

عنوان مقاله:

نقش بهره وری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی (مطالعه موردی: بیمه سازمان تهران)

محل انتشار:

اولین کنگره بین المللی چشم انداز مدیریت کلاس جهانی در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسنده:

امیرحسین الداغی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی. مدیریت کیفیت. آموزش عالی علامه امینی بهمنیر- بابلسر

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش بررسی نقش بهره وری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی مطالعه موردی: بیمه سامان تهران می باشد. روش این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن را کلیه کارکنان شرکت بیمه سامان تهران 360 نفر در سال 1396 در بر می گیرد، حجم نمونه براساس جدول کرجسی و مورگان تعداد 186 نفر به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای برحسب جنسیت انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته 25 سوالی استفاده گردید. روایی صوری و محتوایی ابزارها به تایید رسید و پایایی آن با استفاده از ضریب الفای کرونباخ برای 0/77 بدست آمده که از لحاظ آماری معنادار و مورد تایید می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها آمار استنباطی از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می دهد که انعطاف پذیری، کاهش زمان انتظار، کاهش هزینه ها و نوآوری و بهبود مستمر بر کیفیت خدمات سازمان در دستیابی به کلاس جهانی تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

بهره وری، کیفیت خدمات، کلاس جهانی، کارکنان، بیمه تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/747127>

