

عنوان مقاله:

مطالعه نقش مدیریت کیفیت جامع و ابعاد مدیریت منابع انسانی در رضایتمندی مشتریان در کارکنان بانک ملت شهر کرمانشاه

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی حسابداری، اقتصاد و مدیریت مالی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

کیانوش احمدی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام، ایران

اسنفدیار محمدی - استادیار دانشگاه ایلام

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت جامع در اصل، یک فلسفه مدیریت است و روشی ارجح برای بهبود کیفیت و بهره وری در سازمان ها شده است. در این پژوهش مؤلفه های مدیریت منابع انسانی (رهبری، آموزش و توسعه، مشارکت کارکنان، تشخیص و پاداش) انتخاب گردیدند. 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 و تحلیل رگرسیون چندگانه تحلیل و بررسی شدند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که: بین مؤلفه های آموزش، مشارکت کارکنان، تشخیص و پاداش با دلبستگی شغلی رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد. 2- مؤلفه توانمندسازی می تواند به طور مثبت و معنی دار رضایتمندی مشتریان را پیش بینی کند.

کلمات کلیدی:

رهبری، آموزش و توسعه، مشارکت کارکنان، تشخیص و پاداش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/530276>

