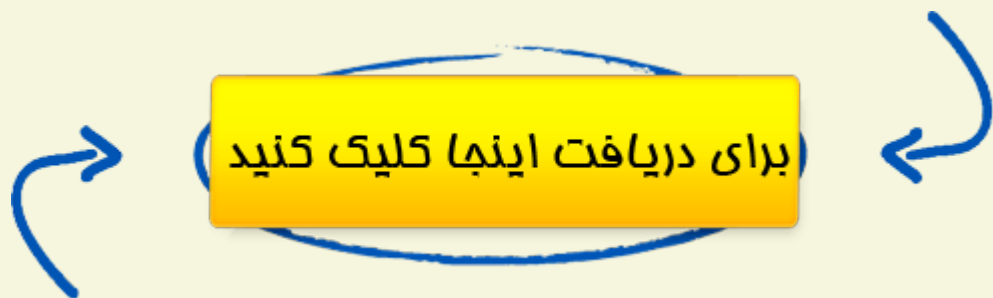


## دانلود مقاله بررسی تاثیر شایستگی های هوش هیجانی و اجتماعی بر موفقیت روسای شعب بانک ها (مطالعه موردی: شعب بانک صادرات شهرستان بیرجند)

[جهت مشاهده دانلود مقاله بررسی تاثیر شایستگی های هوش هیجانی و اجتماعی بر موفقیت روسای شعب بانک ها \(مطالعه موردی: شعب بانک صادرات شهرستان بیرجند\) به پایین همین صفحه مراجعه نمایید](#)

تعداد صفحات : 8 صفحه



چکیده

عدم توجه به تخصص، تجربه، کارایی، علاقه و توانایی مدیران در انتصاب به مسئولیت های سازمانی موجب تصمیم های نامناسب، اقدامات بیهوده، تضعیف و به مرور زمان مرگ سازمان می شود. با توجه به نقش استراتژیک مدیران در استفاده و ترکیب منابع مادی و انسانی باید نسبت به انتصاب و یا ترفیع آنها بر اساس اصول علمی اقدام کرد، چرا که انتخاب مدیران ناشایست اثرات غیر قابل جبرانی بر عملکرد فعلی و آینده سازمان خواهد گذاشت. یکی از مهم ترین ارکان استقرار شایسته سالاری در بانک ها، تعیین شایستگیهای روسای شعب بانک ها است. بنابراین، در این مقاله، پس از معرفی هوش هیجانی، هوش اجتماعی و بررسی پرسشنامه های سنجش این دو ویژگی، پرسشنامه های بومی سازی شده انتخاب و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه گیری، پرسش نامه در میان نمونه آماری متشکل از روسای شعب بانک صادرات شهرستان بیرجند توزیع شد. همچنین، برای آزمون فرضیه های این تحقیق از نرم افزار SPSS استفاده شد و نتایج حاصل، نشان دهنده تأیید دو فرضیه تحقیق و تأثیرگذاری زیاد شایستگیهای هوش هیجانی و هوش اجتماعی در موفقیت عملکرد روسای شعب بانک بود. همچنین تاثیر هوش اجتماعی بر موفقیت روسای شعب بانک ها دارای اولویت نخست گردید.

واژگان کلیدی

شایستگی های هوش هیجانی، شایستگی های هوش اجتماعی، موفقیت روسای شعب بانک ها، بانک صادرات خراسان جنوبی

مقدمه

یکی از مهمترین خصوصیات نیروی فعال نظام بانکی کشور ویژگی همه جانبه شخصی است. کارمندانی که هر روز با بسیاری از افراد جامعه، با نگرشهای گوناگون ارتباط دارند، اگر از تواناییها و توانمندیهای لازم در ارائه رفتارهای مطلوب اجتماعی و حتی سازمانی برخوردار نباشند، اقتصاد کشور و سیستم اجتماعی دچار مشکل

خواهد شد. در این راستا به جرات می توان گفت که کارکنان شعب بانک ها و در راس آنها، روسای شعب باید از قابلیت بالایی در کلیه مسائل روانشناسی،

جامعه شناسی، اقتصاد، حقوق و ... برخوردار باشند.

شاید بتوان بیان کرد که بحث انگیزترین حوزه های که مبحث هوشی هیجانی در آن وارد شده محیط کار است؛ زیرا فرد در محیط کار

خود علاوه بر توانمندیهای علمی ( که از هوش عقلی نتیجه میشود) از قابلیتهای هیجانی خود نیز استفاده میکند. از این رو در حوزه توسعه

منابع انسانی در سازمانها مفهوم هوش هیجانی به کار گرفته شده است تا به مهارتهای هیجانی، علاوه بر قابلیتهای تخصصی، توجه شود.

بنابراین، باید به این امر مهم توجه کرد که در سازمان ها هوش عقلی تنها ابزار مقایسه افراد نیست؛ چرا که در محیطهایی که انسانها

فعالیت دارند، قابلیتهای هیجانی، درک افراد از احساسات خود و دیگران و توانمندیهای آنان در ارتباطات، نیز عوامل مهمی هستند که باید

مدنظر قرار گیرند.

همان گونه که مطالعات متعدد در عرصه های مختلف سازمان و مدیریت نشان میدهد، پس از طراحی و معماری راهبردی منابع انسانی در سازمانها، تحصیل اطمینان از وجود مهارتهای لازم برای اجرای دقیق این چشم انداز راهبرد از اهم امور است و این امر، مستلزم احصای شایستگیهای مورد نیاز سازمان، کارکنان و مدیران است. اهمیت این موضوع، زمانی مضاعف خواهد بود که به دنبال شناسایی شایستگیهای روسای شعب در بانکها باشیم؛ چرا که کسانی که میباید بازار پول را در مسیر خود هدایت کرده و جوابگوی مشتریان و همکاران بطور مستقیم باشند. همچنین، با توجه به اینکه در همه حرفه ها، استانداردهایی تعریف میشود که شرایط ورود به آن حرفه را تعیین و تبحر مورد نیاز را گواهی میکند، در دهه اخیر، جنبش خودکنترلی منابع انسانی رشد چشمگیری یافته و باعث تخصص گرایی در مجموع های از دانشها و رفتارهای مورد انتظار شده است؛ که می توان به این دانش و رفتارهای مورد انتظار، به مثابه شایستگیهایی نگریست که روسای شعب برای اجرای بهینه امور به آنها نیازی ضروری دارند. بنابراین، در این مقاله، به دنبال بررسی تاثیر شایستگی های هوش هیجانی و اجتماعی بر عملکرد روسای شعب بانک ها هستیم. این مهم، پس از بیان مسئله، بررسی پیشینه و ادبیات موضوع، کار میدانی، تجزیه و تحلیل داده ها و با عرضه نتایج و پیشنهادات به سرانجام میرسد.

۱ کارشناس بانک صادرات خراسان جنوبی - فوق لیسانس مدیریت اجرایی

۱

بیان مسئله

دنیا امروز دنیای سازمانهاست و گرداننده اصلی این گردونه هم انسانها هستند. آنانند که به کالبد سازمان جان می بخشند و تحقق هدف ها را میسر می سازند. از اینرو، بزرگی هر موسسه ای تنها به اندازه عظمت کسانی است که برای آن موسسه کار می کنند و رشد و کسب و کار نیز بر محور کارکنان آن موسسه دور می زند و کامیابی و یا شکست هر سازمان، به یافتن و نگهداری افرادی شایسته و مناسب بستگی دارد که برای انجام دادن کارهای آن پیدا می کند. از این رو مدیریت منابع انسانی جهت یافتن انسان های شایسته و نیز توسعه منابع انسانی، خود یک نقش حیاتی و کلیدی را در سازمان ایفا می کند.

توجه به منابع انسانی و توسعه و توانمندسازی آن که ارزشمندترین سرمایه های سازمانی محسوب میشوند و محور توانایی و دانش افزایشی در کلاس جهانی هستند، مؤید این واقعیت است که انسان، شریک راهبردی و تعیین کننده در سازمانها مدنظر قرار گرفته و پرورش و توسعه منابع انسانی، موجب توسعه همه جانبه و متوازن است. بنابراین، اجرای اقدامات ارزش آفرین و تحولگرایانه در حوزه مدیریت منابع انسانی و ابعاد مختلف آن، همتراز با دیگر کارکردهای راهبردی و مؤثر سازمان، شایستگیهای محوری را در فضای کسب و کار فراهم خواهد آورد. همچنین، در محیطی که با تغییرات مستمر روبه رو است و مدیران با جهانی شدن کسب و کار، تغییرات سریع فناوری و رقابت مبتنی بر شایستگی برای جذب و استفاده از استعدادها مواجه اند باید به مدیریت بهینه سرمایه های انسانی در ابعاد و کارکردهای مختلف منابع انسانی، توجه کافی شود؛ اما نکته مهم اینجاست که استفاده از مدیران کارآمد در این عرصه باعث رشد و اعتلای کلیه ابعاد منابع انسانی میشود؛ بنابراین، احصای شایستگیهای مورد نیاز مدیران منابع انسانی متناسب با شرایط جدید و الزامات بومی و فرهنگی، به ویژه تمرکز بر شایستگیهای هوشی-که باعث تقویت مهارت های رهبری مدیران میگردد و در نتیجه طراحی مدل شایستگیها برای این دسته از مدیران، اجتناب ناپذیر است. (Hondeghem &

Vandermeulen, 2000)

با الهام از مطالب پیش گفته و توجه به عواملی چون افزایش انتظارات از بخش خصوصی، تمرکز بر رویکردهای نو در عرصه مدیریت منابع انسانی همچون بنیاد نهادن رویکرد مدیریت مبتنی بر شایستگی، ضرورت افزایش کارایی و اثربخشی خدمات با به کارگیری شایستگان در سطح کارکنان و مدیران، استقرار فرآیندهای شایسته سالاری، ضرورت تغییر نگاه از رویکرد مبتنی بر شغل به رویکرد مبتنی بر شایستگی و ... میتوان ضرورت تحقیق را در عرصه مدیریت منابع انسانی به ویژه در انتخاب روسای شعب بانکها احساس کرد. بنابراین، در مسیر تعالی منابع انسانی و همزمان با تغییرات محیط درونی و بیرونی کسب و کار، توجه به شایستگیهای مدیران شعب بانکها، این ضرورت و اهمیت را مضاعف میکند. بنابراین، میتوان گفت که سنجش و بررسی اهمیت شایستگی های روسای شعب بانکها که باعث بهبود شاخص های عملکردی میگردد اهم اهداف این تحقیق است.

پیشینه تحقیق:

۱- ادبیات موضوع:

۱-۱ (هوش اجتماعی)

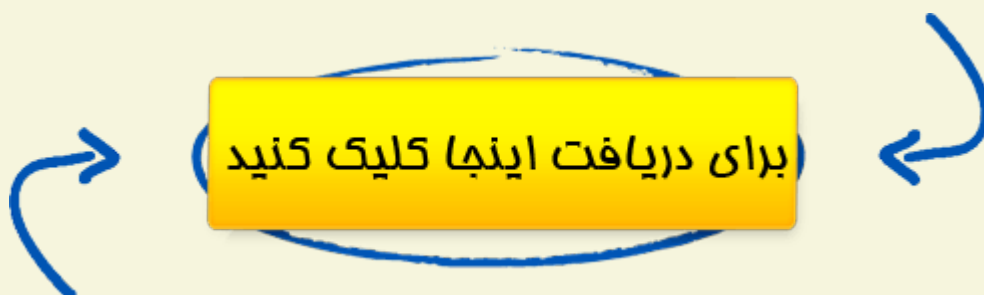
مفهوم هوش اجتماعی در سال ۱۹۲۰× توسط ثرندایک معرفی شد. اصطلاحی که به توانایی درک دیگران، عمل و رفتار هوشمندانه و زیرکانه در روابط با دیگران و به کارگیری آن در تعاملات اجتماعی سازگارانه اشاره می کند. (کیلستروم و کانتور، ۲۰۰۰) اما ثرندایک و همکارش قادر به بررسی وجود چنین حوزه ای از هوش از طریق مطالعات روانسنجی نبودند× و به همین دلیل مفهوم هوش اجتماعی به دست فراموشی سپرده شد؟ دیدگاه روانسنجی هوش اجتماعی به طبقه بندی ثرندایک "×۱۹۲۰×" از هوش به سه سطح برمیگردد× توانایی درک و مدیریت افکار(هوش انتزاعی)، اشیاء واقعی (هوش مکانیکی) × و مردم (هوش اجتماعی). × در این قاعده کلاسیک ثرندایک، هوش اجتماعی به توانایی درک و مدیریت زنان و مردان، پسران و دختران و توانایی عمل خردمندانه در ، روابط انسانها اشاره می کند. (کیلستروم و کانتور، ۲۰۰۰× ؛ لی، وونگ، دایا، مکسول و ثرب (۲۰۰۰) اخیرا علاقه مجددی به مفهوم هوش اجتماعی در اکثر پژوهشگرانی که ادعای وجود آن را دارند پدیدار شده است. هوش اجتماعی معنی نزدیکی با مفاهیمی چون

شایستگی و مهارت های اجتماعی دارد و همچنین با مفاهیمی مثل هوش هیجانی و هوش بین فردی ، اشتراک زیادی دارد. (بژورکوویس و استرمن، ۲۰۰۰× ؛ ویز و ساب، (۲۰۰۷ ماس و هانت "×۱۹۲۷×" هوش

اجتماعی را به عنوان تونایی همراه بودن با دیگران تعریف کرده اند. (کیلستروم و کانتور، ۲۰۰۰ کانتور و کیلستورم × (۱۹۸۹)

هوش اجتماعی را به عنوان پشتوانه و ذخیره دانش و آگاهی افراد در مورد دنیای اجتماعی تعریف کرده اند؟

به نظر سلز × (۲۰۰۷) هوش اجتماعی میتواند به طور گستردهای به عنوان یک نوع هوش که در پشت × تعاملات و رفتارها قرار دارد تعریف شود؟ والنیوس، پونامکی و ریمپلا (۲۰۰۷) هوش اجتماعی را درک بهتر از روابط بین انسانها، احساسها، افکار و رفتارها تعریف کرده اند؟



#### مقالات مرتبط

- [دانلود مقاله بررسی میزان رضایت روستاییان از هدفمندی یارانه ها و تولیدات کشاورزی \(مطالعه موردی روستاهای اطراف ورزقان از توابع استان آذربایجان شرقی\)](#)
- [دانلود مقاله تحلیل سیستم صف در داروخانه بیمارستان میلاد](#)
- [دانلود مقاله مدلسازی مدیریت اسلامی بر مبنای عهدنامه مالک اشتر](#)

از این سایت ها نیز دیدن نمایید

- [ترنس لاین ، مرجع مقالات تخصصی فارسی ایران](#)
- [گت پیپر ، منبع مقالات انگلیسی و فارسی](#)
- [دانش رسان ، بیش از 1.5 میلیون مقاله فارسی](#)