

بررسی نقش میانجی رضایت مشتریان و رضایت کارکنان در رابطه عملکرد سازمان تامین اجتماعی و استراتژی بازار محور

امین میرزایی نیا*، علیرضا فرخ بخت فومنی،

97-6-21

چکیده امروزه، اساسی ترین دغدغه مدیران شرکت های تولیدی ارائه بهترین عملکرد، می باشد. به همین منظور، آنان می کوشند تا با بهره گیری از تکنیک های مختلف، به عملکرد برتر دست یابند. از طرفی در دنیای امروز اندازه گیری رضایتمندی مشتریان و کارکنان اهمیت زیادی پیدا کرده است. در کشور ما مدیریت سازمان ها و بنگاه ها، بیشتر به شکل سنتی است و مدیریت استراتژیک در ایران در آغاز راه است. اجرای پروژه های مطالعاتی در خصوص مدیریت استراتژیک، در چنین شرایطی می تواند در عرصه عمل نیز مدیران سازمان ها و شرکت ها را در اتخاذ شیوه های مدیریت استراتژیک و اجرای آن یاری رساند. هدف از تحقیق حاضر بررسی نقش میانجی رضایت مشتریان و رضایت کارکنان در رابطه عملکرد سازمان تامین اجتماعی و استراتژی بازار محور می باشد. جامعه آماری تحقیق را کارمندان سازمان تامین اجتماعی شهرستان رشت تشکیل داده برای گردآوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و تجزیه و تحلیل ها به وسیله نرم افزار (SPSS) (25) و (3) smartpls انجام گردیده است. با توجه به نتایج بدست آمده، جز رابطه ی میان استراتژی بازار محور و عملکرد سازمانی ادراک شده، سایر فرضیات تبیین شد. کلید واژه : عملکرد سازمانی ادراک شده، استراتژی بازار محور، رضایت مشتریان ادراک شده، رضایت کارکنان

کلمات کلیدی : عملکرد سازمانی ادراک شده، استراتژی بازار محور، رضایت مشتریان ادراک شده، رضایت کارکنان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)