

عنوان مقاله:

تاثیر رفتار رهبری توانمندساز بر رضایت مشتری و تعهد سازمانی با میانجیگری توانمندسازی روانشناختی کارکنان و رضایت شغلی

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

فرشته قویدل - دانشجوی دکتری، رشته مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی

علی قلی پور سلیمانی - دکتری مدیریت بازرگانی، استادیار گروه مدیریت بازرگانی

خلاصه مقاله:

هدف این مطالعه، بررسی تاثیر رفتار رهبری توانمندساز بر رضایت مشتری و تعهد سازمانی با میانجیگری توانمندسازی روانشناختی کارکنان و رضایت شغلی شعب بانک ملی شهر بندر انزلی می باشد. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان و مشتریان (دارندگان حسابهای قرض الحسنه و جاری) شعب بانک ملی شهر بندرانزلی میباشند. برای برآورد میزان حجم نمونه آماری، از جدول مورگان - کرسی استفاده شده است. روش پژوهش پیمایشی همبستگی، روش گردآوری اطلاعات پرسشنامه و روش آماری پژوهش رگرسیون تک متغیره میباشد. از نرم افزار آماری اس پی اس 22 برای تجزیه و تحلیل نمونههای جمعآوری شده استفاده شده است. نتایج نشان میدهد که رهبری توانمندساز بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان تاثیر دارد. توانمندسازی روانشناختی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر داشته که منجر به تعهد سازمانی بیشتر کارکنان و رضایت بالاتر مشتریان میشود. و همچنین رهبری توانمندساز بر رضایت مشتریان تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

رهبری توانمندساز، تعهد سازمانی، رضایت مشتری، توانمندی روانشناختی کارکنان، رضایت شغلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/650290>

