

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت ارائه خدمات

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

اژدر اوجاچی - گروه مدیریت، واحد گرمی، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمی، ایران

شهرام بگ زاده - گروه مدیریت، واحد پارس آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد، ایران

## خلاصه مقاله:

این تحقیق با هدف سنجش تاثیر برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت ارائه خدمات در بانک ملی استان اردبیل اجرا گردید. جامعه آماری این تحقیق را مشتریان بانک ملی استان اردبیل تشکیل میدادند از تعداد نمونه آماری بر اساس واریانس صفت مورد نظر 223 نفر و با روش تصادفی ساده نسبتی برآورد گردید. برای گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. قبل از پخش پرسشنامه، به تعداد 30 عدد پرسشنامه در اختیارمشتریان بانک ملی برای سنجش پایایی پرسشنامه ها قرار گرفت. نتایج آلفای کرونباخ نشان دهنده پایا بودن پرسشنامه های تحقیق بود. روایی ظاهری پرسشنامه ها نیز در مطالعات قبلی به تایید رسیده بود. قبل از آزمون فرضیات تحقیق از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن داده ها استفاده گردید که نتایج نشان دهنده نرمال بودن داده های تحقیق بود بنابراین برای آزمون فرضیه تحقیق از آزمون رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده گردید. نتایج نشان داد که برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت ارائه خدمات بانک تاثیر معنی داری دارد.

## کلمات کلیدی:

برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی، کیفیت ارائه خدمات، بانک ملی، استان اردبیل

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/692649>

