

عنوان مقاله:

اولویت بندی توانمندسازهای EFQM با استفاده از تکنیک QFD

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره 2، شماره 5 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

آرش شاهین - استادیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

مأده ربانی مهر - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

امروزه دستیابی به بهبود مستمر و سرآمدی در همه ابعاد سازمان از جایگاه ویژه ای برخوردار است؛ در این راستا، الگوی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت (EFQM) سازمان ها را در جهت حرکت به سمت سرآمدی کمک می کند. در این الگو توانمندسازها نقشی مهم و اساسی در حرکت سازمان به سمت سرآمدی دارند و اولویت بندی آنها برای جلب رضایت کارکنان از ارزش زیادی برخوردار است. هدف این پژوهش، اولویت بندی توانمندسازها مبتنی بر انتظارات کارکنان از مدیریت سازمان با استفاده از تکنیک گسترش کارکرد کیفیت (QFD) و مقایسه این اولویت بندی با روش معمول، یعنی بدون استفاده از QFD است. به این منظور، شرکت پلی اکریل ایران برای مطالعه موردی انتخاب شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که اولویت بندی توانمندسازهای EFQM قبل و بعد از استفاده از QFD متفاوت است. همچنین از دیگر نتایج حاصله می توان به مواردی چون کاهش شکاف بین مدیریت و کارکنان، ایجاد جو مناسب برای توسعه روابطی موثر و هماهنگ بین مدیران و کارکنان، اولویت بندی مشخصه های عملکردی مدیریت سازمان بر اساس دیدگاه کارکنان و توسعه الگوی EFQM اشاره کرد.

کلمات کلیدی:

QFD, EFQM, توانمندسازها, اولویت بندی, کارکنان, مدیر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/916724>

