

عنوان مقاله:

نقش بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان در بهبود کیفیت محصول

محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی وهشتمین همایش ملی مدیریت وحسابداری ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

علی رضا میبیدی ثانی - دانش آموخته موسسه آموزش عالی کویان، نویسنده اول و مسئول مکاتبات

علی اصغر هادی زاده - عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی کویان

محمدرضا بهرام زاده - عضو هیئت علمی موسسه آموزش عالی کویان

خلاصه مقاله:

امروزه، با افزایش رقابت بین سازمان های خدماتی و تولیدی مختلف در راستای کسب مشتریان جدید و سپس جلب رضایت و وفاداری بیشتر آنها جهت افزایش فروش و در نتیجه سودآوری بالاتر، مدیران و صاحبان مشاغل را مشتاق به یافتن راهی برای دستیابی به این هدف کرده است. یکی از مهمترین عواملی که میتواند در جذب و نگهداری مشتریان بسیار اهمیت داشته باشد، کیفیت می باشد. مطالعات نشان می دهد اگر کارکنان از سازمان خود کاملا راضی باشند، در هر شرایطی تمام تلاش خود را جهت افزایش کیفیت انجام خواهند داد. هدف از این مطالعه نقش بازاریابی داخلی و رضایت کارکنان در بهبود کیفیت محصول در یک شرکت خصوصی تولید خمیرمایه (مخمر خشک فوری) با حدود ۳۶۰ کارمند بوده است. این تحقیق به روش توصیفی و پیمایشی انجام شده است. نمونه آماری تحقیق شامل ۲۴۸ نفر از کارکنان شاغل در کارخانه و دفتر مرکزی و همچنین ۳۵۵ نفر از مشتریان این محصول بود. این حجم نمونه برای جمعیت مشتریان از روش نمونه گیری خوشه ایی و برای جمعیت کارکنان از روش نمونه گیری تصادفی ساده یا سیستماتیک استفاده شده است. اطلاعات مورد نیاز از طریق نمونه های آماری توسط پرسشنامه های محقق ساخته جمع آوری شد. در این مطالعه، از نرم افزار "اس پی اس اس" نسخه ۲۶ برای توصیف اطلاعات و مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار "آموس" نسخه ۲۴ برای پاسخ به فرضیه های تحقیق استفاده شد. در نهایت نتایج مطالعه نشان داد که تمام فرضیه های دارای مسیر مستقیم و غیرمستقیم تایید شده است، به عبارتی دیگر رابطه معناداری در بین تمام فرضیه ها برقرار است و فرضیه اصلی پژوهش با عنوان، بررسی جایگاه بازاریابی داخلی در بهبود کیفیت محصول با توجه به نقش میانجی و واسطه ای رضایت شغلی تایید و معنی دار می باشد.

کلمات کلیدی:

بازاریابی داخلی، بازاریابی درونی، کیفیت محصول، رضایت شغلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1195732>

