

О. В. Бородько

Восточно-Китайский Педагогический Университет,
Центр Международного Образования, КНР, г. Шанхай, ул. Чжуншань (северная), 3663.
+375 (29) 3982660, borodkoolga93@yandex.ru

МЕХАНИЗМ ВЛИЯНИЯ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА (ПАЦИЕНТА) НА КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННУЮ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В данной статье представлены результаты исследования влияния ненадлежащего обращения клиента (пациента) на клиентоориентированную производительность труда медицинского персонала (врачей) государственных учреждений здравоохранения Республики Беларусь. В качестве теоретической основы были взяты теория сохранения ресурсов и теория атрибуций для раскрытия взаимосвязи между ненадлежащим обращением клиента (пациента), эмоциональным истощением, ориентированной на клиента производительностью труда, воспринимаемой организационной поддержкой и мотивацией к государственной службе. Объяснен механизм влияния ненадлежащего обращения клиента (пациента) на клиентоориентированную производительность труда через категорию эмоционального истощения. В данной работе методом эмпирического исследования и статистического анализа были изучены 217 врачей государственных учреждений здравоохранения города Минска (Республика Беларусь).

Ключевые слова: ненадлежащее обращение клиента (пациента), клиентоориентированная производительность труда, эмоциональное истощение, воспринимаемая организационная поддержка, мотивация к государственной службе.

V. V. Barodzka

East China Normal University, Center of International Education,
3663 North Zhongshan Road, Shanghai, China
+375 (29) 3982660, borodkoolga93@yandex.ru

THE IMPACT MECHANISM OF CUSTOMER MISTREATMENT ON CUSTOMER- DIRECTED JOB PERFORMANCE IN THE PUBLIC SERVICE SECTOR AMONG DOCTOR'S IN THE REPUBLIC OF BELARUS

This article presents the results of a study of the impact of customer mistreatment (patients) on the customer-directed job performance of medical personnel (doctors) of public health institutions of the Republic of Belarus. As a theoretical basis on the basis of the theory of conservation of resources and attribution theory, the relationship between customer mistreatment, emotional exhaustion, customer-directed job performance, perceived organizational support and public service motivation is revealed. The mechanism of the influence of customer mistreatment on customer-directed job performance through the mediation of emotional exhaustion is explained. In this study, 217 doctors in the state health institutions of the Republic of Belarus were studied by empirical research and statistical analysis.

Key words: customer mistreatment, emotional exhaustion, perceived organizational support, public service motivation, customer-directed job performance.

Список использованных источников

1. Шао, Р. Реакция сотрудников службы на плохое обращение со стороны клиентов: сравнение между Северной Америкой и Восточной Азией / Р. Шао, Д. П. Скарлики // Психология персонала. — 2014. — № 67. — С. 23—59.
2. Ван, К. Л. Чувство плохого самочувствия и добрые дела : влияние ненадлежащего обращения клиентов на ежедневное проявление поведения служащего, оказывающего помощь / К. Л. Ван // Психология персонала. — 2017. — №70. — С. 769—808.
3. Ответственность за ненадлежащее обращение клиента: последствия для эффективности обслуживания сотрудников и негативное слово клиента / М. Гарсия [и др.] // Журнал профессионального поведения. — 2019. — №110. — С. 203—213.
4. Возраст как обоюдоострый меч среди жертв жестокого обращения с клиентами : угроза самоуважения / Р. К. Амарани [и др.] // Управление персоналом. — 2019. — № 58. — С. 285—299.