

عنوان مقاله:

کیفیت و تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات در معاونت طرح و توسعه شرکت برق منطقه ای تهران

محل انتشار:

پنجمین همایش کیفیت و بهره وری در صنعت برق (سال: 1383)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

علی شیرینی اطهر - شرکت برق منطقه ای تهران

الهه ذوالفقاری

خلاصه مقاله:

فن آوری های نوظهور و پیشرفته برای حل مسایل مدیریتی، در حال تغییر دادن ساختار و مدیریت سازمان ها می باشند. مدیریت در دنیای متحول امروز برای هر تصمیم گیری نیازمند اطلاعات مناسب در زمینه های توسعه فن آوری، اطلاع رسانی و افزایش انتظارات مشتریان با داشتن امکان انتخاب را دارد که در این راستا، توجه به فن آوری اطلاعات در مدیریت کیفیت ضروری بنظر میرسد. امروزه تولید و ارائه خدمات با کیفیت مطلوب، مستلزم داشتن تعریف روشن و شفاف از اهداف، داشتن برنامه های کاری و دستورالعمل مشخص برای هر بخش از کار و هر مرحله فرآیند، اندازه گیری و مستندسازی، ثبت وقایع و چگونگی انجام کارها می باشد. آینده از آن سازمان هایی خواهد بود که خود را با واقعیات جدید و الزامات آن هماهنگ می سازند. فن آوری اطلاعات با تعدیل فرآیندهای کار، بهبود بهره وری و کیفیت خدمات و حفظ بانک اطلاعاتی جامع در مورد مشتریان (داخلی و بیرونی)، عرضه کننده و کارکنان توسعه پیدا می کند و باعث افزایش کیفیت خدمات میشود. در این مقاله ضمن پرداختن به تعریف فن آوری اطلاعات و مدیریت کیفیت، مباحث ارتباط فن آوری اطلاعات و مدیریت کیفیت، کاربرد فن آوری اطلاعات در مدیریت کیفیت، رابطه مدیریت کیفیت با نوآوری، طراحی برنامه مدیریت کیفیت برای سازمان مورد بررسی قرار گرفته و همچنین یک بررسی موردی در مورد کاربرد فن آوری اطلاعات در مستندسازی مدارک ISO9001:2000 انجام شده، سپس نتیجه گیری شده و پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت و ISO9001:2000، فن آوری اطلاعات (IT)

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/69696>

