

عنوان مقاله:

تاثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات؛ نقش میانجی تعهد سازمانی و تعهد به تغییر (مورد مطالعه: هتل‌های گردشگری شهر کرمان)

محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

محسن میجانی - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

سنجر سلاجقه - استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات؛ نقش میانجی تعهد سازمانی و تعهد به تغییر در میان کارکنان هتل‌های گردشگری شهر کرمان انجام شد. نمونه مورد بررسی شامل 200 نفر از کارکنان و 384 نفر از مشتریان هتل‌های گردشگری شهر کرمان بود که به روش تصادفی انتخاب گردید. برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استفاده شد و داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS 21 و AMOS 24 تجزیه و تحلیل گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد که هر 4 فرضیه اصلی پژوهش تایید می‌شود و به این ترتیب آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی و تعهد به تغییر تاثیر دارد. تعهد سازمانی و تعهد به تغییر نیز بر کیفیت خدمات تاثیر معناداری را نشان داد. همچنین یافته‌ها نشان دادند که نقش میانجی تعهد سازمانی و تعهد به تغییر بر رابطه بین آموزش کارکنان و کیفیت خدمات تایید نمی‌گردد. بنابراین به مدیران هتل‌های گردشگری پیشنهاد می‌گردد که برای افزایش کیفیت خدمات ارائه شده تعهد سازمانی و تعهد به تغییر را در کارکنان ایجاد کنند و همواره بستر مناسب جهت آموزش کارکنان را فراهم نمایند.

کلمات کلیدی:

آموزش کارکنان، تعهد سازمانی، تعهد به تغییر، کیفیت خدمات، هتل‌های گردشگری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/885057>

