

## عنوان مقاله:

طراحی الگوی بومی شده استاندارد مدیریت کیفیت خدمات در عملیات آتش نشانی

## محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی فرماندهی عملیات اطفای حریق (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

علی جباری - سرپرست واحد تضمین کیفیت سازمان آتش نشانی مشهد

امیر حسامی - مدیر اداره طرح و برنامه سازمان آتش نشانی مشهد

## خلاصه مقاله:

هر ساله در دنیا نسخ مربوط به استاندارد های مدیریت کیفیت در سازمان ها منطبق بر تولیدات و خدمات تخصصی، در حال تغییر و ارتقاء می باشد بطوریکه دامنه کاربرد این استانداردها همواره با رویکرد تخصصی شدن، در بخشهای گوناگون صنعت و خدمات در حال گسترش است. هدف از بکارگیری این استانداردها، ایجاد ساختاری مدون به منظور تبیین مدیریت فرآینگ، کارا و اثر بخش در سازمان و همچنین حفظ و ارتقاء کیفیت در تولید و ارائه خدمت میباشد. بدین ترتیب بهره گیری از این سیستم ها در واحد های صنعتی و خدماتی از جمله سازمان ها و ارگانهای شهری مورد استقبال فراوان قرار گرفته است. پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت در ارگان های بحران مدار وامدادگر همانند سازمان های آتش نشانی شهری با توجه به حساسیت فرایندها و ماهیت خدمات در آن ها از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده و استفاده صحیح از این سیستم ها میتواند سبب افزایش کیفیت خدمات ایمنی و کاهش خسارات ناشی از حوادث گردد. علی رغم اهمیت و تاثیرات مثبت چشم گیر و نتایج استقرار این سیستمهای مدیریتی در ارائه خدمات بهتر و افزایش رضایت ذی نفعان، بهره گیری از این سیستم ها در سازمان های بحران مدار داخلی، خصوصا سازمانهای آتش نشانی شهری کمتر به چشم می خورد. این موضوع میتواند به دلیل عدم وجود الگوی مناسب بومی شده در خصوص برقراری ارتباط بین الزامات استاندارد و خدمات خاص این سازمانها به وقوع پیوسته باشد. در این راستا طراحی یک الگوی بومی شده که امکان اجرای بندهای استاندارد سیستمهای مدیریتی و کنترلی نوین را در یک سازمان آتش نشانی امکان پذیر می کند، میتواند به میزان بسیاری حایز اهمیت باشد. در این مقاله لزوم بکارگیری سیستم های مدیریت کیفیت در سازمانهای آتش نشانی شهری مورد بحث قرار گرفته و ضمن ارائه الگوی بومی شده استاندارد مدیریت کیفیت برای سازمان های آتش نشانی، نحوه اجرای الزامات این سیستم ها در سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی مشهد به عنوان نمونه عملی پیاده سازی الگوی مذکور، به رشته تحریر در می آید. همچنین در این مقاله به موضوعاتی پرداخته می شود که در سازمان های آتشنشانی از منظر کیفیت دارای اهمیت بوده و در پیاده سازی سیستم های مدیریت کیفیت در این سازمان ها مبنایست به طور جدی و مجزا مورد توجه قرار گیرد.

## کلمات کلیدی:

الگوی بومی شده، سیستم های مدیریت کیفیت، سازمان آتش نشانی شهری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/737984>

