

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مهارت مدیران در بهبود عملکرد

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

محبوبه حسینی - مدرس دانشگاه آزاد واحد اقلید

خلاصه مقاله:

از الزامات عملکرد خدمات مشتریان (متغیر وابسته)، دقت و کیفیت اطلاعات (متغیرهای مستقل) و مهارت های انسانی و ادراکی (متغیرهای واسطه ای) است. هدف این مطالعه این است که تبیین گردد و بدانیم آیا کیفیت و دقت اطلاعات، مهارت های انسانی و ادراکی را تحت تاثیر قرار می دهد و آیا این مهارتها منجر به عملکرد ارایه خدمات بهتر به مشتریان می گردد برای استخراج مدل مفهومی، نظریه ها و مدل های مرتبط با موضوعات و تحقیقات پیشین به طور گسترده مورد بررسی قرار گرفت. به همین منظور محقق در پژوهش حاضر از میان 170 نفر کارمندان شعب شیراز بانک مهر اقتصاد به عنوان جامعه آماری تعداد 118 نفر را به عنوان حجم نمونه تعیین، و پرسشنامه ها به صورت تصادفی ساده بین افراد جامعه توزیع کرده است. در این تحقیق از سه پرسشنامه سنجش مهارت های ادراکی انسانی و فنی، کیفیت ادراکی از خدمات بانکی و سیستم اطلاعات مدیریت استفاده گردید و نتایج تحقیق نشان داد که بیندقت اطلاعات و کیفیت اطلاعات یک واحد به عنوان فناوری های دیجیتالی و مهارت های انسانی و ادراکی به عنوان قابلیت ارایه خدمات رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و همچنین بین مهارت های انسانی و ادراکی و ارایه خدمات به مشتریان نیز رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. یعنی با افزایش دقت و کیفیت اطلاعات، مهارت های ادراکی و انسانی بهبود و با بهبود این دو مهارت عملکرد خدمات به مشتریان نیز افزایش می یابد.

کلمات کلیدی:

دقت اطلاعات، کیفیت اطلاعات، مهارت های ادراکی، مهارت های انسانی، عملکرد خدمات مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/610731>

