

## عنوان مقاله:

بررسی نقش میانجی عملکرد تیم بر رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت خدمات در بانک پارسیان

## محل انتشار:

هجدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

آزاده اشرفی - استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

علیرضا فتحی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

در سازمان های خدماتی علی الخصوص بانک ها، کیفیت خدمات منجر به رضایت مشتریان شده و وفاداری مشتریان را با توجه به شرایط رقابتی موجود در این نوع سازمان ها، تضمین می کند. نوع رهبری و عملکرد تیم های کاری از جمله عواملی هستند که کیفیت خدمات را در سیستم بانکداری تحت تاثیر قرار می دهند. هدف این بررسی نقش میانجی عملکرد تیم بر رابطه بین رهبری تحول آفرین و کیفیت خدمات در بانک پارسیان بود. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از حیث گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان شعب شمال شرق بانک پارسیان شهر تهران در سال ۱۴۰۰ بوده است. روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس بوده و تعداد نمونه ۱۲۱ نفر می باشند. داده ها با پرسشنامه ای ۲۷ گویه ای جمع آوری شدند و نتایج نشان داد که رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات تاثیر مثبتی دارد و عملکرد تیم به عنوان یک متغیر میانجی تاثیرگذار می باشد

## کلمات کلیدی:

صنعت بانکداری، رهبری، عملکرد، کیفیت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1486895>

