

چکیده

در دنیای کنونی موضوع کیفیت خدمات، عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری شرکت است و به عنوان موضوعی راهبردی، موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است. هدف اصلی پژوهش حاضر، پاسخ به این پرسش کلیدی است که آیا استرس شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده و تبادل رهبر-عضو می تواند بر کیفیت خدمات با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی کارکنان یکی از شرکت های ریلی ایران تاثیر بگذارد؟ این تحقیق از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و از لحاظ نوع روش توصیفی است. از نظر جمع آوری داده ها، تحقیق میدانی محسوب می شود. جامعه آماری در این تحقیق، شامل کارکنان و مشتریان یکی از شرکت های ریلی ایران به تعداد ۷۰۰ نفر می باشد که بر اساس فرمول جامعه محدود کوکران، ۲۵۴ نفر از آنها بر اساس روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده ها در تحقیق حاضر، پرسشنامه می باشد که دارای روایی محتوا بوده و از نظر پایایی براساس ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای استرس شغلی، تبادل رهبر-عضو، حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات به ترتیب با مقدار، ۰/۹۰۱، ۰/۸۵۴، ۰/۸۲۱، ۰/۷۹۱، ۰/۹۱۰ تایید شده است. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS 22 و Amos 24 تجزیه و تحلیل گردید. نتایج نشان داد که میزان تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده، تبادل رهبر-عضو و استرس شغلی بر تعهد سازمانی به ترتیب ۰/۲۶، ۰/۱۶، ۰/۱۵-؛ تاثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات ۰/۴۹؛ تاثیر استرس شغلی و تبادل رهبر عضو و حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی ۰/۱۲؛ و تاثیر غیر مستقیم حمایت سازمانی ادراک شده، تبادل رهبر-عضو و استرس شغلی بر کیفیت خدمات از طریق تعهد سازمانی به ترتیب ۰/۱۳، ۰/۰۸ و ۰/۰۷ - است.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، تبادل رهبر-عضو، استرس شغلی، حمایت سازمانی ادراک شده