

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر سرمایه فکری بر کیفیت خدمات اماکن ورزشیبر اساس مدل سروکوال با نقش واسطه ای عملکرد سازمانی مطالعه موردی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

هوشیار فتاحی - نویسنده مسئول - کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه ارومیه - ارومیه - ایران - کارشناسی مدیریت بازرگانی دانشگاه حکیم جرجانی گرگان

سید محمد کاشف - دانشیار گروه مدیریت ورزشی و عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه - ارومیه - ایران

میر حسن سید عامری - دانشیار گروه مدیریت ورزشی و عضو هیئت علمی دانشگاه ارومیه - ارومیه - ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر سرمایه فکری و عملکرد سازمانی بر کیفیت خدمات اماکن ورزشی انجام شده است. روش تحقیق، توصیفی و طرح پژوهشی همبستگی از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارکنان زن و مرد ادارات ورزش و جوانان استان آذربایجان غربی به حجم 219 نفر می باشد. که با استفاده از روش نمونه گیری غیر تصادفی هدفمند 181 نفر به عنوان نمونه آماری جهت مطالعه انتخاب شدند. برای گردآوری دادههای پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد سرمایه فکری بر اساس مدل استورات، عملکرد سازمانی بر اساس مدل کارت امتیازی متوازن و کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال استفاده شد. دادههای تحقیق پس از جمع آوری با استفاده نرم افزارهای آماری SPSS, LISREL تحلیل شدند. نتایج معادلات ساختاری نشان داد که اثر مستقیم مولفه های سرمایه انسانی بر عملکرد سازمانی (0/18) و کیفیت خدمات (0/28) در سطح 0/05 مثبت و معنی دار است. اثر سرمایه مشتری بر کیفیت خدمات (0/57) در سطح 0/05 مثبت و معنی دار است. اثر مستقیم عملکرد سازمانی بر کیفیت خدمات (0/17) در سطح 0/05 مثبت و معنی دار است. اثر غیر مستقیم مولفه های سرمایه فکری با نقش واسطه ای عملکرد سازمانی بر کیفیت خدمات معنی دار نبود.

کلمات کلیدی:

اماکن ورزشی، سرمایه فکری، عملکرد سازمانی، کارکنان، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/503518>

