

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با نقش واسط مدیریت ارتباط با مشتری در فرودگاه بین المللی کیش

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و اقتصاد مقاومتی؛ اقدام و عمل (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

میترا شهباز - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین المللی کیش، گروه مدیریت اجرایی، جزیره کیش، ایران

وحیدرضا میرابی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

## خلاصه مقاله:

رقابت جهانی و چالش های پیش روی تجارت و صنایع فشار بسیاری را بر سازمانها برای ایجاد مزیت رقابتی پایدار تحمیل کرده است. امروزه مهمترین دغدغه اکثر سازمانها، تدوین و پیاده سازی استراتژییاست که موفقیت و بقای آنها را در شرایطی متحول و پیچیده محیطی تضمین نماید. برای خیلی از سازمانها رسیدن به عملکرد و کارایی بهبود یافته نه تنها بر به کارگیری موفق دارایی های ملموس و منابع طبیعی وابسته است بلکه بر یک مدیریت اثربخش دانش و اطلاعات هم وابسته می باشد. مدیریتدانش در فرودگاههای کشور به همان اندازه مهم است که در دیگر سازمانها اهمیت دارد. در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با نقش واسط مدیریت ارتباط با مشتری در فرودگاه بین المللی کیش پرداخته شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه ی آماری تحقیق شامل کارکنان فرودگاه بین المللیکیش است. با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه، به روش نمونه گیری سرشماری کل کارکنان فرودگاه بین المللی کیش به تعداد 119 نفر انتخاب و پرسشنامه در بین آنها توزیع گردید. همچنین، در اینتحقیق با توجه به فرضیه های تدوین شده از مدلیابی معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات و برازندگی مدل استفاده گردید. بنابراین براساس نتایج به دست آمده، مدیریت ارتباط با مشتری نقشمیانجی گر در تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان ایفا می نماید.

## کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، عملکرد سازمان، مدیریت ارتباط با مشتری، فرودگاه بین المللی کیش

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/598150>

