

عنوان مقاله:

بررسی اثرات جواخلاقی محیط کار بر عملکرد کارکنان و ایجاد تعهد عاطفی از طریق نقش میانجیگری سیستم پاداش (مطالعه موردی: شهرداری رشت)

محل انتشار:

اولین همایش ملی شهرهای فردا، خلاقیت، نوآوری و توسعه پایدار (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

اکرم جمال مهدی زاده - کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (کارشناس شهرداری رشت)

خلاصه مقاله:

بسیاری از سازمانهای امروزی با تنوع وظائف، وسعت اختیارات، سلسله مراتب و تقسیم کار متعدد، کثرت ارباب رجوع، تعداد زیادی پرسنل تحت الامر و ... سرو کار دارند. در چنین سازمانهایی، عوامل زیادی جهت پیشبرد اهداف سازمان وجود دارد. یکی از این عوامل جو سازمانی است که تاثیر قابل توجهی در عملکرد کارکنان دارد. جو اخلاقی محیط شهرداری ها بعنوان یکی از مهمترین سازمانهای مدیریت خدمات شهری، عامل مهمی برای کارکنان جهت ارائه مطلوب خدمات به مشتریان سازمان است. ادراک کارکنان از این محیط منجر به تعهد و وابستگی به سازمان یا ترک خدمت آنها می گردد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر بررسی ادبیات نظری جو اخلاقی سازمانها، تعهد عاطفی، سیستم های پاداش و میزان تاثیرگذاری آنها در ادراک کارکنان جهت ارائه خدمات مطلوب به مشتریان بخصوص در سیستم شهرداری ها می باشد. روش پژوهش حاضر، از نظر هدف، کاربردی و نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی می باشد. اطلاعات به صورت کتابخانه ای و از منابع معتبر علمی، پژوهشی و پایگاه های اطلاعاتی همچون SID، Scindirect، Scholar و ... جمع آوری شده است. یافته ها: با بررسی ادبیات نظری تحقیق و تحقیقات مشابه در سازمانهای دیگر، بخصوص در کشور ایران، یافته ها نشان می دهد در خصوص ارتباط جو اخلاقی سازمان با عملکرد، تحقیقات اندکی انجام یافته است. تحقیقات مشابه با جامعه آماری متفاوت اما مؤید نقش و اثر مثبت و مستقیم جو اخلاقی محیط کار بر عملکرد کارکنان در ارائه خدمات مطلوب به مشتری می باشد. در این بین تعهد عاطفی نیز حلقه مفقوده بسیاری از تحقیقات بعنوان میانجیگر سیستم پاداش دهی می باشد. بنابراین، با بررسی تحقیقات مشابه، یافته ها نشان می دهد که ادراک کارکنان از جو اخلاقی محیط سازمان بر عملکرد فعال کارکنان در ارائه خدمات مطلوب به مشتریان تاثیر مستقیم و مثبت دارد و باعث ایجاد تعهد عاطفی به اهداف سازمان می گردد.

کلمات کلیدی:

جو اخلاقی محیط کار، تعهد عاطفی، سیستم پاداش، شهرداری رشت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1956542>

