

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی با توجه به نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتریان (مطالعه موردی ادارات پست استان گلستان)

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

بهمن بابایی - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول، ایران

سیدمحمد رضا حسینی - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی علی آباد کتول، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر شناخت رابطه بین مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی با توجه به نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتریان در ادارات استان گلستان بود از آنجا که این پژوهش، از طریق نظر خواهی و با استفاده از نظر افراد به بررسی وضعیت موجود پرداخته، در ردیف تحقیقات توصیفی قرار دارد و چون به بررسی رابطه بین مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی با مدیریت ارتباط با مشتریان پرداخته است از نوع همبستگی است. همچنین از نظر هدف در رسته تحقیقات کاربردی قرار دارد و از لحاظ توجه به زمان، گذشته نگر است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد نظر کلیه کارکنان ادارات پست استان گلستان میباشند که تعداد آنها 299 نفر می باشد. بر اساس جدول کرجسی و مورگان (1970) و با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده 169 نفره عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت گرد آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد مهارت های ارتباطی با پایایی 94%، پرسش نامه استاندارد تعهد سازمانی با پایایی 94% و پرسش نامه استاندارد مدیریت ارتباط با مشتریان با پایایی 29% استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Smart pls استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین مهارت های ارتباطی و تعهد سازمانی با مدیریت ارتباط با مشتریان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مهارتهای ارتباطی، تعهد سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/598168>

