

## چکیده:

هدف از این مطالعه بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد از دیدگاه کارت امتیازی متوازن در شعب بیمه آسیا استان گیلان است که در این تحقیق بررسی شده که آیا مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد از دیدگاه کارت امتیازی متوازن در شعب فعال بیمه آسیا استان گیلان تاثیر دارد؟ و فرضیه اصلی تحقیق نیز عبارت است از تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد از دیدگاه کارت امتیازی متوازن. جامعه آماری پژوهش شامل نمایندگان شعب بیمه آسیا استان گیلان بوده است. حجم نمونه ۵۶ شعبه و نمایندگی برآورد شده که مورد استفاده قرار گرفت. روش تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی است، نوع تحقیق به صورت کاربردی و روش گردآوری داده ها از پرسش نامه مدیریت کیفیت جامع و کارت امتیازی متوازن استفاده شد. روایی پرسش نامه های مذکور، توسط اساتید رشته ی مدیریت مورد تایید قرار گرفت و ضرایب پایایی پرسش نامه پس از جمع آوری میزان ۵۶ عدد پرسش نامه از جامعه مذکور با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای مدیریت کیفیت جامع ۰.۹۰٪ و برای کارت امتیازی متوازن ۰.۸۸٪ بدست آمد. تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS 22 و Smart PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که تمامی مولفه های مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد از دیدگاه کارت امتیازی متوازن در شعب بیمه آسیا استان گیلان در سطح ( $P \leq 0.01$ ) تاثیر دارد. همچنین تحلیل ساختاری برای فرضیات و آزمون نظری اجرا شد نتایج حاصل نشان داد که مولفه های مدیریت کیفیت جامع اثر مطلوبی بر کارت امتیازی متوازن دارند.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع<sup>۱</sup>، کارت امتیازی متوازن<sup>۲</sup>، عملکرد<sup>۳</sup>، بیمه آسیا<sup>۴</sup>