

عنوان مقاله:

طراحی مدل پارادایمی مدیریت کیفیت خدمات

محل انتشار:

مجله خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، دوره 15، شماره 1 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سیداسماعیل مصطفوی - مدیریت صنعتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

قنبر امیرنژاد - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

ابوتراب علیرضائی - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

زمینه: کیفیت عامل کلیدی برای بقا و توسعه آینده هر سازمان و عاملی مهم برای کسب مزیت رقابتی است. از جمله وظایف اساسی مدیریت انتخاب ترکیبی از ویژگی های کیفیت خدمات است که برای مشتریان بهینه باشد. هدف: این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر در مدیریت کیفیت خدمات شرکت های صنعتی فعال در استان خوزستان با رویکرد نظریه داده بنیاد انجام گرفت. روش ها: این پژوهش با استفاده از روش تحقیق کیفی و نظریه داده بنیاد برگرفته از نظریه اشتراوس و کوربین (۱۹۹۸) به ارائه مدل مدیریت کیفیت خدمات در صنایع فعال استان خوزستان پرداخت. تجزیه و تحلیل داده ها از روش کدگذاری سه مرحله ای باز، محوری و انتخابی با استفاده از نرم افزار مکس کیودا انجام شد. انتخاب حجم نمونه با استفاده از روش نمونه گیری گلوله برفی به ۱۸ نمونه از طریق اشباع نظری رسید. یافته ها: بر اساس تجزیه و تحلیل داده های کیفی حاصل از مصاحبه ۱۰۳ کد باز و ۲۰ مقوله تعیین شد. الگوی نهایی پژوهش شامل ۴ مقوله برای شرایط علی، ۳ مقوله برای شرایط مداخله گر، ۴ مقوله برای شرایط زمینه ای، ۴ مقوله برای راهبردها و ۵ مقوله برای پیامدها بود. نتیجه گیری: با توجه به نتایج پژوهش، مدیران شرکت های صنعتی می توانند با استفاده از الگوی پارادایمی ارائه شده در این پژوهش، کارآمدی و اثربخشی خود را در زمینه مدیریت کیفیت خدمات توسعه دهند.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت خدمات، مدل پارادایمی، نظریه داده بنیاد، صنایع فعال استان خوزستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2056732>

