

عنوان مقاله:

بررسی نقش رهبری تحول آفرین و عملکرد تیمی بر کیفیت خدمات (مطالعه ی موردی: شعب بانک ملت در استان همدان)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

رضا فرازمند - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین

فاطمه لباسی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، مدرس دانشگاه پیام نور استان همدان

خلاصه مقاله:

رهبری تحول آفرین همواره از منظر تاثیرگذاری بر عملکرد سازمان ها از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است، از طرفی عملکرد تیمی می تواند به مثابه متغیری میانجی، فرآیند تاثیرگذاری رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات سازمان ها را شدت بخشد. تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش رهبری تحول آفرین و عملکرد تیمی بر کیفیت خدمات در شعب بانک ملت در استان همدان، انجام شده است. جامعه ی آماری تحقیق، کارکنان و مدیران شعب بانک ملت در استان همدان، می باشد که در نهایت تعداد 160 نفر، به عنوان نمونه ی آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و جهت گردآوری اطلاعات در این تحقیق از پرسش نامه ی استاندارد استفاده شده است، آزمودن فرضیه ها با استفاده از روشمدل سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم افزار لیزرل انجام پذیرفت. تحقیق حاضر شامل 5 فرضیه بوده که پس از آزمون فرضیه ها و تحلیل های آماری انجام شده هر 5 فرضیه مورد تایید قرار گرفتند که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که متغیرهای (نفوذ آرمانی، انگیزه ی الهام بخش، ترغیب ذهنی، ملاحظات فردی) به عنوان ابعاد رهبری تحول آفرین از طریق عملکرد تیم بر کیفیت خدمات شعب بانک ملت در استان همدان، تاثیر مثبت دارند

کلمات کلیدی:

رهبری تحول آفرین، عملکرد تیم، کیفیت خدمات، مدل سازی معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/388275>

