

عنوان مقاله:

نوآوری، مدیریت منابع انسانی پایدار و رضایت مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی توانمندی مدیریت، مهندسی صنایع، حسابداری و اقتصاد (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

فاطمه قاسمی - دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت کسب و کار- استراتژی، پیام نور ساری، مازندران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف این مقاله بررسی چگونگی تاثیر شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار بر رابطه ی بین رضایت مشتری با نوآوری در هتل های سوئدی است. هتل های مورد مطالعه به چهار گروه بر اساس مشارکت آنها در دو شیوه مدیریت منابع انسانی پایدار، تقسیم شدند. یافته ها نشان می دهد که ارتباط بین نوآوری و رضایت مشتری بستگی به شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار در سازمان دارد. اگرچه نوآوری و شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار بر رضایت مشتری تاثیر مثبت می گذارد، اثر متقابل آنها نشان می دهد که یکی می تواند جایگزین دیگری برای دستیابی به رضایت مشتری بهتری شود. این مطالعه نشان می دهد که شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار، توانایی هتل در ایجاد نوآوری و رضایت مشتریان را افزایش می دهد. رابطه بین شیوه های پایدار مدیریت منابع انسانی و نوآوری مورد بحث قرار گرفته است.

کلمات کلیدی:

مدیریت منابع انسانی (HRM پایدار، نوآوری، رضایت مشتری، هتل ها، سوئد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1690838>

