

عنوان مقاله:

خوشه بندی خدمات کارکنان در صنعت بانکداری بررسی نوع شناسی: رفتار، تعهد و نگرش در مورد رهبری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 23

نویسندگان:

زهرا کوچکیان - دانشجوی ارشد فناوری اطلاعات / تجارت الکترونیک دانشگاه قم

بهروز مینایی - استادیار دانشگاه علم و صنعت

خلاصه مقاله:

خدمات کارکنان را می توان با توجه به عملکردشان نسبت به حمایت از برنشان تقسیم نمود (Ind, 2004). ادبیات نوع شناسی برای درک بهتر اجرای خدمات استفاده شده. تجزیه و تحلیل از نوع وفاداری مشتریان سرویس انجام شده است (Bove and Johnson, 2009) (پذیرش کارکنان بنا بر نوآوری در خدمات) (Cadwallader et al, 2010) مدل سرویس خدمات کارکنان (Di Mascio, 2010), و خرابکاری کارکنان (Harris and Ogbonna, 2009) سلسله مراتب و نوع شناسی به منظور ارائه دیدگاه های بیشتری با توجه به رفتارها و حمایت از استراتژی بازاریابی استفاده میشود. در این مقاله با بهره گیری از تجزیه و تحلیل خوشه ای از داده های چند متغیره، گرفتن عملکرد کارکنان، با توجه به تعهد و رهبری از نمونه بزرگی از کارمندان بانکی، اقدام به شناسایی و تقسیم بندی کارکنان با توجه به برنکارایی آنان نموده است. درک رفتار مشتریان به مارک های سرویس خدمات کارکنان در خط مقدم بستگی دارد (Morhart et al., 2009; Cadwallader et al, 2010) در حالی که در درجه اول با تمرکز بر ارائه اطلاعات مربوط به سطح فکری و عاطفی خرید، تاسون و همکاران. و عملکرد کارکنان با استفاده از خرید در ماتریس طبقه بندی شده میباشد. در حالی که نوع شناسی مفید کارکنان خط مقدم، ماتریس انواع کارمند مورد بررسی نیست. علاوه بر این، کاوش در خرید تنها، مورد برداشت بود و نمی دانستند که چگونه با پذیرش نام تجاری به ترجمه نام تجاری، حمایت از عملکرد، اقدام نمایند. در ابتدا جهت تقسیم بندی مشخصات کارکنان ما به دنبال یافتن اولین رابطه با رفتار ابتدایی کارکنان، تعهد و نگرش آنها در مورد رهبری و دوم به طور تجربی به بررسی نوع شناسی این بخش پرداخته میشود. در این مقاله ما با توجه به یافته های یک نظرسنجی در مقیاس بزرگ از 404 2 کارمند یکی از بانکهای خصوصی در ایران سه خوشه از کارکنان با توجه به ویژگیهای آنها بدست آمد ما مفاهیم را به صورت تئوری و عملی ارائه می دهیم.

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374231>

