

تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر بازدهی کارکنان شعب بانک مسکن شهر رشت

عیسی علف چین سیاوان محله *، 168،

1397-02-22

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 143 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 24 مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که مدیریت کیفیت جامع (ضریب بتا: 572/0)، آموزش و یادگیری (ضریب بتا: 250/0)، مدیریت منابع انسانی (ضریب بتا: 183/0)، استاندارد سازمانی (ضریب بتا: 167/0)، امکانات (ضریب بتا: 173/0) و سازمان (ضریب بتا: 199/0) 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 35 درصد از واریانس بازدهی کارکنان را پیش‌بینی کنند.

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، بازدهی کارکنان

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

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