

تاثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات ارائه شده با نقش واسطه ای تعهد سازمانی کارکنان بیمه سلامت استان گیلان

محمد اسدی*، 169،

1396-04-26

چکیده در سال‌های اخیر با توجه به تاسیس سازمان‌های متعدد که خدمات مشترکی ارائه می‌نمایند، رقابت افزایش یافته است. بنابراین در حال حاضر تمرکز سازمان‌ها بیشتر بر کیفیت خدمات است. هدف کلی این تحقیق بررسی تاثیر آموزش کارکنان بر کیفیت خدمات ارائه شده با نقش واسطه ای تعهد سازمانی است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان بیمه سلامت استان گیلان با تعداد 208 نفر است. با توجه به تعداد کل جامعه تعداد حجم نمونه برابر با 149 نفر می باشد که این تعداد از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. فرضیات با استفاده از وسیله نرم افزار SPSS 20 و pls5 warp مورد بررسی قرار گرفت. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح 95% ابعاد آموزش (دسترسی به آموزش، پشتیبانی برای آموزش و سود حاصل از آموزش) با تعهد سازمانی ارتباط معنی داری دارد. همچنین تعهد سازمانی با کیفیت خدمات ارتباط معنی داری دارد. و نهایتاً اینکه تعهد سازمانی ارتباط بین ابعاد آموزش با کیفیت خدمات را میانجی‌گری می‌کند. اما شواهدی دال بر تایید نقش تعدیل گری سابقه کار در ارتباط بین تعهد سازمانی و کیفیت خدمات دیده نشد. به علت اینکه این تحقیق؛ تاثیر آموزش کارکنان بیمه سلامت استان گیلان را مورد بررسی قرار خواهد داد؛ تمامی سازمانهای خدماتی از جمله بانک ها، ادارات دولتی، دیگر بیمه های موجود در کشور که در حال فعالیت هستند، می توانند از نتایج این تحقیق استفاده کنند

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: دسترسی به آموزش، پشتیبانی برای آموزش ، سود حاصل از آموزش، تعهد سازمانی و کیفیت خدمات

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)