

## عنوان مقاله:

تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی بر عملکرد شغلی کارکنان خط مقدم در شرکت های بین المللی؛ با در نظر گرفتن نقش میانجی مشتری مداری

## محل انتشار:

دومین کنفرانس حکمرانی و سیاستگذاری عمومی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

محمدرضا زمردیان - دکترای اقتصاد، هیئت علمی دانشگاه تهران علوم و تحقیقات، ایران

ساناز احمدی فرد - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه تهران علوم و تحقیقات، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

این مطالعه به بررسی پاسخ کارکنان خط مقدم به مسئولیت اجتماعی با استفاده از داده های چندگانه در شرکت های بین المللی می پردازد. این تحقیق به صورت تجربی برای پاسخ دادن به این سوال است که چطور و چه زمانی مسئولیت اجتماعی شرکتی می تواند باعث تغییر در رفتار کارکنان شود و محققان را به یک شناخت جدید در مورد کارکنان خط مقدم می رساند. جامعه آماری این تحقیق متشکل از کارکنان خط مقدم شرکت های بین المللی است و شامل 110 نفر است. روش نمونه گیری با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده است. برای تحلیل مدل پژوهش از روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. در فرآیند تجزیه و تحلیل از بسته نرم افزارهای اس.پی.اس.اس و اکسل. استات. پی.آل. اس استفاده شده است. یافته ها حاکی از آن است که کارکنان خط مقدم به وسیله سازمان و مشتریان و از طریق هویت پذیری سازمانی و هویت پذیری کارمند از مشتری به عنوان عاملی اثرگذار که نشان دهنده میزان ادراک سازمان و مشتری در حمایت از فعالیت های مسئولیت اجتماعی شرکتی سازمان است، بر مشتری مداری و به دنبال آن بر عملکرد شغلی کارکنان موثر می باشند. از طرفی اهمیت مسئولیت اجتماعی شرکتی برای کارکنان بر هویت پذیری سازمانی و هویت پذیری کارمند از مشتری تاثیرگذار بوده، ضمن اینکه متاثر از حمایت ادراک شده مدیریت و مشتری از مسئولیت اجتماعی شرکتی است

## کلمات کلیدی:

مسئولیت اجتماعی شرکتی، عملکرد شغلی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/931815>

