

عنوان مقاله:

تاثیر پیادهسازی مدیریت کیفیت جامع بر بهبود فرآیندهای کاری: مطالعه موردی اداره کل امور اقتصادی و دارایی خوزستان

محل انتشار:

دوفصلنامه صنعت و دانشگاه، دوره 3، شماره 9 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

سیما بابادی - اداره امور اقتصادی و دارایی استان خوزستان

خلاصه مقاله:

سازمان ها به منظور ارتقای اثر بخش خدمات خود نظام مدیریت کیفیت براساس استاندارد ISO 9001:2000 را با تاکید بر بهبود همیشگی فرایندهای کاری برمی گزینند. اما اگر بهبود این فرایندها و حتی بازنگری آنها، در قالب یک سیستم گسترده و تعهد شده نباشد عملاً قابل حصول به نظر نمی رسد. سیستم عمومی مورد نظر باید دارای یک رویکرد مدیریت تحول درونی باشد که باعث ارتقا و بهبود کیفیت فرایندها شود. در این میان نظام مدیریت کیفیت جامع به عنوان یکی از کاملترین و کارآترین فلسفه های مدیریتی که به نحو شایسته ای مباحث کیفیت و رضایت مشتری را در بردارد، می تواند با لحاظ کلیه ملاحظات سازمان، اهداف و چشم اندازهای عمده را در راستای بهبود فرایندهای کاری فراهم آورد. این پژوهش، که نیازمندی های اشاره شده خود را به عنوان مسئله پژوهش مد نظر قرار می دهد، تلاش دارد نگاه جدیدی در خصوص وابستگی مولفه های مدیریت کیفیت جامع به مولفه های متدولوژی بهبود فرایندهای کاری ارائه دهد و در پایان با استفاده از الگوهای آماری تاثیر سیستم مدیریت کیفیت جامع را بر بهبود فرایندهای کاری مورد مذاقه قرار دهد. در این مقاله که مبتنی بر یک پژوهش میدانی از جامعه جامعه آماری ۷۳ نفره سازمان امور اقتصادی و دارایی استان خوزستان می باشد، تحلیل تاثیر پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر بهبود فرایندهای کاری در سازمان امور اقتصادی و دارایی استان خوزستان، را مشتمل می شود.

کلمات کلیدی:

علم و مدیریت کیفیت جامع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1863351>

