



دومین همایش ملی

دومین همایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران

The second National and International Conference of Management and Accounting Iran

۱۳ اسفند ۱۳۹۴

March 03 2016



## مطالعه ی توصیفی رابطه ی بین افسردگی و کیفیت خدمات

محمد جلال کمالی<sup>۱</sup>، فرشته شهابی نسب<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان [mjalalkamali@yahoo.co.uk](mailto:mjalalkamali@yahoo.co.uk)

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان [fereshteh\\_shahabi@yahoo.com](mailto:fereshteh_shahabi@yahoo.com)

### چکیده

در سازمانهای خدماتی از مهمترین عوامل در جهت حفظ و کسب مشتریان جدید کیفیت خدمات می باشد. در واقع در سازمان های خدماتی رایجه کیفیت بهتر و مناسب یکی از استراتژی های اساسی برای بقای سازمان می باشد. فعالیت کارکنان در سازمانهای خدماتی که با مشتریان سازمان در ارتباط می باشند و این فعالیتها عامل حیاتی در توسعه روابط موثر با مشتری می باشد بنابراین سلامت روانی و رفتار کارکنان در این زمینه حائز اهمیت می باشد، چرا که نهایتاً افراد برای رایجه خدمات با کیفیتی که امروزه انتظار مشتری باشد مسئولیت دارند. با توجه به تغییرات تدریجی که در سازمان ها به وجود آمده و به دلیل رقابت زیاد بین آنها در این تحقیق آیا رابطه ای بین میزان افسردگی کارکنان و کیفیت خدمات آنها می باشد. مشخص شد که افسردگی می تواند بر چگونگی تفکر و رفتار انسانها تاثیر مخربی داشته باشد. عرضه ی خدمات با کیفیت مناسب و مطلوب موجب کسب رضایت مشتری و افزایش اعتماد و اعتبار هر چه بیشتر مجموعه عرضه کننده خدمات گردیده و این سازمان ها را به عرضه ی خدمات بهتر تشویق کند.

واژه های کلیدی: افسردگی، انواع افسردگی، کیفیت خدمات، ابعاد کیفیت خدمات، مشتری