

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل موثر در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری: مطالعه موردی صنعت هتلداری مازندران

## محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی مدیریت و کارآفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

سید علی اصغر محمودی - کارشناس مدیریت دولتی

سمیه رضایی شیردره - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

## خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر عوامل موثر در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری مازندران انجام شده، که ضمن مروری جامع بر ادبیات موضوع، پیرامون مدیریت ارتباط با مشتری و مولفه های مهم آن که شامل: (تکنولوژی، مدیران ارشد، پرسنل هتل، فرهنگ سازمان، و یکپارچگی سیستمها) می باشد؛ پرداخته است. در ادامه با استفاده از روش کتابخانه ای با ابزار فیش و بانک های اطلاعاتی و سپس از طریق روش میدانی با ابزار پرسشنامه اطلاعات لازم جمع آوری شده است. جامعه مورد مطالعه پژوهش هتلداران مرکز استان مازندران که شامل 415 نفر می باشند که محقق از این تعداد 199 نفر را بر اساس جدول مورگان به عنوان نمونه، مورد مطالعه قرار داده است. نتایج آزمون آلفا، پایایی ابزار مورد استفاده را تأیید نموده است، برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از نرم افزار spss استفاده شده و از طریق آزمون پارامتری T تک نمونه ای مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج آزمون T نشان می دهد که هتلداری مازندران نقش عمده ای دارند

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، تکنولوژی، یکپارچگی سیستم ها، صنعت هتلداری مازندران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/471072>

