طراحی مدل برتری تجارتی برای سازمان‌های خدماتی ایران
(مطالعه موردی راه آهن ج.1)

چکیده
هدف این پژوهش، شناسایی عوامل و معیارهای مدل برتری برای سازمان‌های خدماتی ایران و ارزیابی
بنیان برای خود ارزیابی سازمان‌های این بخش است. در این راستا، ابتدا ابعاد تحقیق مورد شد و
موردنظر تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سپس با استفاده از روش مفهوم نگاری، مدل برتری تجاری
سازمان‌های خدماتی ایران طراحی گردید. در این مدل، هشت عامل برای برتری سازمان‌های خدماتی
lisisel و spss 8/02، ایران شناسایی شد. توزیع پرسشنامه بین خبرگان و تجزیه و تحلیل اطلاعات با
نیز اعتبار و روایی مدل را تایید کرد. عوامل و معیارهای مدل برتری تجاری سازمان‌های خدماتی ایران
عبارتند از: رهبری، فرهنگ سازمانی، آفرینش، استراتژی خدمت، مدیریت اطلاعات و دانش، ساختار
سازمانی منصفه، کیفیت خدمت، کارکنان و مشتری گرایی. کنالهای اثرگذاری هریک از این معیارها بر
یکپارچگی نیز شناسایی شده و از طریق پرسشنامه به تایید خبرگان رسیده است.

کلید واژه‌ها: برتری تجاری، کیفیت، مفهوم نگاری

1- مقدمه
توجه به سازمان و مدیریت برای اولین بار در حدود 1500 سال قبل از میان‌های مسیح مطرح
شد. اما رویکرد علمی به این مفهوم خیلی دیرتر و توسط تبلور در طول انقلاب صنعتی آغاز
گردید (شکل 1).
شروع این توجه به رهنمودهای کوروش و وزیر اعظم چیت برهمگرد. تشكل و تدوین
قواعد صمیمانی و تمرکز صنوف بر مسائل تولید، جنبه‌های دیگری از این توجه است.

1. concept mapping
2. business excellence
3. quality
دکتر علی کیانی، مهندس قطعات، معاون پژوهش، گروه مهندسی سیستم‌های شتاب‌دار، دانشگاه تهران

1. shewhart
2. Deming
3. juran
4. Feigenbaum
5. Crosby
6. Ishikawa

2- توسه سیستم‌های کیفیت
توسعه سیستم‌های کیفیت، مرحله گواهی‌گری را در بر می‌گیرد. اولین مرحله پیشرفت در روش‌های بازرسی و کنترل کیفیت است. در این مرحله، شاخص‌های کیفیت به عنوان یک

ویژه‌ترین آغاز، گردید.
کرایه‌بری از اقلام کلیدی رو روش کرد: اعتبار، سیستم‌ها، ارتباطات، فعالیت‌های عملیاتی و همواره‌ها در دست کرایه‌بایی. او معتقد است که برده‌بازی به کمک آزاد است. این مورد است که برده‌بازی کرایه‌بایی بیشتری را از ایجاد می‌کند. در حالی که استفاده می‌زند به تکاب آزادی کرایه‌بایی به‌جنزیم نیاز است. وی معتقد است که تمام بخش‌ها و همه کارکنان سازمان‌های از طریق پدیده‌ای افزایش آماری در ام دیپرد. کنترل کرایه‌بایی مشترک داشته داشتهاند. [46، ص 812].

در اولین دهه ۱۵۰۹، دیمینگس «سیستم داشت زرف» و اندره‌ورکی کرایه‌بایی مشترک داشته داشتهاند. در این مدل، تنها تعدادی داشت و ویژه‌سازی‌های گروهی به انهم مقایسه شده. در این مدل، تنها تعدادی داشت و ویژه‌سازی‌های گروهی به انهم مقایسه شده. در این مدل، تنها تعدادی داشت و ویژه‌سازی‌های گروهی به انهم مقایسه شده. در این مدل، تنها تعدادی داشت و ویژه‌سازی‌های گروهی به انهم مقایسه شده.

در طول حدوده ماه‌های از مدیریت کرایه‌بایی قبیل به‌دست آمده و کنترل سیستم‌شناسی‌های مربوط به تکان‌دهی در همه، حتی اجتماع و هم‌زمان، بیان داده‌هایی که شاید به‌جریان جهان از سه‌گروه گرایانه، راهی به دنبال نوین‌های مه‌سازی و مبتنی بر شرکت منابع‌بی‌طرفی از قبیل منابع در ازای، ایرانی کارگردانی می‌باشد و به‌دست آمده، در مدل جدیدی که برای ایجاد، ویژه‌سازی‌های گروهی به انهم مقایسه شده.

کرایه‌بری در سراسر جهان بی‌افراد کرایه‌بایی‌های

### ۳- چارچوب‌های برتری

پژوهشگران مختلی در تحقیقات خویش در مورد عوامل جایزه موفقیت و برتری به‌ناتی

*۱* سارپی
*۲* پریم
*۳* Black and Porter
*۴* Ahaire
*۵* Zeitz

۱. Corniche’s alpha
4- جوایز کیفیت و برتری
جهانی سازی به افزایش رقابت بین المللی منجر شده است. برای کاهش میزان خودکار سرمایه‌گذاری خارجی جنبه کد کن و صادرات را افزایش بدهد. چالش اصلی تولید آثار کافی و احترام به کلید مصرفی می‌باشد. اگرچه دیگر کیفیت نیاز به کیفیت محتوایی در کاربرد نمی‌باشد، با کاهش در این زمینه تولید کنندگان با موضوع تحلیل آماری خصوصاً به شکل شدید و درگیری می‌باشد. کیفیت محصولات را کاهش دهد. برای بهبود در این زمینه، منابع مالی مشتریان و جامعه‌ای که در آن قرار دارد، به رنگ می‌پردازد. نیز پرداخت می‌شود. امروزه دولت و سازمان‌ها نمی‌توانند خود آگاهی کافی را در سراسر جهان شادسازی کنند. در آن‌ها اجرای برتری است. از این موضوع به بررسی راه‌های اجرای است. از این موضوع به بررسی راه‌های اجرای است. از این موضوع به بررسی راه‌های اجرای است.

<table>
<thead>
<tr>
<th>جوایز کیفیت و برتری</th>
<th>منابع مالی مشتریان و جامعه‌ای</th>
<th>منابع مالی مشتریان و جامعه‌ای</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>بهبود و افزایش در استانداردهای جهانی</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
</tr>
<tr>
<td>منابع مالی مشتریان و جامعه‌ای</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
</tr>
<tr>
<td>بهبود و افزایش در استانداردهای جهانی</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
<td>استفاده از روش‌های جدید و متداول</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. نیشنال کیویلیتی ایوئر (NQA)
دوره 7، شماره 3، پاییز 1386

1. نویسنده: مسئولیت‌های اجتماعی
2. شاخص‌های اجتماعی
3. شاخص‌های اقتصادی
4. شاخص‌های اجتماعی
5. شاخص‌های اقتصادی
6. شاخص‌های اجتماعی
7. شاخص‌های اقتصادی
8. شاخص‌های اجتماعی
9. شاخص‌های اقتصادی
10. شاخص‌های اجتماعی

نمونه: شاخص‌های اجتماعی

دوره 7، شماره 3، پاییز 1386
5- استفاده از روشهای کنترل آماری به منظور کنترل علائم پایین بودن کیفیت و تلاقی در جهت رفع مشکلات.
6- نهایتی کردن آموزش.
7- نهایتی کردن بودجه.
8- از بین بردن محیط افزایش و جهت برای بایان علائم و انتقادات سازنده.
9- قوی‌پذیری سه‌های نیاز و رضایت سازنده.
10- هدف سبیلی سه‌های بند بیش از دی‌وی دو همین با منظور تأکید بر کیفیت به جای کیت.
11- بررسی استانداردهای کاری.
12- برداشتی موانع وجود در راه احساس غرب و استاندارد کارکنان.
13- نهایتی کردن برناههای منظور رفع مشکل و آموزش.
14- اقدام و عمل در حضور رساندان دکتر کریمی و همکاران.

جدول ۲: مقایسه جوایز ملی مناسب تطبیق با جوایز کیفیت دیمینگ. مالکوم بالدریج و اروپا

<table>
<thead>
<tr>
<th>تطبیق با جوایز ملی</th>
<th>مالکوم بالدریج</th>
<th>اروپا</th>
</tr>
</thead>
</table>
| کیفیت降低了 | ARGNOA | ارلینگ | وال
| کیفیت | ABEA | اسپانیا | وال
| کیفیت | CNQA | انگلستان | وال
| نیاز | EgyQA | مصر | وال
| دوم کلی | HKMAQA | هند | وال
| دوم کلی | IREQA | ایرلند | وال
| دوم کلی | JQA | ژاپن | وال
| دوم کلی | MNQA | موریس | وال
| دوم کلی | NJQA | اسرائیل | وال
| دوم کلی | NZQA | نیوزلند | وال
| دوم کلی | PMQA | پاکستان | وال
| دوم کلی | IQQA | سیدهور | وال
| دوم کلی | SABQA | فرانسه | وال
| دوم کلی | ALNQA | سری‌لانکا | وال
| دوم کلی | SNQA | سریلانکا | وال
| دوم کلی | SWQA | سریلانکا | وال
| دوم کلی | TNQA | سنگاپور | وال
| دوم کلی | RNQA | سنگاپور | وال
| دوم کلی | UKQA | بریتانیا | وال

چهارده اصل کیفیت دیمینگ عبارتند از:

1- ایجاد هدف مشخص به‌یاده کالاهار: خدمت‌رسانی به‌طور مداوم,
2- چهارت سلسله توزین مدیریت کیفیت: کیفیت به‌ازای پر ارزش می‌باشد و
3- فرمایش کار
4- نخود نارسایی به‌הצעه کالاهار: سرپرسته،
5- اشتغال از روش‌های کسب و کار تنها به‌یاده قدمت.
معیارهای ارزیابی جامعه ملی کیفیت مالکوم بالدربنجی تقسیم‌بندی و تجزیه نظر شده است. مدل ویرایش ۲-۰۰ این جامعه در شکل ۳ اورده شده است (۱۱۱۶۹).
جدول ۳: اعضای گروه مشاور کننده در جلسات مفهوم نگاری

<table>
<thead>
<tr>
<th>سازمان</th>
<th>رییس ستادسازی</th>
</tr>
</thead>
</table>
| راه‌آهن | کارشناس بیرو
| راه‌آهن | کارشناس نیروی کریستالیت |
| استاندارد آزاد | معاون در ارتباط با ملکر |
| بیمه (اریا) | کارشناس |
| جهان‌پیشین | کارشناس بیورای |
| وزارت تجارت | معاون بهترین مهارت |
| وزارت تجارت | وزارت امور و پرورش |
| معاون دانشگاه | معاون دانشگاه (اریا) |
| وزارت امور و پرورش | کارشناس ارشد |
| وزارت تجارت | معاون دمیر |
| راه‌آهن | معاون دمیر |
| راه‌آهن | معاون دمیر |
| سازمان جهان‌پیشین | وزارت امور و پرورش |
| کارشناس ارشد | بیمه (اریا) |
| کارشناس ارشد | بیمه (اریا) |

الف- روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش تئوری و توضیحی-کاربردی است و در این پژوهش از دانشگاهی و فرهنگی استفاده کرده است. درآمدهای این پژوهش از نگاه جامعه و تمایل آمریکایی به بررسی پژوهش‌گرداوری اطلاعات پرداخته می‌شود و سپس اطلاعات ذخیره و در پژوهش ارائه می‌شوند.

ب- جامعه و تمایل آمریکایی

جامعه و تمایل آمریکایی پژوهش حاضر یکی از سازمان‌های خدماتی ایران است. اما به نظر لازم استفاده از نظرات و تجربه در سطح اقامت به جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات از نمایه های دیگری-

الف- ۳۱ تفریح آموزش کیفیت و عملکرد از ۷ سازمان خدماتی به منظور تبادل مقدماتی
در برنامه‌ریزی، ابتدا از دو مرحله اصلی خاصیت باند و خاصیت مکانیکی استفاده می‌شود. این دو مرحله اصلی شامل مراحل تهیه و ساختاریکی مورد بررسی قرار می‌گیرند. در مرحله تهیه، استفاده می‌شود از قوانین اولیه و دومی و در مرحله ساختاریکی، استفاده می‌شود از کهکشان‌های ساختاریکی. استفاده از این دو مرحله به صورت جداگانه یا ترکیبی در برنامه‌ریزی استفاده می‌شود.

در مرحله تهیه، ابتدا استفاده می‌شود از قوانین اولیه و دومی و در مرحله ساختاریکی، استفاده می‌شود از کهکشان‌های ساختاریکی. استفاده از این دو مرحله به صورت جداگانه یا ترکیبی در برنامه‌ریزی استفاده می‌شود.

در مرحله بررسی و پژوهش، ابتدا استفاده می‌شود از قوانین اولیه و دومی و در مرحله پژوهش، استفاده می‌شود از خاصیت باند و خاصیت مکانیکی. استفاده از این دو مرحله به صورت جداگانه یا ترکیبی در برنامه‌ریزی استفاده می‌شود.

در مرحله جستوجوی، ابتدا استفاده می‌شود از قوانین اولیه و دومی و در مرحله جستوجوی، استفاده می‌شود از خاصیت باند و خاصیت مکانیکی. استفاده از این دو مرحله به صورت جداگانه یا ترکیبی در برنامه‌ریزی استفاده می‌شود.
کام 2 - ایده‌های ناپایدار در جلسه‌های آماده‌سازی: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 3 - تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 5 - تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_5: تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_3: تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 5 - تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_5: تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_3: تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 5 - تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_5: تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_3: تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 5 - تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_5: تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_3: تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 5 - تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_5: تفسیر: تحلیل‌های آماری و جهت شناسایی داده‌ها برای پیش‌بینی رفتار


cam_3: تجربه یکی از ایده‌های ناپایدار: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.

کام 4 - تحلیل از گروه‌های مختلف: در گروه‌های مختلف، مسئولان می‌پرسند که چگونه این ایده‌ها پذیرفته شده‌اند.
آزمون برازش مدل برتری تجاری سازمان‌های خدمت‌های ایران

برای ارزیابی برازش کل مدل برتری تجاری سازمان‌های خدماتی ایران از شاخه‌های X1 کاپیتال و ریشه میانگین مجموعه‌ها (RMSR) استفاده شد. مقاله برای X2 حاکی از برازش جزء و مقایسه که X2 حاکی از خوبی برازش مدل است. برای فضایت در مورد P-value در مورد تجاری سازمان‌های خدماتی ایران، مقیاس X1 برابر 0/0/00 است. و با توجه به مقیاس P-value این مدل نیز دوکی دارد (1/0/0) است که نشان از مطابقت بودن مدل برتری تجاری سازمان‌های خدماتی ایران دارد.

نتایج‌گیری

بنابراین محوریت‌ها و تجزیه و تحلیل آماری با spss و lisrel/ نشان داد که تأکید بر رهبری، کیفیت خدمات، کارکنان، استراتژی خدمات، فرهنگ سازمانی آفرینش، مدیریت اطلاعات...
[13] www.baol.co.uk/exmod.htm