

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین اضطراب و کیفیت خدمات در سازمان ها

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی علوم رفتاری و مطالعات اجتماعی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مسعود پور کیانی - عضو هیئت علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

فرنگیس شهرکی ابراهیمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

خلاصه مقاله:

اعتبار و شهرت هر سازمانی نتیجه خدمات و فعالیت های بخش های مختلف آن است که تبلور این فعالیت ها خود را در محصولات و خدمات نشان می دهد. هدف از پژوهش حاضر مطالعه رابطه بین اضطراب کارکنان و کیفیت خدمات در سازمان ها می باشد. نتایج این پژوهش نشان می دهد رابطه مهمی و معکوسی بین اضطراب و استرس کارکنان و نحوه ی خدمات رسانی به مشتریان وجود دارند. از انجائیکه اضطراب به عنوان یک سری پاسخ های جسمی، روانی و رفتاری به فشار روانی در نظر گرفته می شود، می تواند یکی از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت خدمات سازمانی به شمار آید و با کاهش آن از سوی سازمانها و اهمیت دادن ان می توان بسیاری از تاثیرات تخریب کننده اضطراب بر کیفیت خدمات را به حداقل رساند.

کلمات کلیدی:

اضطراب، کیفیت، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/420999>

