

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رعایت اصول اخلاق حرفه ای کارکنان بر وفاداری مشتریان بانک ملی

محل انتشار:

دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

مهدی کاظمی علوم - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، همدان، شهرک مدنی، دانشگاه آزاد، گروه حسابداری

ساسان اسدیگی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

خلاصه مقاله:

علوم مالی بعنوان شاخه ای از علوم اجتماعی نقش ارزشمندی را در فضای اقتصادی و کسب و کار بعهده دارد. هیچ فعالیت اقتصادی بدون اتکا به دانش مالی و مدیریتی امکان پذیر نیست. این تحقیق بر آن است تا با مرور ی بر تلاش و حرکت مؤسسات ارائه دهنده خدمات مالی برای استفاده از عامل اخلاق کارکناندر وفاداری مشتریان و در نتیجه تضمین نگهداشت وی استفا ده نمایند. جامعه ی آماری این پژوهش شامل مشتریان و مراجعین بانک ملی ایران شعبات مختلف آن در حوزه شهر همدان م ی باشدو ابزار اندازه گیری داده ها در این تحقیق، پرسشنامه است. از آزمون رگرسیون خطی جهت آزمون فرضیات پژوهش استفاده شده است. همچنین در راستای اهداف جانبی تحقیق از آزمون های گروه های مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه برای سنجش نتایج جانبی تحقیق استفاده گردیده است. نتایج تحقیق بیانگر آن است که بین رعایت اصول اخلاق و رفتار حرفه ای کارکنان بر وفاداری مشتریان رابطه معناداری وجود دارد و همبستگی بین این دو مثبت و بالا می باشد

کلمات کلیدی:

اخلاق، اخلاق حرفه ای، رضایت مشتری و وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/242499>

