



Quarterly Scientific Journal of Human Resources &
Capital Studies

Online ISSN: 2783-3984

<http://ensani.ir/fa/article/journal/1568>

<http://civilica.com/1/87979/#>

<http://magiran.com/8116>

Investigating the Impact of Strategic Human Resource Management on Customer Service Quality with the Mediating Role of Customer Relationship Management (Study in Ardabil Social Security Organization)

Javid Rakhshani

Ph.D. of Management, Islamic Azad University of Ardabil, Iran

Mohsen Jalili Gilandeh

Master Student of government Management, Islamic Azad University of Ardabil, Iran

Payam Mehrdadi

Master Student of government Management, Islamic Azad University of Ardabil, Iran

Elnaz Shokrzadeh

Master Student of government Management, Islamic Azad University of Ardabil, Iran

Date of receipt: 25/05/1401

Date of acceptance: 27/06/1401

Review

The aim of this study was to investigate the effect of strategic human resource management on the quality of customer service with the mediating role of customer relationship management in Ardabil Social Security Organization. This research is a correlational description in terms of practical purpose and in terms of data collection. The statistical population of the study consists of 800 social security employees of Ardabil city (medical records, treatment management, Sabalan hospital) that the sample size was selected based on Cochran's formula 257 people. Data collection was available using non-random sampling method. To collect information, standard questionnaires of strategic human resource management of Chang and Hong (2005), quality of customer service Andalibi (1396) and customer relationship management of Sin et al. (2005) were used. Structural equation modeling using Amos software has been used to analyze the research hypotheses. Findings show that the variable of customer relationship management has a mediating role in the impact of strategic human resource management on the quality of customer service.

Keywords: Human resources, strategic human resource management, quality of customer service, customer relationship management

بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه در سازمان تامین اجتماعی شهر اردبیل)

جاوید رخشانی

دکتری مدیریت. گروه مدیریت. دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل. ایران. اردبیل

محسن جلیلی گیلانده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (نویسنده مسئول)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل

پیام مهردادی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل

الناز شکرزاده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۲۷

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۵

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان تامین اجتماعی شهر اردبیل انجام گرفته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق را ۸۰۰ نفر از کارکنان تامین اجتماعی شهرستان اردبیل (اسناد پزشکی، مدیریت درمان، بیمارستان سبلان) تشکیل می دهند که حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۲۵۷ نفر انتخاب شد. گردآوری اطلاعات با استفاده از روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس بوده است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های استاندارد مدیریت استراتژیک منابع انسانی چانگ و هانگ (۲۰۰۵)، کیفیت خدمات مشتریان عندلیبی (۱۳۹۶) و مدیریت ارتباط با مشتری سین و همکاران (۲۰۰۵) استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل فرضیه های تحقیق از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار آموس استفاده شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که متغیر مدیریت ارتباط با مشتری در تاثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان نقش میانجی دارد.

کلمات کلیدی: منابع انسانی، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، کیفیت خدمات مشتریان، مدیریت ارتباط با مشتری