

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ادراک کارکنان از فرصتهای آموزش سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد سازمانی

محل انتشار:

کنفرانس ملی اندیشه های نوین و خلاق در مدیریت، حسابداری مطالعات حقوقی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

فاطمه محمد زاده - گروه مدیریت، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

مهدی روح الامینی - گروه مدیریت، واحد بابل، دانشگاه آزاد اسلامی، بابل، ایران

خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی تاثیر ادراک کارکنان از فرصت های آموزش سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده با در نظر گرفتن نقش میانجی گری تعهد سازمانی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان شاغل در اداره امور مالیاتی شهرستان ساری به تعداد 393 نفر می باشند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی تعداد 491 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. روش تحقیق حاضر کاربردی و توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. در این تحلیل از آزمون آلفای کرونباخ جهت تعیین پایایی پرسشنامه و برای بدست آوردن رابطه و تاثیر متقابل بین متغیرها به دلیل نرمال بودن داده ها و همچنین رتبه بندی عوامل تاثیرگذار از آزمون تحلیل عاملی تاییدی، تحلیل مسیر و آزمون نیکویی برازش مدل استفاده شده است. نتایج تحقیق حاضر نشان دهنده این مطلب است که کلیه فرضیات و روابط بین متغیرهای تحقیق مورد تایید قرار گرفته و در نهایت مشخص گردید که تعهد سازمانی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات و ادراک کارکنان از فرصت های آموزش تاثیر مثبت و معنی داری بر تعهد سازمانی دارد. همچنین تعهد سازمانی نقش میانجی در رابطه بین ادراک کارکنان از فرصت های آموزش و کیفیت خدمات دارد.

کلمات کلیدی:

ادراک کارکنان، تعهد سازمانی، کیفیت خدمات، حمایت ادراک شده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/825223>

