

بررسی نقش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی (مورد مطالعه: شعب بانک ملت شهر تهران)

حمید کاکائی*^۱

هادی محمدی^۲

صمد ملکی^۳

پریسا ترینی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۷/۳۰

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۲۵۰ نفر از کارکنان شعب بانک ملت شهر تهران است که با روش نمونه-گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران تعداد ۱۵۱ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های ضرایب معناداری و ضرایب مسیر در نرم‌افزار PLS انجام شده است. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده نقش مثبت و معناداری دارند. همچنین نتیجه گرفته شد که مولفه‌های فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از قبیل مشارکت، آموزش و توسعه و پاداش و قدردانی نیز در راستای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده نقش مثبت و معناداری دارند.

واژگان کلیدی

فعالیت مدیریت منابع انسانی، مشارکت، آموزش و توسعه، کیفیت خدمات سازمانی.

۱. دانشجوی دکتری اقتصاد سنجی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. (نویسنده مسئول:

hamidkakaei306@yahoo.com)

۲. استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. (hm_mohamady@iauctb.ac.ir)

۳. کارشناسی ارشد اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران. (www.ssamad1977@yahoo.com)

۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، گرایش طراحی سازمان های دولتی، دانشگاه پیام نور واحد گرمسار، ایران.

(p.toreini@yahoo.com)

مقدمه

امروزه بهبود کیفیت خدمات بخش‌های مختلف سازمان‌ها، بسیار مهم و ضروری در نظر گرفته می‌شود. کیفیت خدمات اشاره به رفتارهای کارکنانی دارد که به طور مستقیم با مشتریان برای شنیدن درخواست‌ها و نیازهای آنان در ارتباط است و خدمات خلاقانه و دوستانه، مفید و همچنین خدماتی که توجه به مشتریان داشته باشد را فراهم می‌نماید (کلهری و اکبری یزدی، ۱۳۹۸). پژوهشگران در ارتباط با کیفیت خدمات سازمان بیان می‌کنند که کیفیت خدمات یکی از مهمترین متغیرهایی است که برای توضیح تمایلات رفتاری آتی مشتریان ایجاد شده است و توزیع خدمات با کیفیت، یکی از اساسی‌ترین استراتژی‌ها برای بقای سازمان و دستیابی به مشتریان راضی بیشتر می‌باشد (ریسکاسوسی‌راهانی و رنی^۱، ۲۰۲۰).

در تحقیقات مختلف از عوامل متعددی نام برده شده است که می‌تواند نقش مهمی در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمان داشته باشند. یکی از این عوامل که مورد توجه زیادی قرار گرفته است، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی است. هدف فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی آن است که اطمینان حاصل کند شرکت یا سازمان بتواند از طریق افراد به موفقیت برسد. سیستم‌های منابع انسانی می‌توانند منبع قابلیت‌های سازمانی باشند که به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا فرصت‌های جدید را بیاموزند و سرمایه‌گذاری کنند. تمایل به پذیرش فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر این اساس است که افزایش رقابت در بازار شکل گرفته است و سازمان‌ها برای اینکه از رقابت عقب نیفتند باید به این فعالیت‌ها توجه خاصی داشته باشند (احتشام‌الحق و همکاران^۲، ۲۰۲۱).

فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی نگرش‌های نیروی کار را به وسیله الگوی انتظارات کارکنان از آنچه هست را تحت تاثیر قرار داده و انتظارات آن‌ها را از ماهیت و عمق روابطشان با سازمان شکل می‌دهند (شیرازی و همکاران، ۱۳۹۷). همچنین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهند و این مسئله شامل مشارکت، آموزش و توسعه و پاداش و قدردانی است (زونتک^۳، ۲۰۱۶).

با وجود مطالعاتی که نشان می‌دهد فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی نقش سازنده‌ای در سازمان‌های مالی و پولی و به خصوص بانک‌های کشور دارند، متأسفانه در سال‌های اخیر پیوند فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی با بهبود کیفیت خدمات سازمانی، نقطه تمرکز پژوهش‌های اندکی بوده است. از اینرو پژوهش حاضر، به دنبال رفع این شکاف بوده و سعی در پاسخ به این سوال است که آیا فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی نقش مثبت و معناداری در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی می‌توانند داشته باشند؟

1 RiskaSuciRamdhani & Reni

2 Ahtisham-ul-Haq et al

3 Zontek

بر این اساس با توجه به اهداف تحقیق سعی شده است تا نگاهی مختصر به مفاهیم متغیرها شده و در این زمینه تحقیقات داخلی و خارجی مورد بررسی و یافته‌های تحقیقی ارائه شده است.

مروری بر ادبیات تحقیق

- فعالیت مدیریت منابع انسانی

منابع انسانی منبع ایده‌ها و ابتکارات جدیدی برای بهبود روند تجارت، بهبود عملکرد سیستم، صرفه جویی در هزینه و به حداقل رساندن خطرات برای سازمان است. مدیران برای جلوگیری از مسائل زیر باید مدیریت منابع انسانی را درک کرده و پیاده سازی کنند:

- استخدام کارکنان اشتباه.

- مشارکت کارکنان در انجام کار اشتباه.

- تعداد کارکنان برای کار بسیار زیاد است.

- تیم تمام تلاش خود را نمی‌کند.

- کارکنان فکر می‌کنند که پرداختی آن‌ها اندک و با آنها منصفانه رفتار نشده است (تام^۱، ۲۰۲۰).

فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر وحدت استراتژیک طرز فکر تمرکز می‌کنند که بر شایستگی متمایز سازمان در تجارت تأثیر مثبت می‌گذارد. در جایی که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی به صورت عملیاتی انجام می‌شود، کارکنان با طرز فکر مشترکی کار می‌کنند که مستقیماً با مأموریت، هدف و اهداف پی در پی سازمان هماهنگ است (احتشام‌الحق و همکاران، ۲۰۲۱).

یکی از بهترین ابزارها، تکنیک‌های عملیاتی و عملی است که از طریق آن سازمان کارکنان خود را مدیریت می‌کند. هنگام ایجاد ارتباط بین عملکردهای شرکت و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از طریق بهترین شیوه‌ها یا عملکرد، ما به یکنواختی قوی بین منابع انسانی نیاز داریم که از نظر دستیابی به عملکرد بالای سازمان از نظر داخلی مناسب باشد. محققین بیان کرده‌اند که فعالیت‌های منابع انسانی یک رویکرد جهانی برتر است که از طریق آن درک متقابل بین کارکنان درون سازمان ایجاد می‌شود و کانال ارتباطی بین کارفرما و کارکنان ایجاد می‌کند. محققین نشان دادند که سازمان از طریق فعالیت‌های منابع انسانی، اعتماد، ایمان و اعتقاد کارکنان را به دست می‌آورد (سیف‌الدین و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

فعالیت‌ها و اقدامات مدیریت منابع انسانی می‌تواند منجر به شکل‌گیری و یکپارچه‌سازی فعالیت‌های کارکنان شده و از طریق بهبود کیفیت خدمات و ارائه خدمات متمایز می‌تواند به بهبود عملکرد شرکت‌ها کمک شایانی بکند (یانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۹). مدیریت منابع انسانی موثر، دانش، مهارت و توانایی کارکنان را افزایش داده و موجب تقویت

1 Tam

2 Saifudin et al

3 Yang et al

توانمندسازی و افزایش انگیزه کارکنان می‌گردد. این امر به نوبه خود باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان، کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش بهره‌وری و بهبود کلی عملکرد می‌شود (رنگریز و مهدبی، ۱۳۹۸).

فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی شامل سه مولفه مشارکت، آموزش و توسعه و قدردانی و پاداش می‌باشد که در ادامه تشریح شده‌اند:

- مشارکت: مشارکت به درگیری ذهنی و عاطفی فرد در موقعیت‌های مختلف اشاره دارد و باعث می‌شود فرد برانگیخته شده و برای دستیابی به اهداف دست به تلاش گروهی زده و در مسئولیت‌های مختلف با یکدیگر همکاری نمایند.

- آموزش و توسعه: آموزش و توسعه به عنوان حوزه‌ای شناخته می‌شود که با هدف بهتر شدن عملکرد افراد و گروه‌ها در شرکت‌ها انجام می‌پذیرد. آن به عنوان فرایندی آموزشی که مهارت‌ها، مفاهیم، تغییر نگرش و به دست آوردن دانش بیشتر به منظور افزایش عملکرد کارکنان را در بر می‌گیرد، توصیف می‌شود.

- پاداش و قدردانی: یکی دیگر از مولفه‌های مورد توجه در مدیریت منابع انسانی، پاداش و قدردانی است. یک برنامه پاداش باید تدوین گردد تا سرپرستان بر اساس آن کارمندان را برای انجام درست یا اتمام یک پروژه مورد تشویق و پرداخت پاداش مالی قرار دهند. این کار به سرپرستان اجازه می‌دهد تا از کارمندان به خاطر کارهای ویژه آنان قدردانی نموده و اثر مثبتی بر آنان داشته باشند (زونتک، ۲۰۱۶).

- کیفیت خدمات سازمانی

امروزه کیفیت شرطی پویا است که بر محصولات، خدمات، افراد، فرایندها و محیطی که انتظارات را برآورده یا فراتر می‌گذارد، تأثیر می‌گذارد. هرچه کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان بهتر باشد، علاقه مشتری به بازدید مکرر بیشتر می‌شود؛ اما برعکس اگر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان بدتر باشد، علاقه مشتری به انجام مکرر بازدیدها کمتر می‌شود (پاویروسمارتو و روفیانسیاه^۱، ۲۰۲۰).

کیفیت خدمات تعهدی است که شرکت‌ها باید انجام دهند تا بتوانند بقاء، رشد و توسعه پیدا کنند. رفتار و تأثیر سبک زندگی مشتریان به طور فزاینده‌ای شرکت‌ها را ملزم به ارائه خدمات با کیفیت می‌کند. موفقیت شرکت در ارائه خدمات با کیفیت را می‌توان با رویکرد کیفیت خدمات تعیین کرد. درک کیفیت خدمات در نتیجه مقایسه ادراکات در مورد فرآیند ارائه خدمات و نتایج واقعی خدمات است. کیفیت یک مفهوم انتزاعی است که اندازه‌گیری و مشاهده فعلی را با استفاده از دیدگاه‌های مختلف دشوار می‌کند. آنها به دلیل ویژگیهای منحصر به فرد کیفیت خدمات که نامشهود و جدایی ناپذیر هستند، در زمینه خدمات مشارکت بیشتری دارند. کیفیت خدمات به معنای "درک مشتری از خوب یا بد بودن سرویس، نتیجه مقایسه خدمات ارائه شده توسط مشتریان" و "آنچه آنها واقعاً" درک می‌کنند" است (سیف‌الدین و همکاران، ۲۰۲۰).

در تعریفی دیگر، کیفیت خدمات را می‌توان تلاشی برای برآوردن نیازها و خواسته‌های مصرف‌کنندگان و دقت ارائه آن در ایجاد تعادل در انتظارات مصرف‌کنندگان تعبیر کرد. تأثیر این امر بر رضایت مصرف‌کنندگان از کیفیت خدمات ارائه شده است (پاویروسمارتو و روفیانسیاه، ۲۰۲۰). می‌توان بیان کرد که توجه به کیفیت خدمات سازمانی در سازمان باعث می‌شود تا مشتریان از محصولات و خدمات ارائه شده راضی بوده و ضمن وفاداری به استفاده از این محصولات و خدمات، مشتریان بیشتری را به سمت استفاده از این محصولات سوق داد و سهم بازار بیشتری را برای سازمان فراهم آورد.

به دلیل اهمیت موضوع در این زمینه تا کنون تحقیقات مختلفی در رابطه با اقدامات و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و بهبود کیفیت خدمات سازمانی انجام شده است.

احتشام‌الحق و همکاران (۲۰۲۱)، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد را مورد بررسی قرار داده است. آن‌ها نتیجه گرفتند که اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد، کیفی خدمات سازمانی، نوآوری و رضایتمندی می‌توانند اثرگذار باشند.

پاویروسمارتو و روفیانسیاه (۲۰۲۰)، تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی و رضایتمندی مشتریان در کشور مصر را مورد بررسی قرار داده و نتیجه گرفتند که اقدامات مدیریت منابع انسانی از قبیل استخدام و آموزش بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارند.

تام (۲۰۲۰)، اثرگذاری مدیریت منابع انسانی بر ارائه کیفیت خدمات با رویکرد کارآفرینی در بین بانک‌های تجاری را بررسی کرده و نتیجه گرفت که مدیریت منابع انسانی بر ارائه کیفیت خدمات با رویکرد کارآفرینی در بین بانک‌های تجاری اثرگذار می‌باشد.

سیف‌الدین و همکاران (۲۰۲۰)، مدل مدیریت منابع انسانی بر بهبود کیفیت خدمات و تعهد سازمانی با نقش میانجی‌گری مالکیت شرکتی را با رویکرد مدل مفهومی بررسی کرده و نتیجه گرفتند که اقدامات مدیریت منابع انسانی نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده دارند.

مهدوی‌نیا و رحمتی نودهی (۱۳۹۳)، توسعه استراتژیک منابع انسانی شرکت‌های بیمه با رویکرد ارتباط با مشتریان در جهت ارتقاء کیفیت خدمات بیمه‌ای را مورد بررسی قرار داده و نتیجه گرفتند که توسعه استراتژیک منابع انسانی تأثیر مثبتی بر ارتقای کیفیت خدمات سازمانی دارد.

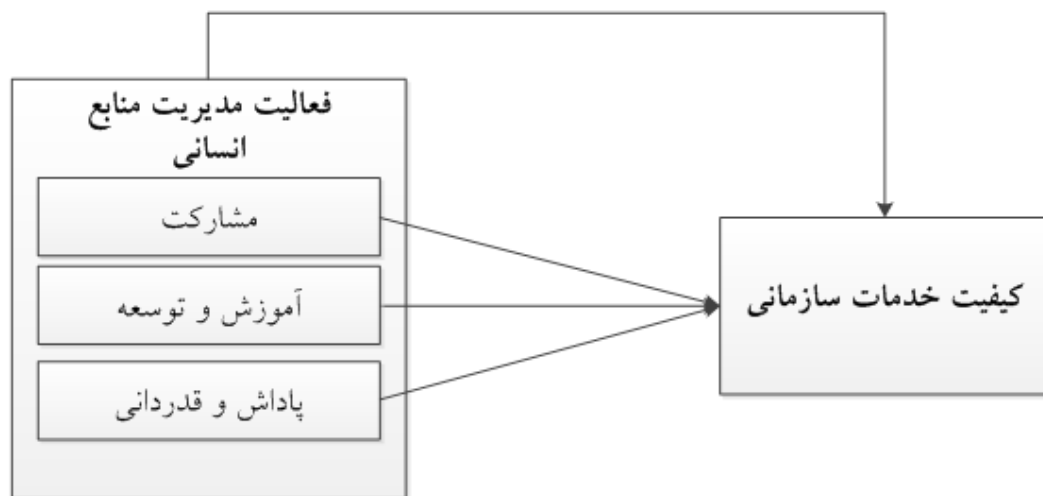
با توجه به ادبیات و پیشینه‌های مطرح شده فرضیات زیر شکل گرفتند که مطابق با مدل مفهومی تحقیق (شکل ۱) به شرح زیر ارائه گردیدند:

فرضیه ۱: فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی نقش مثبت و معناداری در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی دارند.

فرضیه ۲: مشارکت کارکنان نقش مثبت و معناداری در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی دارند.

فرضیه ۳: آموزش و توسعه کارکنان نقش مثبت و معناداری در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی دارند.

فرضیه ۴: پاداش و قدردانی کارکنان نقش مثبت و معناداری در راستای بهبود کیفیت خدمات سازمانی دارند.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

روش پژوهش

پژوهش حاضر بر مبنای هدف کاربردی، بر مبنای روش گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی و بر مبنای داده‌های جمع-آوری شده از نوع تحقیقات کمی است. از آنجایی که نتایج تحقیق برای شعب بانک ملت شهر تهران می‌تواند مفید باشد، آن را جزو تحقیقات کاربردی در نظر گرفته و با استفاده از ابزار کمی (پرسشنامه) داده‌ها جمع‌آوری شده است. جامعه جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۲۵۰ نفر از کارکنان شعب بانک ملت شهر تهران است که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران تعداد ۱۵۱ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. داده‌های تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شده است. برای این امر از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است که روایی و پایایی آن در تحقیقات قبلی مورد تایید واقع شده است. اطلاعات ابزار گردآوری داده‌ها به شرح زیر می‌باشد:

- بخش اول حاوی سوالات مربوط به متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، تحصیلات، جنسیت، سابقه)
- بخش دوم حاوی سوالات مربوط به فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی از زونتک (۲۰۱۶) که شامل سه مولفه مشارکت، آموزش و توسعه و پاداش و قدردانی بوده که با ۱۵ سوال بررسی شده است.
- بخش سوم حاوی سوالات مربوط به بهبود کیفیت خدمات سازمانی از موتل (۲۰۱۷) که شامل ۸ سوال بوده است. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. بعد از اینکه داده‌ها جمع‌آوری گردید، داده‌های خام وارد نرم‌افزار گردیده و تحلیل بر روی آن‌ها صورت گرفته شده است. برازش مدل از طریق معیارهای روایی و پایایی صورت گرفته شده است. برای تعیین روایی ابزار تحقیق از روایی محتوایی و روایی همگرا و واگرا استفاده شده است. روایی محتوایی پرسشنامه با نظر کارشناسان و متخصصان در زمینه موضوع مورد

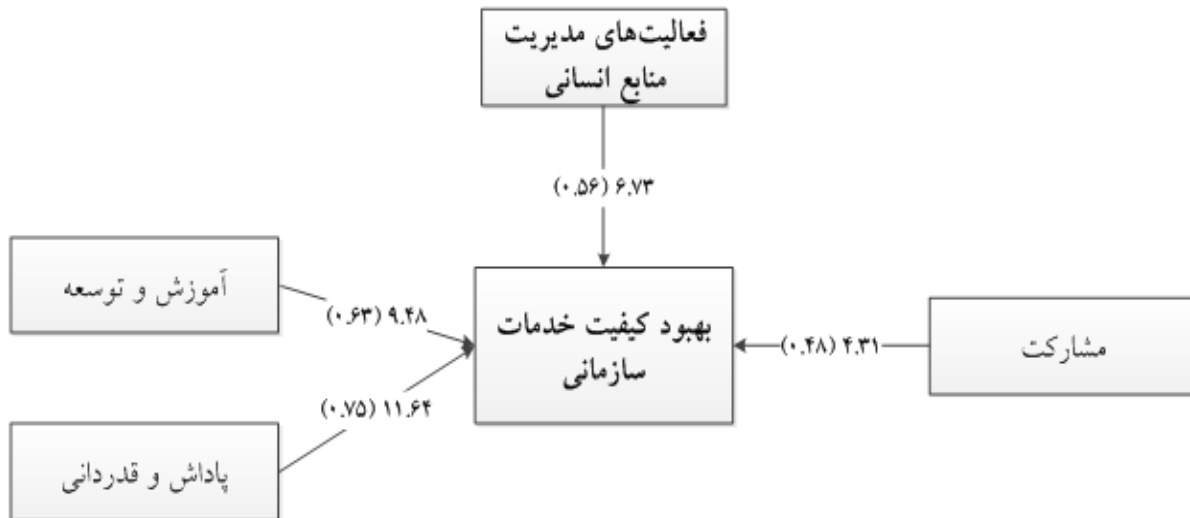
پژوهش مورد تایید قرار گرفته است. در خصوص روایی همگرا و واگرا نیز از نرم افزار PLS کمک گرفته شده است و نتایج مربوط به این دو معیار استخراج شده است. جهت بررسی پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آن برای هر یک از متغیرها باید بزرگتر از ۰,۷ باشد. نتایج مربوط به پایایی و روایی متغیرهای جدید در جدول (۱) تشریح شده است.

جدول (۱): نتایج معیارهای پایایی و روایی تحقیق

ابعاد	مشارکت	آموزش و توسعه	پاداش و قدردانی	کیفیت خدمات سازمانی
آلفا	۰,۸۶	۰,۸۳	۰,۸۹	۰,۸۶
AVE	۰,۵۵	۰,۷۸	۰,۵۶	۰,۶۶
مشارکت	۰,۷۴			
آموزش و توسعه	۰,۴۵	۰,۸۰		
پاداش و قدردانی	۰,۶۷	۰,۳۶	۰,۷۴	
کیفیت خدمات سازمانی	۰,۳۴	۰,۶۲	۰,۵۸	۰,۸۱

همانگونه که نتایج جدول (۱) نشان می دهد، ضرایب آلفای متغیرها از ۰,۷ بالاتر است که نشاندهنده پایایی مناسب ابزار تحقیق می باشد. مقدار ملاک برای سطح قبولی AVE نیز ۰,۵ است. مشاهده می شود که تمامی مقادیر AVE مربوط به سازه‌ها از مقدار ۰,۵ بیشتر بوده و این مطلب موید این است که روایی همگرای مدل تحقیق حاضر در حد قابل قبول است. نتایج به دست آمده از روایی واگرا نیز تاییدی بر روایی ابزار تحقیق حاضر است.

رابطه علت و معلولی بین فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و بهبود کیفیت خدمات سازمان در قالب بخش مدل ساختاری و توسط نرم افزار Smart PLS سنجیده شده است. شکل (۲)، ضرایب معناداری و ضرایب مسیر روابط بین متغیرها را نشان می دهد. همانطور که در شکل مشاهده می شود رابطه بین متغیرهای پژوهش معنادار و مستقیم است؛ بدین ترتیب فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی تأثیر معناداری دارد ($t=6.73$) و طبق ضرایب مسیر خروجی نرم افزار Smart PLS، ۵۶ درصد از تغییرات کیفیت خدمات سازمانی توسط فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی پیش‌بینی می شود.



شکل (۲): ضرایب معناداری و ضرایب مسیر فرضیه‌های تحقیق

همچنین با توجه به نتایج به دست آمده مشارکت بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی تأثیر معنادار ($t = 4.31$) و طبق ضرایب مسیر، ۴۸ درصد از تغییرات کیفیت خدمات سازمانی توسط مشارکت کارکنان پیش‌بینی؛ آموزش و توسعه بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی تأثیر معنادار ($t = 9.48$) و طبق ضرایب مسیر، ۶۳ درصد از تغییرات کیفیت خدمات سازمانی توسط آموزش و توسعه کارکنان پیش‌بینی؛ و پاداش و قدردانی بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی تأثیر معنادار ($t = 11.64$) و طبق ضرایب مسیر، ۷۵ درصد از تغییرات کیفیت خدمات سازمانی توسط پاداش و قدردانی کارکنان پیش‌بینی می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر دستیابی به نقش مثبت و معنادار فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی ارائه شده از سوی بانک ملت می‌باشد. نتایج به دست از فرضیه‌های تحقیق نشان داد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی دارند. همچنین تأثیر مولفه‌های آموزش و توسعه، قدردانی و پاداش و مشارکت نیز بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی ارائه شده توسط بانک ملت تأیید شده است.

می‌توان نتیجه گرفت که تأثیر دستاوردهای مدیریت منابع انسانی شامل مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان بر بهبود کیفیت خدمات سازمانی از طریق تغییر در مهارت‌ها و رفتارهای کارکنان حاصل آید. فعالیت‌های مرتبط با مدیریت منابع انسانی در جهت تسهیل و یکپارچه‌سازی فعالیت‌های کارکنان، شکل‌گیری سرمایه اجتماعی ارزشمند و رهبری فعالیت‌های جهت دستیابی به مزیت رقابتی ارزشمند است و می‌تواند از طریق جذب اثربخش، توسعه و مدیریت دانش و استعدادها سازمانی به بهبود عملکرد و بهبود کیفیت خدمات سازمانی منجر گردد.

در راستای تأیید فرضیه‌های حاضر محققان مختلفی از قبیل احتشام‌الحق و همکاران (۲۰۲۱)، پاوروسمارتو و روفیانسیاه (۲۰۲۰)، تام (۲۰۲۰) و مهدوی‌نیا و رحمتی نودهی (۱۳۹۳)، نتایج مشابهی گرفتند و بیان کرده‌اند که توجه به اقدامات و

فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی و مولفه‌های آن در سازمان‌ها می‌تواند منافع زیادی از قبیل افزایش کیفیت خدمات سازمانی، افزایش بهره‌وری و عملکرد، افزایش مزیت رقابتی و افزایش موفقیت سازمانی داشته باشند. با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌گردد مدیران بانک‌ها با فعالیت‌ها و اقدامات مدیریت منابع انسانی آشنایی کافی را داشته باشند. آن‌ها می‌توانند با شرکت در کارگاه‌های آموزشی و سمینارهای مختلف آموزشی راجع به مفاهیم مدیریت منابع انسانی آشنایی کافی پیدا کرده و موجبات آن را رقم بزنند تا کل سازمان درگیر اقدامات مدیریت منابع انسانی گردند. پیشنهاد می‌شود تا در راستای بهبود کیفیت خدمات، توجه کافی به نیازهای مشتریان داشته باشند و بتوانند در اولین فرصت ممکن با خلاقیت و نوآوری، ایده‌های جدید در راستای رفع نیازهای مشتریان ارائه دهند. پیشنهاد می‌گردد با تشویق کارهای تیمی و گروهی در بین کارکنان و با انجام تفویض اختیار به کارکنان، بحث مشارکت را در بین کارکنان بالا برده و انگیزه مشارکت‌جویی را در راستای دستیابی به اهداف سازمانی تقویت نمایند. در نهایت پیشنهاد می‌گردد تا کارکنان را آموزش داده و نیازهای مالی و پاداش ریالی را برای آنان تعیین کرد تا از انگیزه کافی برای انجام امور محوله در راستای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده برخوردار گردد.

منابع

رنگریز، حسن؛ مهدبی، مهدی (۱۳۹۸). اقدامات مدیریت منابع انسانی و تمایل به ترک خدمت سازمان: بررسی نقش میانجی نقض قرارداد روان‌شناختی، مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، دوره ۱۰، شماره ۴۰، صص: ۹۷-۱۲۰.

شیرازی، علی؛ حسینی، سیده منصوره (۱۳۹۳). تحلیل تاثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر حفظ کارکنان، مدیریت توسعه و تحول، دوره ۱۹، صص: ۱۱-۱۸.

کله‌ری، پیمان؛ اکبری‌یزدی، حسین (۱۳۹۸). ارتباط کیفیت خدمات (بر مبنای مدل کیواسک) با رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد دانشجویان در فعالیت‌های فوق برنامه ورزشی، مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۵۳، صص: ۱۹۸-۱۸۱.

مهدوی‌نیا، اسماعیل؛ رحمتی نودهی، رسول (۱۳۹۳). توسعه استراتژیک منابع انسانی شرکتهای بیمه با رویکرد ارتباط با مشتریان در جهت ارتقاء کیفیت خدمات بیمه‌ای، همایش بین‌المللی بیمه و توسعه.

Ahtisham-ul-Haq, M., Rehman, M., & Rehman, C. A. (2021). HRM Practices in the Context of Organizational Performance-A Literature Review. *Pakistan Business Review*, 22(4).

Mmutle, T. (2017). Customers' perception of service quality and its impact on reputation in the hospitality industry.

Pawirosumarto, S., & Rofiansyah, M. B. (2020). Effect of Hrm (Recruitment & Training) Practices, Service Quality On Repeated Visits At Imperial Golf Clubs With Customer Satisfaction As Intervening Variables. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(5), 984-998.

RiskaSuciRamdhani, I., & Reni, A. (2020). The Effect Of Service Quality And Marketing Mix On Customer Satisfaction And Loyalty In Grab Application Service Users In Makassar. *GSSJ*, 8(2).

- Saifudin, A., Sutawijaya, A. H., & Aima, H. (2020). The Model of Green HRM in Improving Service Quality with OCBE and Organizational Commitment as Mediation in the Hospital of State-Owned Enterprises (Conceptual Framework). *Business and Entrepreneurial Review*, 171-198.
- Tam, P. T. (2020). Human Resource Management Affecting the Banking Service Quality: A Entrepreneurship Practicum Situation At Commercial Banks. *Journal of Entrepreneurship Education*, 23(6), 1-9.
- Yang, F., Huang, X., Tang, D., Yang, J., & Wu, L. (2019). How guanxi HRM practice relates to emotional exhaustion and job performance: the moderating role of individual pay for performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-26.
- Zontek, Z. (2016). The Role of Human Resources in Enhancing Innovation in Tourism Enterprises. *Managing Global Transitions*, 14(1), 55.

Investigating the role of human resource management activities in order to improve the quality of organizational services (Case study: Bank Mellat branches in Tehran)

Hamid Kakai *¹

Hadi Mohammadi ²

Samad Maleki ³

Parisa Terini ⁴

Date of Receipt: 2021/09/23 Date of Issue: 2021/10/22

Abstract

The present study aimed to investigate the role of human resource management activities in order to improve the quality of organizational services. The statistical population of the present study includes 250 employees of Bank Mellat branches in Tehran. 151 people were selected as the sample size by simple random sampling method and Cochran's formula. Data collection was performed using standard questionnaires. Data analysis was performed using tests of significance coefficients and path coefficients in PLS software. The results obtained from data analysis showed that human resource management activities have a positive and significant role in improving the quality of services provided. It was also concluded that the components of human resource management activities such as participation, training and development, and reward and appreciation also have a positive and significant role in improving the quality of services provided.

Keywords

Human resource management activities, participation, training and development, quality of organizational services.

1. PhD student in Econometrics, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (Responsible author: hamidkakaie306@yahoo.com)
2. Assistant Professor, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran. (hm_mohamady@iauctb.ac.ir)
3. Master of Economics, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran. (www.ssamad1977@yahoo.com)
4. Master of Public Administration, Design of Government Organizations, Payame Noor University, Garmsar Branch, Iran. (p.toreini@yahoo.com)