

عنوان مقاله:

امکان سنجی اجرای مدل تعالی سازمانی MQFE و بهره‌وری در سازمان‌ها مطالعه موردی سازمان تاکسیرانی شهرستان بندر انزلی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت چالش‌ها و راهکارها (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

شهرام توانا - کارشناسی ارشد رشته مدیریت ترافیک موسسه مدیریت دولتی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی سابق کارمند شهرداری بندر انزلی و مدرس پاره وقت دانشگاه

فرهاد عدالتخواه - شهردار ناحیه ۶ منطقه ۱۲ تهران و کارشناس ارشد مدیریت شهری

مهدی شفقتی - دانشجوی دکتری جغرافیا آب و هوا شناسی دانشگاه خوارزمی تهران

خلاصه مقاله:

در طی دهه گذشته، رقابت جهانی به دلیل تغییرات سریع تکنولوژیکی و ازدیاد تنوع محصولات، افزایش سریعی پیدا نموده است که این امر باعث تاکید بر نقش بهبود مستمر عملکرد سازمان به عنوان یک نیاز رقابتی و استراتژیک در بسیاری از بنگاه‌ها در سراسر دنیا شده است. با نگاهی اجمالی به وضعیت حمل و نقل و تمرکز در بخش تاکسیرانی که در سال 1375 در راستای اجرای قانون تمرکز سازمانهای تاکسیرانی به شهرداری‌ها ابلاغ و شرح وظایفی برای تشکیل این سازمانها از طریق وزارت کشور اعلام شد نقایص و ضعفهای بسیاری وجود داشت که در مسیر تکامل گامی موثری برداشته شده و نیاز به یک تحول بنیادین در حوزه تعالی دارد. مدل تعالی سازمانی EFQM به عنوان اساس بهره‌وری در ایران از یک سو و از سوی دیگر خالی بودن و فقدان جایگاه این مدل در سازمانها ی حمل و نقل و خصوصا تاکسیرانی‌های شهری کل کشور (که در حال حاضر با بیش از 1 میلیون خودرو به سرویس دهی مشغول هستند و از فاکتورهای علمی و عملی در غالب یک حیطه استاندارد کیفیت بی بهره اند) از دلایل و ضرورت‌های اصلی این پژوهش بوده است

کلمات کلیدی:

مدل تعالی سازمانی، کیفیت خدمات، سازمان تاکسیرانی، رانندگان تاکسی، مسافری تاکسی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/378477>

