

## عنوان مقاله:

پژوهشی در مبنای نظری تاثیر رهبری خدمتگزار بر فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت ارباب رجوع

## محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی تکنیک های توسعه پایدار در مدیریت و مهندسی صنایع با رویکرد شناخت چالش های دائمی (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

احسان اخوان ادبائی - دانشجوی رشته مدیریت اماکن متبرکه مذهبی دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)

دکتر علیرضا مقدسی - دانشیار گروه مدیریت دانشگاه بین المللی امام رضا (علیه السلام)

## خلاصه مقاله:

در دنیای رقابتی امروز ارباب رجوعان در کانون اصلی سازمان ها قرار گرفته اند و رضایت آنان یکی از موضوعات مهمی است امروزه از دیدگاه بسیاری از مدیران به ویژه در بخش خدمات، عامل کسب مزیت رقابتی در سازمان ها محسوب می شود. ارائه خدمات در سطوح و بخش های مختلف سازمان های خدمت رسان موضوع قابل تاملی است که مورد تاکید در بازارهای رقابتی جهان می باشد. از طرفی سازمان های خدمت رسان که کار خدمت رسانی را به ارباب رجوعان به عهده دارند تحت تاثیر شیوه های رهبری مدیران خود می باشند. با خط مقدم خدمتگزاری به ارباب رجوعان در سازمان ها را منابع انسانی شاغل در آن بخش بعهده دارند. این منابع انسانی تحت تاثیر مفاهیمی از قبیل فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی عمل خدمتگزاری را انجام می دهند. رضایت ارباب رجوع به نحوه عملکرد سازمان در ارتباط با خدماتی است که به خدمت گیرنده می دهد. استفاده از سبک رهبری خدمتگزار و اجرایی کردن آن در سطح سازمان می تواند با تحت تاثیر قرار دادن مفاهیم سازمانی در جهت مثبت به سمت تامین رضایت ارباب رجوع در حد مطلوب و فراتر از آن قدم بردارد. ارائه مدل در جهت کاربردی کردن خدمتگزاری در جهت تامین رضایت ارباب رجوع در این زمینه مفید می باشد. این پژوهش با ارائه مدلی در زمینه تاثیر رهبری خدمتگزار بر فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و رضایت ارباب رجوع بر مبنای مطالعات و پژوهش های پیشین شکل گرفته است.

## کلمات کلیدی:

رهبری خدمتگزار، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی، رضایت ارباب رجوع

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1273985>

