

## عنوان مقاله:

تأثیر رهبری خدمتگزار و تمایل کارکنان به هم خلقی ارزش

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

سید محمد طباطبایی نسب - استادیار دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه یزد

عاطفه محمودی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه یزد

سودابه امانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه یزد

## خلاصه مقاله:

در حال حاضر موفقیت در محیط های کسب و کار از ارائه موفقیت آمیز سفارشی سازی و شخصی سازی خدمات، به سمت هم خلقی ارزش سوق پیدا کرده و این موضوعی است که امروز مورد توجه مدیران سازمان قرار گرفته است. هم خلقی ارزش فرآیندی است که نشان می دهد چگونه سازمان ها، کارکنان، مشتریان و دیگر شرکت کنندگان در بازار از طریق تعاملات خدماتی شان ایجاد ارزش می کنند. از آنجا که کارکنان نماینده سازمان بود و موفقیت سازمان تا حد زیادی به عملکرد کارکنان و تعاملات آنان با مشتریان بستگی دارد لذا پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر تمایل کارکنان به هم خلقی ارزش در بانک های شهر یزد با روش توصیفی - پیمایشی انجام گرفت. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان بانک های شهر یزد هست که 202 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه استفاده شد و تحلیل داده ها با استفاده از روش مدلی یابی معادلات ساختاری و با کمک نرم افزارهای Smart-PLS انجام شد. یافته ها نشان داد که رهبری خدمتگزار تأثیر مثبت و معناداری و تمایل کارکنان به هم خلقی ارزش دارد.

## کلمات کلیدی:

ارزش، هم خلقی ارزش، رهبری خدمتگزار

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/441725>

