

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مسئولیت اجتماعی و عملکرد رقابتی با توجه به میانجی بهبود ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: شعب بانک ملی غرب استان گلستان)

محل انتشار:

نخستین همایش ملی رویکرد های نوین مدیریت در مطالعات میان رشته ای (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

محمد رستمی - دانش اموخته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات گلستان گرگان

عبدالحمید توماج - دانش اموخته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات گلستان گرگان

عیسی نیازی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی دانشگاه گلستان گرگان ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین مسئولیت اجتماعی و عملکرد رقابتی با توجه به نقش میانجی بهبود ارتباط با مشتری می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان و مدیران شعب بانک ملی غرب استان گلستان به تعداد 105 نفر می باشند که در سال 1396 مشغول فعالیت هستند. با توجه به حجم جامعه آماری و با توجه به جدول کرجسی مورگان، نمونه آماری پژوهش 80 واحد در نظر گرفته شده است. جهت جمع اوری اطلاعات از پرسشنامه مسئولیت اجتماعی شرکت، عملکرد رقابتی و ارتباط با مشتری استفاده شده است. جهت توصیفی داده ها شاخص های آمار توصیفی شامل میانگین انحراف استاندارد، خطای اندازه گیری و غیر استفاده می شود و همچنین جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمودن فرضیات، از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار پی ال اس استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

مسئولیت اجتماعی، عملکرد اجتماعی، عملکرد رقابتی، بهبود ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1149839>

