

عنوان مقاله:

بررسی نقش توانمندسازی روانی و سازمانی کارکنان بر رفتارهای مشتری محور در بانک کشاورزی استان قم

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی مدیریت و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

نویسندگان:

حجت الله جاویدراد - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اراک

عبدالله توکلی - دکترای مدیریت رفتار سازمانی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی نقش توانمندسازی روانی و سازمانی کارکنان بر رفتارهای مشتری محور در بانک کشاورزی استان قم بوده است. این تحقیق از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و در دسته تحقیق های علی قرار داد. جهت بررسی فرضیه های مطرح شده و تجزیه و تحلیل های آماری از روش میدانی و از ابزار پرسشنامه به منظور گرد آوری داده ها استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان بانک کشاورزی استان قم می باشد. جهت نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده است که به دلیل پاسخگو نبودن تعدادی از پاسخگویان و ناقص بودن برخی از پرسشنامه ها نهایتاً تعداد 244 پرسشنامه کامل شده است. برای آزمون فرضیه ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری و از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. با توجه به تجزیه و تحلیل داده ها نتایج حاکی از آن بوده است که توانمند سازی سازمانی بر رضایت شغلی، تعهد عاطفی، توانمند سازی روانی و رفتار مشتری محور تاثیر دارد. و همچنین رضایت شغلی و تعهد عاطفی بر رفتار مشتری محور تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

رفتار مشتری محور، تعهد عاطفی، رضایت شغلی، توانمند سازی روانی، توانمند سازی سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/527300>

