

عنوان مقاله:

تأثیر تعهد سازمانی و ارتباط با مشتری بر نیت اخلاقی کارکنان: نقش میانجی فنون خنثا سازی

محل انتشار:

پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، دوره 8، شماره 2 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

طاهره اخلاقی - *university of mazandaran*

محسن علیزاده - *university of mazandaran*

مرتضی موقر - *university of mazandaran*

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر تأثیر متغیرهای تعهد سازمانی و رویکرد ارتباطی کارکنان نسبت به مشتری را در ارتقای نیت اخلاقی کارکنان بررسی می کند، همچنین به نقش بازدارنده فنون خنثا سازی در این رابطه نیز می پردازد. پژوهش از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری، کارکنان دفاتر نمایندگی بیمه در شهر رشت شامل ۴۳۸ نفر می باشد که از طریق نمونه گیری تصادفی طبقه ای تعداد ۲۱۰ پرسشنامه جمع آوری و تحلیل شد. از پرسشنامه های استاندارد برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد که پایایی و روایی سازه آن در پژوهش مورد تایید قرار گرفت. برای آزمون مدل مفهومی پژوهش از نرم افزار پی ال اس استفاده شد. یافته ها نشان داد که تعهد سازمانی کارکنان به طور مستقیم بر تقویت نیت اخلاقی آنها در سازمان تأثیر (ضریب مسیر ۰/۳۰۷) دارد ولی از سوی دیگر فنون خنثا سازی نیز می تواند عامل بازدارنده موثری (ضریب مسیر ۰/۲۶۳-) در تحقق نیت های اخلاقی در سازمان ها باشد. همچنین در تکمیل این یافته مشخص شد که ارتقای مشتری مداری در سازمان ها منجر به کاهش (ضریب مسیر ۰/۳۱۷-) استفاده از فنون خنثا سازی به وسیله کارکنان می شود و می تواند به صورت غیر مستقیم منجر به افزایش نیت اخلاقی در کارکنان سازمانی شود. بنابراین مدیران می توانند با ارتقای نگرش های مثبت همچون تعهد سازمانی و مشتری مداری در کارکنان، زمینه مناسبی را برای بروز رفتارهای اخلاقی در سازمان فراهم کنند.

کلمات کلیدی:

نیت اخلاقی، خنثا سازی، تعهد سازمانی، ارتباط با مشتری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1835627>

