سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر بروندادهای رفتاری آنها در بیمه ایران (مورد مطالعه: کارکنان شعب استان تهران)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی تکنیک های مدیریت و حسابداری (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

احسان عابدی - *استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران،*

میترا صنایع - *کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران،*

خلاصه مقاله:

لازمه پیشرفت، ادامه حیات و باقی ماندن صنعت بیمه، درک درست کارکنان از خشنودی مشتریان خود می باشد. هدف کاربردی این تحقیق بررسی تاثیر رضایت شغلی کارکنان بر بروندادهای رفتاری آن ها در شرکت بیمه ایران می باشد. پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهشی کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده ها، پژوهشی توصیفی است. جامعه آماری تحقیق حاضر، کارکنان شعب استان تهران هستند که در شرکت بیمه ایران به مشتریان خدمات ارایه می دهند. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که رضایت شغلی کارکنان بر رفتارهای بازنمایی بیرونی، رفتارهای موثر درونی و رفتارهای مربوط به ارایه خدمات تاثیر مثبت دارد. شرکت بیمه ایران برای ارتقای این رابطه می بایست کارکنان را در تصمیم گیری ها شرکت دهند و با دادن پاداش و مزایا آنها را تشویق نمایند و خدمات را به نحوی ارایه دهد که بیمه گران موارد مثبت بیمه ایران را به افراد خارج از شرکت بازگو کنند و بیمه گذاران خارجی را جذب نمایند. همچنین با ارایه خدمات به بهترین وجه ممکن در بیمه گذاران، ایجاد احساس رضایت و خشنودی نماید.

کلمات کلیدی:

رضایت شغلی کارکنان، رفتارهای بازنمایی بیرونی، رفتارهای موثر درونی، رفتارهای مربوط به ارایه خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

https://civilica.com/doc/676778