

عنوان مقاله:

تأثیر رفتارمنابع انسانی به عنوان رکن مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد مالی بانک های استان مرکزی

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

حجت همایی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

مرجان علی شیری - دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

خلاصه مقاله:

امروزه اغلب بانک ها برآنند که ارتقاء کیفیت خدمات شرط لازم و ضروری برای بقاء و حضور در بازارو رقابتجهانی است. سیستم مدیریت کیفیت جامع در بر گیرنده الزاماتی برای ایجاد، استقرار، اجرا و برقرار نگه ددارندهمدیریت کیفیت می باشد به گونه ای که اگر لازم باشد تا قابلیت بانک در استقرار سیستم مدیریت کیفیت به اثباتبرسد بتوان آن را ارزیابی کرد. تحقیقات گذشته مزایای استراتژیک مدیریت کیفیت را در سطح جهان تاییدمی کنند به طوری که کیفیت منجر به افزایش سرمایه شده و در بلند مدت موجب کاهش هزینه ها و افزایش بهرهوری می گردد. هدف از این تحقیق، بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی بانکها می باشد. جامعه آماری تحقیق متشکل از شعب مختلف عملکردمنابع انسانی استان مرکزی بوده و نمونه گیری به صورتتصادفی انجام شده است. داده های مورد نیاز از طریق پرسشنامه گردآوری شده و با استفاده از نرم افزاراس.پی.اس.اس. تحلیل شده است. نتایج حاصل نشان میدهد که میان هریک از ابعاد هفت گانه مدیریت کیفیتجامع (رهبری، بهبود مستمر، مشارکت داخلی و خارجی، تمرکز بر مشتری، مدیریت فرآیند، دستاورد کارمندان ویادگیری) و عملکرد مالی بانک ها رابطه معنادار، مثبت و مستقیمی وجود دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت، کیفیت خدمات، مدیریت کیفیت جامع، عملکرد مالی، بانک ها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/935538>

