

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان شعب ممتاز مرکز و غرب بانک پاسارگاد شهر تهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی تحقیقات بنیادین در مدیریت و حسابداری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

میثم باقرزاده - دانش آموخته مدیریت ام بی ای ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، تهران، ایران.

ودود جوان امانی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

سازمانهای موفق نیازمند کارکنانی هستند که بیش از وظایف معمول خود کارکرده و عملکردی فراتر از انتظارات سازمان داشته باشند. رفتار شهروندی سازمانی، اقدام هایی را تشریح میکند که در آن کارکنان فراتر از نیازهای از پیش تعیین شده نقش خود، عمل میکنند و این امر سبب بالا رفتن اثربخشی سازمانی می شود. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد محسوب نمیشود، اما با این وجود توسط وی انجام میگردد و موجب بهبود موثر وظایف و نقشهای سازمان میشود. امروزه مشتری مداری و جلب رضایت مشتری به عنوان مد غالب درصدد است تا تبیین کند که سازمانهای مشتری مدار بیشتر از بقیه در راستای این آرمان حرکت میکنند. هدف این تحقیق نیز تبیین اثر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان بانک پاسارگاد شهر تهران است تا راهنمای عمل مدیران در موفقیت سازمانها بویژه در سازمانهای خدماتی و بخشی از آن چه که شرکتهای میفروشند، کارکنانشان هستند مشتریمدار باشد. چرا که بهراحتی میتوان استنباط کرد که منظور از فروش کارکنان، فروش رفتارهای مثبت آنها به مشتریان است. به منظور آزمون فرضیه های مطرح شده، جامعه آماری مورد مطالعه این تحقیق به دو گروه تقسیم می شود: گروه اول؛ کارکنان بانک پاسارگاد شعب ممتاز مرکز و غرب شهر تهران می باشد که تعداد آنها 425 نفر است. گروه دوم؛ مشتریان بانک پاسارگاد که تعداد آنها نامحدود است. در این تحقیق از آزمون صوری برای تعیین روایی، آزمون کرونباخ برای تعیین پایایی، آزمون کلموگروف - اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع تغییرات داده های نمونه، تحلیل عاملی تاییدی جهت تایید سازه های مورد استفاده و معادلات ساختاری استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی؛ رضایت مشتری، نوع دوستی، جوانمردی، وجدان کاری، مشارکت سازمانی، نزاکت، بانک پاسارگاد.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/986820>

