

عنوان مقاله:

تأثیر سیستم مدیریت کیفیت (QMS) بر فرسودگی شغلی مدیران فروش شرکت های کوچک و متوسط (SMEs) - مورد مطالعه: مدیران واحد بازاریابی و فروش شرکت های فعال در صنعت چوب تهران

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

شهاب طهرانچی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران

امیرعباس شجاعی - استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران

سوسن علایی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال تهران

خلاصه مقاله:

پیاده سازی، کنترل و ارزیابی اثربخشی استراتژی های بازاریابی برای هر سازمان ضروری است و موفقیت هر سازمان در این راه وابسته به داشتن مدیران و نیروهای کارآمد و اثربخش می باشد. بازاریابی و فروش جزو مشاغل پرسترس هستند و فشارهای عصبی ناشی از آن می توانند از اثربخشی افراد بکاهند. پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت یکی از ابزارهای موثری است که می تواند به سازمان ها در افزایش عملکرد بازاریابی و کاهش اثرات مخرب محیط کاری به نیروهای فروش، کمک نماید. در این پژوهش به بررسی تأثیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت (QMS) بر فرسودگی شغلی مدیران فروش شرکت های کوچک و متوسط (SMEs) (مورد مطالعه: مدیران فروش شرکت های فعال در صنعت چوب تهران پرداخته شده که تا کنون در رابطه با این موضوع، تحقیقی در کشور انجام نشده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر زمانی مقطعی، از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و از آنجایی که تلاش بر توصیف، تجزیه و تحلیل و تفسیر شرایط موجود را دارد، یک تحقیق توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری این تحقیق، مدیران فروش شرکت های متوسط و کوچک فعال در حوزه صنایع چوب شهر تهران هستند که سیستم مدیریت کیفیت در شرکت ایشان استقرار داده شده است و شرکت حداقل گواهینامه سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 را دریافت نموده است و تعداد 80 نفر از مدیران بازاریابی و فروش این شرکت ها به عنوان نمونه انتخاب شده اند. ابزار پژوهش پرسشنامه های استاندارد بررسی اصول مدیریت کیفیت و پرسشنامه استاندارد سنجش میزان فرسودگی شغلی مسلج و جکسون، استاندارد شده برای افراد شاغل در حوزه فروش می باشد که نتایج آزمون آلفای کرونباخ پایایی آنها را تایید کرده است. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده توسط نرم افزار SPSS انجام شد. نرمال بودن توزیع داده ها توسط آزمون کلموگروف اسمیرنوف و فرضیات توسط ضریب همبستگی اسپیرمن مورد آزمون قرار گرفته است. تحلیل و بررسی یافته ها نشان میدهد که استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر فرسودگی شغ معکوس و متوسطی دارد ($r = -0.366$).

کلمات کلیدی:

سیستم مدیریت کیفیت (QMS)، فرسودگی شغلی، شرکت های کوچک و متوسط (SMEs)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/760759>

