

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رفتار مدیران بر عملکرد، کیفیت خدمات و نوآوری سازمانی

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی تحقیقات بین رشته ای در مدیریت، حسابداری و اقتصاد در ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

یاسمن احمدی - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد رشته MBA از دانشگاه الزهرا (س)

محسن باقری - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

مهدی مددخانی - دانش آموخته مقطع دکتری رشته مدیریت بازرگانی از دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

سازمانهای موفق به مدیرانی نیازمندند که با ژرف نگری، جهت مناسب و مسیر آینده سازمان را مشخص کرده، افراد را به آن مسیر هدایت کنند و انگیزه ایجاد تحول را در کارکنان به وجود آورند. مدیران در هر سازمانی میباید با افزایش انگیزه کارکنان خود منجر به بهبود عملکرد آنان در ارائه سرویس دهی و تحریک نوآوری در سازمان شوند. در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر رفتار مدیران بر عملکرد، کیفیت خدمات و نوآوری سازمانی پرداخته میشود. جامعه آماری یا هدف شامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات ایران (1200 نفر) و 4 منطقه تهران (3239 نفر)، آذربایجان شرقی (1018 نفر)، کرمان (490 نفر) و چهارمحال بختیاری 229 نفر) است که با نمونه گیری تصادفی طبقه ای با استفاده از فرمول کوکران، تعداد 362 نفر بعنوان نمونه کل انتخاب شد. با (طرح 5 فرضیه در خصوص تاثیر رفتار مدیران بر کیفیت خدمات، عملکرد سازمان و نوآوری سازمانی و تاثیر کیفیت خدمات بر نوآوری سازمانی و تاثیر عملکرد بر نوآوری سازمانی، به بررسی معناداری آنها پرداختیم. همچنین برای آزمون فرضیات از روش الگویابی معادلات ساختاری از نرم افزار smart pls2 بهره گیری شده است. با انجام پیمایش بر روی نمونه آماری، نتایج نشان داد که رفتار مدیران بر کیفیت خدمات، عملکرد سازمان و نوآوری سازمانی و کیفیت خدمات بر نوآوری سازمان و عملکرد سازمان بر نوآوری سازمانی تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

رفتار مدیران، کیفیت خدمات، عملکرد، نوآوری سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1157910>

