

تأثیر رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات در بانک ایران زمین

حدیث کمیجانی^۱، سید رضا رضوی سعیدی^۲، میثم شهبازی^۳

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

۲- دکترای مدیریت، مدرس دانشگاه

۳- دکترای مدیریت، استادیار دانشگاه تهران

چکیده

در سازمان های خدماتی علی الخصوص بانک ها، کیفیت خدمات منجر به رضایت مشتریان شده و وفاداری مشتریان را با توجه به شرایط رقابتی موجود در این نوع سازمان ها، تضمین می کند. نوع رهبری و عملکرد تیم های کاری از جمله عواملی هستند که کیفیت خدمات را در سیستم بانکداری تحت تاثیر قرار می دهند. هدف این پژوهش بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین و عملکرد تیم ها بر کیفیت خدمات در بانک ایران زمین می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی بوده و از حیث گردآوری داده ها توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان شعب شمال شرق بانک ایران زمین شهر تهران در سال ۱۳۹۶ می باشد. روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس بوده و تعداد نمونه ۱۰۸ نفر می باشند. داده ها با پرسشنامه ای ۲۷ گویه ای جمع آوری شدند و سپس با کمک نرم افزار SPSS و SMARTPLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که رهبری تحول آفرین بر کیفیت خدمات تاثیر مثبتی دارد و عملکرد تیم به عنوان یک متغیر میانجی تاثیرگذار می باشد.

واژگان کلیدی: رهبری تحول آفرین، عملکرد تیم، کیفیت خدمات