

عنوان مقاله:

مشتری گرایی پایدارترین آرمان در عرصه چالشهای مدیریت امروز

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1383)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

سید مهدی طبیبی - کارشناسی ارشد مدیریت و مدرس دانشگاه رئیس گروه معاونت توس

خلاصه مقاله:

مشتری گرایی پایدارترین آرمان در عرصه چالشهای مدیریت امروز بدون تردید همه سازمانها در تحقق آرمان خویش که در واقع بیان کننده و بهترین معیار فلسفه وجودی آنهاست، به نوعی در عرصه چالش های مدیریت امروز، سعی و تلاش مضاعفی باید از خود به نمایش گذارند و برای مدیران هدایت سازمان به سوی آرمان و چشم انداز مذکور گریزی جو عبور از اهداف میان مدت و کوتاه مدت نمانده است. در این پژوهش تحقق مشتری گرایی به عنوان پایدارترین آرمان در عرصه چالش های مدیریت امروز همواره کانون توجه قرار گرفته شده و برای حرکت به سوی چنین آرمانی به سه رکن زیر پرداخته شده است: 1- رضایتمندی کارکنان 2- بهبود کیفیت در خدمات 3- رضایتمندی مشتری همچنین با ارائه یک الگو، که مبتنی بر چارچوب های مفهومی و نظری می باشد یک وضعیت مطلوب برای سازمان ترسیم شده و عوامل موثر در سه رکن مذکور به مالفه ها و نشانگر های کوچکتر تقسیم و اجزای هر یک توسط سه محور مورد بررسی قرار گرفته می شود.

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/23141>

