

عنوان مقاله:

ارزیابی و تعیین وضعیت یک سازمان حمل و نقل جاده ای مسافر از منظر معیارهای INQA منطبق بر EFQM

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت زنجیره تامین، دوره 16، شماره 44 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

رسول مختاری فر - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

فرزاد زندی - دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

امروزه ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات امری ضروری بوده و برای انجام آن ابتدا لازم است سطح فعلی سازمان مورد ارزیابی قرار گیرد. بر این مبنا، پژوهش توصیفی-کاربردی حاضر که در شرکت حمل و نقل جاده ای مسافر همسفر چابک سواران اصفهان و با استفاده از ابزار پرسشنامه و انجام مصاحبه انجام گرفته درصدد است تا علاوه بر معرفی اجمالی EFQM3 و INQA4، به بررسی معیارهای نه گانه EFQM در سازمان مذکور بپردازد. بر این اساس، کل امتیاز کسب شده سازمان 593.75 است که سهم معیارهای توانمند دساز 304.25 و سهم معیارهای نتایج 289.5 امتیاز می باشد. بیشترین امتیاز را معیار نتایج مشتریان و کمترین امتیاز را معیار نتایج کارکنان کسب کرده اند. امتیاز آوری سایر معیارها نیز به ترتیب رهبری، استراتژی، فرآیندها، محصولات و خدمات، کارکنان، شراکت ها و منابع، نتایج جامعه و نتایج کلیدی بوده و عمده ترین نقاط قابل بهبود در سازمان، مستندسازی مدون تر بیانیه مأموریت و چشم انداز، اهداف بلند مدت، استراتژی ها، خط مشی، اهداف کوتاه مدت و برنامه ها می باشند. در ضمن باید شناسایی، کنترل و بهبود مستمر فرآیندهای سازمان در اولویت کاری قرار گیرد. با توجه به سطح بلوغ سازمان و بر مبنای مدل EFQM، سازمان در مرحله آغازین از مسیر تعالی بوده و می تواند ضمن برنامه ریزی برای تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف، در مسیر تعالی پایدار حرکت نماید.

کلمات کلیدی:

سازمان خدماتی، حمل و نقل جاده ای مسافر، جایزه ملی کیفیت ایران (INQA)، مدل تعالی سازمانی EFQM، نقاط قوت، نقاط ضعف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1011368>

