

کا، برد هوش هیجانی بر عملکرد کسب و کار

(مطالعه بانک تجارت مدیریت جنوب غرب)



سازمان اسناد و کتابخانه ملی
جمهوری اسلامی ایران

بر شناسه	: شناسه، ۱۲۵۵ -
عنوان و نام پدیدآور	: کاربرد هوش هیجانی بر عملکرد کسب و کار (مورد مطالعه بانک تجارت مدیریت جنوب غرب) / مولف طاهره شاطری.
مشخصات نشر	: تهران: سنجش و دانش، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۳۴ ص.
شابک	: 978-600-469-451-3
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
موضوع	: بانک تجارت - نمونه پژوهی
موضوع	: هوش هیجانی - ایران - نمونه پژوهی
موضوع	: Emotional intelligence -- Iran -- Case studies
موضوع	: کارکنان - ایران - مدیریت - نمونه پژوهی
موضوع	: Personnel Management -- Iran -- Case studies
موضوع	: بانک و بانکداری - ایران - کارمندان و کارکنان - نمونه پژوهی
موضوع	: Bank employees -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره	: BF۷۷ .۶۴ .۱۲۶
رده بندی دیویی	: ۵۲/۴۰۹۷
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۴

کاربرد هوش هیجانی بر عملکرد کسب و کار

(مورد مطالعه بانک تجارت مدیریت جنوب غرب)

طاهره شاطری

اسرار سنجش و دانش

۵۰ نسخه

۱۳۹۶، اول

۹۷۸-۶۰۰-۴۶۹-۴۵۱-۳

مولف:

ناشر:

تیراژ:

نوبت چاپ:

شابک:

آدرس: خ دانشگاه - تقاطع روانمهر - ساختمان سنجش و دانش پ ۱۲۶

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می باشد.

۹	بخش اول: کلیات طرح
۹-۱-۱	مقدمه
۱۰-۲-۱	بیان مسئله
۱۲-۳-۱	ضرورت انجام تحقیق
۱۳-۴-۱	اهداف تحقیق
۱۳-۴-۱-۱	هدف اصلی
۱۳-۴-۱-۲	هدف های فرعی
۱۴-۵-۱	فرضیه ها پژوهش
۱۴-۵-۱-۱	فرضیه اصلی
۱۴-۵-۱-۲	فرضیه های فرعی
۱۴-۶-۱	مدل تحقیق
۱۵-۷-۱	قلمروی تحقیق
۱۵	بخش دوم: ادبیات و مبانی نظری
۱۵-۱-۲	هوش هیجانی
۱۵-۱-۲-۱	مفهوم هوش
۱۶-۱-۲-۲	انواع هوش
۲۲-۱-۲-۳	هوش هیجانی
۲۹-۱-۲-۴	ابعاد هوش هیجانی
۳۱-۱-۲-۵	توسعه هوش هیجانی
۳۲-۱-۲-۶	نقش هوش عاطفیدر محیط کار
۳۶-۱-۲-۷-۱	انواع قالب های فکری در هوش هیجانی
۳۶-۱-۲-۷-۱-۱	قالب قبيله ای
۳۶-۱-۲-۷-۱-۲	قالب تحلیل گر
۳۶-۱-۲-۷-۱-۳	قالب شهودی
۳۷-۱-۲-۷-۱-۴	قالب سفیر
۳۷-۱-۲-۷-۱-۵	قالب مقلد
۳۷-۱-۲-۷-۱-۶	قالب مسلط
۳۷-۱-۲-۷-۱-۷	تقویت هوش هیجانی

۳۸	۹-۱-۲- مدل های هوش هیجانی
۳۹	۱-۹-۱-۲- مدل مایر و سالووی
۴۰	۲-۹-۱-۲- مدل گلمن
۴۲	۳-۹-۱-۲- مدل بار-آن
۴۵	۴-۹-۱-۲- مدل دولویکس و هیگس
۴۶	۲-۲- عملکرد کسب و کار
۴۹	۱-۲-۲- شاخصهای ارزیابی عملکرد کسب و کار
۵۰	۲-۲-۲- اریف ارزیابی عملکرد کسب و کار
۵۳	۳-۲-۲- مداف رزشیایی عملکرد کسب و کار
۵۴	۴-۲-۲- دیدگاههای ارزیابی عملکرد کسب و کار
۵۶	۵-۲-۲- ضرورت اهمیت ارزیابی عملکرد کسب و کار
۵۷	۶-۲-۲- سنجش عملکرد کسب و کار
۵۸	۳-۳- رضایت مشتری
۵۸	۱-۳-۲- مشتری
۵۹	۲-۳-۲- تعریف مشتری و انواع آن
۶۰	۳-۳-۲- انواع مشتری
۶۰	۱-۳-۳-۲- انواع مشتری از نظر رفتاری
۶۱	۲-۳-۳-۲- انواع مشتری از نظر قدمت
۶۱	۳-۳-۳-۲- انواع مشتری از نظر میزان درآمد و سودآوری
۶۲	۴-۳-۳-۲- ارزش مشتری
۶۲	۴-۳-۲- مفهوم رضایت مندی مشتری
۶۳	۵-۳-۲- اهمیت دستیابی به رضایت مندی مشتری
۶۴	۶-۳-۲- مدل شکل گیری رضایت مندی مشتری
۶۴	۷-۳-۲- روش های سنجش رضایت مندی مشتری
۷۴	۴-۲- رضایت شغلی
۷۴	۱-۴-۲- مفهوم رضایت شغلی
۷۵	۲-۴-۲- تاریخچه رضایت شغلی
۷۶	۳-۴-۲- تعاریف رضایت شغلی
۷۸	۴-۴-۲- اهمیت رضایت شغلی

۷۹	۲-۴-۵- نظریه‌های مختلف در مورد رضایت شغلی.....
۸۴	۲-۴-۶- ابعاد رضایت شغلی.....
۸۸	۲-۴-۷- دیدگاه‌های مختلف در مورد رضایت شغلی.....
۹۸	۲-۴-۸- آثار وجود رضایت شغلی.....
۱۰۰	۲-۴-۹- پیامدهای رضایت شغلی.....
۱۰۱	۲-۵- نرخ بازگشت سود.....
۱۰۳	بخش سوم: مطالعات انجام شده در سطح داخلی و خارجی طرح.....
۱۰۳	۳-۱- پیشینه داخلی.....
۱۰۵	۳-۲- پیشینه رجبی.....
۱۰۶	۳-۳- بانک تجارت.....
۱۰۹	بخش چهارم: روش اجرایی طرح.....
۱۰۹	۴-۱- روش تحقیق.....
۱۰۹	۴-۲- جامعه آماری.....
۱۰۹	۴-۳- نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۱۱۰	۴-۴- روش جمع آوری اطلاعات.....
۱۱۱	۴-۵- روایی (اعتبار) ابزار اندازه‌گیری پژوهش.....
۱۱۱	۴-۶- پایایی ابزار اندازه‌گیری پژوهش.....
۱۱۲	۴-۷- روش های آماری مورد استفاده.....
۱۱۴	بخش پنجم: تجزیه و تحلیل داده های طرح.....
۱۱۴	۵-۱- مقدمه.....
۱۱۴	۵-۲- توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضای نمونه.....
۱۱۴	۵-۲-۱- بررسی ویژگی جامعه از لحاظ سن.....
۱۱۶	۵-۲-۲- بررسی ویژگی جامعه از لحاظ وضعیت تحصیلات.....
۱۱۷	۵-۲-۳- بررسی ویژگی جامعه از لحاظ سابقه خدمت.....
۱۱۸	۵-۵- آمار استنباطی و بررسی فرضیات تحقیق.....
۱۱۸	۵-۵-۱- آزمون نرمال بودن.....
۱۱۹	۵-۵-۲- روایی همگرا.....
۱۲۰	۵-۶- آزمون فرضیات تحقیق.....
۱۲۲	بخش ششم: نتیجه گیری و پیشنهادات.....

۱۲۲	۱-۶ مقدمه
۱۲۲	۲-۶ خلاصه نتایج فرضیه های پژوهش
۱۲۳	۲-۶ پیشنهاد
۱۲۳	۱-۲-۶ پیشنهادات جهت تحقیقات آتی
۱۲۴	۲-۲-۶ پیشنهادات کاربردی به بانک تجارت
۱۲۸	۳-۶ محدودیت های پژوهش

-

www.ketab.ir