

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر اصول اخلاق حرفه ای کارکنان بر رضایت مندی مشتریان

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

یدالله رجائی - استاد و عضو هیات علمی دانشگاه زنجان

محمد رضا نجفلی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-تحول

## خلاصه مقاله:

زمینه: پیش تر و حتی تا اواخر قرن بیستم میلادی، تامین رضایت مشتری و وفاداری آنها بیشتر شعارگونه بود. امروزه، تلاش فراوانی جهت ارتقای ابزارهای مدیریت کیفیت و گسترش فرهنگ مشتری گرایی توسط محققان، کارشناسان و مدیران سازمان ها صورت می گیرد که از طریق اخلاق و رفتار حرفه ای کارکنان می تواند به دست آید. روش کار: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی، پیمایشی است. داده های مورد استفاده از 384 نفر از مشتریان شعب بانک مهر اقتصاد استان زنجان جمع آوری شده به کمک نرم افزار SPSS و لیزرل 8.52 تجزیه و تحلیل مورد نیاز انجام پذیرفت. به منظور آزمون مدل و بررسی پایایی و اعتبار پرسشنامه و آزمون فرضیه های پژوهش از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته ها: نتایج تحلیل آماری نشان می دهد اخلاق و رفتار حرفه ای کارکنان بر رضایت مندی مشتریان تاثیرگذار است و بین عوامل اخلاقی و رفتار حرفه ای و رضایتمندی مشتریان رابطه ای معنی دار وجود دارد. نتیجه گیری: نتایج تحقیق نشان می دهد رضایتمندی مشتریان با اخلاق و رفتار حرفه ای رابطه مثبت و معنی داری دارد. همچنین در بین عوامل شناسایی شده امانت داری بیشترین همبستگی را با رضایتمندی دارد

## کلمات کلیدی:

اخلاق حرفه ای، رضایت مشتری، بانک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/877828>

