

عنوان مقاله:

نهادینه سازی و اجرای TQM به منظور بهبود عملکرد و افزایش سطح رضایت مطالعه موردی بانک تجارت شهر کرمانشاه

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سحر یاری - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

مسعود شرفی - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت جامع رویکردی برای بهبود رقابت پذیری، اثر بخشی و انعطاف پذیری کل یک سازمان است. ضرورتا راهی برای برنامه ریزی، سازمان دهی و فهم هر یک از فعالیت هاست و بستگی به تک تک افراد در هر یک از سطوح سازمان دارد. هدف این پژوهش بررسی تاثیر نهاده سازی و اجرای مدیریت کیفیت جامع بر سطح رضایت مشتریان بانک تجارت شهر کرمانشاه است. این پژوهش از نظر نوع هدف، کاربردی است. از نظر روش و گردآوری داده ها جز تحقیقات پیمایشی است و همچنین از نظر نوع داده توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش مشتریان بانک تجارت شهر کرمانشاه هستند که با توجه به محدود بودن جامعه آماری و استفاده از جدول مورگان تعداد 384 نفر به طور تصادفی برای پاسخگویی به پرسشنامه انتخاب شدند. روایی پرسشنامه توسط اساتید و کارشناسان در این زمینه تأیید شد و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ مقدار 0/875 به دست آمد. داده های حاصل از پژوهش با نرم افزارهای SPSS و AMOS تحلیل شدند. نتایج نشان می دهد ابعاد حاصل از بکارگیری مدیریت کیفیت جامع (تعهد مدیریت عالی، تواضع، مسئولیت پذیری کارکنان و عناصر ملموس) تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، تعهد مدیریت عالی، تواضع، مسئولیت پذیری کارکنان، عناصر ملموس و رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/905436>

