

## بررسی تاثیر عوامل انگیزشی عملیات منابع انسانی استراتژیک

### بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان

علی فرهادی<sup>۱</sup>، رویا افراسیابی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکترا مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

<sup>۲</sup> استادیار مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

ALI.FARHADI89@YAHOO.COM

#### چکیده

تحقیق حاضر از منظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی می باشد و به بررسی تاثیر عوامل انگیزشی عملیات منابع انسانی استراتژیک بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان با مطالعه موردی مدیریت شعب غرب تهران بانک صادرات ایران می پردازد. عوامل انگیزشی عملیات منابع انسانی استراتژیک موثر بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان در این تحقیق شامل تشویقهای پولی و مالی، تشویقهای غیرپولی و مالی، ارتقاء سازمانی، ماهیت و طراحی شغل و جلب مشارکت کارکنان بوده که مورد بررسی قرار گرفت. حجم نمونه شامل ۳۰۰ نفر از کارکنان مدیریت شعب غرب تهران بانک صادرات ایران می باشد و جهت جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه شامل ۳۵ سوال با مقیاس لیکرت استفاده شده است. پس از تحلیل داده های جمع آوری شده، از طریق آزمون نرمال پارامتریک T تک نمونه ای و آزمون فریدمن، نتایج بدست آمده حاکی از آن است که از دیدگاه کارکنان مدیریت شعب غرب تهران بانک صادرات ایران، اگرچه کلیه عوامل یادشده دارای رابطه معناداری با عملکرد مشتری مدارانه کارکنان می باشند، لیکن عوامل تشویقهای پولی و مالی، تشویقهای غیرپولی و مالی و ماهیت و طراحی شغل بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان تاثیر گذار است و عوامل ارتقاء سازمانی و جلب مشارکت کارکنان با توجه به مطالعه موردی این بانک تاثیری بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان ندارد. همچنین طبق آزمون فریدمن، ماهیت و طراحی شغل بیشترین تاثیر و ارتقاء سازمانی کمترین تاثیر را بر عملکرد مشتری مدارانه کارکنان در این بانک دارد.

#### واژگان کلیدی

انگیزش، عملیات منابع انسانی استراتژیک، مشتری مداری