

عنوان مقاله:

بررسی رابطه میان تفکر استراتژیک و مدیریت دانش مشتری در بانک های دولتی و غیردولتی شهرستان سنج

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت در قرن ۲۱ (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

هیرش سلطان پناه - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج

عادل فاطمی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج

ناریز همایون نژاد - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر برای بررسی رابطه بین تفکر استراتژیک و مدیریت دانش مشتری در بانک های دولتی و غیردولتی شهرستان سنج صورت گرفته است که به این منظور 369 نفر از مدیران و کارکنان ارشد این بانک ها به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده و تحت بررسی قرار گرفته اند. این پژوهش برحسب هدف کاربردی و براساس شیوه گردآوری توصیفی از نوع همبستگی است و از ابزار پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. یافته‌های نهایی پژوهش در نرم افزارهای SPSS و Lisrel، حاکی از وجود ارتباط معنی دار بین تفکر استراتژیک و ابعاد آن با مدیریت دانش مشتری در شعب بانکی مورد مطالعه است. از بین ابعاد تفکر سیستمی بیشترین رابطه مثبت را داشته، فرضیه محوری رتبه دوم، تمرکز بر هدف در رتبه سوم، فرصت طلبی هوشمندانه در رتبه چهارم و نهایتاً تفکر در طول زمان کمترین رابطه را با مدیریت دانش مشتری در بانک های دولتی و غیردولتی داشته است.

کلمات کلیدی:

تفکر سیستمی، تمرکز بر هدف، فرصت جویی هوشمندانه، فرضیه مداری، تفکر در زمان، مدیریت دانش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/312135>

