

رابطه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با رقابت پذیری و بهره وری در باشگاه های ورزشی شهر زابل

ماشالله خلیلی

کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه پیام نور قشم

چکیده

تحقیق حاضر در پی یافتن رابطه مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با رقابت پذیری و بهره وری در باشگاههای ورزشی شهر زابل می باشد. این تحقیق در زمره ی تحقیقات توصیفی- همبستگی قرار می گیرد و جامعه ی آماری آن شامل کلیه باشگاه های ورزشی شهر زابل اعم از خصوصی و دولتی می باشد، که شامل ۱۱۰ باشگاه می باشد که به دلیل محدود بودن افراد جامعه و نظر اساتید راهنما کل افراد جامعه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. در این پژوهش برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز از سه پرسشنامه ی مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری و رقابت پذیری استفاده شده است: الف) پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتری: به منظور اندازه گیری CRM از پرسشنامه محقق ساخته علوی شاد (۱۳۸۷) با ضریب پایایی ۷۸/۰ استفاده شد. ب) پرسشنامه رقابت پذیری: رقابت پذیری باشگاه های ورزشی با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته کریمی علاقه بند، اندازه گیری شده است. کریمی علاقه بند برای سنجش روایی این ابزار از تحلیل عاملی و برای سنجش پایایی این ابزار از آلفای کرونباخ استفاده کرده است. پایایی کلی این مقیاس ۸۲/۰ می باشد. ج) پرسشنامه بهره وری: به منظور اندازه گیری بهره وری از پرسشنامه ۲۲ سوالی اسدی استفاده شد. طراحی، به کارگیری و اجرای مدیریت ارتباط با مشتری نیازمند سرمایه گذاری قابل توجه در وقت و منابع مختلف است. این امر مستلزم تعهد بلندمدت مدیریت اجرایی سازمان، درک تاثیر آن بر روی کسب و کار از طریق تغییر فرایندها و تمایل به بهره برداری از فناوری جدید برای بهبود کسب و کار است تا جایی که فرایندهای جدید مدیریت کسب و کار به کار گرفته شود. یک عامل مهم موفقیت برای مدیریت اجرایی سازمان، توجه به نیازهای گزارش گیری آنها برای انعکاس (نتایج) فرایندهای جدید مدیریت کسب و کار است. پیوند مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری به وجود آورنده یک مفهوم منطقی است. برخی از مدیران ارشد معتقدند که «دانش قدرت است» ولی برای حرکت به سوی اجرای استراتژی های تقویت کننده و توسعه دانش آنه بی میل و علاقه هستند. با این حال هنگامی که افراد در سازمان از موفقیت دیگران منتفع می گردند، فراتر از طرز فکر (و احساس) درونی خود عمل کرده و شروع به تسهیم دانسته های خود با دیگران می کنند. سازمانهایی که به گونه ای اثربخش به خلق و ارائه دانش و بکارگیری آن می پردازند، سازمانهایی پیشتاز هستند.

واژگان کلیدی: مدیریت، ارتباط، رقابت پذیری، بهره وری، زابل