

عنوان مقاله:

تبیین الگوی اثرگذاری حمایت سازمانی ادراک شده

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 28، شماره 91 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 32

نویسندگان:

سید علی اکبر افجه - استاد گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

مهدی یزدان شناس - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی

فاطمه زرگران خوزانی - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

در طول 30 سال گذشته، سازمان ها بطور فزاینده بر کیفیت به عنوان بخشی بنیادی از استراتژی مشتری محور خود تاکید کرده اند. صنعت بانکداری از مهم ترین صنایع ارائه دهنده خدمات در ایران است. با توجه به نقش تعیین کننده نیروی انسانی و رفتار کارکنان در بهبود کیفیت خدمات، هدف این تحقیق، بررسی اثرگذاری حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روانشناختی و مبادله رهبر - عضو بر تعهد سازمانی و پیامدهای آن بر کیفیت خدمات در صنعت بانکداری است. این پژوهش از نوع توصیفی و همبستگی و کاربردی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان و مشتریان شعب بانک پاسارگاد تهران است. از طریق نمونه گیری خوشه ای، 35 شعبه انتخاب و پرسشنامه های جداگانه ای میان 322 نفر از کارکنان و 322 نفر از مشتریان حضوری توزیع شد. پرسشنامه کارکنان شامل سوالات استاندارد حمایت سازمانی آیزنبرگر (1986)، توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر (1995)، مبادله رهبر-عضو لیدن و ماسلین (1998)، تعهد سازمانی می یو و آلن (1993) و پرسشنامه توزیع شده میان مشتریان سروکوال پاراسورامان (1988) بود. تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و LISREL انجام شد. یافته ها نشان داد هر یک از عوامل حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روانشناختی و مبادله رهبر-عضو بر تعهد سازمانی به صورت مستقیم و بر کیفیت خدمات به صورت مستقیم یا از طریق تعهد سازمانی تأثیرگذار هستند. برای بسیاری از مشتریان ملاحظات دیگری فراتر از قیمت (مانند کیفیت خدمات دریافتی) از اهمیت زیادی برخوردار است. در واقع کیفیت، دغدغه استراتژی مشتری محور در صنعت خدمات بانکی است. از این رو، بسیاری از اهداف استراتژیک بر پایه ارائه خدمات با کیفیت به منظور توسعه سازمان شکل می گیرد. از یافته های ارزشمند تحقیق، اثر قدرتمند تعهد سازمانی بر بهبود کیفیت خدمات بانکی است. پیشنهاد می شود در استراتژی های پرورش و نگهداری منابع انسانی به منظور رقابت پذیری در بخش خدمات بانکی، توجه بیشتری به عوامل موثر بر تعهد سازمانی شود چرا که این امر صرفا با برقراری سیستم پاداش میسر نمی شود. موفقیت یک بانک در جذب مشتری و نگهداری از مشتریان، در گروه خدماتی است که کارکنان به مشتریان ارائه می کنند و از این رو، نقش کارکنان و رفتار سازمانی آنها پررنگتر می شود و ارائه خدمات با کیفیت در گروه چالش های رفتار سازمانی و منابع انسانی مانند تعهد سازمانی، سبک رهبری و ادراک حمایت سازمانی و توانمندی روانشناختی کارکنان خواهد بود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، توانمندسازی روانشناختی، مبادله رهبر - عضو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/889828>



