

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رضایت شغلی بر کیفیت خدمات کارکنان پیمانکار قطار شهری با واسطه گری تعهد سازمانی

محل انتشار:

سومین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

احسان شیخ الاسلامی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی فردوس، ایران، مشهد

سعیده باباجانی محمدی - استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی فردوس، ایران، مشهد

مجتبی فرخی استاد - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه زاهدان، ایران، زاهدان

خلاصه مقاله:

با گسترش روزافزون شهرها، سیستم حملونقل عمومی و بخصوص قطار شهری به یکی از ضروری ترین خدمات شهری تبدیل شده است. ارائه خدمات با کیفیت در سیستم حمل و نقل میتواند موجب رغبت بیشتر شهروندان به استفاده بیشتر از وسایل حمل و نقل عمومی گردد. بر اساس مطالعات، یکی از عوامل موثر در ارائه خدمات با کیفیت، رضایت شغلی کارکنان است. رضایت شغلی کارکنان موجب افزایش تعهد سازمانی و بهبود کیفیت خدمات میگردد. لذا مقاله حاضر به بررسی تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر کیفیت خدمات از طریق نقش میانجی تعهد سازمانی در سطح مبانی نظری پرداخته است. بررسیها نشان دادند رضایت شغلی کارکنان بر تعهد سازمانی و کیفیت خدمات تاثیر دارد. همچنین، تعهد سازمانی کارکنان تاثیر بر کیفیت خدمات دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت شغلی، تعهد سازمانی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1243582>

