

سومین کنگره ملی دستاوردهای علوم ورزشی و سلامت اولین کنگره ملی مدیریت راهبردی در ورزش

دانشگاه گیلان - منطقه آزاد انزلی - اداره کل ورزش و جوانان گیلان

۳۱ مرداد ۹۸

آدرس سایت: www.confsh.ir



نقش سیگمای انسانی در بهبود عملکرد سازمان های ورزشی

دکتر منصور کارنیا شفاورد^۱، پروین باقرپور^۲*

۱. استادیار گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه غیر انتفاعی مهر آستان، آستانه، ایران.

۲. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه غیر انتفاعی مهر آستان، آستانه، گیلان، ایران. (*نویسنده مسئول).

*Email: olkaa.bagherpour@gmail.com

نوع ارائه مقاله: پوستر

چکیده

زمینه و هدف: در محیط رقابتی امروز، مشارکت کارکنان و مشتریان به عنوان یک انگیزه کلیدی برای موفقیت تجاری تبدیل شده است. سطح بالایی از مشارکت کارکنان و مشتری می تواند وفاداری مشتری را افزایش دهد و پیشرفت های عملیاتی و مالی معنی داری را به وجود آورد. روش مبتنی بر مدیریت مشارکت کارکنان و مشتری، یک رویکرد نسبتاً جدید به نام سیگمای انسانی را به ارمغان آورده است. این رویکرد جدید بر کاهش و بهبود تغییرات در سطوح مشارکت کارکنان - مشتری تأکید دارد تا کیفیت تعامل آنان را بهبود بخشد. این روش می تواند برای سازمان های ورزشی که در تلاش برای بهبود کیفیت خدمات خود هستند، تأثیر مثبت داشته باشد. هدف این پژوهش اثر به کارگیری سیگمای انسانی بر عملکرد سازمان های ورزشی است.

روش کار: با استفاده از جدول انتخاب نمونه مورگان، ۵۶۰ نفر (۳۸۰ ورزشکار و ۱۸۰ عوامل اجرایی) به شکل خوشه ای انتخاب و نمونه های این تحقیق را تشکیل دادند. برای جمع آوری اطلاعات از مشتریان و کارکنان از پرسش نامه های Q12 و CE11 و همچنین پرسش نامه عملکرد استفاده شد.

یافته ها: تحلیل عاملی پرسش نامه های مشارکت مشتریان، ۴ عامل، مشارکت کارکنان، ۳ عامل و عملکرد، ۴ عامل را نشان داد و ضریب پایایی متغیرهای پرسش نامه از 0/91 تا 0/96 متغیر بود. برای تحلیل داده ها از ضریب همبستگی مناسب و تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد، بین سیگمای انسانی، عملکرد، مشارکت کارکنان، مشارکت مشتری رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری: لازم است سازمان های ورزشی از روش سیگمای انسانی برای بهبود فرایند مدیریت کارکنان و مشتریان در درون سازمان استفاده کنند تا موفقیت مالی، رشد سریع تر سازمان ورزشی، مشارکت انسانی و تمرکز هزینه را در پی داشته باشد.

کلیدواژه ها: سیگمای انسانی، عملکرد، باشگاه های تناسب اندام