

ارائه مدل نقش استرس شغلی در تأثیرگذاری تعارض میان کار و خانواده فروش بر جذب مشتریان

زینب علمدار^۱، عادل آذر^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

^۲ استاد تمام گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

چکیده

در شرایط کنونی با افزایش رقابت در اکثر صنایع، حصول سود بهینه و جذب مشتری، هجوم رقبا و ایجاد فشارهای قیمتی، واحد فروش سازمان خط مقدم مواجه با مشتریان است. هدف اصلی تحقیق حاضر ارائه مدل نقش استرس شغلی در تأثیرگذاری تعارض میان کار و خانواده فروش بر جذب مشتریان در شرکت پارس اپال اروند بوده است. پژوهش حاضر با این تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از نظر روش گردآوری داده ها، پیمایشی و توصیفی محسوب می شود. برای تجزیه تحلیل مدل اندازه گیری داده ها از Smart Pls2 و Spss 20 استفاده شد. متغیرهای تحقیق ما دارای پایایی ترکیبی بالای ۰/۷ می باشند. در روایی همگرا چهار شرط برقرار بود چون نقض هر کدام از این چهار شرط لازمه رد همگرایی است و ظرایب روش سنجش کیفیت مدل اندازه گیری انعکاسی یعنی $cv\ com$ متغیر تعارض کار- خانواده با شاخص ۰/۲۶۷ استرس شغلی با شاخص ۰/۲۸۹ متوسط رو به بالا ارزیابی شد. و دیگر متغیرها در حد قوی می باشند. لذا با توجه به اهمیت تأثیرگذاری تعارض کار- خانواده و استرس شغلی بر عملکرد کارکنان و قصد جذب مشتریان، و عدم توجه محققان داخلی به این موضوع، انجام این تحقیق ضروری و مهم می نماید. استرس شغلی نقش میانجی در تأثیرگذاری تعارض خانواده- کار و تعارض کار- خانواده ندارد. همچنین استرس شغلی نمی تواند بر جذب مشتری تأثیر بگذارد. در ادامه به مقایسه این یافته ها با نتایج تحقیقات پیشین می پردازیم.

واژه‌های کلیدی: تعارض کار و خانواده، استرس شغلی، عملکرد، جذب مشتری، شرکت پارس اپال اروند

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۵، شماره ۱، بهار ۱۳۹۸، صفحات ۱۹۰-۲۰۰