

بررسی نقش واسط مدیریت منابع انسانی حمایتی در تأثیر استراتژی مشتری محور بر عملکرد مالی (مورد مطالعه: شعب مؤسسه اعتباری ملل در شهر تهران)

جمال محمدی^۱

۱. مشاور اقتصاد - سیاسی، نماینده مجلس شورای اسلامی؛ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی بین الملل، دانشگاه شهید بهشتی

me@mohammadii.com

چکیده

بانکداری امروز، شیوه‌های نو، بازاریابی و مشتری گرایی مؤثر، ارائه تکنولوژی‌های جدید و سرویس‌دهی و خدمات مورد نظر مشتری را می‌طلبد که هر موسسه مالی در این امور موفق‌تر عمل نماید، در بازار رقابتی، موجب جذب منابع بالا و ماندگاری منابع و در نتیجه دوام و بقای دائمی آن مؤسسه با بهره‌وری بالا خواهد شد. امروزه تغییرات سریع در محیط و کوتاه‌تر شدن چرخه عمر محصولات و افزایش رقابت باعث شده است که سازمان‌ها برای ماندگاری در محیط به دنبال راه‌حل‌های جدید باشند. در چنین شرایطی توجه به نقش منابع انسانی و استراتژی مشتری محور به آن‌ها کمک می‌کند تا خود را با تغییرات محیطی انطباق داده و در صحنه رقابت باقی بمانند. در این پژوهش، نقش واسط مدیریت منابع انسانی حمایتی در تأثیر استراتژی مشتری محور بر عملکرد مالی مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر شعب مؤسسه اعتباری ملل در شهر تهران در سال ۱۳۹۸ می‌باشد. براساس حجم جامعه، با استفاده از معادلات ساختاری، نمونه‌ای متشکل از ۹۶ نفر از مدیران شعب با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب گردید. پس از تأیید روایی و پایایی پرسشنامه مورد استفاده، به تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده بر اساس مدلیابی معادلات ساختاری و با استفاده از برنامه‌های نرم‌افزاری SPSS و Smart PLS پرداخته شد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که مدیریت منابع انسانی حمایتی به‌عنوان یک متغیر واسط، نقش مهمی بر میزان تأثیرگذاری استراتژی مشتری محور بر عملکرد مالی دارد.

واژگان کلیدی: استراتژی مشتری محور، مدیریت منابع انسانی حمایتی، عملکرد مالی.