

ارائه یک مدل ریاضی برنامه‌ریزی آرمانی به منظور تدوین استراتژی‌های مدیریت کیفیت جامع برای شرکت‌های بیمه‌ای

ماجده قنوعی رستگار*، دکتر کامبیز شاهرودی،

1394-5-31

این پژوهش در تلاش است، که نشان دهد چگونه تعامل بین مدیریت کیفیت استراتژیک «استراتژی و منابع اختصاص داده شده» برقرار است. و از منظر یک دیدگاه استراتژیک با مدیریت کیفیت یا آنچه که به عنوان مدیریت کیفیت استراتژیک شناخته شده است تعامل می‌کند. و در صدد است با ارائه یک مدل ریاضی برنامه‌ریزی آرمانی استراتژی‌های مدیریت کیفیت جامع را با اثربخشی بالاتری در شرکت‌های بیمه‌ای پیاده‌سازی نماید. روش جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی - تحلیلی و از نوع، مطالعه‌ی موردی (دو موردی) در شرکت‌های بیمه ایران و بیمه آسیا در استان گیلان با هدف ارائه مدل است. بنابراین، این مطالعه موردی در دو مرحله، مرحله‌های کمی (فرآیند تحلیل شبکه‌ای و برنامه‌ریزی آرمانی) و همچنین مرحله کیفی (مصاحبه نیمه ساختار یافته‌ای) اجرا گردیده است. و از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات استفاده گردید. که در مرحله کمی این داده‌ها توسط پرسشنامه استاندارد AHP استخراج شد، و پایایی آن با نرخ ناسازگاری سنجیده شد. و خروجی فرآیند تحلیل شبکه‌ای در مدل برنامه‌ریزی آرمانی شرکت داده شد تا اختلاف تخصیص منابع را کاهش دهد. و برای تعیین اوزان ANP از نرم افزار Decisions Super و برای حل مدل برنامه‌ریزی آرمانی از نرم افزار Lingo استفاده شد. و در انتها جهت توضیح و تشریح یافته‌های کمی در مرحله کیفی، مصاحبه نیمه ساختار یافته‌ای انجام شد، که از روش تحلیل محتوا با بکارگیری نرم افزار MAXQDA تجزیه و تحلیل گردید. پاسخ دهندگان این پژوهش در مرحله کمی شامل 30 نفر (در مجموع 60 نفر) از مدیران و معاونین و کارشناسان خبره شرکت‌های مورد مطالعه بودند. و در مرحله کیفی نیز پاسخ دهندگان هر شرکت بیمه‌ای منتخب شامل 30 نفر که از طریق نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند تا رسیدن به اشباع داده‌ها انتخاب شدند. پس از تکمیل و جمع‌آوری پرسشنامه مقایسات زوجی، نتایج بدست آمده نشان داد که به طور کلی کیفیت در شرکت بیمه ایران به طور عمده توسط منابع سازمانی و منابع انسانی (عناصر نرم مدیریت کیفیت جامع) به نسبت منابع فنی (عناصر سخت مدیریت کیفیت جامع) به اشتراک گذاشته شده است. در مقابل، کیفیت در شرکت بیمه آسیا؛ در یک سطح منابع انسانی، منابع سازمانی و منابع فنی به اشتراک گذاشته شده است. به دلیل اینکه موقعیت استراتژیک برای هر شرکت متفاوت است. این بدان معناست که یافته‌های شرکت بیمه آسیا یک الگوی متفاوت نتایج را در مقایسه با شرکت بیمه ایران نشان می‌دهد. از اینرو می‌توان گفت که منابع برای هر شرکت که دارای هدف استراتژیک برای کیفیت هستند به شکل متفاوتی تجهیز می‌گردد.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، مدیریت کیفیت استراتژیک، فرایند تحلیل شبکه
ای، برنامه ریزی آرمانی، تخصیص منابع

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)