

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تاثیر ادراک کارکنان از جو اخلاقی محیط کار بر عملکرد فعال خدمات مشتری و تعهد عاطفی از طریق سیاست های سیستم پاداش می باشد. روش تحقیق از نظر نوع، توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارشناسان مناطق ۵ گانه شهرداری رشت می باشند. نمونه گیری به روش نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس است. سطح تحلیل فردی است طبق فرمول کوکران جامعه آماری محدود حجم نمونه ۱۵۱ نفر می باشد. ابزار جمع آوری داده ها در تحقیق حاضر پرسشنامه ای با طیف ۵ گزینه ای است. روائی و پایایی پرسشنامه تأیید شد. جهت تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها از آزمون آماری مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار های اس پی اس ای و پی ال اس استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های تحقیق نشان می دهد که ادراک کارکنان از جو اخلاقی محیط کار بر عملکرد فعال خدمات مشتری و بر سیاستهای سیستم پاداش، تعهد عاطفی در شهرداری شهر رشت تأثیر دارد. سیاستهای سیستم پاداش بر عملکرد فعال خدمات مشتری و بر تعهد عاطفی در شهرداری شهر رشت تأثیر دارد.