

عنوان مقاله:

بررسی اثرات افزایش اقدامات منابع انسانی از نظر (مهارت، انگیزش، فرصت) بر نتایج خدمات به مشتریان با در نظر گرفتن (توانایی، انگیزش، عملکرد عاطفی) مورد مطالعه: (دستگاه های دولتی شهرستان یزد)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین حسابداری، مدیریت و علوم انسانی در هزاره سوم (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

محمدرضا گودرزی - دکتری، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

زهرا شفیق زاده بروجنی - کارشناس، آموزشوپرورش، چهارمحال و بختیاری، ایران

خلاصه مقاله:

منظور از کارکردهای منابع انسانی تمام وظایفی است که مدیریت منابع انسانی برای اداره نیروی انسانی خود اعمال می کند، همچنین خدماتبه مشتری شامل کلیه اموری است که سازمان به منظور جلب رضایت مشتریان و کمک به دریافت بیشترین ارزش از خدمات دریافت شده انجام میدهد که توجه به سازماندهی مناسب در جهت توسعه سازمانی از عوامل مهم ارتقاء بهره وری تحقق برنامه های سازمانی است و اثر آن بر بهبودخدمات به مشتریان در عملکرد سازمان مشخص میشود، بر این اساس هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی اثرات افزایش اقدامات منابع انسانی از نظر مهارت، انگیزش و فرصت بر نتایج خدمات به مشتریان با در نظر گرفتن توانایی، انگیزش و عملکرد عاطفی است. نوع تحقیق کاربردی بوده واز بعد روش توصیفی پیمایشی می باشد، جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان دستگاه های دولتی شهرستان یزد بوده، ابزار تحقیق پرسشنامه و حجم نمونه ۲۳۱ نفر می باشد که اطلاعات جمع آوری شده از طریق نرم افزار SPSS و Lisrel تجزیه و تحلیل شده است. بررسی نتایج نشانمی دهد که اقدامات منابع انسانی در دستیابی به خدمات بهتر به مشتریان تاثیر مثبت دارد و پیشنهاد می گردد مدیران و مسئولین در دستگاه های دولتی به حقیقت اعمال و احساس باطنی کارکنان و مشتریان به صورت بارز توجه کرده تا افزایش شناخت و هماهنگی با پدیده های اطراف و دستیابی به یکپارچگی درونی و بیرونی، تقویت مهارت ها، انگیزش ها و فرصت های عملی منابع انسانی در جهت ارتقاء نتایج خدمات به مشتریان منجر شود.

کلمات کلیدی:

اقدامات منابع انسانی، نتایج خدمات به مشتریان، دستگاه های دولتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1303743>

