

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد شعب بانک مسکن بر اساس مدل تعالی سازمانی (مطالعه موردی: شهرستان کرمانشاه)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت فراگیر، دوره 4، شماره 2 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سمیرا سیف - مربی، گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور مرکز نهاوند، همدان، ایران

افشین ابراهیمی شاملو - کارشناسی ارشد مالی بانک مسکن مرکز کرمانشاه، کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: مدل‌های تعالی، روش مناسبی برای ارزیابی عملکرد سازمانها می باشند. با به کارگیری این مدل ها، سازمان می تواند عملکرد خود را با سایر رقبا در سطح ملی و بین المللی مقایسه کند. هدف پژوهش حاضر، ارزیابی عملکرد شعب بانک مسکن شهرستان کرمانشاه بر اساس مدل تعالی سازمانی و حوزه های نه گانه مندرج در دو گروه نتایج و توانمندسازها می باشد. مواد و روش ها: این مطالعه کاربردی، به روش پیمایشی انجام گردید. جامعه آماری شامل کلیه کارمندان و روسای شعبات بانک مسکن شهرستان کرمانشاه در سال 1396 با تعداد 86 نفر بود. نمونه گیری به روش تمام شماری انجام شد و ابزار جمعآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد بود. این پرسشنامه 36 سوال بسته و هم وزن داشت. آزمون فرضیه ها با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای به وسیله نرم افزار SPSS نسخه 19 انجام شد. یافته ها: نتایج بیانگر آن بود که تعالی سازمانی بانک مسکن، در تمامی معیارهای (EFQM European Foundation for Quality Management) شامل معیار رهبری، خطمشی و استراتژی، مدیریت کارکنان، مشارکت منابع، فرایندها، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد در سطح 50 درصد و خوبی قرار دارند، ولی وضعیت کاملاً مطلوبی نیست و در زمینه های مدیریتی و رهبری، کارکنان، مشارکت و منابع، فرایندهای سازمانی مشکلات و نارسایی هایی وجود دارد. نتیجه گیری: پرداختن به زمینه های بهبود و تلاش در جهت مرتفع ساختن مشکلات و نارسایی ها، می تواند سبب ارتقای تعالی بانک گردد. لذا بهمدیران ارشد بانک پیشنهاد میشود با توجه به کارآمد بودن این مدل با بررسی مفاهیم و زیرمعیارهای آن، سعی در جهت بهبود هر یک از معیارهای EFQM نمایند. پس از برنامه ریزی و اجرای آنها، بررسی و بازبینی مجدد، کلید اصلی برای موفقیت خواهد بود.

کلمات کلیدی:

مدل تعالی سازمانی، ارزیابی عملکرد، توانمندسازها، نتایج

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/995429>

