

## عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین هوش هیجانی با انطباق پذیری کارکنان اصلی جهت ایجاد ارتباط موثر با مشتریان (مطالعه موردی: شرکت مپنا پویلر)

## محل انتشار:

کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

زهرا ابراهیم قزوینی - دانشجو دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه ایوانکی

احمد گائینی - استادیار دانشگاه ایوانکی، دکترای ریاضی کاربردی

## خلاصه مقاله:

وجود کارمندان انطباق پذیر نوعی سرمایه هم برای سازمان ها و هم برای مشتریان محسوب می شود؛ چراکه بخشی ضروری در ارائه خدمات سازمان می باشند. کارکنان اصلی سازمان در معرض فشارهایی قرار دارند که در هیچ موقعیت دیگری در سازمان ها وجود ندارد و رفتارهای آنها در برقراری ارتباط با مشتریان، نقش مهمی در خدمات رسانی سازمانی است. بنابراین، این پژوهش به بررسی رابطه ی بین هوش هیجانی، انطباق پذیری کارکنان اصلی و نتایج کار آنان (رضایت شغلی و عملکرد شغلی) می پردازد. جهت انجام این پژوهش از کارمندان شرکت مپنا پویلر استفاده شده است. نمونه گیری انجام شده از این جامعه به تعداد 366 نفر از مدیران و کارکنان اصلی این شرکت میباشد که نتایج حاصل شده نشان داد رابطه ای مثبت بین هوش هیجانی و انطباق پذیری کارکنان بدست آورده است. همه ی ابعاد هوش هیجانی به طور مثبت بر انطباق پذیری کارکنان تاثیر می گذارد. علاوه بر این، انطباق پذیری کارکنان تاثیر مثبتی بر نتایج کار آنان داشته است. در این مقاله نتایج و مفاهیم مورد بحث قرار گرفته است جهت انجام این پژوهش و تحلیل حاصل از مشاهدات و پرسشنامه های تدوین شده از نرم افزار SPSS v.22 و AMOS استفاده شده است.

## کلمات کلیدی:

هوش هیجانی، انطباق پذیری کارکنان، رضایت شغلی، عملکرد شغلی، شرکت مپنا پویلر.

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/903544>

