

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر شور کار بر کیفیت ارتباط با مشتری از طریق متغیرهای میانجی کیفیت خدمات و تفاهم در تعاملات مشتری کارمند مطالعه موردی: بیمارستان بزرگ نفت اهواز

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

هاجر القاسمی زاده - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

عبدالهادی درزیان عزیز - دانشیار دانشگاه چمران اهواز

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر شورکار بر کیفیت ارتباط با مشتری از طریق متغیرهای میانجی کیفیت خدمات و تفاهم در تعاملات مشتری کارمند می باشد که در بیمارستان بزرگ نفت اهواز صورت گرفته است. این تحقیق براساس هدف کاربردی و براساس شیوه ی گردآوری اطلاعات توصیفی علی میباشد. جامعه ی تحقیق شامل کلیه ی کارکنان بیمارستان بزرگ نفت اهواز میباشد که از طریق نمونه گیری طبقه ای 062 نفر از کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده برای جمع آوری داده ها پرسشنامه است که از پرسشنامه های استاندارد موجود استخراج و برای اثبات روایی آن، علاوه بر نظر خبرگان، از تحلیل عاملی تأییدی و برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. به منظور تجزیه تحلیل داده ها، از نرم افزار SPSS20 و Smart pls2 و از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که شور کار تاثیر مثبت و معنا داری بر کیفیت ارتباط با مشتری دارد

کلمات کلیدی:

شور کار، کیفیت خدمات، کیفیت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/440100>

