



بررسی تاثیر استقرار مدیریت فرآیندهای کسب و کار بر بهبود عملکرد شرکت های بیمه

حسین بیات^۱، علی روحی^۲، سعیده اربابی نژاد^۳، نرگس خوشنام^۴

۱- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی

۲- کارشناس بیمه و کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی

۳- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی

۴- کارشناسی ارشد مدیریت مالی دانشگاه آزاد اسلامی

چکیده

در دنیای رقابتی امروزه اهمیت دادن به فرایند کسب و کار کلید موفقیت هر سازمان می باشد. بنابراین داشتن برنامه و هدف در مدیریت فرایند کسب و کار قوی جهت بهبود عملکرد سازمان حائز اهمیت است. اهمیت بهبود مستمر در خدمات صنعت بیمه که حساسیت های زیادی را شامل می گردد، به وضوح در صنعت بیمه لمس گردیده است. در سیستم مدیریت فرایند کسب و کار با محور قراردادن فرآیندهای کسب و کار و حذف فعالیتهای بدون ارزش افزوده، برای سازمان مزیت رقابتی به ارمغان می آورد. برای اینکه یک سازمان در راه فرایندگرایی گام بردارد می بایست با داشتن الگوهای متعدد مورد نیاز، روشی یکپارچه و نظام مند را برای طراحی، اجرا و مدیریت فرآیندهای کسب و کار ارائه نماید. مدیریت فرآیند کسب و کار، نخست؛ نظم فکری در مورد چگونگی اجرای بهینه ی کسب و کار از طریق فرآیندهای تعریف شده است و سپس پیدا کردن راهی برای استفاده از آخرین تحولات در تکنولوژی به منظور گسترش برای دستیابی به اثربخشی و بهره وری می باشد. موج استفاده و بهره گیری، از این سیستمها در سازمانها از خود نشان می دهند و حاضرند مبالغ کلانی را جهت استقرار و بکارگیری این سیستمها صرف نمایند اما باید بررسی نمود که تاچه اندازه توانسته به مدیران سازمانها در بهبود عملکرد سازمان مطبوع کمک نماید و آیا توانسته چنین سیستمهایی انتظارات مدیران را برآورده نماید. هدف اصلی از این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت فرآیندهای کسب و کار بر بهبود عملکرد شرکت های بیمه (بیمه کارآفرین شعبه خراسان رضوی) می باشد و شامل اهداف فرعی مانند بررسی و تجزیه و تحلیل آثار و نتایج حاصل از سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار در شرکت های بیمه، بررسی و شناسایی عوامل موثر در موفقیت سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار از نظر تامین اطلاعات مناسب نظیر صحیح بودن و دقت و به هنگام بودن و اقتصادی بودن. ارایه راهکار برای بهبود عملکرد سیستم مدیریت فرآیندهای کسب و کار جهت بهره برداری می باشد. روش تحقیق این پژوهش از نوع هدف، کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی- پیمایشی و از شاخه میدانی می باشد. جامعه پژوهش حاضر، کلیه نمایندگان بیمه کارآفرین استان خراسان رضوی را تشکیل می دهند و اطلاعات مربوط به جامعه آماری را از سیستم مدیریت اطلاعات شرکت استخراج گردید، که شامل ۲۲۵ نماینده فعال می باشد که که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر ۱۴۲ نفر برآورد شدند. همچنین، در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد برای ابزار جمع آوری داده ها، استفاده شده است و پایایی آن، با استفاده از آزمون کرونباخ محاسبه گردید. برای آزمون فرضیات نیز، از آزمون تی استفاده شده است. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه ها حاکی از آن است که، استقرار مدیریت فرآیندهای کسب و کار در بیمه کارآفرین شعبه خراسان رضوی بر بهبود عملکرد آن تاثیر گذار می باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت عملکرد، فرآیند کسب و کار، بهبود عملکرد، بیمه