

## عنوان مقاله:

نقش میانجی فرسودگی شغلی در ارتباط میان مشتری و عملکرد شغلی

## محل انتشار:

چهارمین کنگره ملی دوسالانه روان شناسی صنعتی و سازمانی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

## نویسندگان:

سجاد حسینی زاده - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی از دانشگاه آزاد اسلامی تهران

محیا یاریگروش - دکتری روانشناسی از دانشگاه الزهرا تهران

## خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: سازمان ها وابستگی بالایی به سرمایه های انسانی خود و عملکرد ایشان دارند. با توجه به اینکه کارکنان، عواملی کلیدی استراتژی بازاریابی شرکت می باشند، بررسی فرسودگی شغلی این افراد، از مهم ترین موضوعات مورد توجه مدیران می باشد. از این رو، هدف این تحقیق، بررسی رابطه بین مشتری مداری و عملکرد شغلی کارکنان با تاکید بر نقش میانجی گری فرسودگی شغلی می باشد. روش پژوهش روش این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری کلیه کارمندان شهر تهران و نمونه شامل کارمندان یک مجموعه فرهنگی ورزشی می باشد. که با استفاده از نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. داده های مورد نیاز این پژوهش نیز با استفاده از روش میدانی و از طریق توزیع پرسشنامه دست آمد. جهت تعیین روایی و پایایی پرسشنامه در این تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. جهت جمع آوری پرسشنامه ها بین افراد جامعه توزیع واز این میان ۱۳۲ پرسشنامه سالم گردآوری شد. داده ها با استفاده از روش مدل یابی معادلات ساختاری نرم افزار اسمارت پی ال اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته ها: نتایج نشان داد که مشتری مداری با عملکرد شغلی رابطه ای معنادار دارد. همچنین این رابطه با میانجیگری متغیر فرسودگی شغلی نیز مورد تأیید قرار گرفت. نتیجه گیری: کاهش فرسودگی شغلی سبب ایجاد ارتباطی مثبت و معنادار بین عملکرد شغلی و مشتری مداری می شود. براساس این نتایج، می توان اظهار داشت، با کاهش فرسودگی شغلی و افزایش مشتری مداری، عملکرد کارکنان بهبود می یابد.

## کلمات کلیدی:

مشتری مداری، عملکرد شغلی، فرسودگی شغلی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1217625>

