

عنوان مقاله:

تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد خدمت رسانی کارکنان در بانک های شهر اهواز

محل انتشار:

چهارمین همایش ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

سیروس کراهی مقدم - استاد راهنما دانشگاه علوم و تحقیقات آزاد اهواز

فاطمه سادات موسوی جرفی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه علوم و تحقیقات اهواز

منا مرعشی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه علوم و تحقیقات اهواز

خلاصه مقاله:

هوش هیجانی را میتوان توانایی یادگیری و تغییر احساسات دانست. در واقع فردی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار است میتواند احساسات خود را تعریف نموده و ویژگیهای احساسی و تجربیات خود را در یک رابطه دو سویه بین آنها درک نماید. همچنین این فرد قادر خواهد بود هیجانات خود را به نحو قابل توجهی بیان کرده و به طریق مناسبی هیجانات خود را سازمان دهد. بخش اعظمی از تحقیقات درباره مفهوم EI موجود هستند که در ارتباط با تعداد زیادی از حوزه های مدیریت کسب و کار به خصوص در حوزه نظارت بر رفتار و عملکرد کارمندان و همچنین ارزیابی رفتار مشتریان مشتریان می باشند. خدمات به مشتری برای موفقیت در صنعت خدمات یک معیار و محک بوده و کیفیت خدمت رسانی به عملکرد کارکنان بستگی دارد. مقاله حاضر یک تحقیق کمی بوده که رابطه بین هوش هیجانی EI و عملکرد خدمات به مشتریان SERVPERF را بررسی میکند. دادههای پژوهش حاضر با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه 16 تحلیل شده اند. یافته های پژوهش نشان میدهد که سطوح مختلف هوش هیجانی EI کارکنان متغیر SERVPERF آنها را پیش بینی کرده و به این نتیجه می رسد تنها متغیر رفتار کارکنان است که بخش اعظمی از متغیر خدمات به مشتریان را توضیح میدهد

کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، خدمت رسانی، رابطه، عملکرد کارکنان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/403942>

