

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد کارکنان بانک ها، موسسات مالی و اعتباری با در نظر گرفتن معیارهای نه گانه مدل EFQM

محل انتشار:

مجله رهیافت های نوین مدیریت و فن آوری، دوره 2، شماره 8 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

نعیمه مرسلی

ایرج رستمی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر تلاشی است برای ارزیابی عملکرد کارکنان بانک ها، موسسات مالی و اعتباری با در نظر گرفتن معیارهای نه گانه مدل EFQM. برای انجام این پژوهش ابتدا منابع کتابخانه ای و اینترنتی مورد مطالعه قرار گرفته و مطابق با استاندارد مدل EFQM پرسشنامه ای تنظیم شد. این پرسشنامه شامل 9 معیار اصلی و 32 معیار فرعی بود که نهایتا شامل 36 سوال شد. برای بررسی روایی و پایایی از روایی محتوایی و برای پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرنباخ استفاده گردید که مقدار آن $\alpha=0/95$ بدست آمد. نتایج بدست آمده نشانگر این بود که امتیاز عملکرد مدیریت بانک ملت استان البرز بر مبنای مدل تعالی سازمانی EQFM از 1000 امتیاز مدل برابر با 506/59 بدست آمد و متوسط امتیاز سایر بانک ها، موسسات مالی و اعتباری در معیار توانمندسازها 49/83 درصد و معیار نتایج 51/48 درصد بدست آمد. براساس نتایج تحقیق، پیشنهادها و توصیه های لازم برای ارتقاء عملکرد بانک ها، موسسات مالی و اعتباری ارایه شده است. یافته ها: نتایج نشان می دهد عملکرد بانک ها، موسسات مالی و اعتباری بر مبنای مدل تعالی سازمانی EQFM در معیار نتایج بهتر از معیار توانمندسازها می باشد

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، مدل تعالی سازمانی، بانک ها و موسسات مالی اعتباری، معیارهای نه گانه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/820560>

