

عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی اقدامات مدیریت کیفیت جامع (TQM) در شهرداری های شهرستان پردیس با ابزار سلسله مراتب تحلیلی (AHP) فازی

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

سعید رحیمی

احمدرضا قاسمی - دکترای مدیریت صنعتی، موسسه غیرانتفاعی ارشاد دماوند، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق به دنبال آن است برای بهبود وضع فعلی بهبود کیفیت جامع در شهرداری ها چه عواملی در اولویت بهبود قرار دارند برای این منظور ابتدا عوامل کلیدی در بهبود کیفیت جامع در شهرداری ها شناسایی و سپس آنها را رتبه بندی نموده و به تحلیل نتایج آن می پردازد. برای تعیین مؤلفه ها و زیرمؤلفه های مؤثر نخست با مطالعه کتابخانه ای و اخذ نظرات خبرگان؛ پرسشنامه ای برای شناسایی عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود کیفیت جامع تهیه شد و پس از آن پرسشنامه ای دیگر برای رتبه بندی آنها با تحلیل سلسله مراتبی فازی تهیه و در اختیار ارزیابان و کارشناسان صنعت مورد مطالعه قرار گرفت. در این تحقیق به طور کلی چهارمؤلفه و بیست زیرمؤلفه بررسی شدند که برنامه ریزی راهبردی مهمترین عامل، از میان زیرمؤلفه ها بوده و بالاترین رتبه به شمار می رود؛ و بعد از آن عامل توجه به معیارهای فرهنگی شهر و اطلاعات و تحلیل آن در رتبه دوم و سوم قرار دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، تحلیل سلسله مراتبی فازی، عوامل کلیدی موفقیت، اولویت بهبود

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/484094>

