

عنوان مقاله:

پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در سازمان های خدماتی و بهبود عملکرد آن ها

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه ریزی پایدار ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

هدا رومزی - دانشجوی دکتری تخصصی ، گروه مدیریت آموزشی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز ، اهواز ، ایران

صدیقه خنفری - کارشناس ارشد ، گروه مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر ، شوشتر ، ایران

خلاصه مقاله:

این مقاله به بررسی ادبیات مدیریت کیفیت جامع و پیاده سازی آن در سازمان های خدماتی می پردازد . سازمان ها در محیط کسب و کار به شدت رقابتی امروز توجه فزاینده ای به پذیرش استراتژی های نو آورانه نموده اند . این استراتژی ها در راضی نمودن مشتریان داخلی و خارجی آنان از طریق ارائه خدمات با کیفیت بالا ، بهبود مستمر و در نتیجه تعالی عملکرد سازمان ها نقش قابل توجهی داشته اند . در این تحقیق ابتدا به نقش اصلی سازمان ها به عنوان نقطه تماس مستقیم با مشتریان پرداخته می شود . سپس اهمیت توسعه و حفظ فرهنگ کیفیت در میان کارکنان ، حمایت مدیریت ارشد و مشارکت کارکنان در موفقیت پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در سطح سازمان ها مورد بررسی قرار می گیرد . در نهایت یک چارچوب عملی برای پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در سطح سازمان ها ارائه می گردد

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع ، عملکرد سازمانی ، سازمان های خدماتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/416139>

