

## عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل کلیدی مدیریت کیفیت جامع با رویکرد DANP (مورد مطالعه: شرکت توزیع برق استان فارس)

## محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی انجمن ایرانی تحقیق در عملیات (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

حامد خطاپوش - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، موسسه آموزش عالی آیدانا

سیدحسین موسوی - کارشناس ارشد مدیریت کسب و کار، موسسه آموزش عالی آیدانا

اردلان فیلی - استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی آیدانا

## خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت جامع (TQM)، یکی از رویکردهایی است که به اطمینان از این که پروژه ها به رفع نیازهای ذینفعان منتج می شود، کمک می کند. با وجود رقابت کنونی فضای کسب و کار، هر شرکت می خواهد بقا یابد، موفق باشد، توسعه یابد و رشد کند. مطالعه حاضر با هدف شناسایی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت جامع و رتبه بندی آن ها در شرکت توزیع برق استان فارس انجام شده است. این پژوهش از منظر هدف کاربردی و از بعد روش از جمله تحقیقات توصیفی می باشد. عوامل کلیدی موفقیت براساس مطالعات کتابخانه ای شناسایی شدند و داده های لازم جهت رتبه بندی آن ها با استفاده از پرسشنامه تهیه شده مبتنی بر تکنیک بکار رفته در این پژوهش (DANP) جمع آوری شد. جامعه خبرگان در این پژوهش ۱۱ نفر از مدیران ارشد شرکت توزیع برق استان فارس بودند. ۲۵ عامل کلیدی موفقیت در ۹ گروه خوشه بندی شدند. با توجه به نتایج در محیط شرکت، عوامل توجه به ذی نفعان کلیدی، تمرکز بر مشتری و در نهایت بازنگری فرایندها بیشترین و عوامل رفتار شهروندی سازمانی و تعلق سازمانی کمترین اثر را در موفقیت داشته اند. به طور کلی، خوشه مدیریت ذینفعان و خوشه بهبود مستمر نسبت به دیگر خوشه ها تاثیر بیشتری بر موفقیت مدیریت کیفیت جامع دارند.

## کلمات کلیدی:

کیفیت؛ مدیریت کیفیت؛ مدیریت کیفیت جامع؛ عوامل کلیدی موفقیت؛ رویکرد DANP

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1366094>

