

بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت اسلامی با مدیریت ارتباط با مشتری

سید احمد محمدی حسینی^۱، زهره محمدپور میری^{۲*}، سعید زنگوری^۳

۱- دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه سمنان، hoseiniabbas72@yahoo.com

۲- کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشگاه مازندران، mohammadpourzohreh@gmail.com

۳- کارشناسی ارشد مدیریت مالی - بازرگانی، دانشگاه سمنان، S.zangouri90@gmail.com

خلاصه

امروزه دنیای کسب و کار بر پایه مشتری مداری و رضایت‌مندی مشتریان استوار شده به گونه‌ای که گسترش و ارایه خدمات بدون در نظر گرفتن این اصل نه تنها مشکل بلکه غیر ممکن است. مدیریت ارتباط با مشتری از مباحثی است که در اقتصاد جهانی امروز، سازمان‌ها را به دوباره‌اندیشی در راهکارهای برقراری ارتباط با دامنه وسیع مشتریان و تسخیر این دانش گسترده برانگیخته است. از جمله عواملی که تأثیر آن بر مدیریت ارتباط با مشتری بررسی نشده، مدیریت اسلامی است. اسلام به عنوان کامل‌ترین دین الهی دارای بهترین دستورالعمل‌ها در اداره جامعه و سازمان است. هدف این پژوهش بررسی رابطه بین ابعاد مدیریت اسلامی با مدیریت ارتباط با مشتری در اداره کل امور مالیاتی استان سمنان می باشد. روش پژوهش توصیفی- همبستگی و جامعه مورد مطالعه شامل ۴۶۰ نفر از کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سمنان می باشند، که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، ۱۳۲ نفر از آنان انتخاب شدند. یافته‌ها نشان دادند، که سه بعد از ابعاد چهارگانه مدیریت اسلامی (تحلیلی، معنوی، مفهومی) اثر مثبت، مستقیم و معناداری بر مدیریت ارتباط با مشتری در اداره کل امور مالیاتی استان سمنان داشته‌اند.

کلمات کلیدی: مدیریت اسلامی، ارتباط با مشتری، امور مالیاتی

۱. مقدمه

نظام مالیاتی با توجه به کارکردهای خود نقش بسیار مهمی در اقتصاد کشور دارد، زیرا مالیات‌ها از پایدارترین و با ثبات‌ترین منابع درآمدی دولت هستند که حاصل کارکرد درون‌زای اقتصاد کشورند. مهمترین هدف از وضع مالیات در بعد اجتماعی، تصحیح نابرابری‌های درآمدی و کاهش فاصله طبقاتی است. در حالیکه هدف وضع مالیات به عنوان یک ابزار سیاست‌گذاری اقتصادی، تثبیت نوسان‌های اقتصادی، هدایت و تخصیص منابع به بخش‌های مورد نظر و کمک به تسریع فرایند توسعه بخشی یا منطقه‌ای می‌باشد. اهمیت دیگر نظام مالیاتی در تعامل گسترده سازمان اجرایی این نظام با آحاد

* Corresponding author: نویسنده مسئول

Email: mohammadpourzohre@gmail.com