



دیرخانه اولین کنگره بین المللی

چشم انداز مدیریت کلاس جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

مرکز آموزش مدیریت دولتی

نقش بهره وری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی (مطالعه موردی : بیمه سامان تهران)

امیرحسین الداغی^۱

چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش بهره وری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی (مطالعه موردی : بیمه سامان تهران) می باشد. روش این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری آن را، کلیه کارکنان شرکت بیمه سامان تهران ۳۶۰ نفر در سال ۱۳۹۶ در بر می گیرد، حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۸۶ نفر به روش نمونه گیری تصادفی- طبقه ای بر حسب جنسیت انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته ۲۵ سوالی استفاده گردید. رویای صوری و محتوایی ابزارها به تایید رسید و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ۰/۷۷ بدست آمده که از لحاظ آماری معنادار و مورد تایید می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها آمار استنباطی از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می دهد که انعطاف پذیری، کاهش زمان انتظار، کاهش هزینه ها، نوآوری و بهبود مستمر بر کیفیت خدمات سازمان در دستیابی به کلاس جهانی تاثیر دارد. **واژگان کلیدی:** بهره وری - کیفیت خدمات - کلاس جهانی - کارکنان - بیمه تهران.

۱- مقدمه

امروزه جهان هر روز بیشتر از گذشته به سمت دهکده جهانی پیش می رود. کشورها با برداشتن موانع تعرفه ای و حمایتی، بازارهای خود را به روی یکدیگر می گشایند و شاهد رقابت در سطحی فراتر از مرزهای ملی هستیم. یکی سازمانهای تسهیل کننده بازرگانی بین کشورها، سازمان تجارت جهانی است. این سازمان با نظامند نمودن روابط بازرگانی بین المللی، رقابت بین تولیدکنندگان را در عرصه جهانی تسهیل نموده است. فعالیت اقتصادی در این فضای رقابتی جهانی، متکی به پذیرش خروجی تولیدی سازمانها توسط مشتریان جهانی می باشد و تنها سازمانهایی می توانند تولیداتی در کلاس جهانی ارائه نمایند که سیستمها و سازوکارهای دستیابی به این کلاس از تولید را تدارک دیده باشند [۱]. با توجه به اهمیت و نقش برنامه ریزی و طراحی در فرآیند گسترش و جهانی شدن اقتصاد لازم است تا سازمانهای قرن ۲۱ تصمیماتی اتخاذ کنند تا با توجه به فرصت های بوجود آمده بتوانند وضعیت سازمانی خود را متحول نموده و همواره با عملکرد کلاس جهانی الگوبرداری نمایند [۲].

سازمان کلاس جهانی، نسل جدیدی از سازمان ها هستند که نتیجه تغییر در دنیای کسب و کار امروزی اند. که برای موفقیت به رقابت در زمینه های مختلف می پردازند و موفقیت شان به برنامه ها و استراتژیهای آنها وابسته است که چطور میتوانند توان رقابتی را از سایر رقبای خود بر بایند و تنها سازمانهایی می توانند تولیداتی در کلاس جهانی ارائه نمایند که سیستم ها و سازوکارهای دستیابی به این کلاس از تولید را تدارک دیده باشند. این سازمان ها همان سازمانهای کلاس جهانی هستند که فعالیت و رقابت را در سطحی فراتر از مرزهای ملی و منطقه ای جستجو می کنند [۳].

امروزه جهان هر روز بیشتر از گذشته به سمت دهکده جهانی پیش می رود. کشورها با برداشتن موانع تعرفه ای و حمایتی، بازارهای خود را به روی یکدیگر می گشایند و شاهد رقابت در سطحی فراتر از مرزهای ملی هستیم. یکی سازمانهای تسهیل کننده بازرگانی بین کشورها، سازمان تجارت جهانی است. این سازمان با نظامند نمودن روابط بازرگانی بین المللی، رقابت بین تولیدکنندگان را در عرصه جهانی تسهیل نموده است. فعالیت اقتصادی در این فضای رقابتی جهانی، متکی به پذیرش خروجی تولیدی سازمانها توسط مشتریان جهانی می باشد [۴].

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی. مدیریت کیفیت. آموزش عالی علامه امینی بهنمیر- بابلسر



دیرخانه اولین کنگره بین المللی چشم انداز مدیریت کلاس جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

مرکز آموزش مدیریت دولتی

بی تردید یکی از مهمترین تغییرات در محیط تجاری قرن بیست و یکم، جهانی شدن فعالیت های اقتصادی، صنعتی و خدماتی است. کلاس جهانی به فرایندی اطلاق می شود که جهان را فشرده ساخته و به شکل گرفتن فضای یکپارچه و واحد کمک می کند. اصطلاح کلاس جهانی در سال 1986 از سوی شونبرگر مطرح شد کلاس جهانی شامل استفاده از تکنیکها و فن آوری های طراحی شده برای فعال کردن و بهبود بخشیدن به فعالیت های یک سازمان به منظور مطابقت با بهترین سطح کیفیت خدمات می باشد امروزه بدلیل افزایش شدت رقابت و پویایی اقتصاد جهانی، سیاستهای راهبردی سازمانها به سمت حفظ و بهبود اعتماد مشتریان گرایش پیدا کرده و وفاداری به عنوان تنها منبع رقابتی سازمانها می باشد. یکی از مباحثی که باعث افزایش وفاداری مشتریان میگردد، افزایش کیفیت خدمات سازمانهاست [5].

کیفیت خدمات نیز به عنوان اولین سلاح رقابتی شناخته می شود کیفیت چیزی است که برای نشان دادن آن لازم است از یک وسیله سنجش یا یک استاندارد مشخص استفاده شود اگرچه امکان دارد این دیدگاه بخشی از حقایق را منعکس کند. اما کسانی که کیفیت را در این حد درک کرده اند، هرگز قادر نخواهند بود در سازمانهای خود موجب تغییر و تحول اساسی شوند. کیفیت باید در یک سطح بالاتری درک شود تا بتواند منشأ حرکت و تحول در سازمانها باشد. تعریف کیفیت در سالهای مختلف به تبع تغییر فرهنگ صنعتی و توسعه آن تغییرات مختلفی داشته است. گرایش و تعریف کیفیت از محدوده کالاهای مصرفی تم بوده و از طرفی با شروع جنبش مدیریت کیفیت خدمات تعریف کیفیت دامنه وسیعتری را شامل شده و از چارچوب تولید محصول در محیط بسته، خارج و به بازارها و خدمات بعد از فروش و تضمین بازارهای آتی کشیده شده است. گرایش به کیفیت ابتدا به صورت کنترل کیفیت محصول نهایی مطرح و پیاده شد پس از چندی، با توجه به اهمیت آن در افزایش فروش و گسترش بازار، شرکت های تولیدی علاوه بر محصول نهایی، کنترل کیفیت مواد اولیه و خام مورد استفاده برای تولید را مورد توجه قرار دادند. پس از آنکه کنترل و فرآیند تولید و آزمایشات و نمونه برداری در حین تولید نیز بدان اضافه شد، با گذشت زمان راهکارهای تازه و تازه تری یافته شد [6].

کیفیت خدمات آن است که خدمتی دارای کیفیت است که بتواند نیازها و خواسته های مشتریان را برآورده سازد و سطوح خدمت ارائه شده با انتظارات مشتریان منطبق کیفیت خدمات که به عنوان کیفیت ارضای کننده و یا مازاد انتظارات مشتریان در نظر گرفته می شود. از طرفی در اقتصاد جهان امروز شرکتها باید همه فعالیتها و توانمندی های خود را متوجه رضایت مشتری کنند، چرا که مشتریان تنها منبع برگشت سرمایه هستند. بنابراین بازار رقابتی امروز همه سازمانها را ملزم مشتری مداری می باشد برای حفظ فضای رقابتی و ارتقا رقابت پذیری در عرصه بین الملل؛ میتوانند با اتخاذ سیاستهای کیفیتی صحیح؛ برای افزایش رقابت پذیری در سطح جهانی گام بردارند. از این رو سازمانهایی که به فعالیت در کلاس جهانی می اندیشند، لازم است که برای مدیریت کیفیت و تکنیکهای جدید مدیریت کیفیت و عوامل موثر بر آن را ارزش و اهمیت خاصی قائل شوند [7].

یکی از عوامل موثر بر کیفیت خدمات در کلاس جهانی بهره وری می باشد بهره وری استفاده ی مؤثر و کارآمد از ورودیها یا منابع تولید محصول یا ارائه ی خروجیها می باشد به گفته شون برگر^۲ (۱۹۸۲) که سازمانی در کلاس جهانی است که از حداکثر ظرفیت خود بهره برداری نمایند. یعنی که داشتن تولید بالاتر با کیفیت بالا، ویژگی یک سازمان در کلاس جهانی می باشد [8]. بهره وری توانایی یک سازمان، در بسیج کردن و بهره گیری از دارائی های به غیر ملموس می باشد که این حساستر و مهمتر از سرمایه گذاری و مدیریت در دارائی های ملموس است. دارائی های غیر ملموس می توانند یک سازمان را جهت روابط با مشتریان، وفاداری آنان، تولید محصولات و خدمات جدید، تولید

محصولات با کیفیت بالا و بر اساس سفارش مشتری و خدمات با هزینه پایین و در کوتاه ترین زمان انتظار، بسیج مهارت های کارکنان و ایجاد انگیزش برای ادامه فرایند بهبود به طور اثربخش ایجاد کنند.

زمانی سازمان به وضعیت تولید در کلاس جهانی رسیده که توانسته باشد به طور موفقیت آمیزی قابلیت های تولیدی برای پشتیبانی از کل شرکت در دستیابی به یک مزیت رقابتی مستمر در زمینه هایی از قبیل هزینه، کیفیت، تحویل کالا، انعطاف پذیری و نوآوری ایجاد کند این نوع سازمانها بیشتر مایل اند که نیروی کار، تجهیزات و سیستم های خود را بهینه کنند [9].

با توجه به اینکه سازمانها به طور پیوسته سازمان های مختلف جهان را آنالیز می کنند. یکی از ویژگی های اصلی تولید کنندگان کلاس جهانی، توان سازگاری سریع آنها با توجه به بهره وری و کیفیت خدمات است لذا طراحی، تولید و ارسال کالاهای جدید، آن هم سریعتر و بهتر از رقبای خود می باشند. شرکتی که از چنین قابلیتی برخوردار باشد، سریعتر رشد یافته و سودبخش تر از رقبای خود خواهد بود سازمان هایی که خود را با فلسفه بهره وری سازگار می سازند، بطور جدی در جستجوی

2. chonberger



دیرخانه اولین کنگره بین المللی چشم انداز مدیریت کلاس جهانی



موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

مرکز آموزش مدیریت دولتی

فرصت‌هایی برای کیفیت خدمات در زمینه‌های کلیدی از قبیل کیفیت، هزینه، ارسال کالا، انعطاف‌پذیری و نوآوری هستند. چنین بهبودهایی برای ادامه بقا و بهره‌وری ضروری می‌باشد. تأکید بر بهبود کیفیت مستمر تست‌هایی یک سازمان کلاس جهانی است. صاحب‌نظران کلاس جهانی معتقدند که سازمانها از طریق اتخاذ طراحی فرآیند یا سرمایه‌گذاری در تسهیلات تولیدی خاص، توان رقابتی را از سایر رقبای خود گرفته و شاید چنین سازمانهایی به برابری با سایر سازمانها که با آنها در رقابت هستند بهره‌وری رسیده باشند [۱۰].

بنابراین باز طرف دیگر بنا به آنچه گفته شد اهمیت کیفیت خدمات در صنعت بیمه در فرایند رشد و توسعه سازمانها و رقم زدن مولفه‌های مختلف بهره‌وری و توجه ویژه برنامه ریزان و سیاستگذاران توسعه کمی و کیفی به این مقوله مهم، ضرورت تام دارد تا نسبت به بهبود وضعیت سازمانها در کلاس جهانی صورت گیرد. به این سبب بررسی همه جانبه موضوع بهره‌وری و کیفیت خدمات و درک اهمیت و شناخت عوامل موثر در فرایند آن و نیز شناخت رابطه آن با جهت دستیابی بیمه به کلاس جهانی نه تنها مهم بلکه ضرورتی عاجل در تحقیقات آینده محسوب می‌شود با توجه به تحقیقات انجام شده در این زمینه می‌تواند کمک بزرگی جهت برنامه ریزی‌های آتی باشد. تحقیق صورت گرفته با آنکه در محدوده کوچکی از یک جامعه آماری صورت گرفته است اما می‌تواند به نوبه خود در برنامه‌های جامع موثر واقع شود. باید دقت داشت رشد و تعالی یک کشور در گرو انجام چنین تحقیقات به ظاهر خرد اما سازنده است نتایج حاصل از این پژوهش، ضمن ایجاد چشم اندازی روشن و عملی برای برنامه ریزان می‌تواند راهنمای کاربردی و تجربی مطلوبی در جهت رسیدن بیمه به کلاس جهانی فراهم آورد. به علاوه، نتایج پژوهش می‌تواند مبنای نظری و عملی مناسبی برای افزایش بهره‌وری و کیفیت خدمات قرار گیرد. لذا پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که آیا بهره‌وری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تأثیر دارد؟

۲- روش

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی با توجه به موضوع پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد جامعه آماری آن را، کلیه کارکنان شرکت بیمه سامان تهران در سال ۱۳۹۶ که ۳۶۰ نفر بودند و حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۸۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی- طبقه‌ای بر حسب جنسیت انتخاب شدند. در این تحقیق به منظور تعیین معنا دار بودن فرضیه‌ها پژوهش از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده گردید

۳- ابزار پژوهش

به منظور گردآوری داده‌های پژوهشی از ابزار پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که ۴ بعد را مورد بررسی قرار می‌دهد که شامل: انعطاف‌پذیری، کاهش زمان انتظار، کاهش هزینه‌ها، نوآوری و بهبود مستمر در ۲۴ گویه تنظیم و بر اساس مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (خیلی زیاد = ۵، زیاد = ۴، تاحدودی = ۳، کم = ۲ و خیلی کم = ۱) تنظیم شده است برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۹ از طریق آزمون آلفای کرونباخ روی یک نمونه ۳۰ نفری محاسبه و ضریب آنها برای پرسشنامه ۰/۷۷ بدست آمده است. که بیانگر پایا بودن ابزارها جهت اجرا می‌باشد

۴- یافته‌ها

فرضیه اول: انعطاف‌پذیری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تأثیر دارد. جدول ۱- خلاصه‌ی تحلیل رگرسیون انعطاف‌پذیری

مدل ۱	همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تعدیل شده	درجات آزادی	F	Beta	t	سطح معنی داری
	۰/۲۴	۰/۲۶	۰/۲۵	۱۸۵ و ۱	۵۹/۱۴	۰/۲۴	۳/۸۲	۰/۰۰۰

باتوجه با جدول ۱ ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی (۰/۲۴) نشان دهنده‌ی رابطه‌ی معنی دار بین انعطاف‌پذیری با کیفیت خدمات بود. همینطور ضریب تبیین تعدیل شده برابر با ۰/۲۶ بود که نشان می‌دهد ۲۶ درصد از واریانس کیفیت خدمات با توجه به تأثیر انعطاف‌پذیری قابل تبیین است. آزمون معنی داری رگرسیون از طریق تحلیل واریانس نشان می‌دهد که رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی دار است $p < ۰/۰۰۵$ ، $t = ۳/۸۲$ ، $\beta = ۰/۲۴$ ، $F = (۱۸۵ و ۱) = ۵۹/۱۴$. بنابراین فرضیه اول مبنی بر تأثیر انعطاف‌پذیری بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تایید می‌شود.



دیرخانه اولین کنگره بین المللی چشم انداز مدیریت کلاس جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

مرکز آموزش مدیریت دولتی

فرضیه دوم: کاهش زمان انتظار بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تاثیر دارد.

جدول ۲- خلاصه ی تحلیل رگرسیون کاهش زمان انتظار

مدل	همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین تعدیل شده	درجا ت آزاد ی	F تغییر	Beta	t	سطح معنی داری
۱	۰/۱۲	۰/۲۱	۰/۲۰	۱۸۵ و	۳/۳۱	۰/۱۲	۱/۸۲	۰/۰۰۰

باتوجه با جدول ۲ ملاحظه می شود ضریب همبستگی $(0/12)$ نشان دهنده ی رابطه ی معنی دار بین کاهش زمان انتظار با کیفیت خدمات بود. همینطور ضریب تبیین تعدیل شده برابر با $0/21$ بود که نشان می دهد 21 درصد از واریانس کیفیت خدمات با توجه به تاثیر کاهش زمان انتظار قابل تبیین است. آزمون معنی داری رگرسیون از طریق تحلیل واریانس نشان می دهد که رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی دار است $p < 0/005$ ، $t = 1/82$ ، $\beta = 0/12$ ، $F(1, 185) = 3/31$. بنابراین فرضیه دوم مبنی بر تاثیر کاهش زمان انتظار بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تایید می شود.

فرضیه سوم: کاهش هزینه ها بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تاثیر دارد.

جدول ۳- خلاصه ی تحلیل رگرسیون کاهش هزینه ها

مدل	همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین تعدیل شده	درجا ت آزاد ی	F تغییر	Beta	t	سطح معنی داری
۱	۰/۲۳	۰/۲۹	۰/۲۸	۱۸۵ و	۱۳/۵۶	۰/۲۳	۳/۶۸	۰/۰۰۰

باتوجه با جدول ۳ ملاحظه می شود ضریب همبستگی $(0/23)$ نشان دهنده ی رابطه ی معنی دار بین کاهش هزینه ها با کیفیت خدمات بود. همینطور ضریب تبیین تعدیل شده برابر با $0/29$ بود که نشان می دهد 29 درصد از واریانس کیفیت خدمات با توجه به تاثیر کاهش هزینه ها قابل تبیین است. آزمون معنی داری رگرسیون از طریق تحلیل واریانس نشان می دهد که رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی دار است $p < 0/005$ ، $t = 3/68$ ، $\beta = 0/23$ ، $F(1, 185) = 13/56$. بنابراین فرضیه سوم مبنی بر تاثیر کاهش هزینه ها بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تایید می شود.

فرضیه چهارم: نوآوری و بهبود مستمر بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تاثیر دارد

جدول ۴- خلاصه ی تحلیل رگرسیون نوآوری و بهبود مستمر

مدل	همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	ضریب تبیین تعدیل شده	درجا ت آزاد ی	F تغییر	Beta	t	سطح معنی داری
۱	۰/۲۵	۰/۲۳	۰/۲۲	۱۸۵ و	۱۴/۸۳	۰/۲۵	۳/۸۵	۰/۰۰۰

باتوجه با جدول ۴ ملاحظه می شود ضریب همبستگی $(0/25)$ نشان دهنده ی رابطه ی معنی دار بین نوآوری و بهبود مستمر با کیفیت خدمات بود. همینطور ضریب تبیین تعدیل شده برابر با $0/23$ بود که نشان می دهد 23 درصد از واریانس کیفیت خدمات با توجه به تاثیر بین نوآوری و بهبود مستمر قابل تبیین است. آزمون معنی داری رگرسیون از طریق تحلیل واریانس نشان می دهد که رگرسیون حاصل از نظر آماری معنی دار است $p < 0/005$ ، $t = 3/85$ ، $\beta = 0/25$ ، $F(1, 185) = 14/83$. بنابراین فرضیه چهارم مبنی بر تاثیر نوآوری و بهبود مستمر بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی تایید می شود.



دیرخانه اولین کنگره بین المللی

چشم انداز مدیریت کلاس جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

مرکز آموزش مدیریت دولتی

۵- بحث و نتیجه گیری

با توجه به مطالب بیان شده در بخش ادبیات موضوعی پژوهش این طور به نظر می‌رسد که همسو با این مطالب در این مقاله در این پژوهش به بررسی این موضوع پرداخته شده است که نتایج پژوهش های انجام شده نشان می‌دهد که مولفه های بهره وری (انعطاف پذیری، کاهش زمان انتظار، کاهش هزینه ها، نوآوری و بهبود مستمر) بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی موثر است. این به دلیل تاثیر بهره وری در توسعه اقتصادی و اجتماعی و اهمیت آن به عنوان یک منبع درآمد و یک هدف پیوند دهنده است که بهبود همکاری مدیریت نیروی کار و مشارکت کارگران را موجب می‌شود و همچنین معیارهای رقابت نهاد اقتصادی و فرمول بندی راهبردی در ازمدت در جهت کاهش فقر و افزایش حقوق انسانی و مردم سالاری اقتصادی را فراهم می‌کند. روشن است که بهره ورتترین شرکت بیمه و سیاست های حکومتی معطوف به بهره وری شدیداً متعهد به بهبود کیفیت خدمات هستند. توجه به کیفیت اهمیت دارد، زیرا کیفیت بخش اساسی از بهره وری و در واقع عامل عمده آن است، بخصوص اگر علاوه بر کیفیت محصولات، به کیفیت کل کسب و کار و سیستم ها و عناصر تولید، راهبرد، سازماندهی، افراد، تکنولوژی، فرآیندها، نیز بیندیشیم. زمانی که یک شرکت بیمه به مرحله کیفیت در کلاس جهانی می‌رسد که توانسته باشد. بهره وری خود را برای دستیابی به یک مزیت رقابتی پیوسته و منحصر به فرد مثل مزیت رقابتی در هزینه، کیفیت، تحویل کالا، انعطاف پذیری و نوآوری ایجاد کند، تولیدکنندگان در کلاس جهانی عملیات تولید خود را طوری ادامه می‌دهند که همواره از طرف بهره وری مورد توجه قرار می‌گیرند و همواره به دنبال بهینه کردن تجهیزات و نیروی انسانی خویش هستند در این بیمه ها الگوبرداری از رقیب و تجزیه و تحلیل کردن رقیب از اهمیت ویژه ای برخوردار است، یکی از ویژگی های اصلی تولید کنندگان کلاس جهانی، توان سازگاری با تغییر نیازهای مشتریان و بازار است، مدیران در سازمان های بیمه گر کلاس جهانی همواره از تغییرات پیشی می‌گیرند و جلوی تغییرات حرکت می‌کنند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بهره وری در سازمان های تولیدی برای رسیدن به سطح بالای کیفیت در کلاس جهانی نقش بسزایی را دارد بهره مندی بهره وری برای سازمان بیمه گرمی تواند فضای مناسبی برای رشد و شکوفایی صنعتی ایجاد نماید و این آگاهی می‌تواند در رسیدن به کلاس جهانی کمک کند و سازمان را در بازار رقابت جهانی موفق تر گرداند. شونند. در عین حال، بهره وری بهترین معیار برای متوازن سازی تلاش ها بین اهداف اقتصادی، اجتماعی، فنی و زیست محیطی گوناگون است. لذا تاثیر نوآوری و بهبود مستمر بر کیفیت خدمات سازمان جهت دستیابی به کلاس جهانی منطقی به نظر می‌رسد. پژوهش حاضر بدلیل مشکلات اجرایی فاقد اطلاعات مربوط به پیگیری است و این محدودیت باعث می‌گردد که ابزار جمع آوری اطلاعات به پرسش نامه محدود ایجاد کند. لذا پیشنهاد می‌گردد:

۳- پیاده سازی بهره وری کیفیت خدمات با نوع فناوری می‌تواند فضای مناسبی برای رشد و شکوفایی صنعتی ایجاد نماید و این آگاهی می‌تواند در رسیدن به کلاس جهانی کمک کند و سازمان را در بازار رقابت جهانی موفق تر گرداند.

- پروژه های بهبود کیفیت خدمات را براساس راهکار های پیشنهادی این تحقیق و با در نظر گرفتن منابع موجود سازمانی تعریف و در امور مرتبط اجرا نمایند.

- استمرار فرایند سنجش کیفیت خدمات در مسیر دستیابی به کلاس جهانی براساس متدولوژی ارائه شده در این تحقیق در بازده زمانی کوتاه به منظور اندازه گیری بهبود های حاصله و تعریف راهکارهای مناسب.

- براساس متدولوژی ارائه شده در تحقیق این عوامل را در سایر حوزه های صنعت بیمه نیز شناسایی و براساس اولویت مندی های حاصله و ارائه راهکارهای مناسب و مسیر دستیابی به کلاس جهانی در حوزه های مذکور را تسهیل نمایند.

۶- منابع

۱. سید جوادین، س و کیماسی، م. (۱۳۹۰)، "مدیریت کیفیت خدمات: تهران: نشر نگاه دانش.
۲. عبدالکریمی الف. (۱۳۹۶)، "بررسی نقش مدیریت کیفیت برای رسیدن به کلاس جهانی"، ارائه شده در چهارمین کنفرانس مدیریت سرآمدی و سیستم های کیفیت.
۳. انتظاری فسقندیس، ن و فکری، ر. (۱۳۹۲)، "بررسی نقش مدیریت کیفیت در صنعت بانکداری برای رسیدن به کلاس جهانی"، نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی.
۴. آرمسترانگ، م. (۱۳۸۶)، "مدیریت استراتژیک منابع انسانی راهنامای عمل"، ترجمه اعرابی سید محمد ایزدی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
۵. عنبری، الف و فارسجانی، ح. (۱۳۹۵)، "بررسی نقش آینده پژوهی کیفیت برای دستیابی به محصولات در کلاس جهانی مطالعه موردی شرکت ایران خودرو"، دومین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار.



دبيرخانه اولين كنگره بين المللي

چشم انداز مدیریت کلاس جهانی

۱۴ اسفند ماه ۱۳۹۶

مرکز آموزش مدیریت دولتی

موسسه چشم انداز مدیریت تراز جهانی

۶. عزتی، ج. (۱۳۹۱)، " بررسی نقش استراتژی کیفیت برای دستیابی به کلاس جهانی سازمان ها"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور مرکز تهران، دانشکده دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری

7. Hopper, T; Jazayeri, M and Westrup, C. (2008), "World class Manufacturing and Accountability", Journal of Accounting and Organizational Change, 4 (2), 97-135.

۸. سلوکار، ع و سید حسینی، م. (۱۳۸۶)، " نقد و بررسی دیدگاه ها و عوامل مختلف در مورد مدل پویای تولید در کلاس جهانی"، پنجمین کنفرانس بین المللی مدیریت.

۹. نوری زاده، م. (۱۳۸۷)، " محاسبه بهره‌وری"، فصلنامه‌ی بهبود، سال دهم، شماره ۲۴، ص ۱-۲۵.

۱۰. فارس‌جانی، ج. (۱۳۷۹). " چالش‌های نوین مدیریت صنایع در قرن ۲۱ جهت دستیابی به رقابت در کلاس جهانی"، مجله مدیریت، شماره ۴۵، صص ۵۸-۵۱.

The Role of Productivity on Organizational Quality of Service to Achieve World Class (Case Study: Saman Insurance Tehran)

Amir Hossein Al-Daghi^۳

The purpose of this study was to investigate the role of productivity on the organization's service quality in order to achieve the world class (case study: Saman Insurance Tehran). The method of this research was descriptive survey. The statistical population of this study was all employees of Saman Tehran Insurance Company in 1396 (360 people) and sample size based on Morjgan and Krejcie's tables. 186 people were selected by stratified random sampling according to gender. To collect data, a researcher-made questionnaire of 25 questions was used. The face and content validity of the tools was confirmed and its reliability was obtained using Cronbach's alpha coefficient for 0.77, which is statistically significant and validated. To analyze the data, inferential statistics of one-variable regression test were used. And the results of this study showed that flexibility, reduced waiting times, reduced costs, and continued innovation and innovation on the quality of the organization's services in achieving the world class.

Key words: Productivity - Service Quality - World Class - Workers - Tehran Insurance.

³. Master's degree in Industrial Management. Quality Management. Higher Education Institution Allameh Amini Behnamir-Babolsar

تهران: خیابان ولیعصر (ج) خیابان زرتشت غربی، شماره ۸ واحد ۳ کد پستی: ۱۴۱۵۸۵۳۴۴۴