

عنوان مقاله:

مطالعه ای بر مدیریت کیفیت جامع در شهرداری ها

محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی تدبیر علوم مدیریتی، تربیتی، اجتماعی و روانشناسی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

محمد ابراهیم سالاریان - کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت جامع رویکردی در مدیریت است که از دهه ی ۵۰ میلادی آغاز شده و در اوایل دهه ی ۸۰ میلادی محبوبیت بیشتری پیدا کرده است. کیفیت جامع، توصیف یک فرهنگ، یک نگاه و نحوه سازماندهی شرکتی است که تلاش میکند کالاها و خدماتی به مشتریان ارائه دهد که رضایت خاطر آن ها را جلب کند و به نیازهایشان پاسخ دهد. این فرهنگ در همه ی جوانب عملی شرکت کیفیت بالایی طلب می کند، به طوری که در وهله ی اول باید فرایندها به درستی انجام شوند و نواقص و کاستی های فرایندها ریشه کن شوند. پژوهش حاضر در زمره پژوهش های توصیفی و از نوع تحلیلی - اسنادی قرار می گیرد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی است که به شیوه کتابخانه ای انجام گرفته است. علاوه بر این ماهیت این مقاله به گونه ای است که از جمله پژوهش های علمی-ترویجی می باشد. از روش کتابخانه ای نیز جهت گرد آوری اطلاعات استفاده گردیده و از کتاب های تخصصی در زمینه مورد پژوهش، مقالات و مجلات معتبر استفاده شده است

کلمات کلیدی:

مدیریت، کیفیت، مدیریت کیفیت جامع، شهرداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1620521>

