

عنوان مقاله:

بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود

محل انتشار:

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره 4، شماره 37 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

سیده مریم فخاری - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، موسسه غیرانتفاعی و غیر دولتی برآیند شاهرود، شاهرود، ایران

محمد رضا عبدلی - دانشیار حسابداری، گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، شاهرود، ایران

خلاصه مقاله:

ارباب رجوع در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، همانند سایر سازمان های مشتری مدار، رکن اساسی است و کارمندان باید بیاموزند که چگونه با مشتریان در جهت اهداف و سودآوری شرکت تعامل داشته باشند. سوال اصلی اینتحقیق عبارت است از: آیا بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباطی وجود دارد؟ فرضیه اصلی پژوهش نیز عبارت است از: "بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان شاغل در اداره کل راه آهنشمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد". با توجه به اهداف تحقیق روش تحقیق در این پژوهش توصیفی- پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی است. برای این منظور از جامعه ۱۰۵ نفری پرسنل اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، نمونه ای ۱۰۰ نفری به صورت تصادفی انتخاب شد و پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۵ سوال بین آنها توزیع گردید. نتایج با استفاده از آمار توصیفی (به کمک نمودارها و جداول) و آمار استنباطی (با آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن) و با بهره گیری از نرم افزار آماری نسخه ۷ SPSS تجزیه و تحلیل گردید که در نهایت کلیه فرضیه ها پذیرفته شد؛ بنابراین طبق یافته های این پژوهش، هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط دارد و کارکنان باید با آموزش و بهره گیری از آن، به بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت های فردی و گروهی، حل تعارض ها، افزایش مهارت های کار گروهی بپردازند.

کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، عملکرد، خودآگاهی، خود مدیریتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1272782>

