

# تأثیر ادراک کارکنان از جواخلاقی محیط کار بر عملکرد فعال خدمات مشتری و تعهد عاطفی از طریق سیاست‌های سیستم پاداش (مورد مطالعه شهرداری رشت)

اکرم جمال مهدی زاده \*، 185،

1397-06-13

هدف این پژوهش بررسی تأثیر ادراک کارکنان از جواخلاقی محیط کار بر عملکرد فعال خدمات مشتری و تعهد عاطفی از طریق سیاست‌های سیستم پاداش می‌باشد. روش تحقیق از نظر نوع، توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارشناسان مناطق 5 گانه شهرداری رشت می‌باشند. نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری غیراحتمالی در دسترس است. سطح تحلیل فردی است طبق فرمول کوکران جامعه آماری محدود حجم نمونه 151 نفر می‌باشد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در تحقیق حاضر پرسشنامه‌ای با طیف 5 گزینه‌ای است. روایی و پایایی پرسشنامه تأیید شد. جهت تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری مدلسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزارهای اسپس ای و پی ال اس استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان می‌دهد که ادراک کارکنان از جواخلاقی 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.

کلمات کلیدی : جواخلاقی محیط کار ، عملکرد فعال خدمات مشتری ، تعهد عاطفی ، سیاست‌های سیستم پاداش.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)  
[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه‌ها](#)