

**کیفیت خدمات ورزشی در
بستر سرمایه فکری مدیران: از
نظریه تا سنجش**

محمد تقایی

سرشناسه	شش‌قایی، صمد، ۱۳۵۶-
عنوان و نام پدیدآور	کیفیت خدمات ورزشی در بستر سرمایه فکری مدیران: از نظریه تا
مشخصات نشر	سنجش / صمد شش‌قایی؛ ویراستار الهام کسایی پور
مشخصات ظاهری	تهران: ویهان، ۱۳۹۷.
قیمت	۹۶ص: جدول.
شابک	۱۲۰,۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	۵-۳۴-۶۰۷۱-۶۲۲-۹۷۸
یادداشت	فیبا
موضوع	کتابنامه.
موضوع	سرمایه فکری
موضوع	Intellectual capital :
موضوع	باشگاه‌های ورزشی - - ایران - - مدیریت
موضوع	Athletic clubs - Iran - Management :
موضوع	مصرف‌کنندگان - - ایران - - رضایت - - ارزشیابی
موضوع	Consumer satisfaction - Iran - Evaluation :
موضوع	خدمات مشتری - - ایران - - کنترل کیفی
موضوع	Consumer services - Iran - Quality control :
رده بندی کنگره	۱۳۹۷، ۵۳۵ HD
رده بندی دیویی	۶۵۸/۰۳۸ :
شماره کتابشناسی ملی	۵۲۳۰۰۸۰ :

عنوان کتاب	کیفیت خدمات ورزشی در بستر سرمایه فکری مدیران: از نظریه تا سنجش
ناشر	انتشارات ویهان
مؤلف	صمد شش‌قایی
ویراستار	الهام کسایی پور
مدیر تولید	موسسه مشاوران امیرکبیر
صفحه آرا	الهام کسایی پور
طراح جلد	مریم ارشادی
شمارگان	۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	اول، ۱۳۹۷
چاپ و صحافی	موسسه مشاوران امیرکبیر
ناظر چاپ	حمیدرضا خاشعی و رانامخواستی
قیمت	۱۲۰۰۰ تومان

شابک: ۵-۳۴-۶۰۷۱-۶۲۲-۹۷۸

ISBN: 978-622-6071-34-5

همه حقوق برای ناشر محفوظ است

دفتر پخش: تهران، خیابان کارگر جنوبی، خیابان جمهوری تقاطع خیابان اردیبهشت، نبش کوچه فخر، پلاک ۴۰

شماره های تماس: ۰۹۱۲۵۲۷۹۲۴۸-۰۹۱۹۶۸۳۷۱۵۲-۶۶۱۷۵۷۹۱

سخنی با خواننده

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگ این مرز و بوم در زمینه‌ی چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه گام‌هایی هر چند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم موثر واقع شویم. گسترده‌ی علوم و توسعه روزافزون آن شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب راه دستیابی و اطلاع‌رسانی بیش از پیش روشن می‌کند. چارچوبی و سامانمند را می‌توان نقطه آغاز و محرک اصلی رشد روزافزون شگفت‌انگیز دانش در چند صده گذشته دانست. کتاب از یکسو تفکرات نویسنده خود را از مرز زمان و مکان می‌رهاند و از دیگر سو در آستانه همین رهایی خواسته و یا ناخواسته ماهیت خود را به محک نقد بررسی علمی می‌گذارد تنها در چنین ساحتی و از برخورد دیدگاه‌های گوناگون است که بشر گامی به پیش بر می‌دارد.

موسسه فرهنگی با رویکرد جدید و متناسب با تغییرات در دنیای نوین، طرح توسعه کتاب‌های گوناگون در برنامه انتشاراتی را ر داده است. این برنامه از یکسو، متأثر از پیشرفت‌ها و نوآوری‌های است که در سطح بین‌المللی در زمینه‌های آموزش علوم و فن‌آوری رخ داده است و از سوی دیگر، متناسب با نیازهایی است که در جامعه دانشگاهی کشور بر اساس رشد و توسعه سال‌های اخیر به لحاظ کیفی و کمّی پدید آمده است.

انتشارات ویهان با همکاری موسسه مشاوران امیرکبیر دانش با این نگرش در عرصه چاپ و نشر کتب علمی گام نهاده است. روند تولید آثار در این مجموعه علمی فرهنگی تمام مراحل پذیرش، داوری، ویراستاری فنی و ادبی، اخذ مجوز، چاپ و انتشار، هر دو شیوه «چاپ شمارگانی» و «چاپ در ازای سفارش» را در بر می‌گیرد.

شما دانش‌پژوه ارجمند می‌توانید آثار مکتوب یا چندرسانه‌ای، پیشه‌پادان همکاری و نظرات راهگشای خود را با فرستادن پیام به نشانی رایانامه انتشارات ویهان و موسسه شریف یار «Info@vihanpub.ir» یا «sharifyar4@gmail.com» با ما در میان بگذارید. همه تلاش ما این است که با نگاه کارشناسی و ایجاد یک فضای علمی به خلق آثاری پربار و نوآرانه توفیق یابیم و باور داریم که دستیابی به این خواسته تنها با همراهی شما مشتاقان حقیقی آموزش و پژوهش ممکن است.

انتشارات ویهان

موسسه مشاوران امیرکبیر دانش

پیشگفتار

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به من ارزانی داشت تا در مورد مسأله‌ای که به شدت ذهن من را در سالهای اخیر مشغول کرده بود تحقیقاتی انجام بدهم. موضوع اصلی این کتاب کیفیت خدمات ورزشی بر اساس سرمایه فکری مدیران است.

نظر به اینکه در عصر فرا رقابتی امروز سازمانها و ورزشگاههای ارائه دهنده خدمات ورزشی در محیطی روبرو هستند که مشخصه آن افزایش پیچیدگی و جهانی شدن و پویایی است. به همین سبب این ورزشگاهها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه هستند. از دیدگاه اینجانب و با توجه به تحقیقاتی که داشتم یکی از عوامل برون‌رفت در این چالشها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی است که این کار از طریق مبانی دانش سازمانی و سرمایه فکری صورت می‌گیرد که سازمانها از آنها برای رسیدن به عملکرد بهتر در دنیای کسب و کار استفاده می‌کنند.

در پایان لازم می‌دانم از مادر عزیزم، استادان محترم جناب آقای دکتر مجید هاشمی و سرکار خانم دکتر نوشین عبدلی یزدی که در این زمینه همکاری فراوان کردند کمال تشکر و قدردانی را داشته باشم.

خود نیز به عنوان دانشجوی دکتر مدیریت استراتژیک تربیت بدنی، مدرس دانشگاه، مدرس فدراسیون نجات غریق و غواصی و مدرس انجمن خونسوزان ایران بسیار مسرورم که در این زمینه کمکی هر چند کوچک به اعتلای خدمات ورزشی نموده‌ام. خرسند می‌شوم تا در این زمینه من را تنها نگذاشته و من را از نظرات خود بهره‌مند سازید.

صمد قشقای

بهار ۱۳۹۷

فهرست

صفحه	عنوان
۹	مقدمه
۱۷	فصل اول
۱۷	سرمایه فکری
۱۹	فلسفه «شدن»، پیش نیاز سرمایه‌های فکری
۲۰	سرمایه‌ای فکری
۲۱	سرمایه‌های فکری چیست؟
۲۲	مهارت‌های هفت‌گانه در تفکر سیستمی
۲۴	سیر تکاملی سرمایه فکری
۲۵	خصوصیات موجب‌کننده سرمایه فکری
۲۶	عوامل محدودکننده سرمایه فکری برای خلق ارزش
۲۶	تعاریف ارائه شده از سرمایه فکری
۲۷	سرمایه فکری از دیدگاه استوارت
۲۷	سرمایه فکری از دیدگاه بنتیس
۲۷	سرمایه فکری از دیدگاه ادوینسون و مالون
۲۷	سرمایه فکری از دیدگاه بنتیس و هالند
۲۸	سرمایه فکری از دیدگاه روس و همکاران
۳۱	فصل دوم
۳۱	معرفی مدل‌های مختلف سرمایه فکری
۳۱	مدل ادوینسون و مالون
۳۴	مدل بروکینگ
۳۵	مدل روس و همکاران
۳۸	مدل استیوارت
۳۹	مدل سالیوان
۴۰	مدل بونفر
۴۱	مدل بنتیس
۴۲	مدل هانس و لاواندال
۴۳	مدل لین
۴۴	ابعاد سرمایه فکری بر اساس مدل‌های ارائه شده

۴۴	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل ادوینسون و مالون
۴۴	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل بروکینگ
۴۵	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل روس و همکاران
۴۵	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل استیوارت
۴۶	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل سالیوان
۴۶	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل بونفر
۴۷	ابعاد سرمایه فکری بر اساس مدل بنتیس
۴۷	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل هانس و لاواندال
۴۸	ابعاد سرمایه فکری براساس مدل لین
۵۱	انتخاب مکان مورد استفاده و دلیل انتخاب
۵۲	مدل ارائه شده برای اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری
۵۵	فصل سوم
۵۵	کیفیت خدمات
۵۵	خدمت
۵۶	اهمیت خدمات در اقتصاد جهانی
۵۷	ویژگی های خدمات
۵۷	ناملموس بودن
۵۸	تفکیک ناپذیری
۵۹	تغییر پذیری
۵۹	فنا پذیری
۶۰	مالکیت
۶۱	فصل چهارم
۶۱	کیفیت خدمات
۶۱	کیفیت
۶۲	دیدگاه کانو در مورد کیفیت
۶۳	مدل اندازه گیری رضایت مشتری (مدل کانو)
۶۹	اهمیت کیفیت خدمات
۷۲	پیامدهای کیفیت خدمات
۷۲	فرآیند ارزیابی کیفیت خدمات بوسیله مصرف کننده
۷۳	مدل های منتخب کیفیت خدمات
۷۴	مدل کیفیت خدمات

۷۷	 مدل BSQ
۷۸	 مدل کانو (KANO)
۸۳	 فصل پنجم
۸۳	 مطالعات
۸۹	 منابع و مآخذ
۸۹	 منابع
۸۹	 منابع فارسی
۹۴	 منابع غیر فارسی

www.ketab.ir