمد.

ب) آزمون شخصیتی نئو پنج عاملی: این آزمون شخصیت‌سنج دارای پنج شاخص اصلی است. این پنج شاخص عبارتند از: روان‌رنجوری یا بی‌ثباتی هیجانی، برون‌گرایی، گشودگی به تجربه، توافق و وجدانی بودن. آزمون نئو دارای ۶۰ گویه است که آزمودنی باید در یک مقیاس پنج گزینه‌ای (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم)، میزان مطابقت محتوای آن‌ها را با خود علامت بزند. پایایی این آزمون بر اساس ضریب آلفا، برای روان‌رنجوری، ۰٫۸۶، برای برون‌گرایی، ۰٫۷۷، برای گشودگی به تجربه، ۰٫۷۳، برای توافق، ۰٫۶۸ و برای وجدانی بودن، ۰٫۸۱ به دست آمده است. هم‌چنین برای به دست آوردن اعتبار این آزمون، ضرایب همبستگی شاخص‌های این آزمون با همان شاخص‌ها در آزمون نئو پنج عاملی تجدید نظر شده (NEO-PI-R) محاسبه شده است که برای N، ۰٫۹۲، برای E، ۰٫۹۰، برای O، ۰٫۹۱، برای A، ۰٫۷۷ و برای C، ۰٫۸۷ به دست آمده است (حق شناس، ۱۳۸۵). آلفای کرونباخ این آزمون در پژوهش حاضر، برای روان‌رنجوری، ۰٫۹۳، برای برون‌گرایی، ۰٫۸۶، برای تجربه‌پذیری، ۰٫۸۵، برای سازگاری، ۰٫۸۰، و برای مسئولیت‌پذیری، ۰٫۸۶، محاسبه شد.

ج) برگه رضایت‌سنجی از مشتریان: این برگه یا پرسشنامه محقق‌ساخته با هدف سنجش میزان رضایت مشتری‌ها/ورزشکاران از مدیر هر باشگاه شامل خدمات باشگاهی، نحوه برخورد مدیر با مشتریان، و امثالهم در پژوهش حاضر طراحی و اجرا شد. این برگه شامل ۱۰ پرسش است که در هر پرسش، میزان رضایت بر اساس یک مقیاس سه درجه‌ای (کم، متوسط و زیاد) سنجیده می‌شود. از آن جا که این

ارزیابی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران و رضایت مشتریان در باشگاه‌های ورزشی: نقش پیش‌بینی‌کننده ویژگی‌های شخصیتی در سبک‌های رهبری مدیران

پرسشنامه برای اولین بار مورد استفاده قرار گرفت، برای اطمینان از اعتبار این پرسشنامه، از نظر متخصصان و محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در این پژوهش، ۰,۹۱ بدست آمد.

شیوه اجرای پژوهش را می‌توان بدین صورت توصیف کرد: بعد از انتخاب تصادفی باشگاه‌ها، دو پرسشنامه سبک‌های رهبری کلارک و شخصیت نئو، در اختیار مدیر هر باشگاه قرار گرفت. همزمان با این کار، برگه رضایت مشتری‌ها نیز بین ورزشکاران حاضر در باشگاه (۱۰ نفر در هر باشگاه) توزیع شد. در گام بعدی، پاسخنامه‌ها تصحیح شده و با استفاده از جدیدترین نسخه نرم‌افزار SPSS (نسخه ۲۶) محاسبات آمار توصیفی و استنباطی انجام شد.

با توجه به سؤال‌های پژوهش، از دو روش کلی آمار توصیفی و استنباطی در پژوهش حاضر استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح توصیفی، از آماره‌های میانگین، میانه، مد، انحراف استاندارد، فراوانی و درصد، استفاده شد. در سطح استنباطی نیز برای بررسی رابطه بین متغیرها، آزمون همبستگی پیرسون، به کار رفت. همچنین پس از محاسبه دوربین واتسون، از آزمون رگرسیون برای تعیین پیش-بینی‌پذیری متغیرهای ملاک از روی متغیرهای پیش‌بین، استفاده شد.

یافته‌ها

الف) یافته‌های توصیفی

میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، و کمترین و بیشترین مقدار متغیرها، آماره‌های توصیفی ارائه شده در جدول ۱ (برای انواع سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌ها)، جدول ۲ (برای انواع ویژگی‌های شخصیتهای مدیران باشگاه‌ها)، و جدول ۳ (برای رضایت مشتریان از مدیران) هستند.

جدول ۱: وضعیت آماره‌های توصیفی انواع سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌ها

انواع سبک‌های رهبری	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
خودگامه	۳۱,۸۴	۲۹	۲۹	۱۰,۹۱	۱۲	۴۹
دموکراتیک	۳۲,۶۲	۳۳,۵۰	۳۳	۹,۳۷	۱۶	۴۸
واگذارکننده	۳۲,۵۳	۳۴	۳۲	۸,۷۵	۱۵	۴۵

جدول ۲: وضعیت آماره‌های توصیفی انواع ویژگی‌های شخصیتهای مدیران باشگاه‌ها

انواع ویژگی‌های شخصیتهای	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
روان‌رنجوری	۲۳,۱۵	۱۸	۴۳	۱۳,۶۷	۷	۴۳
برون‌گرایی	۳۱,۳۱	۲۹	۲۹	۹,۳۹	۱۳	۴۷
تجربه‌پذیری	۲۰,۲۸	۲۱	۱۰	۹,۷۷	۵	۴۳
سازگاری	۲۸,۱۸	۲۷,۵۰	۲۷	۹,۰۶	۱۰	۴۲
مسئولیت‌پذیری	۳۰,۸۷	۳۲	۲۲	۱۰,۱۷	۱۰	۴۷

جدول ۳: وضعیت آماره‌های توصیفی رضایت مشتریان از مدیران باشگاه‌ها

متغیر	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
میزان رضایت مشتریان	۲۲،۱۰	۲۳،۲۰	۱۵،۳۰	۴،۹۳	۱۴،۶۰	۲۸،۲۰

ب) آزمون فرضیه‌های تحقیق

به منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق، آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی روابط بین متغیرها به کار رفت. همچنین پس از محاسبه دوربین واتسون، از مدل رگرسیون همزمان، جهت ارزیابی پیش‌بینی-پذیری سبک‌های رهبری بر اساس ویژگی‌های شخصیت، استفاده شده است. تعیین معناداری ضرایب همبستگی و بررسی فرضیه‌های تحقیق، در سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha = 0.05$) بوده است. جدول ۴، میزان همبستگی پیرسون بین انواع سبک‌های رهبری مدیران و میزان رضایت مشتریان را نشان می‌دهد.

جدول ۴: ضریب همبستگی پیرسون بین انواع سبک‌های رهبری مدیران و میزان رضایت مشتریان

واگذارکننده	دموکراتیک	خودکامه	همبستگی	رضایت مشتریان
.674**	.455**	-.775**		
.000	.009	.000	معناداری	
32	32	32	تعداد	

** معنادار در سطح ۹۹٪ ($P < 0.01$)

طبق جدول ۴، میزان رضایت مشتریان، با سبک رهبری خودکامه مدیران، رابطه منفی معنادار ($r = -0.000$)، با سبک رهبری دموکراتیک، رابطه مثبت معنادار ($r = 0.455$, $P = 0.009$)، و با سبک رهبری واگذارکننده نیز رابطه مثبت معنادار ($r = 0.674$, $P = 0.000$) دارد. جدول ۵، نشان‌دهنده خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری خودکامه بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران است.

جدول ۵: خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری خودکامه بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	انحراف معیار بر آورد	دوربین واتسون
همزمان	.۸۹*	.۷۹	.۷۵	۵،۳۹	1.75

* متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

مقدار دوربین واتسون ($1.5 < 1.75 < 2.5$) نشان می‌دهد که امکان انجام تحلیل رگرسیون وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی چندگانه ($R = 0.89$) و ضریب تعیین ($R^2 = 0.79$) بدست آمده، مشخص است که با اطلاع از ویژگی‌های شخصیتی مدیران، می‌توان تغییرات سبک رهبری خودکامه را در آن‌ها تبیین کرد.

ارزیابی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران و رضایت مشتریان در باشگاه‌های ورزشی: نقش پیش‌بینی‌کننده ویژگی‌های شخصیتی در سبک‌های رهبری مدیران
 جدول ۶، ارائه‌دهنده تحلیل واریانس وابسته به مدل رگرسیون سبک رهبری خودکامه بر اساس ویژگی‌های شخصیتهای مدیران است.

جدول ۶: تحلیل واریانس مدل رگرسیون سبک رهبری خودکامه بر اساس ویژگی‌های شخصیتهای مدیران

مدل	مجموع مربعات	df	میانگین مربعات	F	ضرایب معناداری (sig.)
رگرسیون	2938.29	5	587.65	20.21	.000
همزمان باقیمانده	755.92	26	29.07		
مجموع	3694.21	31			

*متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتهای روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

با توجه به مقدار واریانس ($F = 20.21$) جدول شماره ۷، با درجه آزادی (۲۶، ۵) و با سطح معناداری ($P = .000$)، فرضیه صفر مبنی بر عدم تأثیر ویژگی‌های شخصیتهای سبک رهبری خودکامه در مدیران، رد می‌شود. یعنی می‌توان گفت که سبک رهبری خودکامه در مدیران تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتهای آنها است.

جدول ۷، ارائه‌دهنده خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری دموکراتیک بر اساس ویژگی‌های شخصیتهای مدیران است.

جدول ۷: خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری دموکراتیک بر اساس ویژگی‌های شخصیتهای مدیران

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	انحراف معیار برآورد	دوربین واتسون
همزمان	.۶۹*	.۴۷	.۳۷	۷.۳۹	2.22

*متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتهای روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

مقدار دوربین واتسون ($1.5 < 2.22 < 2.5$) نشان می‌دهد که امکان انجام تحلیل رگرسیون وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی چندگانه ($R = .69$) و ضریب تعیین ($R^2 = .47$) بدست آمده، مشخص است که با اطلاع از ویژگی‌های شخصیتهای مدیران، می‌توان تغییرات سبک رهبری دموکراتیک را در آنها تبیین کرد.

جدول ۸، نشان‌دهنده تحلیل واریانس وابسته به مدل رگرسیون سبک رهبری دموکراتیک بر اساس ویژگی‌های شخصیتهای مدیران است.

جدول ۸: تحلیل واریانس مدل رگرسیون سبک رهبری دموکراتیک بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران

مدل	مجموع مربعات	df	میانگین مربعات	F	ضرایب معناداری (sig.)
رگرسیون	1300.13	5	260.02	4.75	.003
باقیمانده	1423.36	26	54.74		
مجموع	2723.50	31			

*متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

با توجه به مقدار واریانس ($F = 4,75$) جدول شماره ۹، با درجه آزادی (۲۶، ۵) و با سطح معناداری ($P = .003$)، فرضیه صفر مبنی بر عدم تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر سبک رهبری دموکراتیک در مدیران، رد می‌شود. یعنی می‌توان گفت که سبک رهبری دموکراتیک در مدیران تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها است.

جدول ۹، خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری واگذارکننده بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران را نشان می‌دهد.

جدول ۹: خلاصه مدل رگرسیون سبک رهبری واگذارکننده بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران

مدل	R	R ²	R ² تعدیل‌شده	انحراف معیار برآورد	دوربین واتسون
همزمان	.۸۷*	.۷۷	.۷۲	۴,۵۵	2.18

*متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

مقدار دوربین واتسون ($2.5 > 2,18 > 1.5$) نشان می‌دهد که امکان انجام تحلیل رگرسیون وجود دارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی چندگانه ($R = .87$) و ضریب تعیین ($R^2 = .77$) بدست آمده، مشخص است که با اطلاع از ویژگی‌های شخصیتی مدیران، می‌توان تغییرات سبک رهبری واگذارکننده را در آن‌ها تبیین کرد.

جدول ۱۰، تحلیل واریانس وابسته به مدل رگرسیون سبک رهبری واگذارکننده بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰: تحلیل واریانس مدل رگرسیون سبک رهبری واگذارکننده بر اساس ویژگی‌های شخصیتی مدیران

مدل	مجموع مربعات	df	میانگین مربعات	F	ضرایب معناداری (sig.)
رگرسیون	1834.45	۵	366.89	17.68	.000
باقیمانده	539.51	۲۶	20.75		
مجموع	2373.96	۳۱			

*متغیرهای پیش‌بین: ویژگی‌های شخصیتی روان‌رنجوری، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، سازگاری، و مسئولیت‌پذیری

با توجه به مقدار واریانس ($F = 17,68$) جدول شماره ۱۱، با درجه آزادی (۲۶، ۵) و با سطح معناداری ($P = .000$)، فرضیه صفر مبنی بر عدم تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر سبک رهبری واگذارکننده در مدیران، رد می‌شود. یعنی می‌توان گفت که سبک رهبری واگذارکننده در مدیران تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌های ورزشی و رضایت مشتریان باشگاه‌ها بود. نخستین یافته پژوهش حاضر این بود که بین سبک‌های رهبری مدیران باشگاه‌ها و رضایت مشتریان (ورزشکاران) رابطه آماری معناداری وجود دارد. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های افشین‌پور (۲۰۱۴)، ایلماز جنک و کارادیرک (۲۰۱۸)، تامسن (۲۰۱۴)، تسای (۲۰۰۸)، حاجی‌زاده گشتی و دیگران (۲۰۱۴)، صادقی و دیگران (۱۳۹۴)، عرب‌جمل عامل (۱۳۸۸)، فتحی و دیگران (۲۰۱۳)، قربانیان و دیگران (۲۰۱۲)، مصدق راد و فردوسی (۲۰۱۳)، مصدق راد و یارمحمدیان (۲۰۰۶) و وون و دیگران (۲۰۱۱)، که رابطه معناداری بین سبک رهبری مدیران (یا مربیان) با رضایت مشتریان (یا کارکنان یا ورزشکاران) گزارش کرده‌اند، همسو؛ و با پژوهش صلاح و عبدالمجید (۲۰۱۶) که برخلاف سایر پژوهش‌ها، عدم رابطه معنادار بین سبک رهبری و رضایت را گزارش کرده، ناهمسو است. با مرور دقیق‌تر یافته‌های پژوهش می‌توان دریافت که میزان رضایت مشتریان، با سبک رهبری خودکامه مدیران، رابطه منفی معنادار، با سبک رهبری دموکراتیک، رابطه مثبت معنادار، و با سبک رهبری واگذارکننده نیز رابطه مثبت معنادار دارد. در تفسیر این یافته‌ها می‌توان گفت که سبک رهبری مستقیماً بر رفتار، علائق و نگرش‌های مدیران یا مربیان تأثیرگذار است. این عوامل نیز به خودی خود بر رفتار کارمندان یا کارکنان و محیط سازمان یا باشگاه، مؤثر است. و در نهایت، تمام این عوامل بر رضایت مشتری‌ها اثرگذار خواهند بود. مثلاً یک مدیر باشگاه با سبک رهبری مناسب، به صورت منظم رفتار پرسنل باشگاه با مشتریان، و عوامل محیطی مثل سطح بهداشت، تهویه هوا و تجهیزات باشگاه را زیر نظر دارد. او همچنین به سایر عواملی که می‌توانند بر رضایت مشتریان باشگاه‌ها مؤثر باشند از جمله هزینه ثبت نام در باشگاه یا استخدام مربیان کارآموده نیز دقت و توجه ویژه‌ای خواهد داشت. بنابراین رابطه معنادار بین سبک رهبری و رضایت مشتریان، از نظر علمی، قابل توجیه است. نکته جالب توجه در یافته‌های مورد اشاره، این است که برخلاف تصور، اگرچه سبک رهبری خودکامه ممکن است سبب مدیریت منظم‌تر باشگاه‌ها شود، اما مشتریان می‌توانند تأثیر این سبک رهبری را بر احساسات پرسنل، درک کنند. احتمالاً پرسنل باشگاهی که مدیر آن، دارای سبک رهبری خودکامه است، از رضایت شغلی کمتری برخوردارند و این امر بر رفتار آن‌ها با مشتریان، تأثیر می‌گذارد. بنابراین رضایت مشتریان این باشگاه نیز کمتر از باشگاه‌هایی خواهد بود که سبک رهبری مدیران آن‌ها از نوع دموکراتیک یا واگذارکننده است. یافته دوم پژوهش این بود که سبک‌های رهبری مدیران، قابل تبیین و پیش‌بینی بر اساس ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها هستند. فقط یک پژوهش به بررسی پیش‌بینی‌پذیری این متغیرها پرداخته (یحیی و دیگران، ۲۰۱۱) و سبک رهبری را بر اساس شخصیت، قابل تبیین و پیش‌بینی دانسته است. یافته‌های پژوهش حاضر، همسو با یافته‌های این پژوهش است. معمولاً متغیرهایی را که دارای رابطه معنادار قوی از

نظر آماری هستند، می‌توان بر اساس هم‌پیش‌بینی کرد. البته تقدم و تأخر متغیرها نیز باید در نظر گرفته شود. مثلاً چون شکل‌گیری ویژگی‌های شخصیتی، مقدم بر ایجاد سبک‌های رهبری ویژه در افراد است، باید سبک‌های رهبری را بر اساس ویژگی‌های شخصیتی، تبیین و پیش‌بینی کرد. به بیان دیگر، چون ویژگی‌های شخصیتی افراد، تقریباً از دوران کودکی در آن‌ها شکل می‌گیرند، می‌توانند بر سایر ویژگی‌های آن‌ها که بعداً و در طول دوران جوانی و بزرگسالی ایجاد می‌شوند یا بروز می‌یابند، تأثیرگذار باشند. مثلاً مدیری که دارای ویژگی شخصیتی عصبیت است، به احتمال زیاد، سبک رهبری خودکامه را نشان می‌دهد زیرا این دو ویژگی در یک راستا (مثلاً خودرأی بودن) هستند. در ادبیات پژوهش نیز به این نکته اشاره شده است که شخصیت بر رفتار مدیر، تأثیر می‌گذارد و رفتار مدیر بر عملکرد سازمانی او مؤثر است (نویسن‌نام و دیگران، ۱۳۸۰). به علاوه، به بیان خنیفر و دیگران (۱۳۸۷)، شخصیت مدیران، از عوامل تأثیرگذار بر سبک مدیریت آنان است.

با نگاهی به یافته‌های پژوهش، به طور کلی می‌توان گفت که ویژگی‌های شخصیتی مدیران بر سبک رهبری آن‌ها تأثیر می‌گذارد، و سبک رهبری به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر رضایت مشتریان تأثیرگذار است. بنابراین می‌توان ویژگی‌های شخصیتی مدیران را به واسطه سبک رهبری آن‌ها، یکی از مهم‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت مشتریان به حساب آورد. شاید در علت‌یابی میزان مراجعه اندک جوانان به یک باشگاه خاص، باید قبل از تجهیزات باشگاه، به ویژگی‌های شخصیتی مدیر آن باشگاه و سپس سبک رهبری او توجه کرد.

پیشنهادها

با توجه به وجود رابطه معنادار بین ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های رهبری مدیران، و پیش‌بینی-پذیری سبک‌های رهبری بر اساس ویژگی‌های شخصیتی، پیشنهاد می‌شود که مالکان باشگاه‌های ورزشی در انتخاب مدیران باشگاه‌ها از آزمون‌های شخصیت به عنوان یکی از آزمون‌های مصاحبه شغلی استفاده کنند.

نظر به وجود رابطه معنادار ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های رهبری مدیران با رضایت مشتری‌ها، به مدیران باشگاه‌های ورزشی پیشنهاد می‌شود که به جای تغییر تجهیزات یا مربیان باشگاه یا مسائل اقتصادی، سعی کنند با خودسازی یا مراجعه به مشاور، در جهت تعدیل ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری و تغییر سبک رهبری خودکامه، گام بردارند تا به منافع اقتصادی، اجتماعی و انسانی حاصل از رضایت مشتریان، دست یابند.

از آن جا که رضایت مشتریان، متأثر از ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های رهبری مدیران است، پیشنهاد دوم به مدیران باشگاه‌ها این است که برای خودشناسی و برآورد عملکرد خود، صرفاً به بررسی میزان رضایت کارمندان که می‌تواند همراه با سوگیری باشد، اکتفا نکنند و به ارزیابی منظم رضایت مشتریان نیز بپردازند.

منابع

افچنگی، س، هادوی، س. ف، و الهی، ع. (۱۳۹۲). پیش‌بینی رضایت‌مندی و تمایل حضور مجدد مشتریان توسط مؤلفه‌های بازاریابی رابطه‌مند در باشگاه‌های ورزشی: مطالعه باشگاه‌های ایروبیکی زنان مشهد. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۴، ۶۳-۷۰.

جعفری گل، م، صفوی، م، و زارع، م. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط سبک رهبری آمرانه و ویژگی‌های شخصیتی مدیران پرستاری بیمارستان‌های تابعه دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران در سال ۱۳۹۳-۹۴. مجله علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ۲۶(۴)، ۲۳۸-۲۴۷.

حقیقی ملائی، ش، آیتی، م، و پورشافعی، ه. (۱۳۹۶). تبیین توانمندی آینده‌پژوهی بر اساس سبک رهبری و ویژگی‌های شخصیتی در مدیران دانشگاه بیرجند و علوم پزشکی. مدیریت برآموزش سازمان‌ها، ۱، ۱۴۵-۱۷۸.

خنیفر، حسین، مقیمی، سید محمد، و فاتحی، نرگس‌السادات (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین تیپ شخصیت

A&B و سبک مدیریت (در سازمان‌های منتخب). برگرفته از

<http://farabi.ut.ac.ir/elmi/teachers/khanifar54.pdf>

شمسایی، ف، داودآبادی، ز، و صادقی، ا. (۱۳۹۴). بررسی ویژگی‌های شخصیتی مدیران با سبک رهبری آن‌ها. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۴(۱)، ۹-۱۷.

صادقی، ا، گهرلوارکواز، ع، چراغی، ف، و مقیم‌بیگی، ع. (۱۳۹۴). رابطه بین سبک رهبری خدمتگزار سرپرستاران و رضایت شغلی پرستاران. فصلنامه مدیریت پرستاری، ۴(۱)، ۲۸-۳۸.

عرب‌جمل عامل، س. (۱۳۸۸). رابطه بین سبک‌های رهبری مربیان و رضایت‌مندی ورزشکاران استان گلستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی. دانشگاه شمال.

مصدق راد، ع. م. (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین سبک‌های رهبری مدیران و کارایی بیمارستان در بیمارستان‌های دانشگاه اصفهان. مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، ۴، ۲۳-۳۷.

نوبین‌نام، غ، شکرکن، ح، و مهرابی‌زاده هنرمند، م. (۱۳۸۰). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های رهبری مدیران. مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۸(۳ و ۴)، ۸۷-۱۰۶.

یعقوبی، ن، شکوهی، ج، رئیسی شهروی، ح، سیدی، ف. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گرهای یادگیری و نوآوری سازمانی. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۷(۲)، ۳۲-۵۶.

Afshinpour, S. (2014). Leadership styles and employee satisfaction: A correlation study. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 27, 156-169.

Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Atkinson, R. (2013). *An assessment of perceived instructional leadership behaviors of assistant principals*. Doctoral dissertation, Virginia Commonwealth University.

Baptiste, B. (2018). *The relationship between the big five personality traits and authentic leadership*. Doctoral dissertation, Walden University.

Bertsch, A., Nguyen, H. T. H., Alford, A., Baran, W., Reynen, J., Saeed, M., & Ondracek, J. (2017). Exploring the relationship between personality and preferred leadership. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*, 14(1), 32-45.

Clark, D. (2002). Leadership style survey. Retrieved from <http://www.nwlink.com/~donccclark/leader/survstyl.html>

Fathi Kajal, F., Hemmatinezhad, M., & Razavi, S. M. H. (2013). Relationship between Leadership styles of Physical Education Department Managers with Sports Volunteers' Satisfaction. *Annals of Applied Sport Science*, 1(2), 43-52.

Ghorbanian, A., Bahadori, M. K., & Nejati, M. (2012). The relationship between managers' leadership styles and emergency medical technicians' job satisfaction. *Australasian Medical Journal*, 5(1), 1-7.

Hajizadeh Gashti, M. A., Vatankhah Torbehbar, S., & Farhoudnia, B. (2014). The relationship between leadership styles, employee satisfaction and loyalty. *International Journal of Human Resource & Industrial Research*, 1(2), 36-45.

McKimm, J., & Phillips, K. (2009). Leadership and management in integrated services. Exter, Learning Matters.

Mohammadi, S., Mohammadi, I., & Moniri, S. M. (2015). Studying the relationship between personality types and leadership style. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(1), 303-317.

Mosadeghrad, A. M., & Ferdosi, M. (2013). Leadership, job satisfaction and organizational commitment in healthcare sector: Proposing and testing a model. *Materia Socio Medica*, 25(2), 121-126.

Mosadeghrad, A. M., & Yarmohammadian, M. H. (2006). A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. *Leadership in Health Services*, 19(2), xi-xxviii.

Naidoo, P. (2007). *An analysis of perceived leadership styles and levels of job satisfaction of sport administrators employed at tertiary institutions in Sout Africa*. Dissertation for Ph.D. in the faculty of health sciences. University of KwaZulu-Natal.

Salahat, M. A., & Abdul Majid, A. H. B. (2016). Linking leadership styles to customer satisfaction of Palestinian insurance sector: Mediating role of employees' performance. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 3(11), 73-82.

Simic, J., & Runic Ristic, M. (2017). The relationship between personality traits and managers' leadership styles. *European Journal of Social Sciences Education and Research*, 11(2), 195-200.

Thomsen, L. (2014). *The relationship between leadership styles and customer service employees' job satisfaction in a multinational company*. Bachelor of Arts degree (Psychology) at DBS School of Arts, Dublin.

Transactional leadership (2019). BusinessDictionary. Retrived from <http://www.businessdictionary.com/definition/transactional-leadership.html>

Transformational leadership (2019). BusinessDictionary. Retrived from <http://www.businessdictionary.com/definition/transformational-leadership.html>

Tsai, C. (2008). *Leadership style and employee's job satisfaction in international tourist hotels*, Woodside, A. (Ed.) *Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research (Advances in Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 2)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, pp. 293-332. [https://doi.org/10.1016/S1871-3173\(08\)02005-3](https://doi.org/10.1016/S1871-3173(08)02005-3)

Vogt, L., & Laher, S. (2009). The five factor model of personality and individualism / collectivism in South Africa: an exploratory study. *PINS*, 37, 39-54.

Voon, M. L., Lo, M. C., Ngui, K. S., & Ayob, N. B. (2011). The influence of leadership styles on employees' job satisfaction in public sector organizations in Malaysia. *International Journal of Business, Management and Social Sciences*, 2(1), 24-32.

Wang, T. (2016). School leadership and professional learning community: case study of two senior high schools in Northeast China. *Asia Pacific Journal of Education*, 36, 202-216.

Yahaya, N., Mohammad Taib, M. A. B., Ismail, J., Shariff, Z., Yahaya, A., Boon, Y., & Hashim, S. (2011). Relationship between leadership personality types and source of power and leadership styles among managers. *African Journal of Business Management*, 5(22), 9635-48.

Yilmaz Genc, K., & Karadirek, G. (2018). The impact of leadership on customer satisfaction. *Journal of Management*, 1(32), 39-47.