

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر هوش رقابتی مدیران بر میزان رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت کاشی عقیق یزد با توجه به نقش میانجی مدیریت استرس

محل انتشار:

دومین همایش ملی روان شناسی صنعتی و سازمانی با محوریت سلامت روان (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

مجید سلطانزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی-سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارسنجان، ارسنجان، ایران.

علی محمد رضایی - استادیار گروه روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ارسنجان، ارسنجان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی پژوهش حاضر تعیین تاثیر هوش رقابتی مدیران بر میزان رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت کاشی عقیق با توجه به نقش میانجی مدیریت استرس بود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر نیروی انسانی فعال شامل کلیه مدیران و کارکنان شرکت کاشی عقیق یزد و همچنین مشتریهای آن شرکت که در سال ۱۴۰۱ از آن شرکت خرید داشته‌اند بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ۱۰۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت کاشی عقیق یزد و همچنین تعدادی از مشتریان این شرکت نیز انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های هوش رقابتی دشامپس و نایاک (۱۹۹۵) و روچ و سانتی (۲۰۰۱)، رضایت از کیفیت خدمات پارسارامن (۱۹۸۵) و پرسشنامه راهکارهای مدیریت استرس کوبین و همکاران (۱۹۹۰) جمع‌آوری گردید. داده‌ها با استفاده از آزمونهای همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته‌ها حاکی از آن بود که مدیریت استرس کارکنان قدرت پیشبینی رضایت از کیفیت خدمات را داراست؛ مدیریت استرس کارکنان قادر به پیشبینی رضایت از کیفیت خدمات میباشد؛ هوش رقابتی مدیران قادر به پیشبینی مدیریت استرس کارکنان میباشد و هوش رقابتی مدیران قادر به پیشبینی رضایت از کیفیت خدمات میباشد.

کلمات کلیدی:

هوش رقابتی مدیران، رضایت از کیفیت خدمات، مدیریت استرس.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1905020>

