

بررسی نقش هوش هیجانی در عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود

سیده مریم فخاری^۱

محمدرضا عبدلی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۸ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۶/۰۲

چکیده

ارباب رجوع در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، همانند سایر سازمانهای مشتری مدار، رکن اساسی است و کارمندان باید بیاموزند که چگونه با مشتریان در جهت اهداف و سودآوری شرکت تعامل داشته باشند. سؤال اصلی این تحقیق عبارت است از: آیا بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباطی وجود دارد؟ فرضیه اصلی پژوهش نیز عبارت است از: "بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان شاغل در اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط وجود دارد". با توجه به اهداف تحقیق روش تحقیق در این پژوهش توصیفی - پیمایشی از شاخه تحقیقات میدانی است. برای این منظور از جامعه ۱۵۰ نفری پرسنل اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود، نمونه ای ۱۰۰ نفری به صورت تصادفی انتخاب شد و پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۵ سؤال بین آنها توزیع گردید. نتایج با استفاده از آمار توصیفی (به کمک نمودارها و جداول) و آمار استنباطی (با آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن) و با بهره گیری از نرم افزار آماری نسخه SpssV تجزیه و تحلیل گردید که در نهایت کلیه فرضیه ها پذیرفته شد؛ بنابراین طبق یافته های این پژوهش، هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان اداره کل راه آهن شمالشرق شاهرود ارتباط دارد و کارکنان باید با آموزش و بهره گیری از آن، به بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت های فردی و گروهی، حل تعارض ها، افزایش مهارت های کار گروهی پردازند.

واژگان کلیدی

هوش هیجانی، عملکرد، خودآگاهی، خود مدیریتی

۱. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، گروه مدیریت، موسسه غیر انتفاعی و غیر دولتی برآیند شاهرود، شاهرود،

ایران (Martax1364@gmail.com)

۲. دانشیار حسابداری، گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود، شاهرود، ایران (Mra830@yahoo.com)