2-1- مقدمه**...................................................................................................................**25

2-2 - تاریخچه کیفیت زندگی کاری**...............................................................................**25

2 -3 مفاهیم کیفیت زندگی کاری**..................................................................................**26

2-4- اهداف کیفیت زندگی کاری**...................................................................................**28

2-5- ابعاد کیفیت زندگی کاری**......................................................................................**30

2- 6- راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری**...................................................................**31

2-6-1- انسانی تر کردن کار**..........................................................................................**31

2-6-2- طراحی شغل**....................................................................................................**32

2-7- تأثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری**.........................................................**32

2-8- نتایج کیفیت زندگی کاری**.....................................................................................**34

2-8-1- نتایج فردی**................................................................................................**.....34

2-8-2- نتایج سازمانی**..................................................................................................**34

2-8-3 نتایج اجتماعی**...................................................................................................**34

2-9- نقش بهره وری منابع انسانی در کیفیت زندگی کاری**..............................................**35

2-1- مقدمه

هدف از این بخش بررسی پژوهش ها و مطالعاتی است که در زمینه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی انجام گرفته است. این قسمت از تحقیق خواننده را با کارها و زمینه های قبلی و همچنین با حیطه موضوع مورد مطالعه آشنا می سازد. این فصل به سه بخش اصلی تقسیم شده است در بخش اول به مطالعه مبانی نظری ومطالعات و بررسی های انجام شده در رابطه با کیفیت زندگی و در بخش دوم مطالعه مبانی نظری و مطالعات و بررسی های انجام شده در رابطه با مدیریت ارتباط با مشتری ذکر می شود و در ادامه بخش دوم پیشینه تحقیق و در آخرین بخش به تاریخچه شرکت نفت پارس ایران پرداخته می شود.

2-2- تاریخچه کیفیت زندگی کاری

در دهه 70 بیشتر سازمانهایی که از طریق تیلوریسم سنتی طراحی شغل کرده بودند برای آنکه در مقابل سازمانهای ژاپنی رقابت کنند به دنبال بهبود شرایط محیط کاری شدند. بنابراین مفهوم کیفیت زندگی کاری عمدتأ متأثر از مدیریت منابع انسانی در کشور ژاپن می باشد که تأکید آن بر جنبه های روانی دو پدیده ، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های سازمان و مجهز کردن کارکنان به توانایی علمی، اخلاقی و مشارکتی می باشد (میرسپاسی ، 1382).

توجهی که امروزه به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی از تکامل اجتماعی و کار در سازمان و

جامعه می باشد.

در تحقیق دیگری به تدوین شاخصهای کیفیت زندگی کاری به منظور کمک به تعریف کار در اقتصاد

توسعه یافته که در کشور استرالیا انجام شده است پرداخته شده است.

این تحقیق توسط گلیان کنسیدن و ران کارلوس**[[1]](#footnote-1)** در سال 2003 انجام شد در این تحقیق استفاده از

الگوی والتون**[[2]](#footnote-2)** (هشت مؤلفه QWL) **[[3]](#footnote-3)** و تدوین 15 شاخص به بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری

کارکنان استرالیایی پرداختند.

آنان به دو سؤال اساسی براسا س یافته های پژوهش پاسخ دادند این دو سؤال عبارتند بودند از:

مهمترین مسأله مؤثر بر کیفیت زندگی کاری چیست؟

دوم چه تغییراتی برای بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان لازم است؟

نتایج حاصله نشان داد که بطور کلی بیش از 70% کارکنان به 5 شاخص از پانزده شاخص QWL

نگرش مثبت داشته اند. این 5 شاخص شامل:

بهداشت حرفه ای و استاندارد های ایمنی کار (78%) رفتار مدیریت (77%) و روش های کار

گروهی (76%) امنیت شغلی (74%) و نبود آزار جنسی وتبعیض (87%) بوده است و ده شاخص

دیگر به عنوان مهمترین مسايل مربوط به QWL را ارزیابی کرده اند.

2-3- مفاهیم کیفیت زندگی کاری

بوودیچ و بونو **[[4]](#footnote-4)** (1982) برای ارزیابی کیفیت زندگی کاری معیارهای زیر را توصیه می کنند که در

حقیقت مشروح برنامه های کیفیت زندگی کاری است:

* پاداش مناسب و کافی
* شرایط کاری و ایمنی و سالم
* فرصت استفاده از توانایی ها و شایستگی های کارکنان
* انسجام اجتماعی در سازمان
* رعایت حقوق اساسی کارکنان در محیط کار
* کار و فضای عمومی زندگی
* رابطه اجتماعی بین کار وزندگی
* فرصت رشد مستمر و امنیت شغلی

مفهوم کیفیت زندگی کاری به یکی از موضوعات مهم و اجتماعی در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است در حالی که در گذشته فقط بر ویژگی های فردی (غیر کاری) تأکید می شد. در جامعه امروزی، بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان در آمده است. فقدان عوامل تنش زا در محیط کار یکی از اساسی ترین نیازهای کارکنان بویژه در سازمانهای مالی و صنعتی که طبیعت آن باعث ایجاد مشکلات روانی مختلف از جمله ایجاد احساس بیگانگی و بی تفاوتی نسبت به کار می شود محسوب می شود (حسین زاده، داود،1386).

مفهوم کیفیت زندگی کاری را می توان از جمله مفاهیم گسترده ای دانست که اهمیت آن بطور روز افزونی در بسیاری از عرصه های مطالعاتی رشته های علمی ودانشگاهی در حال گسترش است. همانگونه که بررسی تجربیات سنجش کیفیت زندگی کاری در مطالعات صورت گرفته بیشتر در رابطه با مقوله و نظام سلامت و یا دقیق تر از دیدگاه پزشکی مورد بررسی قرار گرفته است و این در حالی است که این مقوله تنها یکی از جنبه های سا زه کیفیت زندگی است (شناخت کیفیت زندگی در شهر تهران،1388).

در متون و پژوهش های مربوط به کیفیت زندگی کاری هر دو جنبه (رویکرد) عینی و ذهنی کیفیت زندگی کاری مورد مطالعه و تأکید قرار گرفته است. از این رو می توان کیفیت زندگی کاری را سا‌زه‌ای چند بعدی متشکل از شرایط عینی زندگی و بهزیستی ذهنی نیز تعریف کرد. بعد عینی و وضعیت ظاهری و مملوس زندگی انسان را نشان می دهد اما بعد ذهنی نشان دهنده ادراک و ارزشیابی های افراد از وضعیت زندگی شان می باشد. بعبارت دیگر می توان گفت : « سنجش عینی کیفیت زندگی کاری بر شاخص های اجتماعی – اقتصادی و سلامت افراد متمرکز است و ابزارهایی مثل تولید ناخالص داخلی، شاخص پیشرفت واقعی، شاخص سلامت اجتماعی و شاخص توسعه انسانی را بکار می گیرد. ولی بیشتر ابزارهای سنجش ذهنی کیفیت زندگی کاری بر گزارشات شخصی از زندگی افراد متکی است که مکمل متغیرهای اقتصادی و اجتماعی و سلامت می باشند و میزان رضایت افراد و گروهها از تأمین نیازهایشان مانند رضایت کلی از زندگی و شاخص بهزیستی فردی را مورد مطالعه قرار می دهند» (کاستانزا وهمکاران**[[5]](#footnote-5)** ؛ رضوانی و همکاران، 1388).

2-4- اهداف کیفیت زندگی کاری

اهداف اساسی یک برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش بهبود شرایط کاری (بطور عمده از

دیدگاه کارکنان ) و اثربخشی سازمانی بیشتر ( بطور عمده از دیدگاه کارفرمایان ) است.

نتایج مثبت برنامه مذکور به وسیله شماری از مطا لعات پیشین حمایت شده است که شامل کاهش غیبت در سازمان، جابجایی پرسنلی کمتر و افزایش رضایت شغلی است. صاحب نظر دیگری هدف از کیفیت زندگی کاری را بهبود بهداشتی (فیزیکی وروانی ) کارکنان و بهبود بهره وری سازمان دانسته و اعتقاد دارد با حاکم کردن برنامه های کیفیت زندگی کاری در یک سازمان زمینه های حرکت از یک فرهنگ استبدادی به سوی فرهنگ مشارکتی فراهم خواهد شد. در برخی از سازمان ها هدف از برنامه های کیفیت زندگی کاری عبارت است از افزایش تعهد و اعتماد کارکنان، حل مشکلات ، کمک به آنها به منظور افزایش رضایت آنان ، بهره وری منابع انسانی و اثربخشی سازمان. تنی چند از نویسندگان در مقاله ای تحت عنوان « موج دید کیفیت کیفیت زندگی کاری» موج جدید تیم های کیفیت زندگی کاری را شامل تیم هایی از کارکنان می دانند که اهداف مربوط به کار خویش را تعیین نموده اند و معیارهای تعیین چنین اهدافی را به شرح زیر می دانند:

* بهبود روش انجام کار به گونه ای که مورد نظر مشتری (ارباب رجوع )، نیروی کار و مدیر باشد؛
* باعث ایجاد درآمد یا کاهش هزینه شود.
* باعث بهبود در ارايه خدمت به مشتری (ارباب رجوع )، شود؛
* روحیه کار تیمی (گروهی ) را ارتقاء بخشد.

2-5- ابعاد کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری برنامه جامعی است که نیازهای گوناگون را مدنظر قرار می دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی سازی شغل نیست، بلکه ضمن توجه به تمامی عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه های پیشرفت و بهبود شایستگی های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می پردازد. در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می کند که به منافع سازمان را تضمین نمایند. ابعاد و جنبه های گوناگون کیفیت زندگی کاری را می توان در موارد زیر ملاحظه نمود بهداشت و ایمنی کار، جلب مشارکت و برخورد عادلانه با کارکنان، محتوای کار، تغییرات سازمان کار، دستمزد و پاداش عادلانه، مسئولیت اجتماعی، کار و فراغت و منزلت های شغلی. این مفاهیم را می توان در نمودار 2-1 خلاصه نمود (شریف زاده و خیراندیش، 1388 ).

کیفیت زندگی کاری

***کارکنان***

بهره وری نیروی انسانی رضایت شغلی، ارتقاء و کاهش تنیدگی

**کارفرمایان**

بهره وری سازمان، وفاداری، تطابق و کاهش انتقال

**جامعه**

بالا رفتن ارزش تولید نیروی انسانی وتولید ناخالص ملی و رضایت اززندگی

گروه:

تیم ها،حلقه های کیفیت، خودگردانی، مشارکت

شخص:

طراحی شغل، بهبود مسیر ترقی

آموزش

ساختار:

ساختارهای منعطف،کاهش

دیوانسالاری،اهداف گسترده

فرآیند:

تقسیم سود، برنامه ارتقاء

2-6- راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری

یک سازمان نوعأ از یک یا احتمال دو استراتژی به عنوان استراتژی های اصلی خود در

بهبود کیفیت زندگی کاری استفاده می کند که به شرح زیر می باشد:

2-6-1- انسانی تر کردن کار

بهبود کیفیت زندگی کاری این هدف را دنبال می کند که محیط کار، محتوای کار و نوع کار مطابق شأن انسانی باشد. هدف اصلی این است که کارکنان به عنوان سرمایه انسانی مورد توجه قرار گرفته و بایستی پیشرفت کنند نه اینکه فقط مورد استفاده قرار گیرند و فراموش شوند. علاوه بر این، کار نباید ماهیت انسانی کارکنان را تغییر دهد، کار نباید تهدید کننده و خطرناک باشد، کار نباید به نحوی طراحی شود که کارکنان نتواند به سایر وظایف انسانی و اجتماعی خود در جامعه به عنوان همسر، پدر و مادر یا شهروند، بلکه کار باید به پیشرفت اجتماعی افراد کمک کند ( عباس پور، 1384 ).

2-6-1- طراحی شغل

طراحی شغل کارکردی برای تشخیص فعالیتهای کاری و فرد یا گروه در یک محیط سازمانی است. اهداف طراحی شغل عبارت است از بهسازی مشاغلی که با استلزامات و فناوری مورد نیاز آن مواجه هستند و باید نیازهای کارکنان و احتیاجات فردی آنان را برآورده سازد ( عباس پور، 1384 ).

2-7- تأثیر متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری

تعاریف زیادی از تأثیر متقابل بهره وری ارائه شده است. پیتر دراکر **[[6]](#footnote-6)** بهره وری را بهتر انجام دادن

کارهای درست بیان می کند. بهره وری در یک تعریف ساده عبارت است از نسبت برون داده به برون

داده. با توجه به تعاریفی که از بهره وری و کیفیت زندگی کاری ارائه شده تأکید بر عوامل، مملوس و

عینی زندگی در محیط کار این نظریه را تقویت می کند که افزایش این عوامل، بهره وری منابع انسانی را

افزایش می دهد. احساس مفید، کارا و مؤثر بودن در یک محیط کاری، بخش مهمی از کیفیت زندگی

کاری است ( میرسپاسی،1376 : 61 ).

نمودار2-2 **رابطه متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری**

در نمودار 2-3 ملاحظه می شود که بالا بودن بهره وری و احساس مفید بودن که خود یکی از نیازهای انسانی است عامل مهمی در افزایش کیفیت زندگی کاری است. رابطه دو سویه بهره وری و کیفیت زندگی کاری، رابطه ای تعاملی و تصاعدی است. بین بهره وری و کیفیت زندگی کاری رابطه ای دو سویه موجود است نه یک سویه. یعنی نباید فقط حقوق و مزایا داد و کار خواست، بلکه باید کار را جزیی از کیفیت زندگی کاری دانست. در پاسخ به این پرسش که " چه کسانی باید تقویت کننده این رابطه دو سویه باشند ؟" تردیدی نیست که این وظیفه به عهده رهبران سازمانی است، زیرا این اشخاص به عنوان تصمیم گیرندگان سازمان می توانند در فرهنگ سازمان و باورهای مشترک افراد تأثیر گذارند.

2-8- نتایج کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری یک فلسفه، طرز فکر و نگرش است و چنانچه مدیران ارشد سازمانها به منابع

انسانی خود به عنوان مهمترین عضو سازمان بنگرند اقدام به طراحی و اجرای برنامه جامع QWL

می نمایند که ضمن تأمین منافع کارکنان، سازمان و جامعه نتایج متعددی حاصل خواهد شد

( خیراندیش، 1383 : 28 ).

2-8-1- نتایج فردی

اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری برای کارکنان موجب رضایت شغلی، همکاری، همدلی و هماهنگی بیشتر با یکدیگر و سازمان، یادگیری مداوم، آینده شغلی مطلوب، حفظ عزت نفس و کاهش اضطراب، افسردگی و خستگی خواهد شد (مرادی، احمد، 1391).

2-8-2- نتایج سازمانی

با توجه به آثاری که کیفیت زندگی کاری دارد در سازمان موجب کاهش غیبت، ترک خدمت،افزایش

تولید،کاهش ضایعات، بهبود کیفیت محصول، عدم بروز رفتارهای مخرب مثل دزدی و اعتصاب و

در نهایت خلاقیت و نوآوری خواهد شد(مرادی، احمد، 1391).

2-8-3- نتایج اجتماعی

اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری در نهایت موجب افزایش ارزش سرمایه های انسانی در جامعه،

افزایش تولید ناخالص ملی، مشارکت و همکاری در رفع مشکلات اجتماعی، افزایش رضایت از زندگی

در جامعه، هماهنگی، انسجام و وحدت ملی و در نهایت نزدیک شدن جامعه به رفاه و توسعه

اجتماعی خواهد شد(مرادی، احمد، 1391).

2-9- نقش بهره وری منابع انسانی در کیفیت زندگی کاری

افزایش بهره وری منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری می تواند از راههای مختلف به دست آید. از این رو مهم آن است که هر سازمانی به شناخت وضعیت خود بپردازد و نیاز خود را مشخص و آن چه را دارای بیشترین اثر مطلوب است، تعیین کند. هنگامی که چنین راهی پیموده شد، هر سازمانی می تواند از میان چندین برنامه که اکثر آنها به طور مستقیم به فعالیت‌های مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی مربوط می شوند، به آنچه دلخواه است، بپردازد. صرف نظر از هرگونه برنامه ای که برگزیده می شود، گواه ها براین حکم می کنند که مشارکت کارکنان در طراحی یا اجرای برنامه ها بر میزان کامیابی آن برنامه ها می افزاید. کیفیت زندگی کاری جنبه های وسیعی از محیط کاری کارکنان را در بر می گیرد و تأثیر مثبتی نیز بر بهره وری منابع انسانی دارد ( سلام زاده و همکاران،1387؛ طیبی و همکاران، 1387 ).

2-12- پژوهش های انجام شده در داخل کشور

- قره داغی (1386) در پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی عوامل تاثیر‌گذار‌ بر اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در شرکت‌های کوچک و متوسط توریستی استان تهران" می نویسد: یکی از این راهکارها که امروزه بسیاری از شرکت‌ها بدان متوسل شده اند مدیریت ارتباط با مشتری است که علی رغمی که سرمایه گذاری درآن سالهای اخیر گزارشات بسیاری از شکست آن به دست رسیده است و این موضوع موجب شد تحقیقات فراوانی در مورد علل ناکامی و همچنین عوامل تاثیرگذار بر اجرای آن گردیده است از طرفی دیگر شرکت‌های کوچک و متوسط در اقتصاد کنونی بسیاری از کشورهای دنیا نقش عمده ای در تولید ثروت و اشتغال بازی می کنند. با توجه به محدودیت‌های مالی و انسانی و دیگر محدودیت‌ها، این شرکتها به دنبال راه‌هایی برای ادامه فعالیت در این فضای رقابتی هستند که مدیریت ارتباط با مشتری در این زمینه کمکهای زیادی به اینگونه شرکت‌ها نموده است. نتایج این تحقیق به این‌صورت است که روابط با مشتری و پویایی‌های کسب و کار تاثیرگذارترین عوامل بر اجرایCRM در *SEM ‌‌ها است* و از طرفی تاثیرگذاری شاخص کیفیت و نوآوری نیز بر اجرای CRM در میان فاکتورها رد گردیده است (قره داغی،1386).

- بزاز جزایری و پرداختچی (1386) در پژوهشی با عنوان « تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها » در پی تدوین برای ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها بوده‌اند. نتایج حاصل از تحلیلی عاملی، ابعاد مدل کیفیت زندگی کاری را در سه عامل ساختاری (مؤلفه هایی از قبیل سیاستهای سازمانی، نظام حقوق و مزایا، شرایط کارایمن، زمان کار انعطاف پذیر و امنیت شغلی) مدیریت (مؤلفه‌هایی از قبیل کیفیت مدیریت و سرپرستی، نظام بازخوری، پرورش استعدادها و مهارتها، امکان رشد و پیشرفت در کار و مشارکت در تصمیم‌گیری) روانشناختی (مؤلفه‌هایی از قبیل اهمیت و معنی داری، چالش برانگیز بودن شغل، هویت و استقلال در کار و تنوع فعالیتها و وظایف ) و اجتماعی ( مؤلفه هایی از قبیل انسجام اجتماعی در محیط کار، سازگاری تعادل بین شغل و جنبه های فردی نشان داده است. نتایج بدست آمده، مؤلفه‌هایی متشکله مدل را برای ارزیابی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان سودمند و مناسب نشان داده است (بزاز جزایری و پرداختچی، 1386).

- مهرابی (1387) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان " ارائه مدلی جهت ارزیابی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری(CRM*)* بر عملکرد شرکت‌ها و سازمان‌ها " می نویسد : با حرکت بازار به سمت رویکرد متمرکز بر مشتری (CRM*)* انجام داده اند و بسیاری از شرکت‌ها سرمایه گذاری‌ بسیاری در تکنولوژی‌های مدیریت ارتباط با مشتری انجام داده‌اند و بسیاری از این سرمایه‌گذاری‌ها با بازگشت کمی مواجه بوده‌اند با این وجود شرکت‌های زیادی همچنان در حال پیاده سازی تکنولوژی CRM هستند از طرف دیگر تحقیقات دیگری نشان‌دهنده تاثیرمثبت رویکرد مشتری مدار بر عملکرد سازمان می‌باشند. از آنجا که بسیاری از شرکت‌ها به CRM به عنوان یک راه حل فناوری اطلاعات (IT**[[7]](#footnote-7)**) نگاه کرده اند، تحقیقات IT نشان می دهند که تکنولوژی به تنهایی نمی تواند متضمن موفقیت یا شکست یک استراتژی کسب و کار باشد. در این راستا این پژوهش در جهت ارائه مدلی یکپارچه که بتواند تاثیر CRM برعملکرد را مورد ارزیابی قرار دهد ، صورت پذیرفته است. پس از مطالعه مدلهای ارائه شده در زمینه CRM و عملکرد و با مطالعه ادبیات مرتبط در زمینه IT، CRM مدلی مفهومی جهت ارزیابی تاثیر CRM بر عملکرد ارائه گردیده است. در این مدل با بهره گیری از رویکردهای " نگاه به سازمان از دیدگاه منابع " و "رویکرد فرایندگرا" ، منابع CRM به دو بخش " منابع تکنولوژیکی" و " منابع زیرساختاری" تقسیم شده اند و نشان داده شده که این منابع چگونه بر عملکرد سازمان تاثیر می‌گذراند. سپس 74 مقیاس در قالب یک پرسشنامه جهت اندازه‌گیری عوامل مدل توسعه داده شده برای ارزیابی مدل، SEM**[[8]](#footnote-8)** استفاده شده است و همه فرضیات مدل آنها مورد تایید قرار گرفته است. منابع زیرساختاری پرسشنامه ها در بین شرکت های ارائه کننده خدمات اینترنت توزیع شده است. در تحلیل نهایی از روش CRM نسبت به منابع تکنولوژِیکی تاثیر به مراتب معنی دارتری بر فرایندهای CRM *دارند (مهرابی*، 1387).

- میرکمالی و نارنجی ثانی (1387) پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیأت علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف انجام داده اند. با استفاده از روش تحقیق همبستگی 144 عضو هیات علمی با توجه به مرتبه علمی به صورت طبقه‌ای یا نسبی انتخاب شده اند. روش گرداوری داده ها و اطلاعات پرسشنامه بوده است و نتایج به دست آمده گویای آن است که بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد، بین میزان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی استادان دانشگاه های مذکور تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و تنها از بعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی که از ابعاد کیفیت زندگی کاری محسوب می شود تفاوت اندکی وجود دارد به عبارت دیگر اعضای هیأت علمی دانشگاه صنعتی شریف از یکپارچگی و انسجام اجتماعی بالاتری نسبت به استادان دانشگاه تهران برخوردارند.نتایج رگرسیون گام به گام بیانگر این است که به ترتیب اولویت قانون گرایی در سازمان، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم و توسعه قابلیت های انسانی به عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی همبستگی چندگانه دارند(میرکمالی و نارنجی ثانی1387).

- موتمنی و جعفری در پژوهشی با عنوان " بررسی زمینه‌های پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتل‌داری ایران" به شناسایی عوامل موثر در اجرای CRM پرداخته است که از بین عوامل مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل موثر در اجرای دانش، استفاده از فناوری، یکپارچگی سیستم‌ها در سازمان، شخصی سازی خدمات، پرسنل و مدیریت ارشد، عامل مدیریت ارشد دارای بالاترین میانگین می باشد و در نتیجه در رتبه اول اهمیت قرار دارد. شخصی‌سازی خدمات از دید مدیران و کارکنان به عنوان عاملی با کمترین اهمیت شناخته شده است و بقیه عوامل به لحاظ اهمیت اختلاف معنی داری با یکدیگر ندارند. ولی در پژوهش پیش رو زمینه‌های پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری ایران بررسی شده است و صنعت هتلداری ایران طبق مدل گارتنر از 8 جنبه مورد بررسی قرار گرفته است (موتمنی و جعفری1388).

- یاوری و همکاران(1388) پژوهشی با عنوان " مقایسه کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیات علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی" انجام داده اند. تحقیق از نوع علی – مقایسه‌ای و داده‌های آن به صورت میدانی جمع‌آوری شده است. نتایج به دست آمده از پژوهش نشان می دهد که میانگین کیفیت زندگی کاری در دانشکده‌های تربیت بدنی78/51 درصد و در گروه های آموزشی برابر 46/49 درصد است. بر اساس نتایج این پژوهش تفاوت معنی داری در کیفیت زندگی کاری بین دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی مستقل تربیت بدنی مشاهده نشده است و تنها تفاوت معنی دار در بعد توسعه قابلیت‌های انسانی بوده است. بین سن و تفاوت در بعد وابستگی سابقه تدریس اعضای هیات علمی با کیفیت زندگی کاری و برخی از ابعاد آن رابطه معنی‌داری وجود داشته اجتماعی زندگی کاری بین زنان و مردان معنی دار بوده است. در ارتباط با وضعیت تاهل تفاوت معنی داری در کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن وجود نداشته است (یاوری و همکاران ، 1388).

- در تحقیقی که توسط هاشمی مطلق و ظفری در سال (1389) با هدف بررسی کیفیت زندگی کاری و مهارتهای ارتباطی اعضای هیأت علمی دانشگاه ها انجام شده است، میان این دو شاخص رابطه معناداری حاکم بوده است بدین معنی که با بالا رفتن کیفیت زندگی کاری، مهارت‌های ارتباطی اعضا نیز بالا می رود. هاشمی مطلق بیان می کند از آن جا که امروزه کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می رود. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه مدیران ارشد می باشد (هاشمی مطلق و ظفری ، 1389 ).

- عنایتی در سال (1389) در بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش اشاره می کند که سطوح بالای کیفیت زندگی کاری برای سازمان ضروری است، از آن جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می کند و منجر به حفظ و نگهداری آنان در سازمان می شود. کیفیت زندگی کاری مشخصأ موجب کاهش غیبت از کار، حوادث محل کار و ترک شغل می شود. کیفیت زندگی کاری و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه ایی از میزان سازگاری فرد با شغلش می باشد ( عنایتی؛ 1389).

- پرستار در سال (1390) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران پرداخت، در پایان نامه رابطه بین تمامی مؤلفه های کیفیت زندگی کاری با رفتار شهروندی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت و همچنین مشخص شد که بین کیفیت زندگی کاری، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران نیز رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مثبت و مستقیم می باشد ( پرستار، 1390).

* حمید تابلی و همکاران در سال (1390 ) در زمینه نقش فناوری اطلاعات در توسعه مدیریت ارتباط با مشتری تحقیقاتی انجام داده و در نتایج خود این گونه عنوان نمودند موفقیت یک شرکت وابسته به ارتباط مؤثر با مشتریان بوده و مدیریت ارتباط با مشتری فلسفه تجاری و قدیمی است که با گسترش و پیشرفت فناوری اطلاعات دوباره متولد شده است که نهایتأCRM به عنوان یک سیستم اطلاعاتی در سازمان‌ها با ترکیب کردن فناوری اطلاعات بازاریابی و خدمات به راحتی قادر است تا نیازهای اطلاعاتی و ارتباطی سازمان را پوشش دهد (تابلی، حمید و همکاران، 1390).

- سید محمد باقری و همکاران در سال (1391) تحقیقاتی را در زمینه مدیریت ارتباط با مشتری در محیط مجازیE- CRM انجام داده اند که در نتایج خود به چگونگی استفاده از فناوری اطلاعات برای تبدیلCRM به CRM-E اشاره داشته اند که این فرآیند منجر به کاهش هزینه و افزایش سرعت ارتباط با مشتری شده و فناوری اطلاعات را ضرورت انکارناپذیر در عصر ارتباط با مشتری می دانند ( سید محمد باقری و همکاران، 1391).

* مسعود نیک سیرت در سال (1391) در پژوهش حاضر تحت عنوان میزان شناخت تأثیرگذاری احساس خطر شغلی کشاورزان روستایی انجام داد. نتایج این پژوهش نشان می دهد که احساس خطر شغلی کشاورزان سبب کاهش بهره وری و همچنین کاهش کیفیت زندگی شغلی کشاورزان شده است. در واقع کشاورزانی که به میزان کمتری در شغل خود احساس خطر می‌کنند، بهره‌وری بیشتری داشته اند و کیفیت زندگی‌کاری‌شان نیز بهتربوده است. از طرفی دیگر بین ویژگی‌های فردی کشاورزان، ویژگی‌های سن، تحصیلات، میزان مالکیت اراضی، سطح درآمد، شرکت در کلاس‌های ترویجی و تحت پوشش بیمه قرارداشتن با هرسه متغیراحساس خطرشغلی، بهره وری و کیفیت زندگی شغلی آنها رابطه معنی دار داشته است. نکته در خور توجه در بررسی ویژگی های فردی، آن است که کشاورزان مسن تر کمتر احساس خطر شغلی می کنند ولی بهره وری و کیفیت زندگی پایین تری نیز دارند (نیک سیرت، مسعود، 1391 ).

- غلامرضا شعبانی بهار و همکاران در سال (1391) در پژوهش خود تحت عنوان تعیین رابطه بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان انجام دادند. نتایج این پژوهش بیانگر آن است که بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی این جامعه آماری همبستگی معنی‌داری وجود ندارد. همچنین بین تعارض کار – خانواده با ابعاد کیفیت زندگی (محیط، اجتماعی و روان شناختی) در رؤسای مرد و با ابعاد کیفیت زندگی ( جسمانی، محیط اجتماعی و روان شناختی) در نائب رؤسای زن همبستگی معنی داری وجود نداشت؛ ولی بین بعد جسمانی از کیفیت زندگی و تعارض کار– خانواده در رؤسای مرد رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود داشت. همچنین بین تعارض کار – خانواده زنان و مردان تفاوت معنی داری وجود نداشت؛ اما بین کیفیت زندگی زنان و مردان، تفاوت معنی دار بوده است؛ بدین معنی که کیفیت زندگی مردان، بهتر از زنان بود. در نهایت می توان گفت که تعارض کار- خانواده در بین رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان با کیفیت زندگی آنان جز در بعد جسمانی رابطه ایی ندارد (شعبانی، غلامرضا و همکاران، 1391).

2-13- پژوهش های انجام شده در خارج از کشور

- آلبرت گلاسون (1982) در پایان نامه دکتری خود به این نتیجه رسید که کیفیت زندگی کاری به شرایط سازمانی یا شیوه های تفکر و تاثیر آنها بر رفاه کارکنان بستگی دارد، او در این تحقیق شاخص‌هایی را مورد بررسی قرار داده است، از جمله رضایت، توجه، سلامتی و ایمنی. در این تحقیق او به این نتیجه رسید که تجربه کیفیت زندگی‌کاری زمانی رخ میدهد که به شایستگی‌های کارکنان احترام گذاشته شود که این امر به 3 منبع اصلی استوار است : 1- تاثیر کار بر محیط کارکنان 2- گستردگی کارپذیرفته شده به وسیله کارکنان 3- میزان هماهنگی تجارب به وسیله کارکنان در محیط کار(*Glason,1982)*. به نقل از نجفی 1385).

- آنتونی (1983) پایان نامه دکتری خود را با موضوع تعهد سازمانی، رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری در دانشگاه ماساچوست انجام داد. وی دو منبع اصلی برای بررسی تعهد سازمانی و رضایت شغلی در نظر گرفته است که شاخص رضایت شغلی را در دو رویه ، رضایت شغلی بطور اعم و بطور اخص مورد بررسی قرار داده است. این تحقیق در دو بخش مطرح شده است که بخش اول بررسی تعهد سازمانی کارکنان و بخش دوم درباره سنجش رضایت شغلی در میان کارکنان سازمان است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که ادراکات کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان از جمله جوانب مربوط به شغل، نظیر روابط با همکاران خیلی مثبت نبود. تعهد سازمانی مهم نه مثبت بود و نه منفی (Anthony,1983).

- میشل لی و همکاران (1986) به این نتیجه رسیدند که مشارکت در چرخه ی کیفیت و برنامه‌های کیفیت زندگی‌کاری کارکنان با نگرش‌ها و بهره وری و رفتارهای کارگریزی رابطه دارد. این تحقیق با استفاد ه از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره نشان داده است که بین مشارکت درچرخه‌ی یفیت و تغییر در ادراکات کیفیت زندگی‌کاری رابطه‌ی معنی‌دار و مثبتی وجود دارد (Mitchel lee & etal 1986)*.*

- شین شئول (1990)، پایان نامه دکتری خود را با عنوان « تحلیل تجربی از همبستگی‌های عالی در میان عوامل کیفیت زندگی‌کاری در حسابرسان » انجام داده وی در این تحقیقات از مدل تئوری کنترل که متغیرهایش از جنبه‌های فنی و اجتماعی انتخاب شده بود، استفاده کرد و این متغیرها شامل کنترل مشتریان و کنترل شغل، استرس شغلی، رضایت مشتریان و رضایت شغلی بود. یافته‌های اصلی تحقیق این بود که کنترل شغل به کنترل مشتریان کمک کرده و استرس را در حسابرسان کم می‌‌کند و هر دو این‌ها تأثیر مستقیم و معناداری بر استرس شغلی دارند، اما کنترل مشتریان تأثیر منفی بر استرس داشت که علت آن افزایش تعارض نقش بود. این نتایج به صورت ترکیبی تأثیری مثبت بر رضایت شغلی و رضایت مشتریان داشتند ( cheol ، 1990).

- یانگویی و همکاران (2004) در تحقیقی تحت عنوان "یک چارچوب تلفیقی برای ارزش مشتری و عملکرد مدیریت رابطه با مشتری" که در کشور چین صورت گرفته است، مدعی شده اند که ارائه ارزشهای برتر برای مشتری می تواند مزایای ملموس و غیرملموسی را که از رفتارهای مشتری ناشی می‌شود برای شرکت به همراه آورد. دراین تحقیق اشاره شده است که با توجه به رقابت شدید و تغییرات سریع تکنولوژیک،بسیاری از شرکت‌ها به دنبال ارائه ارزش‌های برتر برای مشتریان خود هستند و ارائه ارزش‌های برتر به مشتریان به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شرکت‌ها چه در زمان حال و چه در زمان آینده تلقی می شود و همچنین تأثیر مهمی روی رفتارهای مشتریان خواهد داشت و در نهایت اینکه عملکرد مدیریت رابطه با مشتری باید از طریق رفتارهای مشتری اندازه گیری و ارزیابی شود، دراین مطالعه چنین فرض شده است که ارزش مشتری مبنی بر ادراک مشتری است، از اینکه وی چه چیزهایی از قبیل قیمت،هزینه فرصت،هزینه نگهداری و یادگیری را دریافت می کند *(* ( Yonggni *2004.*

- راه و همکاران در سال (2005) در تحقیق که انجام داده اند فاکتورها و عواملی را به عنوان تاثیر گذار برCRM معرفی کرده اند که طی آن اولین عامل تجهیز فرآیند معرفی می کنند که شامل مواردی از قبیل فرآیند انسجام مشتری‌ها پیوستگی کانال های فروش، فرآیند حمایتی بازاریابی شخص شده، شامل مواردی از قبیل انسجام دهی به منابع اطلاعاتی از مشتری ، سودمند بودن اطلاعات مشتری، حمایت از اطلاعات امتیاز‌دهی به مشتریان و بخش بندی آنها و پیش بینی می باشد. عامل بعدی کارایی و رضایت مشتری می‌باشد. که توسط این محققان شناسایی شده است که این عامل شامل مواردی چون افزایش مشتریان جدید، افزایش فروش مجدد به مشتریان جدید، افزایش سودآوری کلی می‌باشد

ROH & etal)،2005).

* ال دولان در سال (2008) پژوهشی را در جهت بررسی رابطه نیازهای شغلی، انگیزشی، عوامل حمایتی و سطح سلامتی کارکنان با کیفیت زندگی‌کاری آنها انجام داد. نتایج نشان داد که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کارکنان می‌شود.
* در پژوهش دیگری که توسط کای در سال (2009) در خصوص ارزیابی مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود کیفیت خدمات مشاورین املاک مسکونی هنگ کنگ انجام گرفته، نتایج نشان داد CRM می‌تواند بطورمؤثری کیفیت خدمات مشاورین املاک مسکونی را ارتقاء دهد. ضمن آنکه پیاده‌سازی موفق CRM توجه همزمان به سه مؤلفه سازمان، کارکنان و فناوری مورد توجه و تأکید قرار گرفته است ( 2009 ،Kai).

- مطالعات انجام شده توسط Brerendorf در سال (2009 ) به تحقیق ایجاد وفاداری به برند توسط مشتریان شرکت پرداختند که به مطالعه رابطه بیشتری بین یک شرکت و مشتریانش در ایجاد منفعت و سود و زیان انجام دادند مطالعات نشان می دهد که کاهش کمتر پراکندگی مشتریان، بطور چشمگیری توانسته است سودآوری را افزایش دهد. بخاطر دلایل زیر می باشد: 1.مشتریان وفادار از محصولات بیشتری می خرند.

2. مشتریان وفادار حساسیت کمتری به قیمت دارند و همچنین توجه کمتری به

پیام‌های تبلیغاتی رقبا می کنند.

3.ارائه خدمات برای مشتریان موجود، که با هدایا و فرآیندهای شرکت آشنا هستند ارزان است.

4.مشتریان وفادار نکات مثبت شرکت را به سایر مشتریان ارجاع و نشر می کنند (2009 : Brerendorf).

- بیلال افسر و همکارانش در سال (2010 ) عوامل تعیین کننده بر وفاداری مشتری در بخش بانکی مورد مطالعه قرار دادند. آنها در این تحقیق، تأثیرعواملی چون اعتماد، تعهد، هزینه تغییر و ارزش درک شده از سوی مشتریان، رضایتمندی وفاداری آنها مورد تحلیل قرار دادند و به این نتایج رسیدند که :

1. هنگامی که یک مشتری در مورد یک بانک جدید شناخت کافی ندارد به سادگی به سمت بانک جدید نمی رود و برای گرفتن یک تصمیم مناسب وقت بیشتری برای شناخت بانک مورد نظر می‌گذرد. این فرآیند باعث می شود مشتری زمان طولانی‌تری با بانک فعلی باشد.

2.عامل بعدی تأثیر کیفیت ادراک شده بر رضایت مشتری می باشد. بدین معنی است که بانک‌ها می‌توانند با ارائه خدمات بهتر مشتریان خود را راضی نگه دارند که باعث وفاداری مشتری به بانک می شود

3.اثر رضایت و اعتماد بر تعهد مثبت و قابل توجه است. رضایت بیشتر باعث تعهد بیشتر می شود و همین جور اعتماد بیشتر باعث تعهد بیشتر می شود.

4.اثر رضایت، هزینه تغییر و تعهد بر وفاداری مشتری مثبت و قابل توجه است

( 2010 ؛ etal ، Bilal Afsar).

**-**  طبق مطالعات انجام شده توسط توماس کتر در سال (2010) کیفیت محصول و رابطه مقدمه‌ای برای تعهد و تعهد نیز منجر به وفاداری مشتری می شود که این هم باعث سودآوری و موفقیت شرکت می‌گردد. در یک رابطه‌ای که در اثر معامله به وجود می آید محصول باید ابتدا وجود داشته باشد تا رابطه بتواند حول آن شکل بگیرد. مشتریان انگیزه ادامه رابطه صرفا فقط به دلیل رابطه (یا هر جزء دیگری از آن) را ندارند. مگر اینکه محصولی را دریافت کنند که با استانداردهای آنها مطابقت دارد. اما در هر صورت اینکه تأمین کنندگان فقط براساس کیفیت محصول خود را از رقبا تفکیک کنند بسیار سخت می باشد. بنابراین، این رابطه است که می تواند بزرگترین تفاوت را ایجاد کند. رابطه‌ی بین مشتریان و تأمین کنندگان در صورتی که بر مبنای کیفیت شکل بگیرند، اعضاء را طوری به یکدیگر وابسته می کند که آنها قادر به جمع آوری مزایای بیشتر از معامله محض کالاها می‌باشد در نتیجه کیفیت رابطه، در الگوی رابطه، مطابق با بازازیابی و تحقیقاتی که برای مطالعه ‌می‌باشد در این ساختار در تنظیمات تجاری – تجاری مختلف تخصیص داده شده، به عنوان ساختار کلیدی مطرح می باشد (Tohomaseh khetar :2010 ).

**-** اسمیت در سال 2010 نیز در تحقیق مقایسه مدیریت ارتباط با مشتری ((CRM، مدیریت تجربه مشتری (CEM)**[[9]](#footnote-9)** و مدیریت تعامل (IM)[[10]](#footnote-10) به این نتیجه رسید که IM تنها بر روی کارایی مؤثر بوده و ارتباط مثبت باآن دارد، به همین ترتیب CRM نیز با اثربخشی رابطه مثبت و مستقیم دارد و کاربرد آن در سازمان باعث افزایش اثربخشی خواهد شد. اما CEM هم با کارایی و هم با اثربخشی دارای رابطه مستقیم و مثبت است و با تمرکز بر مشتری کارایی و هم با اثر بخشی را تا بیشترین میزان ارتقاء می دهد. همچنین این تحقیق نشان داد مدیریت تجربه مشتری با تأثیرگذاری بر تجربه مشتری و نیز تجربه سازمان و در نهایت از طریق توانمندسازی تجارب، منجربه نتایج اقتصادی مطلوب می شود (.shaun Smith، .(2010.

- برگ در سال (2011) در مقاله خود یادآورشد که کیفیت زندگی‌کاری منجر به پیامدهای مطلوبی در عملکرد، کسب اهداف، سودآوری سازمان، و نیز ادراک برابری و اخلاقیات می‌شود.

* المالکی و همکاران در سال (2012) نیز در بررسی خود دریافتند کیفیت زندگی‌کاری پیامدهای مطلوبی نظیر عدالت و انصاف در پرداخت‌ها دارد.

بررسی‌های برگ در سال (2011) و المالکی در سال (2012) رابطه کیفیت زندگی‌کاری و ادراک برابری را تأیید می کنند. این رابطه نشان دهنده اهمیت و ضرورت توجه به کیفیت زندگی‌کاری به عنوان متغیری مهم در ادراک برابری کارکنان در محیط کار می باشد. نتایج این بررسی از آن جهت برای سازمان‌ها اهمیت دارد که ارتقای کیفیت زندگی‌کاری در محیط کار سبب افزایش تعهد و بهره‌وری کارکنان و سبب کاهش غیبت و ترک خدمت می شود. این شرایط بر ادراک کارکنان نسبت به برابری و عدالت تأثیر مثبتی خواهد گذاشت. از طرفی، ادراک و برابری نیز منجر به پیامدهای مثبتی نظیر عدالت ادراک شده کارکنان از نحوه میزان مقررات قانونی و عدالت ادراک شده کارکنان از شرایط محیط کار می شود. زمانی که کارکنان احساس کنند با آنها عدالت و انصاف برخورد ‌می‌شود، بی شک در انجام وظایف خود متعهدتر هستند و برای کسب اهداف سازمانی تلاش بیشتری خواهند کرد .(Berg & Almalki. 2011. 2012)

- بسیاری از پژوهش‌های خارج از کشور عمدتأ به بررسی وضعیت کیفیت زندگی کارکنان در سازمان‌ها و مؤسسه‌های آموزشی و صنعتی پرداخته اند. پژوهش های مرکز بهداشت بلوواتر کانادا، دانشگاه جورج میسون، سایر محققین الگوهایی را برای بررسی کیفیت زندگی‌کاری یا بررسی ادراک کارکنان نسبت به برنامه‌های کیفیت زندگی‌کاری، پیشنهاد داده‌اند. با توجه به این که کیفیت زندگی کاری روی احساس فرد درباره مطلوبیت مکان‌ کاری و آنچه درآن است پایه‌گذاری می شود و مربوط به تجربه جاری فرد در حیطه‌های کاری است و هدف آن ارتقاء و بهبود رضایت کارکنان ‌می‌باشد، بنابراین از آنجائیکه رضایت شغلی می‌تواند موجب ارتقای بهره وری گردد لذا، مطالعه رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی‌کاری و رضایت شغلی نقش اساسی در آشکارسازی عوامل مؤثر بر بهبود ارائه خدمات کارکنان می‌تواند داشته باشد ( Bazar J. S. A; 2012).

* در بررسی اثر آموزشی مهارتهای زندگی در مقابل مراقبت‌های استاندارد سنجیده شده، هیچ تفاوت معنی‌داری بین دو گروهی تحت آموزش مهارتهاری زنذگی قرار گرفته بودند با گروهی که تحت مراقبت‌های استاندارد موجود قرار گرفته بودند مشاهده نشد. در واقع نتایج نشان داد که آموزش مهارتهای زندگی باعث بهبود یا بدتر شدن افراد تحت مطالعه نگردید. امتیاز کیفیت زندگی در هر دو گروه برابر بود (Tun & Punkom : 2012 ).

جدول 2-1- پژوهش های انجام گرفته پیرامون موضوع در داخل از کشور

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | موضوع | | پژوهشگر | نتایج | سال |
| 1 | **" بررسی عوامل تاثیر گذار بر اجرای مدیریت ارتباط با مشتری**  **در شرکت های کوچک و متوسط توریستی استان تهران"** | | قره داغی | **روابط‌با مشتری و پویاییهای کسب ‌و کار تأثیرگذارترین عوامل بر اجرای CRM در ‌‌‌‌ SME‌ها می باشد** | 1386 |
| 2 | **" بررسی رابطه کیفیت زندگی‌کاری ‌و رضایت شغلی بین اعضای هیات علمی دانشگاههای تهران و صنعتی شریف"** | | میرکمالی ‌ و نارنجی ‌  ثانی | **نتایج رگرسیون گام به گام بیانگر این است که به ترتیب اولویت قانون‌گرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و توسعه قابلیتهای انسانی به عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی همبستگی چند گانه داراست** | 1387 |
| ردیف | **موضوع‌‌‌** | | **پژوهشگر** | **نتایج** | **سال** |
| 3  4 | **" مقایسه کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیات علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی**  بررسی کیفیت زندگی کاری و مهارتهای ارتباطی اعضای هیأت علمی دانشگاه ها | | یاوری و همکاران  هاشمی مطلق و ظفری | **بین سن و تفاوت در بعد وابستگی سابقه تدریس اعضای هیات علمی با کیفیت زندگی کاری و برخی از ابعاد آن رابطه معنی‌داری وجود داشته اجتماعی زندگی کاری بین زنان و مردان معنی دار بوده است. در ارتباط با وضعیت تاهل تفاوت معنی داری در کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن وجود نداشته است**  کیفیت زندگی کاری به عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقاء آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به شمار می رود. | 1388  1389 |
| ردیف | | **موضوع** | پژوهشگر | نتایج | سال |
| 5 | | **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران** | پرستار | **بین کیفیت زندگی کاری، عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران نیز رابطه معناداری وجود دارد و این رابطه مثبت و مستقیم می باشد** | 1390 |
| 6 | | **میزان شناخت تأثیرگذاری احساس ‌خطر شغلی‌ بربهره‌وری وکیفیت‌ زندگی کاری کشاورزان روستایی** | مسعود نیک سیرت | **احساس خطر شغلی کشاورزان سبب کاهش بهره وری و همچنین کاهش کیفیت زندگی شغلی کشاورزان شده است. در واقع کشاورزانی که به میزان کمتری در شغل خود احساس خطر می‌کنند، بهره‌وری بیشتری داشته اند و کیفیت زندگی‌کاری‌شان نیز بهتربوده است** | **1391** |
| ردیف | | **موضوع** | پژوهشگر | نتایج | سال |
| 7 | | **رابطه بین تعارض کار- خانواده و و کیفیت زندگی رؤسا و نائب رؤسای هیأت‌های ورزشی استان همدان** | غلامرضا شعبانی بهار و همکاران | **بین تعارض کار- خانواده و کیفیت زندگی این جامعه آماری همبستگی معنی داری وجود ندارد. همچنین بین تعارض کار – خانواده با ابعاد کیفیت زندگی (محیط، اجتماعی و روان شناختی) در رؤسای مرد و با ابعاد کیفیت زندگی ( جسمانی، محیط اجتماعی و روان شناختی) در نائب رؤسای زن همبستگی معنی داری وجود نداشت؛ ولی بین بعد جسمانی از کیفیت زندگی و تعارض کار – خانواده در رؤسای مرد رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود داشت. همچنین بین تعارض کار – خانواده زنان و مردان تفاوت معنی داری وجود نداشت؛ اما بین کیفیت زندگی زنان و مردان، تفاوت معنی دار بوده است** | 1391 |

جدول 2-2- پژوهش های انجام شده پیرامون موضوع در خارج از کشور

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | موضوع | پژوهشگر | | نتایج | | سال |
| 1 | **"یک چارچوب تلفیقی برای ارزش مشتری و عملکرد مدیریت رابطه با مشتری** | یانگویی و همکاران | | **ارائه ارزش‌های برتر به مشتریان تأثیر مهمی روی رفتار مشتریان خواهد داشت و در نهایت اینکه عملکرد مدیریت رابطه با مشتری باید از طریق رفتارهای مشتری اندازه گیری و ارزیابی شود** | | 2004 |
| 2 | عوامل تاثیر گذار برCRM | راه و همکاران | | **عامل اول : تجهیز فرآیند؛ عامل دوم : کیفیت اطلاعات مشتری ؛ عامل سوم :کارایی و رضایت مشتری ؛ عامل چهارم : سودآوری** | | 2005 |
| ردیف | **موضوع** | | **پژوهشگر** | **نتایج** | **سال** | |
| 3 | **"بررسی رابطه نیازهای شغلی ، انگیزشی ، عوامل حمایتی و سطح سلامتی کارکنان با کیفیت زندگی کاری"** | | ال دولان | **کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کاهش کیفیت زندگی کارکنان می ‌‌شود** | 2008 | |
| 4 | **ارزیابی مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود کیفیت خدمات مشاورین املاک مسکونی هنگ کنگ** | | کای | CRM **می‌تواند بطورمؤثری کیفیت خدمات مشاورین‌‌املاک‌‌مسکونی‌را‌ ارتقاء دهد.‌ضمن آنکه پیاده‌سازی موفق ‌‌CRM ‌توجه همزمان به سه مؤلفه سازمان، کارکنان و فناوری مورد توجه و تأکید قرار گرفته است** | 2009 | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | موضوع | پژوهشگر | نتایج | سال |
| 5 | **کیفیت محصول ‌و رابطه مقدمه ای برای تعهد و تعهد نیز منجر به وفاداری مشتری** | توماس کتر | **کیفیت رابطه، در الگوی رابطه، مطابق با بازازیابی و تحقیقاتی که برای مطالعه این ساختار در تنظیمات تجاری - تجاری مختلف تخصیص داده شده، به عنوان ساختار کلیدی مطرح می‌باشد** | 2010 |
| 6 | رابطه کیفیت زندگی کاری و ادراک برابری | برگ | **کیفیت زندگی کاری منجر به پیامدهای مطلوبی در عملکرد، کسب اهداف، و سودآوری سازمان، و نیز ادراک برابری و اخلاقیات در کارکنان می شود.** | 2011 |
| ردیف | **موضوع** | **پژوهشگر** | **نتایج** | **سال** |
| 7 | رابطه کیفیت زندگی کاری و ادراک برابری | المالکی و همکاران | **این بررسی از آن جهت برای سازمان‌ها اهمیت‌دارد ‌که ارتقای کیفیت زندگی کاری در محیط کار سبب افزایش تعهد و بهره‌وری کارکنان و سبب کاهش غیبت و ترک خدمت می‌شود** | 2012 |

2-14- جمع بندی ادبیات پژوهش

از نکات قوت پژوهش‌های خارجی و داخلی مذکور، جمع آوری اطلاعات موضوعی و مقیاس‌های اندازه‌گیری آنها ‌می‌باشد که بسترهای مناسب و مفیدی را برای اجرای بهتر تحقیق را آشکار ‌می‌سازند، هرچند هرکدام از پیشینه‌های مطرح شده مستقیمأ با موضوع مورد مطالعه‌ی این پژوهش ارتباط ندارند و هر کدام از موضوعات مطرح شده فقط به سه متغیر سلامت سازمانی و کیفیت زندگی‌کاری و مدیریت ارتباط با مشتری را مورد بررسی قرار داده اند، اما پیشینه های مطرح شده، هم از نظر موضوعی و هم از نظر محتوایی زمینه‌ها و زاویه‌های دید مناسب را برای اجرای بهتر تحقیق فراهم کرده است به طوری که ابعاد کیفیت زندگی‌کاری و مدیریت ارتباط با مشتری براساس پیشینه‌های مطرح شده استخراج شده‌اند.

الف-فهرست منابع فارسی

1. الهی، شعبان و حیدری، بهمن،(1387)، "**مدیریت ارتباط با مشتری**"، تهران، شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
2. ایرانی، فرهاد، **"بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری نیرو‌ی انسانی مراکز درمانی دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی**،**"**پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران مرکزی تابستان 1391.
3. اسدی صفا، محسن، مقاله **"اصول و اهمیت مشتری مداری**،**"** مرکز آموزش عالی علمی- کاربردی چرم تهران، تابستان 1391.
4. آلوک، کومار رای، " **مدیریت ارتباط با مشتری**" ترجمه نور محمد یعقوبی، حبیب اله سالارزهی، سید محمد صادق خاکسار، امین قره چاهی، انتشارات چاپ خوشه، اول، مشهد، 1390.
5. بیلال افسر و همکارانش مارس (2010)، تحقیقی تحت عنوان **"عوامل تعیین کننده بر وفاداری مشتری در بخش بانکی"**.ترجمه مهدی زعیمی و همکارانش در سال 1389.
6. بزاز جزایری، احمد و پرداخت‌چی، محمدحسن،(1386)،"**تدوین مدل ارزیابی کیفیت‌زندگی کاری کارکنان در سازمانها**"، فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره
7. باقری، سید محمد و همکاران**، "مدیریت ارتباط با مشتری در محیط مجازی** E-CRM،" اولین همایش تخصصی " **مدیریت بازاریابی و رویکردهای نوین بازار**" ؛ دانشگاه پیام نور مازندران ( واحد قائم شهر) ، اردبیهشت (1391).
8. پرستار، هاشم،(1390) " **بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی اعضای هیأت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران**" ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران دانشگده روانشناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی، رشته مدیریت آموزشی.
9. پرداختچی و همکاران، (1388)، **"بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان"** فصلنامه علوم مدیریت ایران سال چهارم، شماره 7.
10. تمجیدی، اسداله، (1386)، "**بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران مدارس دولتی شهرستان رودسر**،" پایان نامه کارشناسی ارشد،تهران، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
11. تابلی، حمید و همکاران، "**نقش فناوری اطلاعات در توسعه مدیریت ارتباط با مشتری**،"دومین همایش سراسری فن‌آوری و اطلاعات و ارتباطات، 1390.
12. حسین‌زاده، داود،(1386)،" **کیفیت زندگی کاری و تأثیر آن بر بهره‌وری**، مدیریت،" سال هجدم، شماره124-123.
13. خوشبین،فاطمه، "**بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان ستادی شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران**،" پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد تهران مرکزی زمستان 1389.
14. خسرو پور، امیر، مقاله **"بررسی امکان پیاده سازی CRM در شرکت آذین پلیمر**،**"**کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد نجف آباد، 1390.
15. رضوانی، محمود و همکاران، ( 1388)، **"تأملی بر آموزش‌پذیری مدیریت آموزشی: انتقادها و دیدگاه‌ها، مطالعات تربیتی و روانشناسی**،" دوره 10، شماره 3.
16. رضایی کلید بری، حمیدرضا، علیخانی گرگانی، روح الله، سلیمی، سعید باقر، "**بهره‌وری منابع انسانی با تأکید بر مفاهیم، مدل‌ها و عوامل موثر**" چاپ ابریشم، انتشارات فرهنگ ایلیا. رشت، 1391.
17. رضائیان، علی، "**مبانی مدیریت رفتار سازمانی**،" انتشارات سمت، تهران، 1384، چاپ ششم.
18. رابینز، استیفن (1378)، " **رفتار سازمانی : مفاهیم، نظریه‌ها،کاربردها**" ترجمه: علی پارساییان و سید محمد اعرابی، دفترپژوهشهای فرهنگی، چاپ اول.
19. سید جوادین، سید رضا سخدری، کمال (1384)، **"کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های کارآفرین براساس الگوی والتون،**" تهران، مؤلفین.
20. سلمانی، داود، **"کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی**،**"** انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، اسفند 1384، چاپ اول.
21. سلام‌زاده،یاشار و همکاران (1387) **"بررسی رابطه‌ی کیفیت‌زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی در مراکز خدمات درمانی ( مطالعه‌ی موردی: پرستاران بیمارستان شهید صدوقی یزد)**،" فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی، دوره ششم، شماره دوم.
22. شیمون آل، دولان، رندال اس،شولر،(1376**)، "مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**"، مترجمان، محمد علی طوسی، محمد صائبی، چاپ دوم، ، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
23. شریف‌زاده، فتاح، خیراندیش، مهدی (1388)، **"تجزیه و تحلیل رابطه‌ی بین کیفیت زندگی‌کاری و عملکرد کارکنان در شرکت ایران‌خودرو دیزل**،**"** پژوهش‌های مدیریت، سال دوم، شماره سوم.
24. عباس‌پور، عباس (1384**)، "مدیریت منابع انسانی پیشرفته**،"(رویکردها، فرآیندها و کارکردها)، تهران، انتشارات سمت، چاپ دوم.
25. شیرکوند، عطیه، (1386)، **"بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شرکت سهامی بیمه ایران در شهر تهران**،" پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
26. شعبانی بهار، غلامرضا و همکاران، **"تعیین رابطه بین تعارض کار-خانواده و کیفیت زندگی رؤسا و نائب روسای هیأت ورزشی استان همدان**؛**"** پژوهش نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی سال هشتم، شماره پانزدهم، بهار و تابستان 1391.
27. طیبی، سید جمال الدین و همکاران (1387) **"رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با میزان بهره‌وری مدیریت بیمارستان‌های تأمین اجتماعی استان تهران**،" فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سلامت، دوره 11، شماره34.
28. قره داغی، محمد قاسم(1387**)، "بررسی عوامل تأثیرگذار بر اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در شرکت‌های کوچک و متوسط توریستی استان تهران،**" پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه کارآفرینی.
29. کاوسی، محمدرضا و سقایی، عباس (1384)، "**روشهای اندازه‌گیری رضایت مشتری**"، تهران: انتشارات سبزان، چاپ دوم.
30. کاشانی‌نیا، زهرا، **"مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات)**" دوره 18،شماره 4، 1391.
31. میرسپاسی، ناصر، (1382)،**"** **تأثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری مدیریت منابع انسانی**،**"** مجموعه مقالات.
32. میرکمالی، محمد و نارنجی ثانی، فاطمه، (1387**)، "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف**،**"** فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی شماره 48.
33. مرادی، احمد، **"شناسایی عوامل مؤثر بر سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان و نقش آن بر افزایش بهره‌وری آنان (مطالعه موردی کارکنان بهمن موتور) "،** پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی زمستان 1391.
34. موئتمنی، علیرضا و جعفری، ابراهیم (1388)، **"بررسی زمینه‌های پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت هتلداری ایران،**" چشم‌انداز مدیریت، شماره 30، ص 65-49.
35. مهرابی، حمید،(1387)، **"ارائه مدلی جهت ارزیابی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد شرکت‌ها و سازمان‌ها**،**"** پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت فن‌آوری و اطلاعات.
36. ملکی، سمیرا، **" بررسی تأثیر ابعاد مسئولیت اجتماعی سازمانی بر وفاداری مشتریان"** پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد علوم و تحقیقات تهران 1390.
37. نجفی، علی،(1385**)، "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با بهره‌وری مدیران میانی شرکت ملی گاز ایران،"** پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
38. نیک سیرت، مسعود، **"تأثیر احساس خطر شغلی بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری کشاورزان روستایی(مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان بهاباد)"** فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال چهارم، شماره یکم بهار 1392، ص 219-248.
39. ناظمی، آسیه، گرجی، فاطمه، "**مدیریت ارتباط با مشتری"** (از نظریه تا اجرا)، چاپ اول، انتشارات نیاز دانش تهران 1391.
40. هاشمی مطلق و ظفری، (1389)، **"بررسی کیفیت زندگی کاری و مهارتهای ارتباطی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها**،**"** پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد رودهن.
41. ونوس، داور و صفائیان، میترا، (1383)، "**بازاریابی خدمات بانکی"**، تهران،شرکت چاپ و نشر نگاه دانش.
42. یاوری، یوسف و همکاران، (1388)، **"مقایسه‌ی کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیأت علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی**،**"** نشریه علوم ورزشی و حرکتی، سال اول، جلد هفتم، شماره 12، ص 99-109.
43. سایت دانشنامه رشد ([WWW.daneshnameh.roshd.ir](http://WWW.daneshnameh.roshd.ir)**).**
44. سایت ثروت زدایی ([www.servatzai.persianblog.ir](http://www.servatzai.persianblog.ir))
45. سایت رسمی شرکت نفت پارس تهران

ب) فهرست منابع انگلیسی

1. Adebanjio, D. & Kehoe, D. (2001), An evaluation of factors influencing teamwork and customer focus. **"Managing Service Quality"**, pp. 49-56.

2. Almalki, M., FitzGerald, G. & Clark, M., 2012," **Quality of work life among primary health care nurses in the Janzen region",** Saudi Arabia: a cross-sectional study*,* Human Resources for Health*,* 13 September, P. 13.

3. Akdere, Mesut (2006): Improving Quality Work- Life Implications for Human Resources, Business Rivew.

4. Anthony, F. C. (1983): Organizational commitment، job

Satisfaction and the quality of work life. Ph. D. dissertation,

University of Massachusetts.

5. Andrade, S. (2003). Using" **Customer Relationship Management Strategies"**, Applied Clinical Trials, pp.-41.

6. Bounties, N.R, serenko, D and Alexander (2011**). "Improving service delivery: Investigating the role of information sharing job characteristics and employee satisfaction"** The Learning organizationNo, 3.

7. Beaudoin LE, Edgar L. Hassle (2003): Their importance to nurses' quality of work life. Nursing Economics, 21(3).

8. Brexendorf.Timoliver, Muhlmeier. Silke, Tomczak.Torsten,Eisend.Martin

, (2009**), "The impact of sales encounters on Brand loyalty"** journal of Business Research

9**.** Berg, YV. (2011)," **the relationship between Organizational Trust and Quality of Work Life"**, UNIVERSITY OF SOUTH AFRICA, P. 109

10**.** Bazar JSA, Prdakhtchy MH. [Develop" **models to evaluate quality of work life and workers in organizations**]" Persian. J Manag Sci Iran (2012); 5: 151-123.

11**.** Chen, I.J. & Popovich K. (2003). Understanding" **customer relationship management: People, process and technology"**. Business Process Management Journal, 9(5), pp.672-688.

12**.** Cole DC, Robson LS, Lemieux-Charles L, and McGuire W. (2005):

**" Qualityofworking life indicators inCanadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces?"** Occupational Medicine. 55(1).

13**.** Smith. Shaun (2010), "**customer Experience management (CEM**)", the next Frontier for support centers, Smith + CO: defining Customer experience.

14. Davenport, T. H. & Beers, M. C. (1995). Managing information about processes**. "Journal of management information systems"**, Vol. 12, pp.57- 80.

15**.** Day, G. & Van Den Bulte, C.(2002)."**Superiority in customer relationship management consequences"**: For competitive advantage and performance Marketing Science Institute.

16. Fiorito, J. & Bozeman, D. P. Young, A., & Meurs, J. A. (2007). **"Organizationalcommitment,humanresourcepracticesand organization characteristics"**. Journal of managerial Issues, 27.

17. Greenberg, P. (2004). CRM at The Speed of Light:" **Capturing and Keeping Customers in Internal Real technological initiatives**". November.

18. Greasley A. (2008), "**Operations management, Los Angeles"**, CA: Sage.

19. Gamble P. M. Stone, N. Woodcock, B. Foss (2006), "**Up close & personal? Customer relationship marketing @ work"**, 3rd ed. Philadelph PA: Kogan page.

20. Knox S, Irving J, Annalee A. (1997): "**Interactive Quality of work Life Model Applied to Organizational Transition"**. The journal of nursing administration. 27 (1): 39-47.

21. Kotoro, Rado (2003): CustomerRelationshipManagement:" **Strategic Lessons and Future Direction; BusinessProcessManagement Journal",** 9(5), 566-5710.

22. Kracklauer, A., Passenheim, O. & Seifert, D. (2001). Mutual   
customer approach**: "How industry and trade are executing   
collaborative customer relationship management".** International   
Journal of Retail and Distribution Management, 20(12), pp.515-  
519.

23. Kam WA, P. (2001). **"The critical success factors of customer**

**relationship management"** (CRM) technological initiatives.

24. . Lau, R. (2000) :Quality of work life and performance - An ad hoc invitation of two key elements in the service profit chain model. International journal of service industry. Pg 155 26-162.

25. Lees, Martin & Kearns, Sandra. (2005): Improving Work Life Quality: A Diagnostic Approach Model. Blue water Health.

26. Lewis D, Brazil K, Krueger P, Lohfeld L, Tjam E. (2001**):" Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life"**. International Journal of Health Care Quality Assurance. 14(3) IX

27 . Mitchell, lee, at al,(1986) :Employee participation in quality program **: "impact on. Quality of work life productivity, and absenteeism. Journal of applied. Psychology"**. Vol, iss, pg 69.

28 . Ozgener, S. & Iraz, R. (2005)." **Customer relationship management In small-medium enterprises**": The case of Turkish tourism industry. Tourism Management

29. Porras, Jerry I. & Silvers, Robert. (1998)." **Organizational Development And Transportation".**

30**.** Plakoyiannaki, E**. (**2005)**." How do organizational members perceive CRM**?" Evidence from a U.K. service firm. Journal of Marketing Management, Vol. 21, pp.363-392.

31. Payne A. (2006), Handbook of CRM: "**achieving excellence in customer management, Burlington, MA"**: Elsevier Butterworth- Heinemann.

32. PeItier, J., Schibrowsky, J. & Zhoo, Y. (2009) understanding the by Small Retailers. 27 (3), 307-366. **"Antecedents to theAloption of CRM Technology Journal of International".**

33.‌‌ Shin cheool, k (1990):" **An Empirical analysis of causal relationship among quality of work life factors in end use computing",** Ph.d. dissertation, university of Nebraska.

34. Sigry JM, Efraty D, Siegel P, Lee DJ.( 2001):" **A new measure of quality of work life (QWL)",** based on need satisfaction and spillover theories. Social Indicators Research. Dordrecht. 55(3).

35. Tungpunkom P, Maayan N, Soares-Weiser K." **Life skills programmes for chronic mental ill- nesses".** Cochrane Database Syst Rev 2012 Apr; (18):102-10.

36. Tanabe M, Suzuki Y, Tsuji I, Izumi SI. "**Communication training improves sense of performance expectancy of public health nurses engaged in long-term elderly prevention care program".** ISRN Nurs;

( 2012):1-8.

37. Tomaž Cater, "**Product** **and relationship quality influence on customer commitment and loyalty in B manufacturing relationships"**, Industrial Marketing Management 39 (2010) 1321 –1333.

38. Thompson, Bob, (2004), **"What is CRM?"** Wild K.D, H.Hi Pner, C. Frailty and S. Martin (2001); Marketing E-CRM: absatzwritschaft, Dusseldorf.

39. Richards, A., & Jones, E. (2008). "**Customer relationship management: Finding value drivers. Industrial marketing management",** pp.120-130.

40. Reinartz, W., Kraft, M. & Hoyer, W. D. (2004). **"The customer   
relationship management process: Its measurement and impact on   
performance, journal of marketing Research"**, pp.293-305.

41. Roh, T. H., Ahn, C. K. & Han, I. (2005). The priority factor model for customer relationship management system success**. "Expert Systems with Application",** pp.641-654.

42. Verhoef, P. C. & Dunkers, B. (2001). "**Predicting customer potential value: An application in the insurance industry".** Decision Support Systems, pp.189-199.

43. Yonggui, W., Hinge, Po.Lo. Renyong, C., and yongheng, Y. (2004):

**"An integrated framework for customer value and customer relationship-management performance"**, Managing Service Quality, No2/3.

44. Yeung Cheuk Chi, (2009**), "An Evolution of the Customer Relationship Management (CRM) In Improving Service Quality of Private Residential Properties in Hong Kong"**, University of Hong Kong,

1. Goliad Knsydan & Ron Carlos [↑](#footnote-ref-1)
2. Walton [↑](#footnote-ref-2)
3. Quality of work Life [↑](#footnote-ref-3)
4. Bono Bowditch &  [↑](#footnote-ref-4)
5. Kastanza et al [↑](#footnote-ref-5)
6. Peter Drucker [↑](#footnote-ref-6)
7. - Information Technology [↑](#footnote-ref-7)
8. -Structural Equational Modeling [↑](#footnote-ref-8)
9. -Customer Experience management [↑](#footnote-ref-9)
10. -Interaction Management [↑](#footnote-ref-10)