

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل بهبود استقرار سیستم های مدیریتی در شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو (ایساکو)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی نوآوری در مدیریت کسب و کار و اقتصاد (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محسن محمدی - استادیار و عضو هیات علمی گروه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری

رضا عزیزی - کارشناس ارشد، مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، شهرری

خلاصه مقاله:

استقرار سیستم های مدیریت IMS به یک پیش نیاز برای هر سازمانی تبدیل شده است که به دنبال بهینه سازی و بینموفقیت آمیز الزامات از زیر سیستم های مختلف سازمانی و ارتقاء خود به یک شرکت رقابتی و پایدارتر است. استقرار صحیح این سیستم ها در یک شرکت موجب تاب آوری سازمانی و قدرت مالی آن و بهبود عملکرد آن می شود. سازمان بین المللی استاندارد ISO به این موضوع اشاره کرده که استانداردهای رسمی و جهانی سیستم های مدیریتی، منافع عمده تکنولوژیکی اقتصادی و اجتماعی به بار می آورند. این استانداردها به هماهنگ شدن ویژگی های فنی محصولات و خدمات کمک می کنند؛ زنجیره تامین صنعت را کارآمدتر نموده و موانع تجارت بین الملل را از بین می برند؛ درک متقابل و هماهنگی در زنجیره تامین پیدا می آورند و ارتباطات و عملکرد یکپارچه در طول زنجیره تامین برقرار می کنند. هدف از این پژوهش شناسایی و اولویت بندی عوامل بهبود استقرار سیستم های مدیریتی در جهت استفاده بهینه از منابع سازمان و حذف فعالیت موازی در بخش های مختلف سازمان و خلق و توسعه مزیت رقابتی پایدار در کسب و کار شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو (ایساکو) است. جامعه آماری این پژوهش ستاد مرکزی و نمایندگی های شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو (ایساکو) است. نمونه گیری از روش تصادفی طبقه ای و تعداد نمونه ۲۶۳ نفر از مدیران ستاد مرکزی و نمایندگی های شرکت بودند. به منظور جمع آوری داده ها از دو نوع پرسشنامه اکتشافی (دلفی) و پرسشنامه کمی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرهای تحقیق از ماتریس تحلیل عملکرد- اهمیت IPAM و با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج این پژوهش نشان داد مهم ترین عوامل بهبود استقرار تمرکز بر مشتری، نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی، ارتباط با مشتری و عدم انطباق و اقدام اصلاحی است

کلمات کلیدی:

پیاده سازی سیستم های مدیریتی، استانداردسازی، عملکرد شرکت، مدیریت کیفیت، ماتریس تحلیل اهمیت-عملکرد IPAM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1499111>

