

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات ورزشی توسط باشگاه های ورزشی

محل انتشار:

همایش بین المللی افق های نوین در علوم ورزشی و سلامت (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

نویسندگان:

ایمان صفایی - دانشکده تربیت بدنی، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران

افسانه میرمراذهی - دانشکده تربیت بدنی، واحد بیرجند، دانشگاه آزاد اسلامی، بیرجند، ایران

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات مفهومی است که به دلیل عدم اجماع در مورد نحوه تعریف و روش اندازه گیری آن مناقشات فراوانی را برانگیخته است. تعاریف متعددی از کیفیت خدمات بیان شده است. یکی از تعاریفی که به طور گسترده به کار میرود، کیفیت خدمات را به عنوان حدی از برآورده ساختن نیازها و انتظارات مشتریان از طریق خدمات تعریف میکند. بنابراین کیفیت خدمات را میتوان به عنوان اختلاف بین انتظارات مشتریان از خدمات و خدمات دریافت شده تعریف کرد. علاوه بر این، کیفیت خدمات تا نیمه دوم دهه 1980 قلمرو پژوهشی مهمی در ورزش به شمار نمیرفته است. پژوهشگرانی که در زمینه ورزش فعالیت میکنند، کیفیت خدمات را در زمینه های مراکز سلامت و آمادگی جسمانی و باشگاه های ورزشی، کمپهای ورزشی، اماکن تفریحی و سرگرم کننده و خدمات ارائه شده به تماشاگران ورزشی اعلام کردند. توجه به کیفیت کالا و حساسیت نسبت به خدمات مطلوبتر در زمره مهمترین نکاتی است که جامعه جهانی در عصر حاضر به آن اولویت خاصی بخشیده است. این موضوع در ورزش که یک صنعت خدماتی به شمار میرود نیز اهمیت ویژه ای دارد. از طرفی کاهش مستمر تعداد تماشاگران رویدادهای ورزشی در کشور یکی از چالشهایی است که دستاوردکاران برگزاری مسابقات و رویدادهای ورزشی را نگران کرده است. به همین دلیل سازمانهای ذیربط در این زمینه، باید برای بهبود کیفیت خدمات به عوامل موثر بر آن توجه کنند. در همین راستا میتوان به این نکته اشاره کرد که ویژگی های جمعیت شناختی (مانند سن، جنس و تحصیلات) ازجمله عوامل تاثیرگذار بر انتظارات تماشاچیان است و باید به آنها به منظور پیشبینی میزان حضور تماشاچیان ورزشی در مسابقات توجه کرد (خطیب زاده و همکاران، 1393). عوامل مختلفی بر کیفیت خدمات ورزشی تاثیرگذارند که برای بهبود وضعیت ورزشی باید به آنها توجه کرد. برگزاری رویدادهای ورزشی در مکان و زمان مناسب، ارتقای سیستم حملونقل عمومی، بهره گیری از نیروی انسانی آموزش دیده، توجه به چگونگی طراحی و ساخت اماکن ورزشی، انتخاب مکان مناسب برای احداث اماکن ورزشی و توجه به استانداردهای بین المللی در برگزاری رویدادهای ورزشی می تواند موجب بهبود کیفیت خدمات ورزشی شود. بنابراین برای ارتقای کیفیت خدمات ورزشی در کشور باید تحقیقاتی وسیع تر در سایر رقابتهای داخلی و بینالمللی انجام گیرد. بر این اساس پژوهشگر در این پژوهش با عنوان شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات ورزشی توسط باشگاه های ورزشی به تبیین عوامل موثر بر بهبود کیفیت خدمات ورزشی می پردازد

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/884098>

