

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر استقرار سیستم TQM در سازمان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مدیریت راهبردی خدمات (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مهدی بهارلویی - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

علی ساسان - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

احمد باورصادیان خواه - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

میلاد روستایی - گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

برای بهبود کیفیت محصولات و خدمات، شیوه ها و الگوهای مختلفی معرفی شده اند. یکی از مهمترین الگوها مدیریت کیفیت فراگیر می باشد. کاربرد این الگو ابتدا از صنعت آغاز گردیده ولی اکنون به عنوان فلسفه ای در تمام زمینه ها به کارگرفته می شود. مدیریت کیفیت فراگیر شیوه کاملا جدیدی است. که ساختارها و روش های قدیمی مدیریت را مورد هدف قرار داده و به بازسازی آنها می پردازد. و از طریق تعهد دراز مدت، وحدت هدف و آموزش، می تواند به اهداف خود برسد. با انجام این پژوهش تلاش می کنیم برای شناسایی عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان. که در نهایت چهار عامل اصلی یافت می شود که در بخش نتایج نام بده می شوند. روش پژوهش در این تحقیق از نوع توصیفی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق مطالعات میدانی و کتابخانه ای بوده است

کلمات کلیدی:

مدیریت، فراگیر، کیفیت، مدیریت کیفیت، مدیریت کیفیت فراگیر، کنترل کیفیت، بهبود مستمر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/457300>

