

## عنوان مقاله:

تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد بانک ها: نقش میانجی عملکرد نوآوری و عملکرد کیفیت (مطالعه موردی: بانک تجارت استان گیلان)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

محمد رضا تقی زاده جورشری - مدرس گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

مهدی ابراهیم نژاد مقدم رشتی - باشگاه پژوهشگران جوان قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، ایران

محمد تاخیره - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه غیرانتفاعی راهبرد شمال

## خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش، ارزیابی تأثیر عملیات مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد بانک ها با استفاده از نقش میانجی عملکرد نوآوری و عملکرد کیفیت در رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد می باشد. به این منظور، پنج فرضیه تدوین گردید. برای گردآوری اطلاعات لازم جهت آزمون فرضیه ها، از پرسشنامه ای استاندارد در چهار بعد استفاده شد و بین 222 نفر از کارمندان بانک تجارت در سطح استان گیلان، بعنوان جامعه آماری تحقیق جهت پاسخگویی به بخش های مختلف پرسشنامه توزیع گردید. جهت تحلیل داده ها و آزمون فرضیات تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل بهره گرفته شد. نتایج آزمون فرضیات تحقیق بواسطه تحلیل مسیر نشان داد که عملیات مدیریت کیفیت جامع هم بصورت مستقیم و هم از طریق متغیرهای میانجی عملکرد نوآوری و عملکرد کیفیت بر عملکرد بانک تأثیری مثبت دارد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، عملکرد نوآوری، عملکرد کیفیت، عملکرد بانک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/260619>

