

عنوان مقاله:

الگوسازی پیشران های بهره وری از استخرهای ورزشی بر مبنای خلق مزیت رقابتی و مدیریت ارتباط با مشتریان

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در آموزش و پژوهش (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

حمیدرضا قزلسفلو - استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه گنبد کاووس

علی پیاده کوهسار - دانشجوی علوم ورزشی دانشگاه گنبد کاووس

سارا کلانی - دانشجوی علوم ورزشی دانشگاه گنبد کاووس

مریم ایمانی چمطاقی - دانشجوی علوم ورزشی دانشگاه گنبد کاووس

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر الگوسازی پیشران های بهره وری از استخرهای ورزشی از منظر خلق مزیت رقابتی و مدیریت ارتباط با مشتریان بود. این پژوهش در قالب طرح آمیخته اکتشافی اجرا گردید. در فاز کیفی پژوهش تعداد ۲۰ نفر از گروه خبرگان شامل مربیان، ناچان غریق، مدیر- مالک و مدیران بازاریابی استخرهای ورزشی در مصاحبه های نیمه ساختار مشارکت داشتند. جامعه آماری فاز کمی پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از شناگران، مربیان، ناچان غریق، عاملان فروش بلیط، مدیر- مالک و مدیران بازاریابی بودند که به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه مستخرج از فاز کیفی شامل متغیرهای کیفیت خدمات، مدیریت ارتباط با مشتری، امنیت و ایمنی فضای استخر، منابع انسانی مجرب و راهبردهای فناورانه بود. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آموس در سطح معناداری ($P \leq 0.05$) استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد سازه های کیفیت خدمات با ضریب تأثیر و مدیریت ارتباط با مشتری و برخورداری از منابع انسانی مجرب از بالاترین ضریب مسیر برخوردار بودند. لذا به مدیران اماکن ورزشی آبی پیشنهاد میشود از طریق بیش بینی پارکینگ، خدمات تغذیه ای و ابزار کمکی آموزش شنا و در نظر گرفتن بسته های ویژه مشتریان و بکارگیری منابع انسانی مجرب عواملی از قبیل کادر آموزش دیده، ناچیان مطمئن و مربیان مجرب زمینه حداکثرسازی بهره وری از استخرها را فراهم نمایند.

کلمات کلیدی:

بهره وری، مدیریت ارتباط با مشتری، خلق ارزش، راهبردهای فناورانه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1953179>

