

عنوان مقاله:

ارتقای سطح کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاهی با رویکرد کانو- گسترش کیفیت عملکرد (مطالعه موردی: اماکن ورزشی دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان)

محل انتشار:

دوماهنامه مطالعات مدیریت ورزشی، دوره 10، شماره 52 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

رسول فرجی - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان

مهدی بشیری - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان

سپیده شبانی - دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه گیلان

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، استفاده از رویکرد کانو- گسترش کیفیت عملکرد برای ارتقای سطح کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان از دیدگاه دانشجویان بود. در مرحله اول این پژوهش توصیفی، 256 نفر از دانشجویان با هدف شناسایی شکاف خدمات اماکن ورزشی دانشگاه، به پرسش نامه استاندارد 22 گویه ای ارزیابی کیفیت خدمات اماکن ورزشی سروکوال (پاراسورامان و همکاران، 1985) پاسخ دادند. در مرحله دوم پژوهش، 240 نفر از دانشجویان به پرسش نامه کانو پاسخ دادند و نیازهای آنان شناسایی و دسته بندی شدند. در نهایت، پس از تشکیل خانه کیفیت مدل گسترش کیفیت عملکرد، ماتریس ارتباطات خانه کیفیت تشکیل شد و مشخصه های فنی تعریف شدند. یافته های پژوهش نشان داد که در هر پنج بعد کیفیت خدمات اماکن ورزشی دانشگاه، شکاف منفی وجود داشت. همچنین، 10 نیاز اساسی به عنوان ندای مشتری وارد ماتریس خانه کیفیت مدل گسترش کیفیت عملکرد شدند و 12 مشخصه فنی برای بهبود آن ها، با توجه به نتایج به دست آمده استخراج شدند. می توان گفت نبود برنامه مناسب و ضعف منابع انسانی در ارائه خدمات، از جمله موانع و کاستی های اماکن ورزشی دانشگاه هستند. ارتباط نزدیک با دانشجویان، برگزاری جلسات پرسش و پاسخ با هدف شناسایی نیازهای آنان، تخصیص بودجه بیشتر به فعالیت های ورزشی دانشجویان و همچنین، استفاده از نیروی انسانی متخصص در ارائه خدمات، از جمله راهکارهای ضروری برای ارتقای سطح کیفیت خدمات اماکن ورزشی این دانشگاه هستند.

کلمات کلیدی:

اماکن ورزشی دانشگاهی، کیفیت خدمات، گسترش کیفیت عملکرد، مدل کانو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/896104>

