

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بدبینی سازمانی و کیفیت خدمات ارایه شده (مطالعه موردی: کارکنان بانک تجارت شعب غرب استان مازندران)

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی انسجام مدیریت و اقتصاد در توسعه (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

زینب بنی شیخ الاسلامی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی مازندران نوشهر

سامره سام دلیری - کارشناس ارشد مدیریت دولتی مازندران نوشهر

خلاصه مقاله:

بدبینی سازمانی یکی از مهمترین پدیده های قرن حاضر در مشکلات سازمانی است و تاثیر بسزایی در نوع و شیوه ارایه خدمات توسط کارکنان دارد. هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه ی بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارایه شده کارکنان (مورد مطالعه شعب بانک تجارت غرب استان مازندران) می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری کارکنان شعب بانک تجارت غرب استان مازندران بوده و بدین منظور به کمک جدول مورگان و از روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد 113 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها، دو پرسشنامه معتبر شامل پرسشنامه بدبینی سازمانی (دین و همکاران، 1998) با پایایی 84/0 و پرسشنامه کیفیت خدمات (پاراسورامان و همکاران) با پایایی 88/0 بود. به منظور آزمون فرضیه ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان داد که بدبینی سازمانی و مولفه هایش شناختی، رفتاری و باوری) با کیفیت خدمات ارایه شده کارکنان رابطه معنادار و معکوس دارد.

کلمات کلیدی:

بدبینی سازمانی، کیفیت خدمات، کارکنان، شعب بانک تجارت غرب مازندران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/715440>

