

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عملکرد عاطفی بر خدمات به مشتریان با نقش میانجی کارکردهای منابع انسانی مورد مطالعه اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

محسن شریف زادگان - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت دولتی واحد شوشتر دانشگاه آزاد اسلامی

سعید جعفری نیا - دکترای مدیریت دولتی استاد مدعو گروه مدیریت دولتی واحد شوشتر دانشگاه آزاد اسلامی

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق بررسی تاثیر عملکرد عاطفی بر خدمات به مشتریان با نقش میانجی کارکردهای منابع انسانی مورد مطالعه اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان می باشد. تحقیق بر این اساس پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است. تحقیق حاضر به لحاظ قالب موضوعی از نوع تحقیقات کاربردی است، روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی بوده است. روش نمونه گیری، نمونه گیری تصادفی می باشد. حجم جامعه 290 نفر و تعداد نمونه 165 نفر محاسبه شده است نتایج نشان داد: عملکرد عاطفی کارکنان بر خدمات به مشتریان با نقش میانجی کارکردهای منابع انسانی در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر مثبت دارد. همچنین توانایی شرکت در تنظیم احساسات در پاسخگویی به مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد. 2- توانایی شرکت در تنظیم احساسات در همدلی با مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد. 3- توانایی شرکت در تنظیم احساسات در ایجاد اعتماد در مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد. 4- انگیزه برای شرکت در تنظیم احساسات در پاسخگویی به مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد. 5- انگیزه برای شرکت در تنظیم احساسات در همدلی با مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد. 6- انگیزه برای شرکت در تنظیم احساسات در ایجاد اعتماد در مشتریان، در اداره آموزش و پرورش شهرستان های شمالی خوزستان تاثیر دارد

کلمات کلیدی:

عملکرد عاطفی، خدمات به مشتریان، کارکردهای منابع انسانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/713918>

