

عنوان مقاله:

عوامل موثر بر انتقال دانش فنی خدمات پس از فروش (مطالعه موردی: شرکت ایساکو)

محل انتشار:

دوماهنامه بررسی های بازرگانی، دوره 19، شماره 106 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

سیامک محمدی سرخه لیژهء - دانشجوی دکتری، مدیریت تکنولوژی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

ابوالقاسم سرآبادانی - عضو هیات علمی، دانشگاه تربیت مدرس

مقصود امیری - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

امیر بیات ترک - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل موثر بر انتقال دانش فنی و ارتقای سطح کیفی ارائه خدمات پس از فروش خودرو در شرکت های خودروساز از طریق انتقال دانش فنی خدمات است. این مهم در راستای ارزیابی دوره ای سالانه وزارت صمت از شرکت های خدمات پس از فروش خودرو و شناسایی، انتخاب و اولویت بندی مولفه های موثر بر انتقال دانش فنی خدمات در شرکت ایساکو انجام شد. رویکرد این پژوهش کمی و مبنی بر منابع کتابخانه ای مانند کتب، مقالات، پایان نامه ها و سایت ها است. سپس بر اساس نتایج حاصله، پرسشنامه مربوط تدوین و بین ۸۲ نفر از مدیران و خبرگان صنعت خودروسازی در حوزه خدمات پس از فروش توزیع و با بهره گیری از مدل های تصمیم گیری چند معیاره (MCDM)، موثرترین عوامل اثرگذار بر انتقال دانش فنی خدمات پس از فروش خودرو تعیین شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد سیاست های حمایت از تقاضای محصولات دانشی، دیدگاه مدیریت ارشد شرکت ایساکو، ایده محور بودن و نوآور بودن شرکت ایساکو، سرمایه انسانی متخصصان و آموزش، بازار و فضای حاکم بر رقابت، سازماندهی ایساکو، زیرساخت، تامین بودجه، عوامل محیطی و همکاری های بین المللی در تحقیق و توسعه، موجب بهبود عملکرد شرکت های صنعت خودرو شده و می تواند ماموریت های ارتقای استاندارد و افزایش کیفیت تولید و خدمات پس از فروش خودرو در کشور به منظور دستیابی هرچه بیشتر به اهداف قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان را فراهم سازد

کلمات کلیدی:

اتومبیل / سایر تجهیزات حملونقل / قطعات و تجهیزات مرتبط / انتقال دانش فنی / خدمات پس از فروش خودرو / شرکت ایساکو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1360367>

