

عنوان مقاله:

نقش کیفیت خدمات در ارتباطات سازمانی با تعدیلگری رفتار شهروندی سازمان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی پژوهش در مهندسی، علوم و تکنولوژی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

حامد انوری پور - دانشجو دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، کارشناس ارشد شرکت پتروشیمی ایلام

شیما انوری پور - کارشناس ارشد ترویج و آموزش جهاد کشاورزی استان ایلام

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش مطالعه نقش کیفیت خدمات در ارتباطات سازمانی با تعدیلگری رفتار شهروندی سازمانی میباشد. رابطه ی بین کیفیت خدمات و ارتباطات سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، از موضوعات مهم و جدیدی است که در سال های اخیر توجه محققین مختلف را به خود جلب کرده است. در مقالهی حاضر، مروری بر تحقیقات انجام شده ی قبلی در زمینه ی رابطهی کیفیت خدمات و ارتباطات سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی انجام شده است. به این منظور ابتدا مفاهیم مربوط به کیفیت خدمات، ارتباطات سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و تاکید بر تاریخچهی آنها بیان شده، و ارتباط بین متغیرها بررسی شده است. این پژوهش براساس هدف یک تحقیق اکتشافی - توسعه ای میباشد که برای گردآوری اطلاعات آن از اطلاعات ثانویه استفاده شده است و بر مبنای روش از نوع تحقیقات کیفی است که از شیوه فراتحلیل و هرمونتیک در آن برای تحلیل استفاده شده است. و به طور کلی، نتایج تحقیق حاکی از این است که کیفیت خدمات سازمانی، نقش مثبت و پیش بینی کننده ای بر ارتباطات سازمانی دارد و رفتار شهروندی سازمان به طور سازنده ای، ارتباطات سازمانی را بهبود می بخشد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ارتباطات سازمانی، رفتار شهروندی سازمان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/557488>

