



The Role of Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, and Organizational Climate of Human Resources in Providing Service Quality in Technology-Based Power Plant Projects¹

Behnoush Jovari[✉] ¹ | Behzad Ghetangar Khesht Masjedi

Article Info

Article type:
Research Article

Article history:
Received 23 April 2025
Received in revised form 04 May 2025
Accepted 24 May 2025
Published online 09 June 2025

Keywords:
Service Quality, Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, MAPNA Company.

Abstract

Background and Objective: The purpose of this study was to investigate the role of organizational commitment, job involvement, emotional labor, and organizational climate of human resources in the quality of power plant project services.

Research Method: This descriptive-analytical research was conducted based on a questionnaire. The statistical population consisted of 183 specialists from MAPNA Company, of whom 125 were selected as samples by simple random method and based on the Cochran formula. The data collection tool was based on a modified standard questionnaire with a five-option Likert scale. The validity of the questionnaire was confirmed using content and construct validity and its reliability using Cronbach's alpha coefficient. SPSS 25 software was used to analyze the data, and the smart-PLS method was used to test the quality of the structural model.

Findings: The findings showed that the organizational commitment variable (with a path coefficient of 0.195 and a t-statistic of 3.292) and the job involvement variable (with a path coefficient of 0.375 and a t-statistic of 6.075) have a direct and significant effect on service quality in the electrical installation company. Also, the job involvement variable mediates the effect of organizational commitment on service quality in the electrical installation company (significance of the mediating effect of 6.064), while the organizational climate variable moderates this effect (with a path coefficient of 0.396 and a t-statistic of 5.998). However, the moderating role of the emotional labor variable in the effect of job involvement on service quality in the electrical installation company was not confirmed.

Conclusion: Since modern organizational behavior and organizational performance are facing increasing complexities, it cannot be expected that emotional labor will moderate the relationship between organizational commitment and service quality in every situation and in every statistical population.

Cite this article: Jovari, B; & Ghetangar Khesht Masjedi, B. (2025). The Role of Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, and Organizational Climate of Human Resources in Providing Service Quality in Technology-Based Power Plant Projects. *Intelligent Management of Human Capital*, 2 (4), 131-160.

DOI: <https://doi.org/10.22034/imhr.2025.539733.1034>

Publisher: Human Capital institute, Command and Staff University of I.R.I Army, <https://www.imhr.ir>

© "Authors retain the copyright and full publishing rights."

DOI: [10.22034/imhr.2025.539733.1034](https://doi.org/10.22034/imhr.2025.539733.1034)



1. Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Public Administration and Public Policy, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: Behnoush.jovari@iau.ac.ir
2. Behzad Ghetangar Khesht Masjedi, Master's student in Human Resources Development, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: behzadghanaatgar@gmail.com

¹ The article is an excerpt from the student's master's thesis.



The Role of Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, and Organizational Climate of Human Resources in Providing Service Quality in Technology-Based Power Plant Projects

Extended Abstract

Background and Objective: In order to increase the scientific-executive insight of human resources managers, the aim of the present study was to investigate why and how to ensure committed quality to customers of Iran Power Project Management Company (MAPNA) - as a pioneering organization in diversifying the business portfolio in technology-based industrial enterprises.

Research Method: This descriptive-analytical research was conducted based on a questionnaire. The statistical population consisted of 183 specialists from MAPNA Company, of whom 125 were selected as samples by simple random method and based on the Cochran formula. The data collection tool was based on a modified standard questionnaire with a five-option Likert scale. The validity of the questionnaire was confirmed using content and construct validity and its reliability using Cronbach's alpha coefficient. SPSS 25 software was used to analyze the data, and the smart-PLS method was used to test the quality of the structural model.

Findings: The findings indicated that the organizational commitment components include affective commitment, continuance commitment, and normative commitment; organizational climate components include: structure, support, intimacy, standards, risk, reward, conflicts, responsibility, and identity; organizational affect components include: positive and negative affect; service quality components include: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible factors; job involvement components include: loyalty and involvement; the relationship between these variables and the quality of services provided is presented as follows: The organizational commitment variable (with a path coefficient of 0.195 and a t-statistic of 3.292) and the job involvement variable (with a path coefficient of 0.357 and a t-statistic of 6.075) have a direct and significant effect on service quality in the power installation company.

The study findings also showed that the job involvement variable mediates the effect of organizational commitment on service quality in a power installation company (significance of the mediating effect 6.064), while the organizational climate variable moderates this effect (with a path coefficient of 0.396 and a t-statistic of 5.998). However, the moderating role of the emotional labor variable in the effect of job involvement on service quality in a power installation company was not confirmed.

Conclusion: Since modern organizational behavior and organizational performance are facing increasing complexities, it cannot be expected that emotional labor will moderate the relationship between organizational commitment and service quality in every situation and in every statistical population. The result is that the successful performance of power plant projects depends on the knowledge of their human resources managers regarding the appropriate identification and management of the components of organizational commitment, job involvement, emotional labor, and organizational climate; Because based on the special nature of the structure of these projects, human resource managers have the opportunity to apply the necessary skills to improve the quality of human resources job performance in an intelligent manner based on their organizational soft power, along with hardware strategies. In the following, while explaining the research findings, appropriate scientific-practical suggestions were presented based on the findings. Finally, it is noted that the findings of this study may not be generalizable to other organizations, but they can be considered as a cornerstone for future research; therefore, the following suggestions for future research are provided:

1. Use local measures based on Iranian research or researcher-made questionnaires to measure the relationships between organizational commitment, job involvement, emotional labor, organizational climate, and service quality, as much as possible.





2. Use multi-source assessments or a combination of objective measures to reduce the biases caused by the questionnaire tool and increase the validity of the findings.
3. Use longitudinal research designs to study the temporal dynamics of the relationships between organizational commitment, job involvement, emotional labor, organizational climate, and service quality. Longitudinal designs allow for a more comprehensive understanding of the causal relationships and effects of these variables over time.
4. Expand the scope of the topic and study other service sectors or different occupations, which may show contradictory findings. It is also suggested that the role of other possible mediating variables, such as job satisfaction or employee motivation, in the link between organizational commitment and service quality be considered, which could shed more light on this link. Similarly, assessing moderators such as work pressure, leadership dynamics, or organizational ethics could provide a deeper understanding of the relationship between organizational commitment and service quality.

Keywords: *Service Quality, Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, MAPNA Company.*



نقش تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی منابع انسانی در تأمین کیفیت

خدمات پروژه‌های نیروگاهی فناوری محور^۱

به‌نوش جووری  بهزاد قناعت‌گر خشت مسجدی 

چکیده

زمینه و هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش تعهد سازمانی، مشارکت شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی منابع انسانی در ارائه کیفیت خدمات در پروژه‌های نیروگاهی مبتنی بر فناوری بود.

روش تحقیق: این پژوهش توصیفی-تحلیلی باهدف کاربردی و روش پیمایشی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه بوده و جامعه آماری شامل ۱۸۳ متخصص شرکت مپنا است. نمونه‌گیری تصادفی و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS و smart-PLS انجام شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از آن بود که متغیر تعهد سازمانی (با ضریب مسیر ۰/۱۹۵ و آماره تی ۳/۲۹۲) و متغیر درگیری شغلی (با ضریب مسیر ۰/۳۵۷ و آماره تی ۶/۰۷۵) بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأثیر مستقیم و معنی‌دار دارد. همچنین متغیر درگیری شغلی تأثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو را میانجی‌گری می‌کند (معناداری اثر میانجی ۶/۰۶۴)، درحالی‌که متغیر جوسازمانی این تأثیر را تعدیل می‌کند (با ضریب مسیر ۰/۳۹۶ و آماره تی ۵/۹۹۸). اما نقش تعدیل‌گری متغیر کار عاطفی در تأثیر درگیری شغلی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأیید نشد.

نتیجه‌گیری: از آنجاکه رفتار سازمانی نوین و عملکرد سازمانی با پیچیدگی‌هایی روزافزون مواجه است نمی‌توان انتظار داشت که در هر شرایطی و در هر جامعه آماری، کار عاطفی رابطه تعهد سازمانی و کیفیت خدمات را تعدیل کند.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۴/۰۱/۲۳

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۴/۰۲/۱۴

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۴/۰۳/۰۳

تاریخ انتشار:

۱۴۰۴/۰۳/۱۹

کلیدواژه‌ها:

کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی، شرکت مپنا.

استناد: جووری، به‌نوش؛ قناعت‌گر خشت مسجدی، بهزاد. (۱۴۰۴). نقش تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی منابع انسانی در تأمین کیفیت خدمات پروژه‌های نیروگاهی فناوری محور. فصلنامه مدیریت هوشمند سرمایه انسانی، ۲ (۴)، ۱۶۰-۱۳۱.

doi: <https://doi.org/10.22034/imhr.2025.539733.1034>

ناشر: پژوهشکده سرمایه انسانی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، <https://www.imhr.ir>

© "حق نشر (کپی‌رایت) و کلیه حقوق انتشار برای نویسندگان محفوظ است."



DOI: [10.22034/imhr.2025.539733.1034](https://doi.org/10.22034/imhr.2025.539733.1034)

۱. نویسنده مسئول، استادیار، گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه: Behnoush.jovari@iau.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد توسعه منابع انسانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. رایانامه:

behzadghanaatgar@gmail.com

^۱ مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشجوی است.

مقدمه

حیات و پویایی هر سازمانی در گرو داشتن نیروی انسانی سالم، متخصص و متعهد با سطحی از عملکرد قابل قبول است و شرکت‌ها و سازمان‌های موفق به دنبال سازوکارهایی برای ارتقا سطح عملکرد و بهره‌وری کارکنان هستند (جووری، جوان بخش، ۱۴۰۳)؛ بر این مبنا در عصر پیشتازی علم و صنعت، الگو بودن برای ارائه خدمات با کیفیت در زمان‌بندی مشخص و در هزینه‌های بهینه، هدفی است که شرکت نصب نیرو دنبال می‌نماید چراکه تجربه‌ها نشان داده‌اند که فناوری، بدون هدایت انسانی هوشمند، ممکن است باعث تصمیم‌گیری‌های سرد، غیراخلاقی و حتی نابرابر شو (میرجمهری، ۱۴۰۴). بنابراین ضروری است تا این شرکت درک درستی از عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات خود داشته باشد. نظر به اینکه پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که مدیریت بهینه منابع انسانی به‌طور مستقیم بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان در سطوح مختلف سازمان تأثیر می‌گذارد. با این‌همه، آنچه ناشناخته باقی‌مانده است، درک روابط پیچیده میان تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی، جوسازمانی و کیفیت خدمات در شرکت‌های پیمانکاری است که چالش‌های خاص خود را برای حفظ مزیت رقابتی، حفظ کارکنان متعهد و جلب رضایت مشتری دارند.

شرکت نصب نیرو به‌عنوان یک شرکت مجری پروژه‌های ساختمانی و نصب نیروگاهی، صنعتی، پالایشگاهی و خطوط انتقال با حوزه فعالیت داخلی و خارجی، نقش بسیار راهبردی ایفا می‌نماید. بنابراین لازم است تا بتواند خدمات با کیفیتی را در سریع‌ترین زمان ممکن مطابق با معیارهای جهانی و شرکت‌های پیمانکاری بین‌المللی به مشتریان خود ارائه دهد. خدمات پروژه‌ای که با توجه به کاربرد هر پروژه، موقعیت منطقه‌ای، دسته پروژه و نیازهای مشتریان ویژگی‌های منحصر به فرد خود را دارد و بنابراین، هر پروژه‌ای یک چالش است که باید به بهترین شکل مدیریت شود، زیرا عوامل تعیین‌کننده رضایت مشتری، شهرت و رقابت‌پذیری برای شرکت نصب نیرو است. اگرچه این شرکت تا حدی توانسته است جایگاه خود را در بازار تجاری خدمات پیمانکاری به تأیید برساند، اما هنوز راه طولانی تا رسیدن به کیفیت‌ها و استانداردهای جهانی دارد. برای نزدیک نمودن کیفیت و استانداردها به معیارهای جهانی، شرکت نصب نیرو ناگزیر به ارتقای کیفیت و استانداردهای کاری محصولات و پروژه‌های خود است. در این راستا بررسی نقش‌آفرینی تعهد سازمانی^۱، درگیری شغلی^۲، کار عاطفی^۳، جوسازمانی^۴ و کیفیت خدمات نیز مؤثر به نظر می‌رسد، چراکه به کارکنان شرکت این امکان می‌دهد قابلیت‌های لازم برای بهبود کیفیت عملکرد شغلی را توسعه دهند (Gazi et al, 2025; Cao et al, 2025; Jovari, 2025). مطالعه حاضر، تأثیر تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی را بر کیفیت خدمات شرکت نصب نیرو بررسی نموده و ارتباطات پیچیده میان این متغیرها و پیامدهای آن‌ها را برای ارتقای

¹ Organizational Commitment

² Job Involvement

³ Emotional Labor

⁴ Organizational Climate

کیفیت خدمات شرکت نصب نیرو پیش‌بینی می‌نماید. با توجه به موارد پیش‌گفته مطالعه حاضر سعی دارد به این سؤال پاسخ دهد که آیا تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات از دریچه درگیری شغلی به‌عنوان میانجی و کار عاطفی و جوسازمانی به‌عنوان تعدیل‌کننده در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد؟

مبانی نظری

کیفیت خدمات خوب تلاشی است که می‌تواند توسط شرکت‌های خدماتی در جهت ایجاد یا افزایش مزیت رقابتی مورد استفاده قرار گیرد که ارتباط بسیار نزدیکی با رضایت مشتری دارد (Neolaka et al, 2022). پاسخگویی در ارائه خدمات تمایل به ارائه خدمات به‌موقع و توضیحات به مشتریان (در این تحقیق همکاران به‌عنوان مشتریان داخلی) است و تضمین کیفیت: شامل دانش و ادب کارکنان است که به ایجاد اعتماد و اطمینان در مشتریان (در این تحقیق همکاران به‌عنوان مشتریان داخلی) منجر می‌گردد (Slotsvik et al, 2025). تعهد سازمانی دلالت بر دل‌بستگی روانی و وفاداری کارکنان به سازمان دارد (Hngoi et al, 2024). کارکنانی که تعهد سازمانی بالایی دارند، از لحاظ عاطفی بیشتر به شرکت خود وابسته هستند و تمایل بیشتری برای درگیر شدن با کار خود دارند (فتحعلی بیگی و همکاران، ۱۴۰۳). بنابراین، کارکنان متعهد مطمئناً کار با کیفیت بالا ارائه می‌دهند (چناری و فردی پور، ۱۴۰۲)؛ همچنین شامل ادراکات رسمی و غیررسمی اعضای سازمان است که بر سایر متغیرهای سازمانی تأثیر می‌گذارد (نوبخت و همکاران، ۱۴۰۳)، آن‌ها همچنین می‌توانند زمان بیشتری را به حل مسائل دشوار و ارائه خدمات بهتر به مشتریان خود اختصاص دهند (Kamselem et al, 2020).

از آنجایی که تعهد سازمانی به‌طور کلی از سه ویژگی برخوردار است: (۱) همذات‌پنداری کارکنان با اهداف و استانداردهای سازمان؛ (۲) میل قوی به مشارکت در فعالیت‌های سازمان و (۳) میل زیاد به عضویت در سازمان (Peric et al, 2021) و (Lo et al, 2024) عنوان کردند که افزایش تعهد شغلی و سازمانی، به‌صورت قابل‌ملاحظه‌ای کیفیت خدمات را بالا می‌برد، در درجه نخست از راه تقویت اعتماد کارکنان نسبت به سازمانشان. با این حال، چالش تقویت و حفظ این تعهد همچنان ادامه دارد و شرکت‌ها را به دنبال راهبردهای اثربخش برای اطمینان از نیروی کار اختصاصی به‌طور مستمر هدایت می‌کند. همچنین جوسازمانی، بیان‌گر ساختار و شرایط حاکم بر یک سازمان است و شامل ویژگی‌های محیط کار است که کارکنان در آن به فعالیت می‌پردازند و به دنبال تعاملات بین کارکنان و تعامل کارکنان با مدیریت، به‌گونه‌ای مثبت یا منفی ایجاد می‌گردد (حسینی و سجادیان، ۱۳۹۶).

درگیری شغلی متغیر تأثیرگذار دیگری است که در ادبیات مورد توجه قرار گرفته است که با درجه همذات‌پنداری روان‌شناختی فرد با کار خود مشخص می‌شود (Lambert et al, 2021). کارکنان با درگیری شغلی، تعلق شغلی بالایی دارند و برای موفقیت در شغل خود تلاش زیادی می‌کنند. این به‌نوبه خود به ارائه کار با کیفیت توسط کارکنان منجر می‌گردد (جووری و جوانبخش، ۱۴۰۳).

مؤلفه‌های تعهد سازمانی شامل تعهد عاطفی، تعهد مستمر، تعهد هنجاری؛ مؤلفه‌های جوسازمانی شامل: ساختار، حمایت، صمیمیت، استانداردها، ریسک، پاداش، تضادها، مسئولیت، هویت؛ مؤلفه‌های

عاطفه سازمانی شامل: عاطفه مثبت و عاطفه منفی؛ مؤلفه‌های کیفیت خدمات شامل: قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی، عوامل ملموس؛ مؤلفه‌های درگیری شغلی شامل: وفاداری و عجین شدن است (جووری و قناعت گر، ۱۴۰۴).

درک چگونگی ارتباط میان این عوامل برای شرکت نصب نیرو ضروری است تا جوکاری حمایتی ایجاد کند که تعهد کارکنان را تقویت کرده و تعلق کاری آن‌ها را برای درگیر شدن مثبت با کار خود بهبود بخشد. زیرا همگی این عوامل برای ارتقای کیفیت خدمات در این شرکت الزامی است. یافته‌های این تحقیق با ارائه شواهد تجربی در مورد اهمیت تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی در بهبود کیفیت خدمات، به ادبیات موجود در مورد مدیریت کیفیت خدمات در شرکت‌های پیمانکاری کمک می‌کند و نتایج آن، بینش‌های عملی را برای بهبود کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو ارائه می‌کند.

(Culibrk et al, 2018) نیز تأثیر درگیری شغلی را بر تعهد سازمانی ثابت کردند. در ایران، کلهر و همکاران (۲۰۱۸) تأثیر درگیری شغلی را بر تعهد سازمانی پرستاران نشان دادند. Al-Refaei et al, 2024 گزارش کردند که درگیری شغلی تأثیر چشمگیری بر کیفیت خدمات می‌گذارد. با این حال نقش میانجی درگیری شغلی در رابطه تعهد سازمانی و کیفیت خدمات کمتر مورد توجه بوده است. بنابراین ادبیات درک جامع و مشخصی را از نقش میانجی‌گری درگیری شغلی در رابطه تعهد سازمانی و کیفیت خدمات نشان نمی‌دهد و نیاز به تحقیقات بیشتری وجود دارد (Nabhan & Munajat (2023); Latha & Kiranmayi (2023) Limin & Xu (2025); Maretasari & Mukhlis (2025)). از طرفی، نیروی کار عاطفی به کارکنانی گفته می‌شود که در پاسخ به هنجارهای سازمانی، عواطف و احساسات خود را کنترل و دست‌کاری می‌کنند تا بتوانند در کار خود موفق باشند (Jovari, 2025; Fadhillah et al, 2023). این دسته از کارکنان، از بروز احساسات منفی جلوگیری می‌کنند و یا به پنهان کردن این احساسات می‌پردازند و در مقابل، تلاش می‌کنند تا احساسات مثبت را برای تحت تأثیر قرار دادن درک از کیفیت خدمات به نمایش بگذارند (یزدان‌شناس و همکاران، ۱۴۰۳) بنابراین کار عاطفی و جوسازمانی دو متغیر مهم دیگر هستند که با توجه به ادبیات، همبستگی مثبت با کیفیت خدمات دارند. کار عاطفی به تلاش کارکنان برای نمایش عواطف و احساسات مورد انتظار سازمانی هنگام تعامل با مشتریان اشاره دارد (کولک و تیموری، ۱۴۰۲).

ادبیات نشان می‌دهد که توانایی مدیریت مؤثر احساسات به‌عنوان عاملی مهم در تعامل شغلی و کیفیت خدمات است (Demir, 2020)؛ در این خصوص، مطالعه (Wang, 2020) نشان داد که کنش عمیق عاطفی رابطه مثبت با درگیری شغلی دارد و در نهایت سطح بالایی از کیفیت خدمات را موجب می‌گردد. عباسی اسفنجانی (۱۴۰۳) دریافت که کار عاطفی تأثیر مستقیم با درک از کیفیت خدمات دارد. کارکنان شرکت نصب نیرو در مواجهه با مشتریان خارجی و داخلی با چالش‌های عاطفی روبه‌رو می‌شوند. این امر مدیران شرکت را ملزم به درک عملکرد کارکنان می‌کند تا بر اساس آن تصمیمات

مناسب اتخاذ کنند. بنابراین، در این تحقیق، ارزیابی کار عاطفی کارکنان شرکت نصب نیرو صورت گرفته است.

جوسازمانی به عنوان ادراکات و احساسات مشترک اعضای سازمان درباره آن تعریف می شود که بیشتر به عنوان بازتاب خارجی فرهنگ سازمان در نظر گرفته می شود. نشان داده شده است که جوسازمانی مطلوب تعلق خاطر کارکنان به سازمان را افزایش می دهد و بنابراین به ارائه خدمات برتر منجر می گردد (Amiruddin et al, 2025 , Lo et al, 2024).

پیشینه پژوهش

جدول شماره ۱. پیشینه تحقیق

سال نویسندهگان	موضوع تحقیق	جامعه آماری / روش تحلیل	یافته کلیدی
۱۴۰۳ عباسی اسفنجانی	تأثیر کار عاطفی بر کیفیت خدمات و رضایت ارباب رجوع	۳۸۴ مراجعه کننده / مدل سازی معادلات ساختاری	کار عاطفی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر رضایت و کیفیت خدمات دارد.
۱۴۰۳ فریور تنها و افشار ایمانی	تعهد سازمانی حسابرسان و کیفیت خدمات حسابرسی	۳۸۵ حسابرسان / اسمارت پی ال اس	تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری به افزایش کیفیت اطلاعات حسابرسی منجر می شود.
۱۴۰۱ دهقانی	حمایت سازمانی و تعهد سازمانی در	کارکنان و مشتریان شرکت تالیا / اسمارت پی ال اس	حمایت سازمانی و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر گذارند.
۱۴۰۱ شاکری منش و همکاران	مدل کیفیت مراقبت پرستاران در دوران کرونا	۴۰۰ پرستار / تحلیل مسیر	ارزیابی شناختی و درگیری شغلی بر کیفیت مراقبت اثر مثبت دارند.
۱۴۰۰ اخوان خرازیان و درمنکی	بازاریابی داخلی کارکنان و کیفیت خدمات هتلداری	۲۶۸ نفر / مدل سازی معادلات ساختاری	بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی بر کیفیت خدمات مؤثرند.
۱۴۰۰ خسروی خشکدشتی	تأثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات با نقش	۳۱۸ نفر / معادلات ساختاری	آموزش و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت دارند.

سال نویسندگان	موضوع تحقیق	جامعه آماری / روش تحلیل	یافته کلیدی
۱۳۹۵ بهمنی و همکاران	بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات با نقش تعهد سازمانی	۳۲۰ نفر / معادلات ساختاری	بدبینی سازمانی تأثیر منفی و تعهد سازمانی نقش میانجی در رابطه دارد.
۱۳۹۴ سید جوادین و همکاران	ارتباط تعهد سازمانی و کیفیت خدمات	۳۲۰ نفر / لیزرل و اس پی اس	تعهد عاطفی و هنجاری رابطه مثبت، تعهد مستمر رابطه معکوس با کیفیت خدمات دارد.
۱۳۹۴ عیونی و بگ زاده	فرهنگ سازمانی، جوسازمانی و کیفیت خدمات	کارکنان دانشگاه آزاد اردبیل / پرسشنامه	رابطه معنی دار بین فرهنگ و جوسازمانی با کیفیت خدمات.
۲۰۲۵ Changar & Sesen	رهبری معتبر، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات	کارکنان بخش خصوصی قبرس شمالی / آموس	رهبری معتبر به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر کیفیت خدمات تأثیر دارد.
۲۰۲۵ Amiruddin & et al.	جوسازمانی و کیفیت خدمات سیستم‌های اطلاعاتی	کارکنان ۵ سطح مدیریتی / معادلات ساختاری	جوسازمانی در موفقیت اجرای سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی و رضایت کاربر نقش دارد.
۲۰۲۴ Lo & et al.	تعهد سازمانی، کار عاطفی و کیفیت خدمات	۴۲۷ کارکنان خدمات و فروش / لیزرل و اس پی اس	تعهد سازمانی و جوسازمانی بر افزایش کیفیت خدمات اثر مثبت دارند.
۲۰۲۴ Hngoi & et al.	حمایت سازمانی، ناامنی شغلی و تعهد سازمانی	۴۴۰ کارکنان مالزی / پرسشنامه	حمایت سازمانی ناامنی شغلی را کاهش و تعهد سازمانی را افزایش می‌دهد.
۲۰۲۴ Ali & et al.	توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات در	۴۰۷ پرستار / مدل‌سازی معادلات ساختاری	توانمندسازی و تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات بهداشتی تأثیر گذارند.
۲۰۲۴ Al-Refaei & et al.	رضایت شغلی، درگیری شغلی و کیفیت خدمات دانشگاهی	۱۷۷۶ نفر (اساتید و دانشجویان) / معادلات ساختاری	رضایت شغلی و درگیری شغلی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت دارند، تعهد سازمانی نقش میانجی دارد.

سال نویسندگان	موضوع تحقیق	جامعه آماری / روش تحلیل	یافته کلیدی
۲۰۲۱ Perić& et al.	کیفیت خدمات داخلی، رضایت کارکنان و تعهد سازمانی	۱۵۰ پاسخ‌دهنده صربستان / رگرسیون	کیفیت خدمات داخلی و رضایت کارکنان بر تعهد سازمانی اثر مثبت دارند.
۲۰۲۰ Wang	کار عاطفی و کیفیت خدمات در هتل‌های تایوان	۸۶۳ نفر از ۴۶ هتل / تحلیل آماری	کنش عمیق عاطفی کیفیت خدمات را افزایش و کنش سطحی عاطفی کیفیت را کاهش می‌دهد.
۲۰۱۷ Hadian	فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات عمومی	۱۸۷ کارمند اندونزی / معادلات ساختاری	فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی تأثیر معنادار بر کیفیت خدمات عمومی دارند.
۲۰۱۶ Alharbi	جوسازمانی و مدیریت کیفیت کل در صنعت هتلداری	۲۰۴ نفر / همبستگی و رگرسیون سلسله مراتبی	جوسازمانی عامل تعدیل‌کننده مثبت در رابطه مدیریت کیفیت کل و پایداری سازمانی است.
۲۰۱۵ Dhar	آموزش کارکنان، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات	۴۹۴ کارمند هتل هند / معادلات ساختاری	آموزش کارکنان از طریق تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات تأثیر مثبت دارد.

مطابق با جدول شماره (۱)؛ می‌توان اذعان داشت در طول سال‌ها محققان نقش تعهد سازمانی^۱، درگیری شغلی^۲، نیروی کار عاطفی^۳ و جوسازمانی^۴ را در تعیین کیفیت خدمات^۵ تحلیل کرده‌اند (Dhar, Al-refaei et al, Lee et al, 2020; ; Hadian, 2017; Wang, 2020; Kamselem et al, 2020; 2015). (Ali et al, 2024 2023;

مطالعات Hadian, 2017، Al-refaei et al, 2023، Ali et al, 2024، اخوان خرازیان و درمکنی فراهانی (۱۴۰۰)، نقش مهم تعهد سازمانی را در تأثیرگذاری بر کیفیت خدمات؛ مزنگی (۱۴۰۱) تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی را در افزایش کیفیت خدمات اثرگذار است؛ برجسته کرده‌اند. باین‌حال، مطالعات بسیار محدودی بر نقش تعدیل‌کننده کار عاطفی و جوسازمانی در رابطه تعهد سازمانی و کیفیت خدمات متمرکز بوده‌اند. LO و همکاران (۲۰۲۴) تأثیر پیامدهای ترکیب نگرش‌های

1 Organizational Commitment

2 Job conflict

3 Emotional labor

4 Organizational atmosphere

5 Service Quality

محل کار - تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی را بر کیفیت خدمات تجزیه و تحلیل کردند. آن‌ها دریافتند که افزایش تعهد شغلی و تعهد سازمانی، تقویت جوکاری حمایتی و تجهیز کارکنان به منابع برای مدیریت عاطفی کارآمد، راهبردهایی هستند که به بهبود چشمگیر کیفیت خدمات کمک می‌کنند.

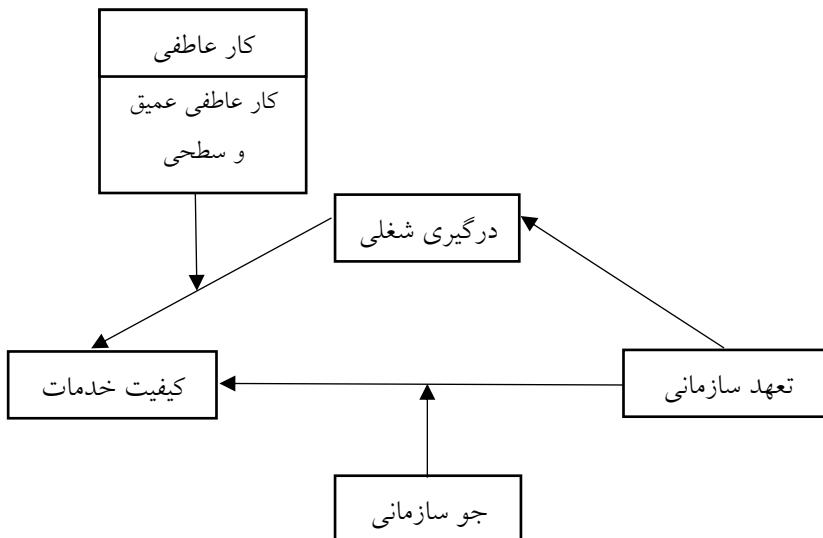
در یک جمع‌بندی مطالعات انجام‌شده درباره موضوع تحقیق را می‌توان به دودسته اصلی تقسیم نمود:

دسته اول: مطالعات مرتبط با کیفیت خدمات به‌عنوان متغیر وابسته، عواملی نظیر تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند. تعهد سازمانی غالباً به‌عنوان متغیر مستقل بررسی می‌شود، اما همچنین به‌عنوان متغیر میانجی و تعدیل‌کننده نیز مطرح شده است. درگیری شغلی و کار عاطفی به‌عنوان متغیرهای میانجی و مستقل در ارتباط با کیفیت خدمات بررسی شده‌اند، اما تحقیقات کمتر به جوسازمانی پرداخته‌اند. توجه بیشتر به این متغیرها در آینده ضروری است.

دسته دوم: بررسی مطالعات متمرکز بر کیفیت خدمات نشان می‌دهد که مطالعات بسیار اندکی هستند که رابطه هم‌زمان متغیرهای درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی را در ارتباط با کیفیت خدمات بررسی کرده‌اند و بادانش نویسنده، در خصوص رابطه هم‌زمان متغیرهای درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی با کیفیت خدمات شرکت‌های پیمانکاری، هیچ مطالعه‌ای وجود ندارد. بنابراین، این مسئله که چگونه می‌توان کیفیت خدمات شرکت‌های پیمانکاری را از طریق متغیرهای درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی بهبود بخشید، حوزه‌ای ناشناخته است که نیازمند مطالعات بیشتر است.



شکل ۱. کیفیت خدمات و عوامل مؤثر بر آن (برگرفته از ادبیات تحقیق)



شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق (برگرفته از پیشینه)

- در این راستا مطابق با شکل شماره دو، فرضیه‌های تحقیق که مورد آزمون قرار گرفت عبارت‌اند از:
۱. تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.
 ۲. درگیری شغلی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.
 ۳. تعهد سازمانی بر درگیری شغلی در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.
 ۴. تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با میانجی‌گری درگیری شغلی در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.
 ۵. تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با تعدیل‌گری جوسازمانی در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.
 ۶. درگیری شغلی بر کیفیت خدمات با تعدیل‌گری کار عاطفی در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.

روش تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها توصیفی و پیمایشی با افق زمانی مقطعی است. جامعه آماری شامل یکصد و هشتاد و سه نفر از متخصصان واحد نصب نیروی شرکت مپنا بود که از این تعداد ۱۲۵ نفر به روش تصادفی ساده و بر اساس فرمول کوکران به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه متشکل از دو بخش بود: (۱) جمعیت‌شناختی که به‌منظور اطلاع از جنسیت، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت شرکت‌کنندگان طراحی شد و (۲) موارد مربوط به متغیرهای تحقیق - کیفیت خدمات، تعهد سازمانی، درگیری شغلی، کار عاطفی و جوسازمانی، که امکان اندازه‌گیری متغیرها را فراهم کرد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss ورژن ۲۵ و جهت آزمون کیفیت مدل ساختاری از روش smart-PLS استفاده شده است. تعیین روایی هر یک از مقیاس‌های پرسشنامه با روایی محتوا^۱ و روایی سازه^۲ صورت گرفت. روایی محتوا در این تحقیق به روش کیفی و به‌صورت قضاوت کارشناسی^۳ تعیین گردید. قضاوت کیفی در خصوص نماینده بودن آیتم‌ها برای هر یک از متغیرهای موردبررسی به عهده یک پانل ۴ نفره از اساتید رشته مدیریت به‌عنوان کارشناس، گذاشته شد. پس از تأیید تیم کارشناسی، روایی سازه مقیاس‌ها با اعتبارسنجی همگرا^۴ و واگرا^۵ بر اساس ماتریس فورنل و لارکر^۶ محاسبه و تأیید شد. پایایی هر یک از مقیاس‌ها با ضریب آلفای کرونباخ^۷، ضریب رو^۸ و ضریب پایایی ترکیبی^۹ سنجیده شد. بر اساس نتایج آزمون مبنی بر بزرگ‌تر شدن مقدار آن از ۰/۷، پایایی ترکیبی، آلفای کرونباخ و ضریب رو برای هر یک از مقیاس‌ها مورد تأیید قرار گرفت.

¹ Content Validity

² construct validity

³ Expert Judgement

⁴ convergent validity

⁵ divergent validity

⁶ Fornell & Larcker

⁷ Cronbach's Coefficient Alpha

⁸ Rho

⁹ Composite reliability

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی از منظر جنسیت نشان داد که ۷۷ نفر (۶۱٪) از شرکت‌کنندگان مرد و ۴۸ نفر (۳۸٪) زن بودند. از منظر تحصیلات ۱۹ نفر (۱۵٪) تحصیلات کاردانی و کمتر داشتند. ۶۲ نفر (۵۰٪) مدرک کارشناسی دارند و ۴۴ نفر (۳۵٪) نیز تحصیلات تکمیلی داشتند؛ از منظر سن ۲۳ نفر (۱۸٪) کمتر از ۳۰ سال، ۳۳ نفر (۲۶٪) ۳۰ تا ۴۰ سال، و ۶۹ نفر (۵۵٪) بیش از ۴۰ سال سن داشتند. از منظر سابقه کاری ۲۸ نفر (۲۲٪) کمتر از ۱۰ سال، ۴۰ نفر (۳۲٪) ۱۰ تا ۱۵ سال، ۳۵ نفر (۲۸٪) ۱۵ تا ۲۰ سال و ۲۲ نفر (۱۷٪) بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۲. اطلاعات آزمون نرمال بودن داده‌ها، روایی همگرا و پایایی سازه‌های پژوهش

آزمون نرمال بودن داده‌ها				
سازه‌های پژوهش	تعداد	چولگی	کشدگی	آماره KS
تعهد سازمانی	۱۲۵	-۰.۶۰۳	۰.۳۳۹	۰.۱۰۲
درگیری شغلی	۱۲۵	-۰.۳۶۸	-۰.۲۴۲	۰.۰۸۶
کار عاطفی	۱۲۵	-۰.۶۵۱	۰.۵۶۰	۰.۱۰۸
جوسازمانی	۱۲۵	-۱.۹۶۷	۰.۲۵۷	۰.۱۳۲
کیفیت خدمات	۱۲۵	-۰.۳۶۰	۰.۲۷۹	۰.۰۶۹
روایی همگرا و پایایی سازه‌های پژوهش				
سازه‌های اصلی	AVE	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی (CR)	ضریب رو (Rho)
تعهد سازمانی	۰/۵۴۴	۰/۸۳۲	۰/۸۳۲	۰/۸۷۷
جوسازمانی	۰/۵۱۷	۰/۸۸۳	۰/۸۸۳	۰/۹۰۶
درگیری شغلی	۰/۵۰۶	۰/۸۹۱	۰/۸۹۱	۰/۹۱۱
کار عاطفی	۰/۵۴۰	۰/۸۳۰	۰/۸۳۰	۰/۸۷۶
کیفیت خدمات	۰/۵۰۱	۰/۹۲۳	۰/۹۲۴	۰/۹۳۴

بر اساس جدول شماره (۲)، میانگین واریانس استخراج‌شده برای هر یک از سازه‌ها بزرگ‌تر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا وجود دارد. آلفای کرونباخ، ضریب رو و پایایی ترکیبی تمامی سازه‌ها نیز بزرگ‌تر از ۰/۷ است، بنابراین پایایی مورد تأیید است. روایی واگرا معیار دیگری است که نشان می‌دهد گویه‌های یک سازه با گویه‌های دیگر سازه‌های پژوهش همپوشانی ندارد.

جدول ۳. ماتریس سنجش روایی واگرا

سازه‌های پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵
تعهد سازمانی (۱)	۰/۷۳۸				
جوسازمانی (۲)	۰/۳۹۸	۰/۷۱۹			
درگیری شغلی (۳)	۰/۴۲۴	۰/۴۷۸	۰/۷۱۱		

سازه‌های پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵
کار عاطفی (۴)	۰/۵۳۸	۰/۴۶۷	۰/۱۷۴	۰/۷۳۵	
کیفیت خدمات (۵)	۰/۴۴۹	۰/۲۹۳	۰/۴۵۵	۰/۱۸۰	۰/۷۰۸

بر اساس جدول شماره (۳)، مقادیر قطر اصلی از همبستگی آن با سایر سازه‌های مدل بیشتر است بنابراین روایی واگرا برقرار است. پس از اطمینان از مدل‌های اندازه‌گیری از طریق آزمون پایایی، روایی همگرا و روایی واگرا، می‌توان نتایج حاصل از مدل بیرونی را ارائه کرد.

جدول ۴. خلاصه نتایج بخش ساختاری مدل و اندازه اثر سازه‌های پژوهش

خلاصه نتایج بخش ساختاری مدل (روابط سازه‌های مدل)				
رابطه	ضریب مسیر	آماره t	معناداری	نتیجه
تعهد سازمانی ← درگیری شغلی	۰/۸۶۷	۴۵/۳۳۷	۰/۰۰۰	تأیید
تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۱۹۵	۳/۲۹۲	۰/۰۰۱	تأیید
جوسازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۱۷۹	۳/۱۱۶	۰/۰۰۲	تأیید
درگیری شغلی ← کیفیت خدمات	۰/۳۵۷	۶/۰۷۵	۰/۰۰۰	تأیید
کار عاطفی ← کیفیت خدمات	۰/۲۷۰	۴/۳۲۵	۰/۰۰۰	تأیید
جوسازمانی × تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۳۹۶	۵/۹۹۸	۰/۰۰۰	تأیید
کار عاطفی × درگیری شغلی ← کیفیت خدمات	۰/۱۰۰	۱/۰۳۵	۰/۳۰۱	رد
اندازه اثر سازه‌های پژوهش				
رابطه	اندازه اثر	تفسیر		
تعهد سازمانی ← درگیری شغلی	۳/۰۲۳	خیلی قوی		
تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۰۶۶	متوسط		
جوسازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۰۵۲	متوسط		
درگیری شغلی ← کیفیت خدمات	۰/۱۷۲	متوسط		
کار عاطفی ← کیفیت خدمات	۰/۱۱۷	متوسط		
جوسازمانی × تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات	۰/۱۵۷	قوی		
کار عاطفی × درگیری شغلی ← کیفیت خدمات	۰/۰۰۸	ضعیف		

بر اساس جداول شماره (۲)، (۳) و (۴) ضریب مسیر و مقدار آماره t (بوت‌استرپینگ) روابط سازه‌ها به صورت زیر قابل تفسیر است:

فرضیه ۱: تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.

ضریب مسیر تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات مقدار ۰/۱۹۵ به دست آمد و آماره t نیز ۳/۲۹۲ محاسبه شد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد: این فرضیه تأیید می‌شود.

فرضیه ۲: درگیری شغلی بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.

ضریب مسیر درگیری شغلی ← کیفیت خدمات مقدار ۰/۳۵۷ به دست آمد و آماره t نیز ۶۰۷۵ محاسبه شد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد: این فرضیه تأیید می شود.

فرضیه ۳: تعهد سازمانی بر درگیری شغلی در شرکت نصب نیرو تأثیر دارد.

ضریب مسیر تعهد سازمانی ← درگیری شغلی مقدار ۰/۸۶۷ به دست آمد و آماره t نیز ۴۵۳۳۷ محاسبه شد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد: این فرضیه تأیید می شود.

فرضیه ۴: تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با میانجی گری درگیری شغلی در شرکت**نصب نیرو تأثیر دارد.**

در هریک از فرضیه های پیشین مشخص شد «تعهد سازمانی» بر «درگیری شغلی» و «کیفیت خدمات» تأثیر دارد. از سوی دیگر «درگیری شغلی» خود نیز بر «کیفیت خدمات» تأثیر دارد. بنابراین باید تأثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با عنایت به درگیری شغلی نیز موردسنجش قرار گیرد. در نتیجه، تأثیر مستقیم تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات: ۰/۱۹۵؛ تأثیر غیرمستقیم تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی درگیری شغلی = تأثیر تعهد سازمانی بر درگیری شغلی × تأثیر درگیری شغلی بر کیفیت خدمات = ۰/۳۵۷ × ۰/۸۶۷ = ۰/۳۱۰؛ تأثیر کل تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات = اثر مستقیم + اثر غیرمستقیم = ۰/۳۱۰ + ۰/۱۹۵ = ۰/۵۰۵؛ معناداری اثر میانجی ۰/۰۶۴ به دست آمد که از مقدار ۱/۹۶ بزرگ تر است. بنابراین می توان گفت درگیری شغلی در رابطه تعهد سازمانی و کیفیت خدمات نقش میانجی دارد.

فرضیه ۵: تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات با تعدیل گری جوسازمانی در شرکت نصب**نیرو تأثیر دارد.**

ضریب مسیر جوسازمانی × تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات مقدار ۰/۳۹۶ به دست آمد و آماره t نیز ۵۹۹۸ محاسبه شد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد: این فرضیه تأیید می شود. به عبارت دیگر جوسازمانی در رابطه تعهد سازمانی با کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو، نقش تعدیل کننده دارد.

فرضیه ۶: درگیری شغلی بر کیفیت خدمات با تعدیل گری کار عاطفی در شرکت نصب**نیرو تأثیر ندارد.**

ضریب مسیر کار عاطفی × درگیری شغلی ← کیفیت خدمات مقدار ۰/۱۰۰ به دست آمد و آماره t نیز ۱۰۳۵ محاسبه شد. بنابراین این فرضیه رد می شود.

همچنین اندازه اثر تعهد سازمانی ← درگیری شغلی میزان ۳/۰۲۳ برآورد شد که مقداری خیلی قوی است.

اندازه اثر تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۰۶۶ برآورد شد که مقداری متوسط است.

اندازه اثر جوسازمانی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۰۵۲ برآورد شد که مقداری متوسط است.

اندازه اثر درگیری شغلی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۱۷۲ برآورد شد که مقداری متوسط است.

اندازه اثر کار عاطفی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۱۱۷ برآورد شد که مقداری متوسط است.

اندازه اثر جوسازمانی × تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۱۵۷ برآورد شد که مقداری قوی است.

اندازه اثر کار عاطفی × درگیری شغلی ← کیفیت خدمات میزان ۰/۰۰۸ برآورد شد که مقداری ضعیف است.

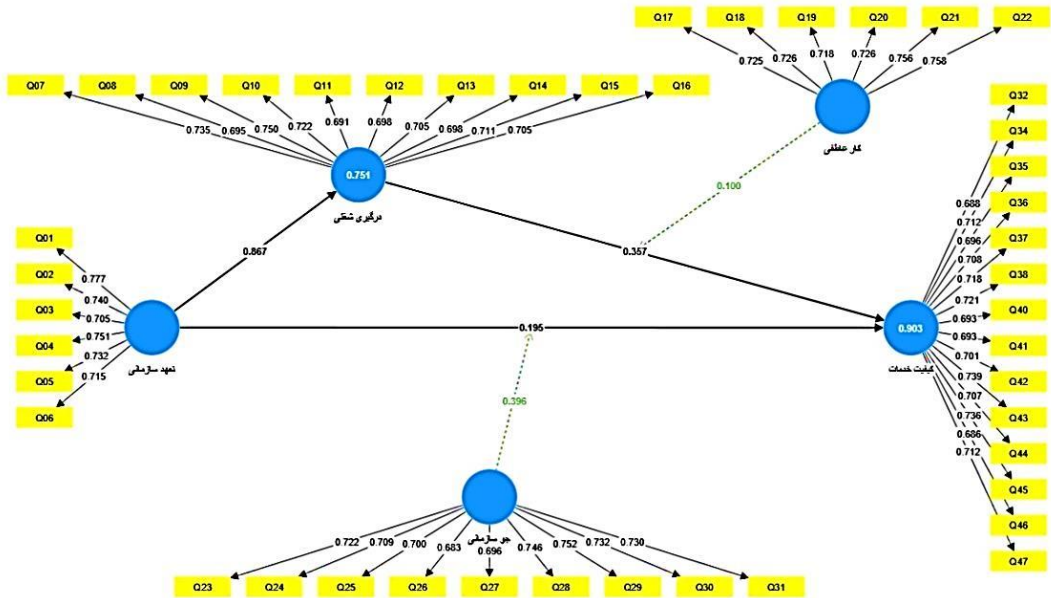
بنابراین اندازه اثر درگیری از موارد کمتر از ۰/۰۲ به دست آمده است و در سایر موارد بین متوسط تا قوی برآورد شد.

جدول ۵. ارزیابی برازش مدل

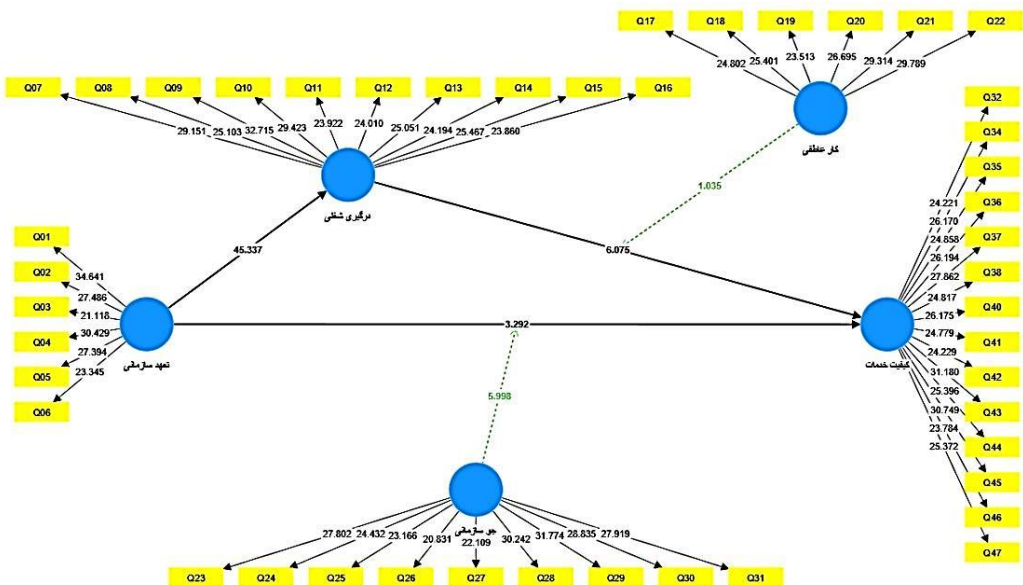
مقدار برآورد شده	مقدار قابل قبول	علامت اختصاری	شاخص
۰/۵۸۸	بزرگتر از ۰/۳۶	GOF	نکویی برازش
۰/۰۹۸	کوچکتر از ۰/۱۲	RMS_theta	تنای ریشه میانگین مربعات
۰/۰۴۷	کوچکتر از ۰/۰۸	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده
۰/۷۷۲	بزرگتر از ۰/۶	NFI	برازش هنجار شده
۲/۵۷۲	کوچکتر از ۵	χ^2	خی دو به هنجار

مطابق با جدول شماره (۵)، شاخص (Q^2) نیز در تمامی موارد مثبت به دست آمده است بنابراین مدل از قابلیت پیش بینی مناسبی برخوردار است، همچنین در این مطالعه شاخص GOF برابر ۰/۵۸۸ (بزرگتر از ۰/۳۶)، شاخص RMS_theta برابر ۰/۰۹۸ (کوچکتر از ۰/۱۲)، شاخص SRMR برابر ۰/۰۴۷ (کوچکتر از ۰/۰۸)، شاخص NFI برابر ۰/۷۷۲ (بزرگتر از ۰/۶) و شاخص خی-دو به هنجار برابر ۲/۵۷۲ (کوچکتر از ۵)، برآورد شد، بنابراین مدل از برازش خوبی برخوردار است. بنابراین می توان اذعان نمود

بر اساس مقادیر برآورد شده مدل کلی از برازش خوبی برخوردار است.



شکل ۳. خروجی اعتبارسنجی مدل با روش حداقل مربعات جزئی



شکل ۴. معناداری روابط متغیرها با روش حداقل مربعات جزئی (بوتاستراییپینگ)

آزمون فرضیه‌ها

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش حداقل مربعات جزئی، پس از ارزیابی برازش مدل، با بررسی ضرایب معناداری^۱ مربوط به مسیرها (شکل ۴) و نیز ضرایب استاندارد شده بار عاملی مربوط به مسیرها (شکل ۳)، آزمون فرضیه‌ها صورت می‌گیرد. از آنجاکه سطح معناداری^۲ در سطح اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شد، ملاک معناداری این است که سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد. همچنین مقدار ضرایب معناداری بیشتر از ۱/۹۶ باشد. در جدول زیر مقادیر ضریب مسیر، ضرایب معناداری و سطح معناداری و نیز نتایج تائید یا رد فرضیه‌ها آمده است.

جدول ۶. خلاصه نتایج بخش ساختاری مدل (روابط سازه‌های مدل)

نتیجه	معناداری	آماره t	ضریب مسیر	رابطه
تائید	۰/۰۰۰	۴۵.۳۳۷	۰/۸۶۷	تعهد سازمانی ← درگیری شغلی
تائید	۰.۰۰۱	۳.۲۹۲	۰/۱۹۵	تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات
تائید	۰.۰۰۲	۳.۱۱۶	۰/۱۷۹	جوسازمانی ← کیفیت خدمات
تائید	۰/۰۰۰	۶.۰۷۵	۰/۳۵۷	درگیری شغلی ← کیفیت خدمات
تائید	۰/۰۰۰	۴.۳۲۵	۰/۲۷۰	کار عاطفی ← کیفیت خدمات
تائید	۰/۰۰۰	۵.۹۹۸	۰/۳۹۶	جوسازمانی × تعهد سازمانی ← کیفیت خدمات
رد	۰.۳۰۱	۱.۰۳۵	۰/۱۰۰	کار عاطفی × درگیری شغلی ← کیفیت خدمات

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این مطالعه، مدلی که تأثیرگذاری تعهد سازمانی، درگیری شغلی، جوسازمانی و کار عاطفی را بر کیفیت خدمات در شرکت نصب نیرو مورد بررسی قرار می‌دهد، اعتبارسنجی شد. تائید فرضیه اول تحقیق نشان داد تعهد سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر کیفیت خدمات نصب نیرو دارد. در این شرکت کارکنان متعهد با دقت و کمترین خطا خدمات با کیفیتی ارائه می‌دهند و نقش مهمی ایفا می‌کنند. در مقایسه با تحقیقات گذشته،

^۱ t-value

^۲ p-value

این یافته با یافته‌های مطالعات (Lo et al, 2024، Al-refaei et al, 2023 و فریور تنها و افشار ایمانی ۱۴۰۳)، همخوانی دارد؛ در تمامی این تحقیقات، تعهد سازمانی به‌عنوان عاملی تأثیرگذار در ارتقای کیفیت خدمات گزارش شده است.

تائید فرضیه دوم نشان می‌دهد که درگیری شغلی کارکنان در شرکت نصب نیرو کیفیت خدمات را افزایش می‌دهد. تلاش مدیریت برای همذات‌پنداری کارکنان با اهداف شرکت، به درک اهمیت وظایف کمک کرده و اشتیاق و انرژی بیشتری برای ارائه خدمات باکیفیت به ارمغان می‌آورد. این یافته با یافته‌های شاکری منش و همکاران (۱۴۰۱)، Al-refaei et al, 2024، Ahmad & Rachmawati, 2023 و (Carter et al, 2018)، که دریافتند درگیری شغلی تأثیر مثبت بر کیفیت خدمات و بهبود خدمات و عملکرد می‌گذارد، همسوست.

همچنین از آنجایی که فرضیه سوم تحقیق یعنی تأثیرگذاری تعهد سازمانی بر درگیری شغلی تائید شده است؛ می‌توان اذعان نمود تعهد قوی موجب علاقه‌مندی و وفاداری بیشتر کارکنان در شرکت نصب نیرو شده و آنان را به تلاش و جدیت در کار تشویق می‌کند. این تعهد به حفظ شغل و سرمایه‌گذاری بیشتر بر کار منجر شده است. این یافته همسو با یافته‌های (Fadhillah et al, 2023)، (Tang et al, 2022) و (Demir et al, 2020) است که در تحقیقاتشان رابطه معنی‌دار آماری میان تعهد سازمانی و درگیری شغلی را گزارش کردند.

تائید فرضیه چهارم نشان می‌دهد درگیری شغلی میانجی تأثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات است. تعهد بیشتر کارکنان، درگیری شغلی و کیفیت خدمات بهتری را پیش‌بینی می‌کند. مدیران با ارتقاء این عوامل، خدمات را افزایش می‌دهند. این یافته‌ها از ادعای (Lo et al, 2024) پشتیبانی می‌کند که استدلال کردند تعهد به‌عنوان مجرای در افزایش کیفیت خدمات، با واسطه درگیری شغلی عمل می‌کند؛ با یافته‌های (Limin & Xu, 2025، Al-refaei et al, 2024 و Nabhan & Munajat, 2023) نیز همسوست که نشان دادند درگیری کاری و تعهد نقش‌های محوری در افزایش کیفیت خدمات و عملکرد دارند. مطابق با تائید فرضیه پنجم، در شرکت نصب نیرو جوسازمانی به‌عنوان تعدیل‌کننده‌ای در تأثیر تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات شناخته شد. جو مثبت کاری و تعهد سازمانی موجب ارتقای حرفه‌ای وظایف و خدمات می‌گردد. یافته‌ها نشان داد که جوسازمانی به‌عنوان تعدیل‌کننده عمل می‌کند و بر قدرت و جهت تعامل میان تعهد سازمانی و کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد. کارکنان شرکت نصب نیرو عهده‌دار وظایف تخصصی مختلفی هستند که کیفیت خروجی خدمات شرکت منوط به اجرای درست مجموع این وظایف است. وجود یک جو مثبت کاری، به‌گونه‌ای که متضمن امنیت شغلی باشد، به اصل شایسته‌سالاری پایبند باشد، به نظرات کارکنان توجه کند و در مواقع لازم حمایت را نشان دهد، در هم‌افزایی با تعهد سازمانی، به اجرای حرفه‌ای وظایف توسط کارکنان کمک می‌کند که نتیجه آن، ارتقای ارائه خدمات است. این یافته با نتایج (Lo et al, 2024) مطابقت دارد که بر نقش محوری جوسازمانی در تعدیل پیوند میان تعهد و کیفیت خدمات تأکید کردند.

همچنین با نتایج (Suliman & Al Harethi, 2013, Tribble et al, 2025) همسوست که نقش تعیین‌کننده جوسازمانی را در شکل بخشیدن به نتایج کارکنان، با تعهد که به‌عنوان واسطه عمل می‌کند، برجسته کردند. همچنین مشابه نتایج (Al-refaei et al, 2024) است که نشان دادند هنگامی که شرکت به‌طور مؤثر نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و با اولویت دادن به رفاه از آن‌ها حمایت می‌کند، کارکنان احتمالاً با افزایش رضایت، تعهد وفاداری به سازمان پاسخ می‌دهند و کیفیت خدمات خوبی را ارائه می‌دهند.

و درنهایت، در فرضیه ششم اثر تعدیل‌گری کار عاطفی در تأثیرگذاری درگیری شغلی بر کیفیت خدمات بررسی شد. یافته‌ها حاکی از آن است که کار عاطفی تأثیرگذاری درگیری شغلی بر کیفیت خدمات را در شرکت نصب نیرو تعدیل نمی‌کند. این یافته در تضاد با یافته‌های (Zhao et al, 2025; Lo et al, 2024; Wei et al, 2025) است که نشان دادند هر دو جنبه کار عاطفی - تنظیم هیجانی سطحی و درگیری عاطفی عمیق - به‌عنوان عناصر محوری ظاهر می‌شوند و تأثیرات تعدیل‌کننده قابل توجهی بر کیفیت خدمات دارند. تفاوت ممکن است از این واقعیت ناشی شود که نمونه به کار گرفته‌شده برای مطالعه حاضر در مقایسه با مطالعه (Lo et al, 2024)، دارای تعدادی مشاغل مختلف است که تقاضاهای عاطفی حرفه کاری آن، به‌طور گسترده‌ای متفاوت است. یافته‌ها نشان داد نه بازی سطحی و نه بازی عمیق بر تأثیرات مثبت درگیری شغلی و کیفیت خدمات تأثیر نمی‌گذارد. توضیح احتمالی برای این یافته‌ها می‌تواند درک ضعیف چرایی بازیگری عاطفی توسط کارکنان شرکت نصب نیرو باشد. بنابراین درک کارکنان مپنا از تنظیم عواطفشان برای تأثیر مثبت بر درگیری شغلی و کیفیت خدمات ضروری است. مدیران باید تقاضاهای عاطفی را با دلایل منطقی توضیح دهند و آموزش‌های لازم برای مدیریت عواطف و تاب‌آوری عاطفی را ارائه دهند تا کیفیت خدمات بهبود یابد.

توصیه‌های این تحقیق به مدیران شرکت نصب نیرو بر اساس یافته‌ها و نتایج تحقیق شامل موارد زیر است: اتخاذ تدابیری برای ارتقای تعهد و درگیری کارکنان در شرکت نصب نیرو باهدف ارائه خدمات کیفیت بالا شامل حمایت از رفاه ذهنی، ایجاد محیط کار رضایت‌بخش، و تقدیر به‌موقع از تلاش‌های آنان است. ارج نهادن به نیازهای کارکنان، تشویق کار تیمی، و توسعه جوسازمانی حمایتی از دیگر استراتژی‌ها هستند. همچنین، پرورش هوش عاطفی و آموزش فن‌های تنظیم هیجانی می‌تواند در مدیریت مؤثر احساسات کمک کند. این اقدامات به تقویت تاب‌آوری عاطفی و نهایتاً ارائه خدمات بهتر منجر خواهد شد. یادآور می‌شود ممکن است یافته‌های این تحقیق قابل تعمیم به سازمان‌های دیگر نباشد اما می‌تواند به‌عنوان سنگ بنایی برای تحقیقات آینده محسوب شود؛ بنابراین به محققان آتی پیشنهاد می‌شود از سنج‌های بومی و پرسشنامه‌های محقق‌ساخته برای بررسی روابط بین متغیرها استفاده کنند. همچنین، به‌کارگیری ارزیابی‌های چند منبعی و طرح‌های تحقیق طولی توصیه می‌شود. گسترش دامنه موضوعی و بررسی متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر می‌تواند به درک بهتر ارتباط تعهد سازمانی و کیفیت خدمات کمک کند.

شایان ذکر است از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر شامل ویژگی‌های ذاتی پرسشنامه، ادراک و تفسیر پاسخ‌دهندگان، و امکان خودگزارش‌دهی نادرست است. همچنین، روش مقطعی تحقیق باعث نقص در تبیین روابط علی و تأثیر متغیرهای خارج از کنترل پژوهشگر می‌شود.

قدردانی

از کلیه صاحب نظران اعم از اساتید، خبرگان و مدیران در حوزه منابع انسانی که در انتشار این اثر به نحوی مشارکت داشته‌اند قدردانی می‌نماییم.

Acknowledgments

We would like to express our gratitude to all experts, including professors, experts, and managers in the field of human resources, who have contributed in some way to the publication of this work.

تعارض منافع

نویسنده(گان) اظهار می‌دارند که هیچ‌گونه تعارض منافع بالقوه‌ای در رابطه با انتشار این اثر وجود ندارد. علاوه بر این، مسائل اخلاقی از جمله سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، سوء رفتار علمی، جعل و یا تحریف داده‌ها، انتشار و یا ارسال تکراری و افزونگی، به طور کامل توسط نویسندگان مورد نظارت قرار گرفته است.

Conflict of interest

The author(s) declare no potential conflict of interest regarding the publication of this work. In addition, the ethical issues including plagiarism, informed consent, misconduct, data fabrication and, or falsification, double publication and, or submission, and redundancy have been completely witnessed by the authors.

حمایت مالی

نویسنده(گان) هیچ‌گونه حمایت مالی برای انجام این پژوهش، نگارش و یا انتشار این مقاله دریافت نکرده‌اند.

Funding

The author(s) received no financial support for the research, authorship, and/or publication of this article.

منابع

منابع داخلی

- اخوان خرازیان، مریم و درمنکی فراهانی، فاطمه (۱۴۰۰). تجزیه و تحلیل چند سطحی تأثیر بازاریابی داخلی کارکنان بر کیفیت ارائه خدمات با میانجی‌گری تعهد سازمانی و رضایت شغلی در صنعت هتلداری. *مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۶(۵۴)، ۲۳۹-۲۷۷. <https://doi.org/10.22054/TMS.2021.12793>
- بهمنی، اکبر، مهدوی راد، محمدرضا و بلوچی، حسین (۱۳۹۵). بررسی رابطه‌ی بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه‌شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹(۳۱)، ۱۸۵-۱۶۱. <https://doi.org/10.22111/jmr.2016.2518>
- جووری، بهنوش و جوان بخش، آزاده (۱۴۰۳). پیشران‌های مؤثر در مسیر آموزش- یادگیری تا بهزیستی منابع انسانی. *مدیریت هوشمند سرمایه انسانی*، ۳(۵۹)، ۱-۵۷. [10.22034/imhr.2025.490954.1016](https://doi.org/10.22034/imhr.2025.490954.1016)
- جووری، بهنوش و قناعت گر خشت مسجدی، بهزاد (۱۴۰۴). تعلق خاطر عاطفی- سازمانی منابع انسانی متعهد در سایه‌سار جوسازمانی. *مجموعه مقالات چهاردهمین کنفرانس بین‌المللی و ملی مطالعات مدیریت، حسابداری*، ۱۴(۱۴): ۱۳۱-۱۲۰. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2299109>
- چناری، وحید و فردی پور، الهام (۱۴۰۲). احساسات و عواطف در رفتار سازمان‌ها. *پژوهش‌های علوم مدیریت*، ۵(۱۶)، ۵۴-۴۲. <https://jomsr.ir/fa/showart-435077e402>
- حسینی، سیدعبدالرسول و سجادیان، سیده زهرا (۱۳۹۶). *جوسازمانی*. ارسطو: مشهد.
- خسروی خشکدشتی، علیرضا (۱۴۰۰). بررسی تأثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات با نقش میانجی تعهد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت مرکزی همراه استان گیلان). *ششمین کنفرانس بین‌المللی مطالعات نوین مدیریت و حسابداری*، ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1354458>
- دهقانی، علی (۱۴۰۱). مطالعه اثرگذاری حمایت سازمانی ادراک‌شده بر کیفیت خدمات امور مشترکین و در نظر گرفتن نقش میانجی تعهد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گسترش ارتباطات تالیا). *سومین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و علوم اسلامی*، تهران، <https://civilica.com/doc/1503980>
- سید جوادین، سید رضا، فیاضی، مرجان و بلوچی، حسین (۱۳۹۴). شناسایی ارتباط ابعاد تعهد سازمانی و کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان (همبستگی کانونی). *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۵(۳)، ۹۷-۱۲۴. <http://ormr.modares.ac.ir/article-28-5803-fa.html>
- شاکری منش، آهی، بحرینیان، سید عبدالمجید، و منصوری، احمد (۱۴۰۱). ارائه مدل کیفیت مراقبت پرستاران در ارتباط با استرس‌آورهای شغلی در دوران شیوع کووید-۱۹: نقش میانجی ارزیابی شناختی و درگیری شغلی. *نشریه روان پرستاری*، ۱۰(۴)، ۱۲-۲۳. <https://doi.org/10.22034/IJPN.10.4.12>
- عباسی اسفنجانی، حسین (۱۴۰۳). الگوی تحلیلی رابطه کار عاطفی کارکنان با ادراک کیفیت خدمات و رضایت ارباب‌رجوع در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان شرقی. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۱۲(۳)، ۲۰-۱. <https://doi.org/10.30473/ipom.2024.72025.5014>
- عیونی، یاور و بگ زاده، شهرام (۱۳۹۴). بررسی رابطه فرهنگ نوآوری و جوسازمانی با کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی استان اردبیل، *کنفرانس بین‌المللی اقتصاد مدیریت و علوم اجتماعی*، <https://civilica.com/doc/388378>

- فتحعلی بیگی، پروانه. ابطحی، معصومه السادات. مقامی، حمیدرضا و مرادی، رحیم. (۱۴۰۳). رتبه بندی عوامل موثر بر کارکرد هوش مصنوعی در بهبود آموزش ضمن خدمت معلمان با استفاده از روش تصمیم گیری چندمعیاره سکا. مدیریت هوشمند سرمایه انسانی، (۲)، ۱۵۱-۱۲۵. doi: 10.22034/imhr.2025.506738.1021
- فریور تنها، الهه و افشار ایمانی، سیده مرجان (۱۴۰۳). تأثیر تعهد سازمانی حسابرسان بر کیفیت خدمات حسابرسی در مؤسسات حسابرسی، هفتمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و علوم اسلامی، تهران، <https://civilica.com/doc/2046671>
- کولک، عادل و تیموری، معصومه (۱۴۰۲). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی کارکنان با نقش میانجی کار عاطفی (منطقه ویژه اقتصادی عسلویه). مطالعات توسعه و مدیریت منابع، (۱)، ۷۷-۹۰. <https://sanad.iau.ir/journal/jdsrm>
- مزنگی، مینا (۱۴۰۱). تأثیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی در افزایش کیفیت خدمات کارکنان بخش آزمایشگاهی، سومین کنفرانس ملی مدیریت، روان‌شناسی و علوم رفتاری، تهران، <https://civilica.com/doc/1566218>
- نوبخت، عاطفه، سالاریان، آریتا و خالصی، نادر (۱۴۰۳). تأثیر جوسازمانی ادراک‌شده بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی در کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک. مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک، ۲۷(۵)، ۳۰۲-۲۹۶. http://jams.arakmu.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-7616-1&slc_lang=fa&sid=1
- یزدان‌شناس، مهدی، دهقانان، حامد، ترکستانی، محمد صالح و سلیمیان، سمانه (۱۴۰۳). مدلی برای کار عاطفی در سازمان‌های خدماتی: مرور نظام‌مند. مدیریت منابع انسانی پایدار، ۶(۱۰)، ۱۵۵-۱۳۳. <https://doi.org/10.22080/shrm.2023.4664>

منابع خارجی

- Abbasi Esfanjani, H. (2014). Analytical model of the relationship between employees' emotional labor and perception of service quality and customer satisfaction in the Agricultural Jihad Organization of East Azerbaijan Province. *Management of Governmental Organizations*, 12(3), 1-20. <https://doi.org/10.30473/ipom.2024.72025.5014>. [in persian]
- Ahmad, H. S., & Rachmawati, R. (2023). The Effect of Involvement, Public Service Motivation, and Red Tape on Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(4), 1028-1044. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.04.13>
- Akhavan Kharazian, M& Darmanaki Farahani, F. (2017). Multilevel analysis of the effect of internal employee marketing on service quality through the mediation of organizational commitment and job satisfaction in the hotel industry. *Tourism Management Studies*, 16(54), 239-277. <https://doi.org/10.22054/TMS.2021.12793>. [in persian]
- Alharbi, K. H. A. L. I. D. (2016). The moderating effect of change agent and organizational climate on the total quality management and organisational sustainability in Saudi Arabia hotel industry. *Universiti Utara Malaysia*. https://etd.uum.edu.my/7153/1/s94300_01.pdf
- Ali, A., Rauf, T., Mir, A. A., & Ahmed, N. (2024). Employee Empowerment, Training, and Service Quality Delivery: The Moderating Role of Organisational Commitment

- among Nursing Staff of Jammu and Kashmir Public Hospitals. *Economic Sciences*, 20(2), 116-129. [10.69889/w9ggsr75](https://doi.org/10.69889/w9ggsr75)
- Allen, N. J., and Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *J. Occup. Psychol.* 63, 1–18. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
 - Al-Refaei, A. A. A., Ali, H. B. M., Ateeq, A. A., & Alzoraiki, M. (2023). An integrated mediating and moderating model to improve service quality through job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Sustainability*, 15(10), 7978. <https://doi.org/10.3390/su15107978>
 - Al-Refaei, A. A. A., Ali, H. B. M., Ateeq, A., & Ibrahim, A. (2024) Unveiling the role of job involvement as a mediator in the linkage between academics' job satisfaction and service quality. *Cogent Business & Management*, 11(1), 1-20. 2386463, <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2386463>
 - Al-Refaei, A. A. A., Ibrahim, A., Alshuhumi, S., & Madani, Y. (2024). The moderating role of perceived organizational support in the relationship between job satisfaction, organizational commitment, and customers perceived service quality: a conceptual study. In *The AI Revolution: Driving Business Innovation and Research: Volume 2* (pp. 69-79). Cham: Springer Nature Switzerland. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-031-54383-8_6
 - Amiruddin, D., Raharja, D. J., & Purnomo, M.(2025). The Influence of Organisational Climate in ERP Implementation on Information System Service Quality and User Satisfaction: A Study on an Indonesian Petrochemical Company. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 14(1), 276-295. <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/5988691/?view=scopus>
 - Ayouni, Y & Begzadeh, Sh. (2015). Studying the relationship between innovation culture and organizational climate with service quality in Islamic Azad University of Ardabil Province, *International Conference on Management Economics and Social Sciences*, <https://civilica.com/doc/388378>[in persian]
 - Bahmani, A& Mahdavi-Rad, M R & Balochi, H (2016). Investigating the relationship between organizational pessimism and the quality of services provided by employees with the mediating and moderating role of organizational commitment. *Public Management Research*, 9(31), 161-185. <https://doi.org/10.22111/jmr.2016.2518>[in persian]
 - Cao, S., bin Arshad, M.A., & Liu, J. (2025). The Impact of Rewards on Job Satisfaction: A Systematic Literature Review. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*. DOI:[10.6007/ijarafms/v15-i1/24142](https://doi.org/10.6007/ijarafms/v15-i1/24142)
 - Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L. K. (2018). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *The international journal of human resource management*, 29(17), 2483-2502. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1244096>
 - Changar, M., & Sesen, H. (2025). Relationship between authentic leadership, service quality, organizational commitment and work engagement: testing a moderated mediation model. *Leadership & Organization Development Journal*, 46(2), 185-198. <https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2023-0683>
 - Chenari, Vahid and Fardipour, Elham. (2024). Feelings and emotions in organizational behavior. *Journal of Management Sciences Research*, 5(16), 42-54. <https://jomsr.ir/fa/showart-435077e40206033adc2951417a3fdb45> [in persian]

- Dehghani, A. (2022). Studying the effect of perceived organizational support on customer service quality and considering the mediating role of organizational commitment (case study: Talia Communications Development Company). *The 3rd National Conference on Management, Economics and Islamic Sciences*, Tehran, <https://civilica.com/doc/1503980/>. [in persian]
- Demir, S. (2020). The role of self-efficacy in job satisfaction, organizational commitment, motivation and job involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 20(85), 205-224. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ejer/issue/52308/686061>
- Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism management*, 46, 419-430. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.08.001>
- Fadhillah, A. E., Sudiardhita, I. K., & Wolor, C. W. (2023). The Impact of Affective Commitment and Leadership Communication on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Work Involvement on Employees of PT Amara Tujuh Perjuangan. *Utsaha: Journal of Entrepreneurship*, 11-28. <https://doi.org/10.56943/joc.v2i4.387>
- Faqih Nabhan & Munajat Munajat, 2023. "The role of work engagement and organizational commitment in improving job performance," *Cogent Business & Management, Taylor & Francis Journals*, vol. 10(2), pages 2235819-223, December. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2235819>
- Farivar Tanha, Elahe and Afshar Imani, Seyedeh Marjan. (2024). The Effect of Auditors' Organizational Commitment on the Quality of Audit Services in Auditing Firms, *7th National Conference on Management, Journal of Economics and Islamic Sciences, Tehran*, <https://civilica.com/doc/2046671> [in persian]
- Fathali Beigi, Parvaneh. Abtahi, Masoumeh Al-Sadat. Maghami, Hamid Reza and Moradi, Rahim. (1403). Ranking of factors affecting the performance of artificial intelligence in improving in-service training of teachers using the multi-criteria decision-making method. *Intelligent Human Capital Management*, 1(2), 151-125. doi: [10.22034/imhr.2025.506738.1021](https://doi.org/10.22034/imhr.2025.506738.1021) [in persian].
- Gazi, M. A. I., Al Masud, A., Emon, M., Ibrahim, M., & bin S Senathirajah, A. R. (2025). The triadic relationship between green HRM, innovation, and pro-environmental behaviour: a study of their interactions and impacts on employee productivity and organizational sustainability. *Environmental Research Communications*, 7(1), 015016. DOI: [10.1088/2515-7620/ada676](https://doi.org/10.1088/2515-7620/ada676) [in persian]
- Hadian, D. (2017). The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 230-237. Retrieved from <https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/3355>
- Hngoi, C. L., Abdullah, N-A., Wan Sulaiman, W. S., & Zaiedy Nor NI (2024). Examining job involvement and perceived organizational support toward organizational commitment: job insecurity as mediator. *Front. Psychol.* 15:1290122. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1290122>
- Hosseini, Seyed Abdolrasoul and Sajjadian, Seyedeh Zahra. (2017). *Organizational climate*. Aristotle: Mashhad. [in persian]
- Jovari, B. (2025). Examining Human Attitudes Derived from Organizational Developments in the Wake of Artificial Intelligence Based on Critical Sociological Perspective. *Transformations in Human Science*, 3(4) https://www.thbaj.ir/article_218556.html?lang=en

- Jovari, B. and Javanbakhsh, A. (2025). Effective Drivers on the Path from Education and Learning to Human Resource Well-Being. *Intelligent Management of Human Capital*, 1(3), 90-57. doi: [10.22034/imhr.2025.490954.1016](https://doi.org/10.22034/imhr.2025.490954.1016). [in persian]
- Jovari, B., & Khesht Masjedi, B (2025). Emotional organizational attachment of committed human resources in the shadow of organizational climate. *14th International and National Conference on Management, Accounting and Law Studies*. 14(14); 131-120. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2299109>. [in persian]
- Kamselem, K. M., Nuhu, M. S., & Liman, A. M. (2020). Employee empowerment and service quality delivery: Moderating role of organizational commitment among nursing staff of Nigerian public hospitals. *International Journal of Business and Technopreneurship*, 10(3), 309-322. <https://myjournal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=152642>
- Khosravi Khoshkdashti, A. (2021). Investigating the effect of employee training on service quality with the mediating role of organizational commitment (case study: Markazi Hamrah Company, Gilan Province). *The 6th International Conference on Modern Management and Accounting Studies*, Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/1354458> [in persian]
- Koulak, A & Timouri, M. (2023). The Effect of Cultural Intelligence on the Job Satisfaction of Employees with the Role of Emotional Labor Mediator (Assalouye Special Economic Zone). *Journal of Development Studies and Resource Management*, 1(1), 77-90. <https://sanad.iau.ir/journal/jdsrm> [in persian]
- Lambert, E. G., Qureshi, H., & Frank, J. (2021). The Good Life: Exploring the Effects Job Stress, Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on the Life Satisfaction of Police Officers. *International Journal of Police Science & Management*, 23(3), 279-292. <https://doi.org/10.1177/14613557211016>
- Latha, P. V., & Kiranmayi, Y. S. (2023). Organizational Commitment: A Review of Conceptual Framework of Three-Component Model. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 5(6), 1-7. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i06.10977>
- Limin, W. A. N. G., & Xu, D. O. N. G. (2025). The Relationship Between Perceived Staffing and Quality of Care: The Mediating Roles of Job Satisfaction and Work Engagement. *Journal of Nursing Research*, 33(1), e376. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000661>
- Lo, Y., Lu, C., Chang, Y., & Wu, S. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10, e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Luo, A., Guchait, P., Lee, L., & Madera, J. M. (2019). Transformational leadership and service recovery performance: The mediating effect of emotional labor and the influence of culture. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 31-39. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.06.011>
- Maretasari, R., & Mukhlis, I. (2025). Impact Of Multiple Positions And Organizational Culture On Job Performance At Asca Elpida Service Bureu. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 22(1), 139-153. <https://doi.org/10.30651/blc.v22i1.25535>
- Mazangi, M. (2022). The effect of organizational commitment and job satisfaction on increasing the quality of services of laboratory staff, *Third National Conference on*

Management, Psychology and Behavioral Sciences, Tehran,
<https://civilica.com/doc/1566218>. [in persian]

- Nabhan, F., & Munajat, M. (2023). The role of Maretasari, R., & Mukhlis, I. (2025). Impact Of Multiple Positions And Organizational Culture On Job Performance At Asca Elpida Service Bureu. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 22(1), 139-153.
- Neolaka, M. N., Tae, M., & Kein, I. G. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of The State Electricity Company (Pln) In Ritaebang Village, West Solor Sib-District, East Flores Regency. *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 9871-9894. <http://journalppw.com>
- Nobakht, A, &Salarian, A & Khalesi, N. (2025). The Effect of the Perceived Organizational Climate on Job Burnout According to the Moderating Role of Social Support in the Employees of Selected Health Centers in Arak City. *Journal of Arak University of Medical Sciences*, 27(5), 302-296. http://jams.arakmu.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-7616-1&slc_lang=fa&sid=1 [in persian]
- Perić, G., Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021). The influence of internal service quality and employee satisfaction on organizational commitment in travel agencies: The case of Serbia. *Менаџмент у хотелијерству и туризму*, 9(1), 43-60. <https://doi.org/10.5937/menhottur2101043P>
- Seyed Javadin, SR& Fayazi, M & Baluchi, H .(2015). Identifying the relationship between organizational commitment dimensions and the quality of services provided to customers (focal correlation). *Organizational Resource Management Research*, 5(3), 97-124. URL: <http://ormr.modares.ac.ir/article-28-5803-fa.html>[in persian]
- Shakri Manesh, leyla, Ahi, ghasem, Bahrainian, Abdolmajid, and Mansouri, Ahmad. (2022). Presenting the Quality Model of Nurses' Care in Relation to Job Stressors During the Outbreak of Covid-19: The Mediating Role of Cognitive Assessment and Job Involvement. *Iranian Journal of Psychiatric Nursing (IJPN)*, 10(4), 12-23. <https://doi.org/10.22034/IJPN.10.4.12> [in persian]
- Slotsvik, T. N., Gould, K. A. P., & Hayes, J. (2025). Adapting to the rhythm of the procurement cycle. Organizational reliability implications of change processes in procured critical services. *Safety Science*, 181, 106672. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2024.106672>
- Suliman, A., & Al Harethi, B. (2013). Perceived work climate and employee performance in public security organizations in the UAE. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(3), 410-424. <https://doi.org/10.1108/TG-03-2012-0001>
- Tang, P., Zhang, X., Feng, F., Li, J., Zeng, L., Xie, W., ... & Wang, J. (2022). The relationship between organizational commitment and work engagement among clinical nurses in China: A cross sectional study. *Journal of nursing management*, 30(8), 4354-4363. <https://doi.org/10.1111/jonm.13847>
- Tribble, G. G., Borkowski, N. M., Corso, P. S., Hall, A. G., & Hearld, K. R. (2025). The Relationship Between Leadership Characteristics and Services Provided Among IHS Urban Indian Health Programs. *The Journal of Ambulatory Care Management*, 48(1), 52-68. DOI: [10.1097/JAC.0000000000000516](https://doi.org/10.1097/JAC.0000000000000516)
- Wang, C. J. (2020). Managing emotional labor for service quality: A cross-level analysis among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102396. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102396>

- Wei, W., Wang, X., Han, S., & Xiong, A. (2025). Does job gamification perception promote the job involvement of gig workers? The role of cognitive assessment and overwork—evidence from Chinese delivery platforms. *Personnel Review*, 54(1), 41-61. <https://doi.org/10.1108/PR-10-2023-0849>
- Yazdanshenas, Mehdi, Dehghanan, Hamed, Torkestani, Mohammad Saleh and Salimian, Samaneh. (2024). A Model for Emotional Labor in Service Organizations: A Systematic Review. *Journal of Sustainable Human Resource Management*, 6(10), 155-133. <https://doi.org/10.22080/shrm.2023.4664> [in persian]
- Zhao, J., Jiao, N., & Han, M. (2025). Exploitative leadership and service employees' emotional labor: The roles of psychological distress and spousal support. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 84, 104206. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.104206>