

عنوان مقاله:

خدمات درکلاس جهانی درحوزه حمل و نقل هوایی ایران

محل انتشار:

اولین کنگره بین المللی چشم انداز مدیریت کلاس جهانی در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

افسانه زنگنه - دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی

خلاصه مقاله:

ارایه خدمات در کلاس جهانی نیاز به انگیزه بسیار داشته و بایستی میراثی برای آیندگان در نظر گرفته شود و این مهم از طریق توجه به نقش تمام ذینفعان و نگاهی جهان به حوزه کسب و کار میسر می گردد. سیر تغییرات تکنولوژی و تاثیرات آن بر نیازها و انتظارات و خواسته های مشتریان روند شکل گیری مدل های تولید و ارایه خدمات براساس سفارش مشتری و مبتنی بر دانش های پیشرفته و قابل رقابت در عرصه جهانی یا به عبارت دیگر تولید و ارایه خدمات پویا و در نهایت تولید و خدمات در کلاس جهانی را رقم رده است. بدین معنا که این تولیدات و خدمات متنوع با استفاده و ظهور تکنولوژی های پیشرفته و مدرن، مهندسی مجدد فرآیندهای کسب و کار استفاده از فلسفه ناب و چابک امکان پذیر گردیده است. توجه به نیاز مشتریان، احترام قایل شدن برای آنان دستیابی به کیفیت مورد انتظار، پاسخگویی در حداقل زمان و.. همگی از اهم وظایف مدیران در کلاس جهانی است. این مهم از طریق توجه و دستیابی به شاخص های چون بهبود مستمر، توانمندسازی انعطاف پذیری، به اشتراک گذاری، تمرکز بر محیط رقابتی و همکاری مبتنی بر اعتماد، بازسازی مداوم مزیت میسر می گردد. در سازمان های یادگیرنده مدیریت مشارکتی از طریق تیم ها و به منظور تحقق اهداف سازمانی انجام می پذیرد. به عبارت دیگر خلاقیت تیم های کاری مزیت رقابتی تولید شده را توسعه داده و با خواسته های مشتریان منطبق می سازد. برای رسیدن به تولید و خدمات در کلاس جهانی باید از مبانی فلسفی ج هانی شدن با حداکثر انسجام و علم با حداکثر انطباق و تکنولوژی با حداکثر کارآمدی استفاده نماییم. به عبارت دیگر جهانی شدن تک بعدی نسبت بلکه تمام عوامل دخیل در ارایه تولید یا خدمت باید از طریق روش ها و تکنیک های ناب و چابک انجام پذیرد. در این مقاله سعی شده است که چگونگی ارتقا خدمات در حوزه حمل و نقل هوایی ایران را بررسی نموده و با توجه به رقابت های روزافزون بین المللی در این صنعت اقدامات ضروری را شناسایی نماییم

کلمات کلیدی:

خدمات در کلاس جهانی، مدیریت در کلاس جهانی، سازمان های یادگیرنده، مشتریان در کلاس جهانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/747150>

