

عنوان مقاله:

تأثیر دوره‌های آموزشی فنی در بهبود سطح مهارت کارکنان شبکه خدمات پس از فروش صنعت خودروسازی (مطالعه موردی: شرکت سایپا یدک)

محل انتشار:

فصلنامه آموزش مهندسی ایران، دوره 16، شماره 64 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

غلامرضا جلالی نائینی - دانشیار دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران

علیرضا برلیان - دانش‌آموخته رشته مدیریت اجرایی دانشکده مهندسی پیشرفت، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر دوره‌های آموزشی فنی خدمات پس از فروش خودروسازی بر بهبود مهارت فراگیران شرکت کننده در دوره‌ها انجام شده است. برای سنجش میزان تأثیر این دوره‌ها 10 متغیر شامل هفت توانایی پرسش از مشتری، شناخت سیستم‌ها، تشخیص ریشه عیب، اولویت‌بندی کنترل حدسها، کنترل ایرادات، رفع عیب و توانایی کنترل رفع عیب خودرو و همچنین، میزان تحصیلات، جایگاه شغلی و نوع دوره‌های آموزشی بررسی شده است. روش تحقیق کاربردی و توصیفی و از نوع پیمایشی و همبستگی بود. جامعه آماری کلیه فراگیران حاضر در دوره‌های مذکور در سال 1391 و 2670 نفر بودند. با استفاده از فرمول کوکران 1422 نفر آزمون شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه آزمون مهارت سنجی با هفت سؤال بود. روایی محتوای پرسشنامه با استفاده از نظرهای استادان دانشگاه تأیید شد. ضریب پایایی پرسشنامه آزمون از طریق آلفای کرونباخ 759/0 برآورد شد. برای اندازه‌گیری فرضیات از آزمونهای ویکاکسون، من ویتنی، کروسکال والیس و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج به‌دست آمده از آزمونها نشان داد که در کلیه متغیرهای هفتگانه، دوره‌های آموزشی سبب افزایش مهارت فنی فراگیران شرکت کننده در این دوره‌ها میشود و بین تحصیلات و افزایش نمره مهارت فراگیران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و نوع پست فراگیر در نمایندگی در افزایش نمره مهارت فراگیران تأثیر معنادار را مشخص کرد. بین تغییر نمرات مهارت‌سنجی دوره‌های آموزشی مختلف اختلاف معنادار مشاهده میشود.

کلمات کلیدی:

اثربخشی، مهارت سنجی، عیب یابی خودرو، ماتریس صدای مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/406077>

