

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر روی افزایش رضایت مشتریان و سهامداران

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی مدیریت و فرهنگ توسعه (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

محمد مهدی محبی - استاد گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

حبیبه راهوریان - دانشجوی رشته MBA دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

موفقیت در کسب و کار در محیط متلاطم و پویای امروزه از آن سازمان هایی است که بتوانند قابلیت ها و عملکرد خود را همواره بهبود بخشند. یکی از مشخصه های کلیدی بقای سازمان ها در این شرایط، استفاده مناسب از سیستم های مدیریت کیفیت است که می توانند سازمان را در برابر تغییرات محیط داخلی و خارجی تجهیز نمایند. هدف این تحقیق تمرکز بر روی مشخصه هایی از سازمان های دارای سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2008 است که توانسته اند تاثیر مثبتی بر جلب رضایت مشتریان داشته باشند. در همین راستا بر سهامداران که تامین کنندگان مالی سازمان ها هستند نیز به عنوان ذی منفعتان مهم سازمان تاکید شده و عوامل مؤثر بر رضایت آنان نیز مورد بررسی قرار گرفته است. در این مطالعه با استفاده از روش تحقیق تجربی و پرسشنامه های نظرسنجی، نظرات هر دو گروه در یکی از موسسات مالی کشور گردآوری شده و مورد آنالیز روایی و پایایی قرار گرفت و پس از انجام محاسبات مربوطه، تحلیل های مقایسه ای در دو سال متوالی انجام شد. نتایج حاکی از آن است که استقرار صحیح سیستم مدیریت کیفیت ISO9001:2008 توانسته است رضایت هر دو گروه مشتریان و سهامداران را در برخی از معیارهایی که مستقیماً با سیستم مزبور مرتبط می باشند، افزایش دهد.

کلمات کلیدی:

سیستم مدیریت کیفیت، ISO 9001:2008، رضایت مشتری، رضایت سهامدار، ذی نفعان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/459849>

