

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه. در سازمان تامین اجتماعی شهر اردبیل)

محل انتشار:

فصلنامه منابع و سرمایه انسانی، دوره 2، شماره 2 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

جاوید رخشانی - پژوهشگر و مدرس دانشگاه گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل

محسن جلیلی - دانشجوی مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، ایران، اردبیل

پیام مهردادی - دانشجوی مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، ایران، اردبیل

الناز شکرزاده - دانشجوی مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، ایران، اردبیل

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان تامین اجتماعی شهر اردبیل انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را ۸۰۰ نفر از کارکنان تامین اجتماعی شهرستان اردبیل (اسناد پزشکی، مدیریت درمان، بیمارستان سبلان) تشکیل می دهند که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۵۷ نفر انتخاب شد. گردآوری اطلاعات با استفاده از روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس بوده است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های استاندارد مدیریت استراتژیک منابع انسانی چانگ و هانگ (۲۰۰۵)، کیفیت خدمات مشتریان عنصلیبی (۱۳۹۶) و مدیریت ارتباط با مشتری سین و همکاران (۲۰۰۵) استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل فرضیه های تحقیق از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار آموس استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که متغیر مدیریت ارتباط با مشتری در تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان نقش میانجی دارد.

کلمات کلیدی:

منابع انسانی، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، کیفیت خدمات مشتریان، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1540914>

