

عنوان مقاله:

رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط بامشتری در سازمان مطالعه موردی (کشت و صنعت مغان)

محل انتشار:

کنفرانس ملی چشم اندازهای های نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

فرشته بخشی دیزبینی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمی، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ی بین کیفیت زندگی کاری با مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان مورد مطالعه شرکت کشت و صنعت مغان می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان رسمی و قراردادی می باشد. که 400 نفر بودند. نمونه پژوهش 160 نفر از کارکنان را تشکیل می دهد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند طرح تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه ها از روش آلفای کرونباخ و SPSS استفاده شد که در تمام موارد کفایت ابزارها محرز شد داده ای گردآوری شده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چند گانه و تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که نتایج نشان می دهد که بین رابطه ی کیفیت زندگی کاری با مدیریت ارتباط با مشتری در شرکت کشت و صنعت مغان و همچنین بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و بهره وری کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. میزان توسعه قابلیت های انسانی در سازمان به عنوان متغیر اثرگذار بر مدیریت ارتباط با مشتری می باشد و همچنین بر بهره وری اثر مستقیم دارند. در کل مدیریت ارتباط با مشتری اثر مستقیمی بر ابعاد کیفیت زندگی و بهره وری کارکنان دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت زندگی کاری، مدیریت ارتباط با مشتری، بهره وری کارکنان، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867193>

