

عنوان مقاله:

تعیین درک مشتری از سطح عملکرد یک موسسه دولتی با اجرای سیستم مدیریت کیفیت

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی چالش های تجارت و علوم اجتماعی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

علی رزمان - دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت دولتی، واحد آستارا، دانشگاه آزاد اسلامی، استان گیلان، ایران،

فرشته اسدالهیان - دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، استان آذربایجان شرقی، ایران

حامد شاکریان - دانشجوی دکتری تخصصی، گروه مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، استان آذربایجان شرقی، ایران،

خلاصه مقاله:

این مقاله مطالعه ای را به منظور تعیین درک مشتری یک موسسه دولتی از سطح عملکرد با اجرای سیستم مدیریت کیفیت ارائه می دهد. روش استفاده شده برای دستیابی به این گزارش، مطالعه موردی بوده است. برای جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها، از روش های تحقیق کمی و کیفی، مطالعه تحقیقات و مستند سازی، و استفاده از پرسشنامه ها و مشاهده استفاده شد. هدف این مطالعه، شناسایی درک مشتریان موسسات دولتی در مورد عملکرد مقامات رسمی بعد از اجرای سیستم مدیریت کیفیت است. مزایای اجرای سیستمی برای بهبود کیفیت خدمات، در حمایت از مدیران و کارمندان و در مرحله دوم مشتریان است.

کلمات کلیدی:

مدیریت، مدیریت کیفیت، رضایت مشتری، موسسه دولتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/749563>

