

عنوان مقاله:

رابطه سرمایه روانشناختی و مهارت‌های ارتباطی با کیفیت خدمات کارکنان بانک مسکن

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی نوآوری های اخیر در روانشناسی، مشاوره و علوم رفتاری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

خدیجه همتی - کارشناسی ارشد راهنمایی و مشاوره، دانشگاه آزاد ابهر

سعیده بزازیان - استادیار، دانشگاه آزاد ابهر

مجتبی امیری مجد

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه سرمایه روانشناختی با مهارت های ارتباطی و کیفیت خدمات کارکنان بانک مسکن بود. جهت انجام پژوهش 150 نفر از کارکنان بانک مسکن به روش تصادفی و 384 نفر از مشتریان بانک (با استفاده از فرمول کوکران برای جامعه محدود) به روش در دسترس، انتخاب شدند و به پرسشنامه های کیفیت خدمات و مهارت های ارتباطی بین فردی و سرمایه روانشناختی پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان استفاده شد. نتایج نشان داد که بین مولفه های سرمایه روانشناختی و کیفیت خدمات رابطه مثبت ومعناداری وجود دارد. ($p < 0/05$) و بین مهارت های ارتباطی و کیفیت خدمات نیز رابطه مثبت ومعناداری وجود دارد. ($p < 0/05$) همچنین نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نیز نشان داد که مولفه های سرمایه روانشناختی به همراه مهارت های ارتباطی میتواند 29% از واریانس کیفیت خدمات را تبیین کنند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مهارت‌های ارتباطی، سرمایه روانشناختی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/612939>

