

عنوان مقاله:

ارزیابی تاثیر راهبرد مشتری مداری بر عملکرد مالی دستگاه های اجرایی با نقش میانجی پشتیبانی مدیریت منابع انسانی و قابلیت نوآوری

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم مدیریت و حسابداری ایران (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

محمدامین میرعرب رضی - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه تهران.

علیرضا مردانی - کارشناسی ارشد مدیریت مالی گرایش مالی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، تهران.

محمد سلگی - استادیار گروه مدیریت مالی اسلامی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه جامع امام حسین (ع).

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی تاثیر راهبرد مشتری مداری بر عملکرد مالی دستگاه های اجرایی استان تهران با نقش میانجی پشتیبانی مدیریت منابع انسانی و قابلیت نوآوری انجام پذیرفت. روش تحقیق حاضر توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق را، کلیه مدیران دستگاه های اجرایی استان تهران بوده اند. روش نمونه گیری بر مبنای پاسخ دهی مدیران به پرسشنامه استاندارد تحقیق ۱۲۰ نفر تخمین زده شد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده است که دارای روایی و پایایی مناسبی بود. برای تحلیل یافته های تحقیق نیز از نرم افزارهای SPSS-۲۱ و Smart PLS۳ استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان داد که راهبرد مشتریمداری بر مدیریت منابع انسانی (۱/۹۶< t)، بر قابلیت نوآوری (۱/۹۶< t) مثبت، اما تاثیر راهبرد مشتری مداری بر عملکرد مالی (۱/۹۶> t) منفی بوده است. همچنین مدیریت منابع انسانی بر عملکرد مالی (۱/۹۶< t)، قابلیت نوآوری بر عملکرد مالی (۱/۹۶< t)، چابکی بازاریابی بر عملکرد مالی (۱/۹۶> t) و چابکی بازاریابی بر قابلیت نوآوری (۱/۹۶< t) مورد تایید قرار گرفت. بطورکلی یافته های تحقیق بیانگر ارتباط مستقیمی بین راهبرد مشتری مداری به واسطه مدیریت منابع انسانی و نوآوری بر عملکرد مالی بوده است.

کلمات کلیدی:

راهبرد مشتری مداری، عملکرد مالی، دستگاه اجرایی، مدیریت منابع انسانی، نوآوری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1753500>

