

عنوان مقاله:

حمایت سرپرستی ادراک شده، ادراک عدالت و تمایل به درگیر شدن در رفتارهای مشتری مدار

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

هاجر براتی - گروه روان شناسی، دانشگاه اصفهان

آذر براتی - گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان

حسام الدین مهدوی نیا - گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر مطالعه تاثیر ادراک عدالت از سوی کارکنان و ادراک حمایتگر بودن سرپرست بر تمایل به درگیری در رفتارهای مشتری مدار است. نمونه پژوهش شامل 111 نفر از کارکنان شعب بانک های دولتی در شهر اصفهان بود که به صورت تصادفی انتخاب شدند و به ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه های حمایت سرپرستی ادراک شده، عدالت سازمانی و تمایل به درگیر شدن در رفتارهای مشتری مدار پاسخ دادند برای تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی مناسب، ضریب همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج نشان داد که حمایت سرپرستی ادراک شده، عادلالت رویه ای و عدالت تعاملی به صورت مستقیم و عدالت توزیعی به صورت غیر مستقیم و از طریق عدالت رویه ای بر تمایل به درگیری در رفتارهای مشتری مدار موثر است. بنابراین بر اساس یافته ها به سرپرستان سازمان ها توصیه می شود با حمایت از زیردستان و اعمال عدالت در رویه ها و تعاملات، تمایل کارکنان را به ارائه خدمات مناسب به مشتریان افزایش داده و منفعت بالایی را برای سازمان کسب کنند

کلمات کلیدی:

حمایت سرپرستی ادراک شده، عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عادلالت تعاملی، رفتارمشتری مدار

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/367851>

