

بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی بانک شعبات استان گیلان

روح اله کاظمی*، 188،

1395-11-30

چکیده: هدف پژوهش تعیین رابطه میان مدیریت کیفیت جامع و مولفه های آن با عملکرد مالی بانک -ملی استان گیلان می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی همبستگی می باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه مدیران و معاونین شعب بانک ملی استان گیلان در سال 1395 تشکیل داده اند و تعداد آن ها 244 نفر بوده و با توجه به جدول مورگان، تعداد نمونه 166 نفر در نظر گرفته شد و روش نمونه گیری نیز به صورت نمونه گیری تصادفی ساده است. در جمع آوری داده های پژوهش نیز از دو روش کتابخانه ای و میدانی و پرسشنامه استفاده گردید. پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع احمدپور کاسگری و سودبخش (1394) و پرسشنامه عملکرد مالی عزیزی (1390) برای جمع آوری داده ها مورد استفاده قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل داده ها نیز از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و ضریب همبستگی و نرم افزار SPSS 18 استفاده گردید. یافته های پژوهش نشان می دهد مدیریت کیفیت جامع و مولفه های آن (رهبری، بهبود مستمر، مشارکت داخلی و خارجی، تمرکز بر مشتری، مدیریت فرآیند، دستاورد کارمندان و یادگیری) و عملکرد مالی بانک ملی استان گیلان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عملکرد مالی، بانک ملی، استان گیلان.

کلمات کلیدی : واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عملکرد مالی، بانک ملی، استان گیلان.

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)