

عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع نرم با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها- مورد مطالعه: شرکت رایانه اندیشمند برق استان اصفهان

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

المیرا شاه قلی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران

هادی شیرویه زاد - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران

محمد مهدی توکلی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

در سال های اخیر، رقابت بین سازمان ها افزایش یافته و سازمان ها به دنبال ایجاد مزیت رقابتی برای خود می باشند تا از این طریق بتوانند خود را در محیط رقابتی فعلی حفظ نمایند. مدیریت کیفیت جامع، فرهنگی را در سازمان ایجاد می کند تا از این طریق سازمان به بهبود مستمر و کیفیت مطلوب مشتریان دست پیدا کند و به مزیت رقابتی موردنظر خود برسد. از این رو در این مقاله به ارائه روشی برای ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع نرم پرداخته می شود و برای ارزیابی از روش تحلیل پوششی داده ها استفاده خواهد شد. بدین منظور در ابتدا به تعیین ورودی و خروجی ها پرداخته خواهد شد و در ادامه به کمک پرسشنامه استاندارد، میزان ورودی و خروجی ها مشخص می شود. در این پژوهش از مدل SBM به منظور ارزیابی عملکرد استفاده می شود و در ادامه واحدهای سازمانی با استفاده از مدل برنامه ریزی آرمانی ماکویی و همکاران رتبه بندی خواهند شد. در انتها نیز تحلیل حساسیت صورت خواهد گرفت. جهت انجام این پژوهش شرکت رایانه اندیشمند برق استان اصفهان به عنوان مطالعه موردی انتخاب شد و نتایج حاصل نشان می دهد که در سازمان مذکور بخش های برنامه نویسی و مطالبات بهترین عملکرد را داشته اند و از سوی دیگر با استفاده از تحلیل حساسیت مشخص شد که از میان شاخص های مدیریت کیفیت جامع نرم، شاخص "رهبری" دارای بیشترین تاثیر بر روی عملکرد واحدهای سازمانی می باشد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت جامع، تحلیل پوششی داده ها

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/284246>

