

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان در تعامل با مشتریان از اهداف سازمان و کارایی آنان در شعب بانک ملی شهرستان رشت

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی و نخستین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت و کسب و کار (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

جواد یعقوبی - کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی گرایش مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، ایران

خلاصه مقاله:

دلیل وجودی تشکیل هر سازمانی رسیدن به هدف خاص و مشخص است. سازمانی وجود ندارد که بی هدف باشد. چنین چیزی امکان پذیر نیست. هر سازمانی در راستای رسیدن به هدف مشخص تشکیل می شود که تمامی تلاش های سازمانی در راستای رسیدن به اهداف صورت می گیرد. تحقیق حاضر بررسی ارتباط میان آگاهی کارکنان در تعامل با مشتریان از اهداف سازمان و کارایی آنان در شعب بانک ملی شهرستان رشت است که تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است. از لحاظ روش و اجرا، تحقیق حاضر توصیفی تحلیلی با تاکید بر شاخه همبستگی و از نوع پیمایشی است و نهایتاً از لحاظ روش جمع آوری داده ها و اطلاعات این تحقیق از نوع میدانی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان شاغل بانک ملی ایران در سطح شهرستان رشت می باشند. تعداد کل جامعه آماری در سطح شهرستان رشت ۵۶۲ پرسنل می باشد که در ۱ اداره سرپرستی ۲۷ شعبه ناحیه شهری و ۵ بجه شهری در سطح شهرستان رشت مشغول انجام وظایف بانکی می باشد. در این تحقیق کارکنان شاغل بانک ملی ایران در سطح شهرستان رشت می باشند. تعداد کل جامعه آماری در سطح شهرستان رشت ۵۶۲ پرسنل می باشد که در ۱ اداره سرپرستی ۲۷ شعبه ناحیه شهری و ۵ بجه شهری در سطح شهرستان رشت مشغول انجام وظایف بانکی می باشد. در این تحقیق از پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده گردیده است. در این تحقیق با توجه به محدودیت زمانی و نیاز به دسترسی سریع داده پاسخنامه به صورت دستی به افراد تحویل داده و درخواست گردید چنانچه ابهامی در پاسخ به سوال ها به نظرشان می رسد مطرح کنند. از تعداد ۲۷۵ پرسشنامه توزیع شده ۲۲۸ تعداد تکمیل و باز پس داده شد. در تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین آگاهی کارکنان از اهداف و میزان کارایی آنان پرداخته شده است که با انجام تحقیق حاضر به وجود رابطه مثبت و مستقیم بین آگاهی کارکنان از اهداف و کارایی آنان دست یافت. همانگونه که در طی تحقیق حاضر بیان شد نیروی انسانی مهم ترین رکن سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمان است. پس اهمیت دادن به این رکن از اهمیت بالایی در این جهت دارا می باشد. هر سازمانی برای رسیدن به هدفی مشخص تشکیل می شود که همه فعالیت ها و کارهایی که سازمان انجام می دهد در جهت رسیدن به این اهداف مشخص است. هر قدر آگاهی کارکنان از اهداف سازمانی که در آن مشغول به کار هستند بیشتر شود میزان بازدهی و کارایی آنان بیشتر می شود در نتیجه سازمانی کارا تر و موفق تر خواهیم داشت.

کلمات کلیدی:

سازمان، هدف، مدیریت، مشارکت کارکنان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1394452>

