

عنوان مقاله:

بررسی رابطه مدیریت راهبردی و کیفیت خدمات بانک شعب بانک ملی شهر اردبیل

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

علی خالق خواه - استادیار دانشگاه محقق اردبیلی

ویدا صفری - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی نقش مدیریت راهبردی منابع انسانی در کیفیت خدمات بانکی در سال تحصیلی 96-1395 اجرا شده است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کلیه کارکنان شعب بانک ملی شهر اردبیل است که با استفاده از جدول مورگان 162 کارمند به روش تصادفی ساده مورد آزمون قرار گرفتند. برای گردآوری داده ها از دو پرسشنامه مدیریت راهبردی چن و هانگ و کیفیت خدمات برگرفته از پژوهش انواری رستمی که پایایی آنها به ترتیب 0/84 و 0/87 می باشد استفاده شده است. داده های گردآوری شده با استفاده از روش های آماری ضریب همبستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. نتایج حاصل از همبستگی بین متغیرها نشان داد که بین مدیریت راهبردی منابع انسانی و کیفیت خدمات بانک رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت راهبردی منابع انسانی، کیفیت خدمات، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/676522>

