

عنوان مقاله:

تأثیر رهبری توانمندساز بر بهبود عملکرد خدمات هتل ها؛ نقش میانجی قراردادهای روان شناختی و تبادل دانش

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، دوره 12، شماره 40 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 32

نویسندگان:

مهدی یزدان شناس - مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و منابع انسانی

محمد رضا ادیب پور - کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر به روشی توصیفی-پیمایشی و با هدف مطالعه نحوه بهبود عملکرد هتل‌ها سعی دارد نقش رهبری توانمندساز، تحقق قراردادهای روان‌شناختی و رفتار تبادل دانش بین کارکنان و روابط مختلف بین این متغیرها را در عملکرد خدمات کارکنان هتل‌ها بررسی نماید. کارکنان هتل‌های پنج ستاره تهران جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهند که نمونه‌ای از آنها به روش نمونه‌گیری دردسترس انتخاب شد. از پرسشنامه‌های آرنولد و همکاران، کوپل شاپیرو و کسلر، کالینز و اسمیت و لیائو و چوانگ به ترتیب برای سنجش رهبری توانمندساز، تحقق قراردادهای روان‌شناختی، تبادل دانش و عملکرد خدمات استفاده شد. داده‌های جمع آوری شده براساس روش مدل-یابی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار AMOS مورد تحلیل قرار گرفت. یافته‌های تحقیق نشان داد رهبری توانمندساز تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تحقق قراردادهای روان‌شناختی و همچنین بر رفتار تبادل دانش دارد. ضمن اینکه مشخص شد تحقق قراردادهای روان‌شناختی تأثیر مثبتی بر تبادل دانش و همچنین بر عملکرد خدمات کارکنان هتل‌ها دارد. یافته‌های تحقیق علاوه بر تایید تأثیرگذاری رفتار تبادل دانش بر عملکرد خدمات نشان داد رفتار تبادل دانش نقشی میانجی در رابطه بین تحقق قراردادهای روان‌شناختی و عملکرد خدمات ایفا می‌کند. در نهایت مشخص شد رهبری توانمندساز از طریق تحقق قراردادهای روان‌شناختی نیز بر رفتار تبادل دانش در بین کارکنان تأثیرگذار است.

کلمات کلیدی:

رهبری توانمندساز، قراردادهای روان شناختی، تبادل دانش، عملکرد خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/890022>

