

عنوان مقاله:

بررسی رابطه اثربخشی سازمانی بر کیفیت خدمات در مجتمع مراکز آموزشی فنی و حرفه ای کرمان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

دکتر مریم مصباحی - استادیار گروه علوم اجتماعی و اقتصاد دانشگاه پیام نور کرمان

نعیما جعفری - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه علوم و تحقیقات تهران کرمان

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق بررسی رابطه اثربخشی سازمانی با کیفیت خدمات در مجتمع مراکز آموزشی فنی و حرفه ای کرمان است. جامعه آماری و حجم نمونه این تحقیق 40 نفر از کارکنان و 384 نفر از مراجعین مجتمع مراکز آموزشی فنی و حرفه ای شهر کرمان می باشد. در این تحقیق اطلاعات مربوط اثربخشی سازمان و کیفیت خدمات از طریق پرسشنامه بدست آمده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین اثربخشی سازمانی و کیفیت خدمات در مجتمع مراکز آموزشی فنی و حرفه ای کرمان رابطه معنی داری وجود دارد. بررسی دقیق تر حاکی از آن است که بین فرهنگ قوی، تصمیم گیری، رابطه متقابل، پاداش عادلانه، روحیه همکاری، ارتباطات قوی و اعتماد و اطمینان با کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد. به این معنی که با افزایش کاربرد اثربخشی سازمانی در کارکنان، کیفیت خدمات آنها بهتر خواهد شد. بنابراین، با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد شده است، کارکنان سعی در بکار گیری مولفه های اثربخشی در جهت افزایش کیفیت خدمات خویش نمایند

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، اثربخشی، اثربخشی بر کیفیت خدمات، اثربخشی سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/507742>

