

عنوان مقاله:

بسط مدل کانو برای طبقه بندی رفتارهای کارکنان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی تحقیقات کاربردی در مدیریت، مهندسی صنایع، اقتصاد و حسابداری با رویکرد توسعه کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

رضا صالح زاده - دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی دانشگاه اصفهان

آرش شاهین - دانشیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

علی کاظمی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

علی شائمی برزکی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

مرور ادبیات نشان می دهد که تاکنون پژوهش های اندکی در زمینه رفتار کارکنان و تاثیر آن بر نگرش مدیران انجام شده است. هدف از این پژوهش بسط مدل کانو برای طبقه بندی رفتارهای کارکنان می باشد. بر این اساس ابتدا با استفاده از مدل کانو، الگویی برای طبقه بندی رفتارهای کارکنان ارائه می شود و در ادامه تاثیر رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان بر رضایت و یا نارضایتی مدیران بررسی می گردد. جامعه آماری پژوهش مدیران شرکت گاز استان اصفهان می باشند. نتایج نشان داد که با استفاده از مدل کانو می توان پنج نوع رفتار بایندی، یک بعدی، جذاب، بی تفاوت و معکوس را شناسایی کرد. همچنین نتایج طبقه بندی رفتارهای کارکنان نشان داد که از پنج بعد رفتارهای شهروندی سازمانی، سه بعد نوع دوستی، جوانمردی و فضیلت مدنی در دسته رفتارهای جذاب قرار گرفتند. بعد ادب و احترام در دسته رفتارهای بایندی و بعد وظیفه شناسی در دسته رفتارهای یک بعدی قرار گرفت. همچنین در حالت کلی رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان از نگاه مدیران رفتاریهایی جذاب طبقه بندی شدند.

کلمات کلیدی:

رضایت مدیران، مدل کانو، رفتار شهروندی سازمانی، شرکت گاز استان اصفهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/511472>

