

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر بازدهی کارکنان بوده است. روش پژوهش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شعب بانک مسکن شهر رشت تشکیل می‌دهند. با استفاده از روش نمونه‌گیری همه‌شماری نمونه‌ای به حجم ۱۴۳ نفر از کارکنان انتخاب گردیدند. پرسشنامه‌های پژوهش عبارت بودند از مقیاس استاندارد مدیریت کیفیت جامع و بازدهی کارکنان. فرضیات پژوهش با استفاده از مدل معادلات ساختاری در نرم افزار Amos نسخه ۲۴ مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که مدیریت کیفیت جامع (ضریب بتا: ۰/۵۷۲)، آموزش و یادگیری (ضریب بتا: ۰/۲۵۰)، مدیریت منابع انسانی (ضریب بتا: ۰/۱۸۳)، استاندارد سازمانی (ضریب بتا: ۰/۱۶۷)، امکانات (ضریب بتا: ۰/۱۷۳) و سازمان (ضریب بتا: ۰/۱۹۹) تأثیر معناداری بر بازدهی کارکنان دارد. همچنین زیرمؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع: آموزش و یادگیری، حسابرسی داخلی، مدیریت منابع انسانی، استاندارد سازمانی، امکانات و سازمان توانسته‌اند ۳۵ درصد از واریانس بازدهی کارکنان را پیش‌بینی کنند.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، بازدهی کارکنان