

عنوان مقاله:

اثرات سیستم های کاری با کارایی بالا در رفتار شهروندی سازمانی خدمات گرا کارکنان

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی تحقیقات پیشرفته در علوم، مهندسی و فناوری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

علی اصغر رضایی - کارمند شهرداری اراک

محسن عطایی - کارمند شهرداری اراک

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر از طریق توسعه محیط عدالت (عادلانه) و محیط اجتماعی، تاثیرات "سیستم های کاری با کارایی بالا" (HPWS) بر "دلبستگی کاری" کارکنان و "رفتار شهروندی سازمانی خدمات گرا" (OCB) را بررسی می کند. در ادامه، از "مدل معادلات ساختاری حداقل مربعات جزئی" (PLS-SEM) بر اساس یک نمونه مناسب از ۴۴۸ کارمند هتل در ده سازمان هتل یونانی که در تماس مستقیم با مشتری هستند، استفاده شد. به طور خلاصه، این مطالعه ابتدا تاثیر بسزای HPWS در ایجاد محیط عدالت و خدمات را نشان می دهد، که به نوبه خود بر دلبستگی کارکنان تاثیر مثبت می گذارد. در نتیجه، کارکنان با ارائه رفتارهای فرا نقشی و با مشارکت در OCB خدمات محور واکنش نشان می دهند. به طور کلی، یافته های این مطالعه سازوکار فرآیند HPWS را که به عنوان "جعبه سیاه" شناخته می شود، شفاف می کنند، که دانش ارزشمندی برای رویکردهای حرفه ای مدیریت منابع انسانی (HRM) می باشد.

کلمات کلیدی:

HPWS، سیستم های کاری با کارایی بالا، محیط عدالت، محیط خدمات، OCB خدمات محور، دلبستگی کاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1223522>

