

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات در پیش بینی عملکردهای سازمانی با تکیه بر عملکرد هیاتهای ورزشی کرمانشاه

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی راهکارهای توسعه و ترویج آموزش علوم در ایران (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

رضا کولانی - کارشناس ارشد گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، گرایش مدیریت ورزشی، دانشگاه علوم و تحقیقات سندج

مژگان خدامرادپور - عضو هیات علمی دانشگاه علوم و تحقیقات سندج

مصطفی باغبانیان - عضو هیات علمی دانشگاه علوم و تحقیقات سندج

خلاصه مقاله:

خدمت، نوعی فعالیت اقتصادی هستند که با پیامد ایجاد تغییر موردنظر در دریافت کننده خدمت (یا به نیابت از او) در خدمت، بدون دریافت محصول مکان ها و زمان های خاص، برای مشتریان ارزش ایجاد می کند و منافی را مهیا می نمایند که به وسیله یک طرف به طرف مقابل عرضه می شود. این فعالیت اقتصادی دارای ویژگی هایی مثل ناملوس بودن، تغییرپذیری، تفکیک ناپذیری و غیرقابل نگهداری بودن است. مراکز مختلف دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی و انتفاعی در این میان نقش ایفا می کنند. مقاله حاضر برآن است ضمن تعریف خدمات و ماهیت و ویژگی های آن، مباحثی مثل ادراک مشتری از کیفیت خدمات، نقش مدیریت و منابع انسانی و کیفیت خدمات در پیش بینی عملکردهای سازمانی کیفیت خدمات ارائه شده در پیش بینی عملکرد هیات های ورزشی شهر کرمانشاه را مورد بررسی قرار دهد.

کلمات کلیدی:

خدمات، ویژگی، عملکرد، مدیریت، کرمانشاه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/600551>

