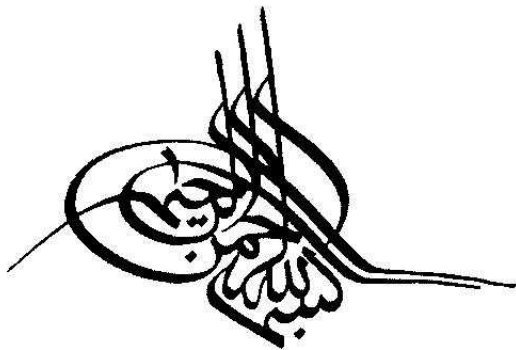




رهبری تحول گرا بر رفتار مشتری محور کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعامل کاری

تألیف:

سارا کانیادی شادکان



۱۳۹۹

سرشناسه	کاییدی شادگان، سارا، ۱۳۶۴-
عنوان و نام پدیدآور	رهبری تحول گرا بر رفتارهای مشتری محور کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعامل کاری / مولف سارا کاییدی شایگان.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات شیل، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۱۰۰ ص.
شابک	978-622-971846-9
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
موضوع	مشتری شناسی -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	Customer relations -- Management -- Case studies
موضوع	رفتار سازمانی -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	Organizational behavior -- Management -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگر	HF۵۴۱ .۵
رده بندی دیویی	۶۵۸/۸۱۲
شماره کتابشناسی ملی	۷۰۲۲۰۱

رهبری تحول گرا بر رفتارهای مشتری محور کارکنان با نقش میانجی سرمایه اجتماعی و تعامل کاری



مؤلف: سارا کاییدی شادگان

ناشر: انتشارات شیل

سال چاپ: ۱۳۹۹

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۵۰۰ جلد

چاپ: برتر

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۷۱۸۴-۹

صفحه بندی و طراح جلد: آرایس

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان



انشارات شیل ناشرکت تخصصی و دانشگاهی ۰۹۱۲۶۴۶۴۹۶۸ - ۰۲۱)۷۷۷۴۲۵۵۱

فهرست مطالب

۵	بخش اول: مقدمه
۸	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات به صورت مفهومی و عملیاتی
۸	رهبری تحول‌گرا
۹	رفتارهای مشتری محور کارکنان
۹	سرمایه اجتماعی
۱۰	تعامل کاری
۱۹	بخش دوم: مفاهیم نظری
۱۹	مفهوم مشتری محوری
۲۰	مشتری مداری کارکنان سازمان از دیدگاه مشتریان
۲۱	شکل‌گیری دیدگاه مشتریان از میزان مشتری مداری کارکنان
۲۲	مولفه تاثیر گذار بر رفتار مشتری محوری کارکنان
۲۳	اهمیت مشتری محوری برای سازمان
۲۵	نقش کارکنان در رفتار مشتری محور
۲۶	عوامل موثر بر انگیزه کارکنان در ارائه خدمت به مشتریان
۲۷	رهبری تحول‌گرا
۲۷	مفهوم رهبری
۲۹	نظریه های رهبری تحول‌گرا
۳۰	مولفه های رهبری تحول‌گرا
۳۲	نقش رهبری تحول‌گرا در سازمان
۳۴	تاثیر رهبری تحول‌گرا بر کارکنان
۳۶	رابطه رهبری تحول‌گرا و رفتار مشتری محور کارکنان
۳۷	سرمایه اجتماعی
۳۹	ابعاد سرمایه اجتماعی
۳۹	عوامل موثر بر سرمایه اجتماعی
۴۱	ضرورت توجه به نقش سرمایه اجتماعی

۴۲	تاثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد سازمان
۴۲	رابطه رهبری تحول‌گرا و سرمایه اجتماعی
۴۴	تعامل کاری
۴۴	دلیل اهمیت تعامل کاری در سازمان
۴۵	رابطه رهبری تحول‌گرا با تعامل کاری
۶۱	بخش سوم: روش مطالعه
۶۲	جامعه آماری
۶۲	روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۶۲	روش گردآوری اطلاعات
۶۲	ابزار گردآوری اطلاعات
۶۳	پرسشنامه
۶۷	بخش چهارم: نتیجه‌گیری
۶۸	آمار توصیفی
۷۰	بررسی وضعیت نرمالیتی متغیرهای پژوهش
۷۱	بررسی وضعیت موجود متغیرها
۷۳	برآزش مدل پژوهش
۷۶	آزمون فرضیه‌های پژوهش
۸۰	رتبه‌بندی متغیرهای پژوهش
۸۲	نتایج بدست آمده از تحلیل فرضیه‌ها
۸۵	کلام آخر
۸۹	منابع