

عنوان مقاله:

تأثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات ارائه شده با نقش میانجی تعهد سازمانی (مورد مطالعه کارخانجات تعمیرات لکوموتیو بافق)

محل انتشار:

اولین همایش بین المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مصطفی برزگری بافقی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بافق

محمد میرابی - استادیار دانشکده فنی و مهندسی، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آیت ا... حائری میبد

سیدمحمد طباطبایی بافقی - مربی دانشکده مدیریت، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بافق

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر درصدد بررسی اثر آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی و کیفیت خدمات در کارخانجات تعمیرات لکوموتیو شهرستان بافق میباشد. روش پژوهش، با توجه به ماهیت تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان کارخانجات تعمیرات لکوموتیو شهرستان بافق هستند که از میان آنان 250 نفر به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بود که پایایی آن ها با آلفای کرونباخ سنجیده شد. تجزیه و تحلیل داده های پژوهش در سطح آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS22 و تحلیل مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Lisrel 7.75 انجام گرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن است که درک از حمایت آموزشی، منافع حاصل از آموزش و دسترسی به آموزش بر روی تعهد سازمانی اثرگذارند. تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده نیز اثر گذارد. همچنین آموزش کارکنان با تعهد سازمانی به عنوان متغیر میانجی بر کیفیت خدمات اثرگذار است. از طرف دیگر دسترسی به آموزش، حمایت آموزشی با نقش میانجی تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات اثرگذار است. این نتایج حاکی از آن است که هر چند منافع حاصل از آموزش به طور مستقیم بر کیفیت خدمات ارائه شده اثرگذار نیست، اما به صورت مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است و این متغیر (تعهد سازمانی) بر کیفیت خدمات اثرگذار است.

کلمات کلیدی:

آموزش کارکنان، تعهد سازمانی، کیفیت خدمات، کارخانجات تعمیرات لکوموتیو بافق

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/471001>

