



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: فهمیه مرگانی، ۱۳۹۸

تأثیر جهت‌گیری فرآیند کسب و کار در سطح درون و بین سازمانی بر تعالی عملیاتی سازمانی

گسترش روز افزون و توسعه سکوه‌های اطلاعاتی و انفورماتیک تغییرات رسمی را در محیط‌های کسب و کار ایجاد نموده و نیاز به تغییرات سریع و گاه‌آ اساسی را در محیط کارایجاب می‌کند که این مهم در طریق جهت‌گیری فرایند کسب و کار در سطح سازمان قابل حصول می‌باشد.

از سوی دیگر محوریت فرایند کسب و کار بر افزودن ارزش در کل فرایند کسب و کار تأکید می‌نماید. بدین صورت می‌توان بر میزان سود و منافع سازمان افزود.

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر جهت‌گیری فرایند کسب و کار در دو سطح درون و بین سازمانی بر منافع مالی و منافع عملیاتی می‌باشد

که برای انجام آن ابزار پرسشنامه طراحی گردید و روایی محتوا بر اساس نظر خبرگان در این حوزه بررسی، اصلاح و تایید شد و روایی سفره و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از روش‌های آماری مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

نمونه آماری این حقیق مدیران رشد و میانی شامل مدیران بخش اداری، کاپیتان‌ها و سرمهندس‌های کشتی در شرکت ملی نفتکش ایران می‌باشد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آماری و مدلسازی معادلات ساختار و فرضیه‌های تحقیق آزمون گردید.

یافته‌های تحقیق ضمن تأیید فرضیه‌های مطرح شده بیانگر آن است که هدایت و مدیریت فرایند‌ها در سطح درون سازمانی بر جهت‌گیری فرایند تأثیر مثبت دارد.

کنترل و کیفیت و ارزشیابی فرایند‌ها در سطح این سازمانی بر افزودن ارزش در کل فرایند مؤثر است و همچنین در این تحقیق بیان شده که منافع حاصل از BPO به سه بخش مهم ساختاری 1- منافع مالی 2- منافع علمیاتی 3- رضایت مشتری تقسیم شده است.

نتایج این تحقیق بر اساس ویژگی‌ها و شرایط مطالعات موردی و جامعه آماری مورد بحث قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: فرایند کسب و کار، جهت‌گیری فرایند کسب و کار، ارتباط درون سازمانی، ارتباط بین سازمانی، منافع مالی، منافع عملیاتی، رضایت مشتری.

کلیدواژه‌ها: جهت‌گیری فرایند کسب و کار، درون سازمانی، بین سازمانی، رضایت مشتری، منافع مالی، منافع عملیاتی

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۰۴۳۹۷۲۰۱۰

تاریخ دفاع: ۱۳۹۸/۱۱/۱۹



رشته‌ی تحصیلی: مدیریت صنعتی - مدیریت عملکرد
دانشکده: علوم انسانی
استاد راهنما: دکتر جعفر یزدی مقدم

M.A. Thesis:

The effect of business process orientation, inter & intra organization levels on organization operation excellence

The information platform development makes huge changes in business environment that it makes it essential for the organization to be well-equipped. This is achieved only through intra and inter-organizational BPO. On the other hand, BPO emphasizes an increase value on whole business process. The present study aims to assess the impact of BPO at both inter and intra-organizational level on operational excellence. First, an extensive review of literature is conducted. Then, using the obtained measurement model for assessing the organizational performance, statistical procedure and research from experts, major measuring factors for model variables are identified. Considered factors in this research are BPO at inter-organizational level, BPO at intra-organizational level, operational benefit, financial benefit and customers satisfaction. Afterwards, Likert 5 scale questionnaire consisting of 26 questions is designed. After validity and fitness confirmation, questionnaire is responded by 56 of high & mid-level managers of National Iranian tankers Co.(NITC). Finally, exploratory and descriptive results are analyzed.

The Results of this research not only confirms hypotheses but also shows that these hypotheses have a direct effects on organizational and operational excellence