

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و سرمایه انسانی با رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک ملی خرم آباد)

محل انتشار:

هجدهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

فاطمه احمدی - استادیار، گروه حسابداری، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران

هابیل خاوری - دانشجوی دکتری، مهندسی مالی، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و سرمایه انسانی با رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک ملی خرم آباد) می باشد. بدین منظور، هشت مولفه مدیریت کیفیت جامع و مدیریت منابع انسانی (برای مثال، رهبری، آموزش و توسعه، مشارکت کارکنان، تشخیص و پاداش، تمرکز بر مشتری، توانمندسازی، کار تیمی، و ارتباطات) که ادراکات فردی کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهند، انتخاب شدند. تحقیق حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق نمونه ای از مشتریان شعب بانک ملی خرم آباد بودند که براساس روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب شدند. برای گردآوری داده های پژوهش از پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع و مدیریت منابع انسانی استفاده شده است. داده های تحقیق با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون تحلیل و بررسی شدند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین مولفه های مدیریت کیفیت جامع و مولفه های مدیریت منابع انسانی با رضایتمندی مشتریان رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت فراگیر، مدیریت منابع انسانی، رضایتمندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1486862>

