

## عنوان مقاله:

مروری بر مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و هتلداری

## محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی افق های نوین در علوم انسانی، اقتصاد، کارآفرینی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

## نویسنده:

وحید جعفری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی دانشگاه پیام نور استان مرکزی

## خلاصه مقاله:

منابع انسانی به عنوان برجسته ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمان ها از یکدیگر، بیش از گذشته مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است. بروز رفتار شهروندی منابع انسانی در سازمان های خدماتی (نظیر هتل ها)، از اهمیت ویژه ای برخوردار است. زیرا نیروی حیاتی یک سازمان خدماتی، کارکنان آن می باشد که به طور مستقیم مرتبط با مشتری هستند. برخلاف محصولات، خدمات در یک زمان تولید و مصرف می شوند. کارکنان خدماتی می توانند تولیدکننده و ارایه کننده خدمات باشند. این جنبه از خدمات باعث شده است تا تمرکز زیادی بر نقش حیاتی کارکنان در توزیع خدمات با کیفیت صورت پذیرد. تحقیق حاضر بر اساس هدف، یک تحقیق مروری و کاربردی و بر اساس شیوه اجرا یک تحقیق کتابخانه ای است. روش جمع آوری داده ها در این پژوهش از نوع کتابخانه ای است که بوسیله مطالعه کتب و مقالات از سایت های اینترنتی و پایگاه های معتبر داخلی و خارجی جمع آوری گردیده است. محقق برای تحلیل مبحث ابتدا مسئله تحقیق را بیان و به تشریح مباحث نظری پرداخته و به جمع بندی نظرات اندیشمندان در خصوص رفتار شهروندی سازمانی و تاثیر آن در صنعت هتلداری پرداخته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که رفتار شهروندی سازمانی و هر یک از ابعاد باعث ارتقا اعتبار هتلداری می شود.

## کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، گردشگری، صنعت هتلداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1992865>

