



یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت

11th Conference of Quality Managers

رضایت، حق شهروندی - کیفیت، خواست ملی

۲۷ و ۲۸ دی ماه ۱۳۹۰

تهران - مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما



Ali Kalivarakis



Dr. Anthony Tuxton



Jacques de Villiers



Ian Rheeder



Andrew Brough



Pavlo Plitidis



Dr. Farzad Vachmajani



Chris Voysey

نوآوری، کیفیت، رضایت



برگزار کننده:



F.T.Co.

حمایت کنندگان علمی:



سازمان اساتادپر و
تحقیقات علمی ایران



دانش و صنعتی فخرآباد
و دانشگاه صنعتی شریف



انجمن ملی کیفیت



انجمن ملی کیفیت



انجمن ملی کیفیت



اعضاء کمیته علمی: (بر اساس حروف الفبا)

- دکتر بهزاد ابوالغلائی: عضو هیئت علمی سازمان مدیریت صنعتی
- دکتر محمد باقر اسماعیل پور: شرکت ملی ساختمان
- دکتر مهدی بشیری: عضو هیئت علمی دانشگاه شاهد
- دکتر منیره حسینی: عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی خواجه نصیر الدین طوسی
- دکتر علیرضا خاکی فیروزه: عضو هیئت علمی پژوهشگاه استانفارد
- دکتر مهناز ربیعی: معاونت پژوهشی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

- دکتر شمس السادات زاهدی: عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی
- دکتر محمد علی شایعیا: عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت ایران
- دکتر حمیدرضا شهابی حقیقی: عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی امیرکبیر
- دکتر فائده علیزاده مشائی: عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب
- دکتر هومان لیاقتی: مدیر فناوری و ارتباط با صنعت دانشگاه شهید بهشتی
- دکتر محمد علی حمیدی: مشاور ارشد و عضو هیئت علمی سازمان مدیریت صنعتی
- دکتر وحید ناصحی فر: عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

محور های کنفرانس

محور اصلی

نوآوری، کیفیت، رضایت

محورهای فرعی

- تکنولوژی و کیفیت
- کیفیت و رضایت مشتریان
- رضایت کارکنان و کیفیت
- نقش حکومت و کیفیت
- کیفیت و دیدگاه نظام گرا
- رقابت پذیری و کیفیت
- نظام ارزشها و گداهای اخلاقی کیفیت
- برنامه ریزی و نهادینه سازی کیفیت
- بازار محوری، کیفیت و صادرات
- تکنیک های مهندسی، پیش نیاز و زیر ساختهای کیفیت



پیام دعوت

«اگر ما همان طور که از منطق برخورداریم، از قوه تصور هم برخوردار بودیم، هنر «ابداع کردن» کشف می‌گشت. فریدریش نوالیس

امروزه «توانایی ابتکار یا نوآوری» یکی از عوامل برتری شرکتها در محیط رقابتی محسوب می‌شود. در شرایط پیچیده و متحول کنونی (جهانی سازی، کاهش طول عمر محصولات، تسریع پیشرفت های تکنیکی، توسعه تکنولوژی های اطلاعاتی)، مجموعه ای از مفاهیم و نظریه های مطرح می‌شود که هدف از آنها، «درک نوآوری» است.

این نگرش، گسترش بیشتری یافته و بیش از پیش، شناخت و هدایت نوآوری را اجتناب ناپذیر می‌کند. امروزه برای رویارویی با رقابت حاکم بر بازار، عوامل «کیفیت» و «رضایت» به تنهایی کافی نیستند، چرا که از این به بعد، توانایی و سرعت در نوآوری از عوامل کلیدی و مهم در رقابت موسسه محسوب می‌شوند. باید توجه داشت که بدون وقفه طول عمر محصولات روبه کاهش است و بنابراین توانایی تولید مستمر محصولات و فرآورده های جدید، امری ضروری است، یعنی شرکت باید پیشرفت دائمی داشته باشد.

یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت بر آن است که مدیریت نوآوری را به عنوان مسیر طلایی پیشرفت و کامیابی شرکت مطرح نموده و توجه همه مدیران و سازمانهای آینده نگر را به آن جلب نماید. از انجیسمندان، صاحب نظران، پژوهشگران، مدیران و همه علاقمندان صمیمانه دعوت می‌گردد ضمن مشارکت فعال در این حرکت آینده ساز، مقاله های خود را در زمینه ی محور اصلی یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت برای دبیرخانه دائمی کنفرانس ارسال نمایند.

حمید سرایداریان
دبیر کل کنفرانس مدیران کیفیت

سازمان کنفرانس

- دبیر کل کنفرانس مدیران کیفیت: حمید سرایداریان _ مدیر عامل شرکت فرآیند تحقیق
- دبیر علمی یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت: دکتر قاسم انصاری رنالی _ عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی
- دبیر بین الملل کنفرانس مدیران کیفیت: دکتر ندا مقیم _ رئیس هیئت مدیره شرکت فرآیند تحقیق
- مشاور عالی کنفرانس مدیران کیفیت: مهندس سید سعید امامی _ دبیر انجمن مدیریت کیفیت ایران
- دبیر اجرایی یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت: سامان کخیایی _ مدیر آموزش شرکت فرآیند تحقیق



تجلیل از سخنرانان کنفرانس مدیران کیفیت

توضیحات	تاریخ	مبلغ (به ریال)
ثبت نام معمولی	تا تاریخ ۱۳۹۰/۱/۲۰	۳ / ۵۰۰ / ۰۰۰
ثبت نام VIP (ظرفیت محدود)	تا تاریخ ۱۳۹۰/۰۹/۳۰	۶ / ۰۰۰ / ۰۰۰

تذکر:

۱) هزینه حضور در کنفرانس برای یک نفر شامل شرکت در کنفرانس به مدت ۲ روز، شرکت در سمینارهای تخصصی و آموزشی، CD مجموعه مقالات، هدایای کنفرانس، پذیرایی، ناهار و گواهینامه حضور می باشد. بدیهی است قطعی شدن ثبت نام بر اساس اولویت اقدام و پرداخت وجه ثبت نام می باشد.

۲) مزایای ثبت نام VIP

- پذیرش VIP، رزرو سندی در جایگاه ویژه، دریافت هدایای ویژه، پذیرایی در سالن های اختصاصی با اعضاء کمیته علمی و عکس یادبودی با سخنرانان کلیدی

گواهینامه شرکت در کنفرانس

از آنجا که حضور در کنفرانس مدیران کیفیت از اعتبار خاصی برخوردار است به شرکت کنندگان در صورت به حد تصاب رسیدن زمان حضورشان در کنفرانس، گواهینامه رسمی اعطا می گردد. شایان ذکر است گواهینامه کنفرانس های قبلی با امضاء رئیس آکادمی بین المللی کیفیت، رئیس سازمان کیفیت آسیا و اقیانوسیه و معاون جامعه کیفیت امریکا مورد تأیید قرار گرفته است.

نحوه ثبت نام

کلیه داوطلبان شرکت در کنفرانس لازم است وجه مربوط به ثبت نام را به حساب جام ملت به شماره ۷۲۲۲۹۲۹/۹۴ بنام دبیرخانه واریز و اصل یا کپی رسید بانکی را همراه با فرم تکمیل شده ثبت نام به دبیرخانه کنفرانس ارسال نمایند.

تذکر: در صورت عدم حضور در زمان کنفرانس، دبیرخانه از برگشت دادن وجه ثبت نام معذور است و بعد از زمان کنفرانس بنابر تقاضای کتبی شخص متقاضی، مجموعه مقالات و هدایای کنفرانس برای وی ارسال می گردد.

یازدهمین نمایشگاه کنفرانس مدیران کیفیت

همزمان با برگزاری کنفرانس، یازدهمین نمایشگاه کنفرانس مدیران کیفیت با حضور سازمانهای حمایت کننده بین المللی، نمایندگان سازمانهای کیفیت، موسسات صادر کننده گواهینامه سیستم های مدیریت کیفیت، شرکت های دارنده استانداردهای ملی و بین المللی، سازمانهای مشاوره دهنده، موسسات آموزشی، شرکت های طراح سیستمهای کامپیوتری، گالیراسیون و آزمایشگاههای آکریته برگزار خواهد شد. یازدهمین نمایشگاه کنفرانس مدیران کیفیت افتخار دارد اعلام نماید امکانات ارتباط فعال مدیران کیفیت ایران را با کلیه جوامع کیفیت و سازمانهای دست اندر کار در موضوع کیفیت و مدیریت درجهان فراهم نموده است.

خواهشمند است جهت کسب اطلاعات بیشتر با ستاد برگزاری نمایشگاه (۷-۲۲۲۱۱۶۱۶-۰۲۱) تماس حاصل فرمائید.

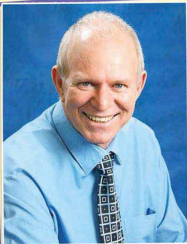
یازدهمین کتاب سال مدیران کیفیت

دبیرخانه کنفرانس امسال نیز همچون سالهای گذشته اقدام به چاپ یازدهمین کتاب سال مدیران کیفیت می نماید. این کتاب که با کیفیت بسیار عالی و نفیس به چاپ می رسد، به معرفی شرکتهای دارنده استانداردهای بین المللی، آزمایشگاههای آکریته، شرکت های بازرسی فنی دارای پروانه تأیید صلاحیت، مشاوران سیستم های کیفیت و سازمانهای گرامی کننده سیستم های مدیریت کیفیت می پردازد.

خواهشمند است جهت کسب اطلاعات بیشتر و ثبت در بانک اطلاعات با شرکت ارتباط گستران انرژی مجری کتاب مذکور (۲۰-۸۸۶۰۹۷۱۹-۰۲۱) تماس حاصل فرمائید.



سخنرانان کلیدی



Dr. Anthony Turton

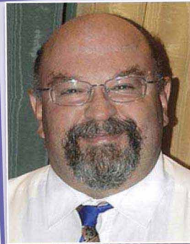
بخشی از وظایف یک مدیر اتخاذ مجموعه ای از تصمیمات کوچک و بزرگ است. توانایی اتخاذ تصمیمات درست در شرایط مختلف، هدفی است که دست یابی به آن ارزش تلاش فراوان را دارد.

ما بیش از این نمی توانیم مشکلات آینده را با دانش امروز حل نماییم. ما نیازمند خلاقیت و نوآوری هستیم. تجربه و تخصص دکتر Turton در رابطه با تصمیم گیری در شرایط فوق العاده نامطمئن می باشد. وی در زمینه برنامه ریزی استراتژیک، تطبیق با تغییرات، فرهنگ شرکتی دارای تخصص می باشد.

دکتر Turton با قابلیت خود در پیش بینی استراتژیک زمینه هایی را برای تصمیم گیری در شرایط عدم قطعیت فراهم می نماید که می تواند باعث کاهش ریسک سازمانی شود.

دکتر Turton همچنین به عنوان یک عضو رسمی و دائمی در موسسه منابع طبیعی و محیط (NRE) پذیرفته شده است. او یکی از اعضای موسس و مدیران تشکیل دهنده انجمن مشارکت های دانشگاهی برای آب های زیرزمینی (VPTW) می باشد. او معاونت انجمن بین المللی منابع آب (IWRA) را برعهده دارد و یکی از اعضای علمی کمیته یونسکو می باشد.

دکتر Turton در سال ۲۰۰۹ یک جایزه از انجمن Habitat Council برای حفاظت از محیط زیست دریافت نموده و همچنین او در سال ۲۰۱۰ موفق به دریافت Nick Steele تحت عنوان زیست بان سال ۲۰۱۰ شده است.



Aki Kalliatakis

شناخت کامل مشتری به منظور ارائه خدمات مطلوب به وی ضروری است. برنامه ریزی مناسب برای مشتریان و کسب رضایت آن ها مستلزم آن است که ابتدا بهترین مشتریان را شناسایی و سپس اطلاعات مربوط به آن ها را جمع آوری کنید.

Aki در زمینه های حمایت از مشتری و وفاداری مشتری، ارزش خلاقیت، راهکارهای فروش موفق و چگونگی مواجه شدن با تغییر، دارای تخصص می باشد. Aki بسیاری از تجارب خود را حین ارائه دروسی برای مدیران صنایع و نیز فعالیت های بهبود کیفیت استراتژیک سازمان های کسب نموده است.

وی فعالانه در راستای کمک به سازمان ها در جهت شکل دهی استراتژی ها، زیرساخت ها، مهارت ها و ساختارهایی برای ایجاد رضایت در مشتریان عمل می کند. برخی سخنرانی های کلیدی او شامل موارد زیر است:

- چگونه با تغییرات روبرو شویم.
- قدرت تأثیر و ترغیب خود را بکار ببرید تا بر مشتریان خود پیروز شوید.
- فروش یک تفریح است.
- چگونه مشتریان خود را راضی نگه داریم.

سخنرانان کلیدی



Ian Rheeder

**بازاریابی کلید موفقیت در هر کاری است .
بازاریابی، هنر یافتن، پروردن و سود جستن از
فرصت هاست .**

Ian به عنوان یک بازاریاب خبره و سخنور ماهر شناخته شده است. او در زمینه فروش استراتژیک و مدیریت بازاریابی دارای تجربه فراوان است و سوابق کاری بسیاری در زمینه مشاوره بازاریابی و کارگروه های استراتژیک دارد.

Ian در حال حاضر مشاور استراتژیک شرکت های متعددی است.

برخی از زمینه های تخصصی او عبارتند از:

- مدیریت فروش و مزیت های رقابتی
- استراتژی بازاریابی و نیازهای مشتریان
- رهبری در یک سازمان با سرویس دهی مشتری محور
- مدیریت روابط با مشتریان
- استراتژی انگیزش و وفاداری
- روانشناسی مشتری و اندازه گیری عملکرد



Jacques de Villiers

**بهترین شیوه ایجاد انگیزه کار کردن در افراد
(چه به صورت انفرادی و چه به صورت گروهی) به
نحوی که بهترین نتایج را به دنبال داشته باشد،
استفاده از نیروهای انگیزش شخصی آن ها است.**

Jacques از سال ۱۹۹۸ به سازمان ها در راستای بالا بردن انگیزه کارکنان به منظور بازگشت حقیقی سرمایه کمک کرده است. مشتریان او را مولد تجارت نام نهاده اند. زیرا استراتژی ها، سیستم ها و پروسه های انگیزش کارکنان او، باعث ایجاد درآمدهای بیشتر و غیرقابل تصویری برای آن ها شده است.

Jacques در هر ماه سه سمینار برپایه انگیزش برگزار می کند که معماران بیش از یکصد و پنجاه شرکت بین المللی در آن شرکت دارند.

برخی از زمینه های تحقیقاتی او عبارتند از:

- چگونه می توان عملکرد کارکنان را همراه با بالا بردن شأن و احساس لیاقت و ارزشمندی آنان بهبود بخشید؟
- تکنیک های جدید اصلاح رفتار سازمانی برای بهبود عملکرد در کار کدام است؟
- استراتژی های رفتاری برای بهبود بهره وری چیست؟

سخنرانان کلیدی



Andrew Brough

استراتژی بیان قصد و نیت و مشخص کردن جایی است که می خواهید در بلندمدت به آن برسید، تدوین استراتژی های موفقیت آمیز مستلزم شناخت فرآیندهای لازم و شیوه های اجتناب از خطرات و مشکلات احتمالی است.

Andrew بیش از ۲۰ سال تجربه مشاوره در زمینه برنامه ریزی استراتژیک و توسعه سازمانی دارد. او یک متخصص آموزش کاربردی است و در صنعت به علت کارهایش در مدیریت استراتژیک و رهبری سازمانی دارای حسن شهرت است. او دکترا در مدیریت بازرگانی و دارای مدرک کارشناسی ارشد رهبری سازمانی است. وی دارای ادراک عمیقی از کار تیمی، رهبری و پیش بینی استراتژیک می باشد. او علاوه بر عضویت در انجمن سخنرانان حرفه ای، عضو فدراسیون سخنرانان جهانی نیز می باشد.

Andrew یک متخصص زبده در زمینه مدیریت استراتژیک، توسعه سازمانی، رهبری انتقالی و مدیریت دانش است. موضوعات تحقیقی مورد علاقه وی عبارتند از:

- رهبری و حاکمیت سازمانی
- برندسازی

- برنامه ریزی استراتژیک

- بهره وری و اثربخشی پرسنلی

Andrew فعلاً به عنوان مشاور یکسری کمپانی های جهانی همچون HP, Visa Card, BMW, ... در کشورهای مختلفی از جمله برزیل، انگلستان، آلمان، مالزی، پاناما، لهستان و همچنین آمریکا مشغول به فعالیت است.



Pavlo Phitidis

کارآفرینی پلی میان زایش ایده، تولید و انجام خدمات، مبادله اطلاعات و کالا است و عاملی است که عوامل گوناگون را در کنار یکدیگر قرار می دهد تا بهره برداری از منابع و فعال شدن آن ها در جهت بهره وری و تأمین منافع ملی میسر گردد و موسسات بهره ور و خلاق ایجاد شوند تا موجب رشد و توسعه همه جانبه باشند.

Pavlo بیش از ۲۰ سال سابقه مستقیم در زمینه ایجاد شغل دارد و فعالانه در ایجاد و گسترش تجارت از طریق اعمال و افکار کارآفرینانه شرکت داشته است. موفقیت Pavlo در سایه فعالیت او از ابتدا تا انتها از ایجاد یک شغل یا تجارت تا مرحله فروش می باشد. ادراک او از چالش ها و تغییراتی که در هر مرحله از این پروسه ممکن است پیش آید بسیار عمیق است.

Pavlo سوابق و تجارب زیادی در راستای کارآفرینی از یک شغل خانوادگی تا رفتار کارآفرینانه در تجارت های عظیم دارد. وی به طور فعالانه در انتشار و رشد کسب و کار از طریق فعالیت های کارآفرینانه و تفکر در موسسه Aurik Business Incubator مشارکت دارد.

او دارای درجه B.Com در حسابداری و مدیریت مالی از دانشگاه Cape Town، دیپلم مدیریت بازاریابی از Damelin و MBA گرایش استراتژیک و بازاریابی از موسسه Wits Business می باشد که این موضوع ادراک صحیح او از کارآفرینی و توسعه کسب و کار را تقویت می کند. Pavlo معتقد است که درک واقعی او از کارآفرینی و توسعه کسب و کار از تجربه مستقیم براندیشیدن ساخت و فروش به دست می آید.

سخنرانان کلیدی



Dr. Hardik Vachhrajani

تغییر سازمانی به عنوان اتخاذ یک فکر یا رفتار جدید به وسیله سازمان مشخص می شود، اما نوآوری سازمان، اتخاذ یک ایده یا رفتار است که برای نوع وضعیت، سازمان، بازار و محیط کلی سازمان جدید است. اولین سازمانی که این ایده را معرفی می کند به عنوان نوآور در نظر گرفته می شود و سازمانی که کپی می کند یک تغییر را اتخاذ کرده است.

دکتر Vachhrajani استاد دانشگاه آمرتای هند و عضو هیئت تحریریه ژورنال بین المللی

(International Journal of Business Derivatives) Ijbd

است. او دوره فوق دکترای مدیریت نوآوری را در دانشگاه Bologna طی کرده و فعلاً مدرس دروس مدیریت در دانشگاه Saurashtra می باشد.

وی فعالیت در زمینه تدوین منابع آموزشی IMS را در دستور کار خود دارد و دارنده گمریند سبز شش سیگما است.

دکتر Vachhrajani تجربه زیادی در تدریس دوره های MBA دارد و راهنمایی دانشجویان دکترای زیادی را در زمینه مدیریت استراتژیک و مدیریت نوآوری بر عهده داشته است. او همچنین دریافت کننده جوایز تحقیقاتی از سازمان ملی علمی سوئیس در سال ۲۰۰۸ و هیئت اروپایی در سال ۲۰۱۰ برای تحقیق بر خلاقیت و نوآوری در سازمان های کوچک و بزرگ است. مهارت ها و زمینه های فعالیت دکتر Vachhrajani عبارتند از:

- خلاقیت و نوآوری
- مدیریت استراتژیک
- مدیریت کیفیت
- کارآفرینی
- شش سیگما
- رهبری آموزشی



Chris Voysey

درک تغییر و مدیریت آن مضمون اصلی مدیریت در دنیای امروز است. توانایی سازگار شدن با زمان حال که مرتباً در حال تغییر و تحول است، برای موفقیت در آینده، که معمولاً غیرقابل پیش بینی است ضرورت دارد.

Chris بالغ بر ۲۵ سال به پرورش مفهوم های خلاقانه در مشتریان خود پرداخته است. او معتقد است اگر شما تغییری در شیوه خود ایجاد نکنید نمی توانید انتظار نتایجی بهتر از گذشته داشته باشید.

اگر تغییرات کلیدی در زندگی خود ایجاد کنید بهبود در عملکرد خود و نیز نتایج بهتری را شاهد خواهید بود. او معتقد است ابعاد مختلف خود، مشتمل بر بعد فیزیکی، ذهنی و احساسی را متحول سازید تا بتوانید از پتانسیل های خود حداکثر استفاده را بنمایید. قوانین طبیعی زندگی را دریابید تا بتوانید از آن ها در جهت منافع خویش استفاده نمایید.

Chris تا به حال برنامه های سخنرانی زیادی برای افراد متعددی در سراسر جهان اجرا نموده است. او بارها سخنرانی هایی برای جمعیت های بیش از ۳۰۰ نفر اجرا کرده است.

مقاله های پذیرفته شده یازدهمین کنفرانس مدیران کیفیت



۱ - بازاریابی داخلی کلید کیفیت محصولات و خدمات

♦ دکتر قاسم انصاری رنئی - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی

♦ مهندس محمد درمنکی فراهانی

۲ - بهبود رضایت مشتریان

♦ دکتر وحید ناصحی فر - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی

۳ - موفقیت پایدار

♦ دکتر کامران رضایی - عضو هیات علمی دانشگاه تهران - مدیر عامل و عضو هیات مدیره شرکت مشارکتی توف نور ایران

۴ - مدیریت کیفیت قطعات ماشینکاری شده قبل از تولید آنها

♦ دکتر سید حمیدرضا شهابی حقیقی - عضو هیات علمی دانشگاه صنعتی امیر کبیر

۵ - خلق اطمینان جهانی از طریق رعایت استانداردها

♦ دکتر علیرضا خاکی فیروزه - عضو هیات علمی پژوهشگاه استاندارد

۶ - بکارگیری متدولوژی شش سیگمای ناب به منظور بهبود کیفیت و کاهش حجم مواد سرد در کارخانه ذوب مجتمع مس سرچشمه

♦ دکتر رسول نور السنان - عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت ایران

♦ مهندس سجاد رضائیان - مدرس دانشگاه پیام نور

۷ - ساخت مدل تحلیلی کیفیت زندگی شهری : با نگاه به شهرهای ایران

♦ دکتر محمد علی شفیعا - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی

♦ مهندس سعید شفیعا - کارشناس ارشد دانشگاه علامه طباطبائی

۸ - بررسی رابطه بین اقدامات منابع انسانی و رضایت مشتری : نقش میانجی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)

♦ دکتر فرج ا. رحیمی - عضو هیات علمی دانشگاه شهید چمران

♦ دکتر بقلیس باورصاد - عضو هیات علمی دانشگاه شهید چمران

♦ علی رضا عبدالهی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی - کارشناس ارشد مالیاتی اداره کل امور مالیاتی خوزستان

۹ - نقش فعالیتهای تحقیق و توسعه در افزایش رضایت مشتریان

♦ دکتر محمد علی محمدی - مشاور ارشد و عضو هیات علمی سازمان مدیریت صنعتی

۱۰ - تأثیر کیفیت خدمات ارائه شده در ادارات پست بر رضایت مشتری (مورد مطالعه : ادارات پست استان چهارمحال و بختیاری)

♦ دکتر علی شامی - عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

♦ کیتی رئیسی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

♦ مجتبی براری - دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی دانشگاه تهران

۱۱ - بررسی متغیرهای موثر بر ارتقاء بهره وری در درون نگاههای تولیدی و خدماتی

♦ دکتر محمد رضا طبیبی - عضو هیات علمی دانشگاه مازندران

♦ زهرا عباسی - عضو هیات علمی موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی

۱۲ - استاندارد ملی (سیستم مدیریت فراگیر) محور تخصصی : ارتقاء و حفظ ثبات کیفیت محصولات و خدمات

♦ دکتر ناصر صادقی فرد - مدیر عامل شرکت مشاورین کیفیت گرا

۱۳ - مدل ادغامی کانو - فلازی در QFD برای عینی تر کردن اولویت بندی نیازهای مشتریان (CR)

♦ دکتر محمد رحیم رضائیان - عضو هیات علمی دانشگاه گیلان

♦ مهرداد جهانی یهنمیری - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

♦ شکوفه شریفی بابکی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

۱۴ - ارائه شاخص های سنجش رضایت مشتری در صنعت ریلی

♦ دکتر فرناز برزین پور - عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت ایران

♦ پویا ردایی - کارشناس فروش شرکت صنایع هفت الماس - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

۱۵ - بررسی وضعیت خدمات پس از فروش خودروهای مزدا در ایران

♦ دکتر وحید ناصحی فر - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی

۱۶ - کیفیت و مشتری مداری بهداشت و درمان در فضای فناوری الکترونیک : ارزیابی و ارائه راه کار

♦ دکتر پیمان پرویز راد - عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی مازندران



۱۷ - سنجش رضایتمندی مشتریان با استفاده از روش ACSI و نتایج بکارگیری مدل در سازمان های تولیدی و خدماتی آمریکایی

➤ **مهندس محسن عامری** - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی - سر ممیز و مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

➤ **مهندس سیروس خسروی** - سر ممیز و مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

۱۸ - پاسنگویی اجتماعی و استانداردهای آن - راه کارهای نظام مند در ارتقاء اعتماد جامعه به سازمان ها

➤ **مهندس معین طاهرزاده** - مدیر صدور گواهینامه شرکت مشارکتی توف نورد ایران

۱۹ - تبیین میزان تاثیر بلوغ سازمانی بر سر آمدی و سطح کیفیت سازمان در شرکت فولاد مبارکه

➤ **دکتر ایرج سلطانی** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی - مدیر آموزش شرکت فولاد مبارکه

۲۰ - بررسی تاثیر رضایت کارکنان بر کیفیت و سودآوری (مطالعه موردی : شعب بانک ملی شمال شهر تهران)

➤ **دکتر محمد تقی پیش بین** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

➤ **زهرا منتظری** - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

۲۱ - بررسی اثر بخشی یکپارچه سازی و اجرای سیستمهای مدیریت کیفیت، ایمنی و بهداشت شغلی و محیط زیست در سازمان های ایرانی

➤ **دکتر امیر عباس شجاعی** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد تهران جنوب

➤ **مهندس سروش صفدریان** - مدیر تضمین کیفیت شرکت آتیا ارتوپد.

۲۲ - بررسی تاثیر بازارگرایی بر عملکرد بازاریابی از طریق کیفیت خدمات در صنعت هندلاری

➤ **دکتر پیمان غفاری آشنیانی** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

➤ **علیه دهقان نژاد** - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

➤ **لیلا دهقان نژاد** - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

۲۳ - بررسی ارتباط ارزشهای فرهنگی و انتظارات از کیفیت خدمات

➤ **دکتر کامبیز حیدرزاده** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات تهران

➤ **عادل رئیس دهنکوردی** - کارشناس منابع انسانی و خدمات اداری شرکت صنایع رنگ و رزین طیف سایپا

۲۴ - شایستگی های فردی نوآوری باز

➤ **فیروزه کرمانشاه** - دانشجوی دکتری کار آفرینی سازمانی، مدیر پروژه های منابع انسانی شرکت طرح نو اندیشیان

➤ **دکتر رضا زعفریان** - عضو هیات علمی دانشگاه تهران

۲۵ - بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرسنل پذیرش واحدهای اقامتی مشهد

➤ **دکتر محمد رضا ذبیحی** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

➤ **دکتر غلامعباس شکاری** - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد

➤ **محسن مجیدی** - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۲۶ - اولویت بندی راهکارهای ارتباط با مشتریان خرده فروش در مراحل مختلف چرخه عمر

➤ **مهندس مهدی باقری قلعه نویی** - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه یزد

➤ **دکتر محمد حسین ابویی** - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

➤ **دکتر محمد صالح اولیاء** - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

➤ **دکتر یحیی زارع مهرجردی** - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

۲۷ - تبیین نیازهای مشتری و اولویت بندی آنها مبتنی بر تئوری راف ست (Rough Set)

➤ **دکتر محمد رحیم رمضانیان** - عضو هیات علمی دانشگاه گیلان

➤ **مهرداد جهانی بهنمیری** - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

۲۸ - ارائه مدلی جهت پیاده سازی مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM) در سازمان - مطالعه موردی شرکت پتروشیمی بو علی سینا

➤ **مهندس محمد صالحی نژاد** - سر ممیز و مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

➤ **مهندس مجید خدا بخشی** - سر ممیز و مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

۲۹ - سنجش و بهبود سبک رهبری، راهکارهای اثر بخش جهت پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)

➤ **مهندس مصطفی باقری** - مدیر اجرایی آکادمی توف ایران - آلمان - مدرس مورد تایید موسسه EFQM

۳۰ - تعالی سازمانی و سیستم آموزشی بهره ور

➤ **مهندس رضا سعادت زاده** - کارشناس سازمان صنایع دفاع (سا صد)

➤ **مهندس محمد علی حسن زاده** - کارشناس سازمان صنایع دفاع (سا صد)

۳۱- پژوهشی پیرامون رویکرد کار آفرینانه در کیفیت خدمات عمومی

رضا دهقان - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی - رئیس گروه بهره وری و تحویل اداری دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳۲- Developing CMMI in IT Projects With Considering Other Development Models

آتابیقا احمدی - مهندس توسعه فرآیندهای سازمان شرکت بین المللی مهندسی سیستمها و اتوماسیون (ایربسا)

مهندس شيرازه رجايي - مهندس توسعه فرآیندهای سازمان شرکت بین المللی مهندسی سیستمها و اتوماسیون (ایربسا)

مهندس سيد حسين نوريان - مدیر تضمین کیفیت شرکت بین المللی مهندسی سیستمها و اتوماسیون (ایربسا)

۳۳- اولویت بندی عوامل کیفیت خدمات در صنعت هتل داری با رویکرد تئوریتی کانو - HOLSERV

مهندس داود طالبی - عضو هیات علمی دانشگاه شهید بهشتی تهران

مهندس علی یونسیان - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی - دانشگاه شهید بهشتی تهران

۳۴- طراحی سیستم یکپارچه کیفیت در تولید خودروی سواری شرکت ایران خودرو با استفاده از منطق BPR

مهندس پژمان صنعتی - رئیس اداره سیستمهای کیفی معاونت تولید خودروی سواری شرکت ایران خودرو

مهندس محمد علی فرجی - مسوول سیستمهای کیفی معاونت تولید خودروی سواری شرکت ایران خودرو

۳۵- Integrating DEA and EFQM Model For Performance Evaluation With a Case Study in the automobile Industry

مهندس احسان جعفر پور - نایب رئیس شرکت مشاوره عصر نوین

مهندس احمد کمالی - رئیس آزمایشگاه شرکت صنایع هواپیماسازی هسا

مهندس میثم اشرف زاده - کارشناس ارشد مهندسی صنایع

۳۶- سنجش کیفیت خدمات برای شناسایی فرصتهای بهبود در امور مهندسی مجتمع مس سرچشمه

مهندس سجاد رضائیان - مدرس دانشگاه پیام نور

مهندس منیژه میمنی - کارشناس ارشد امور مهندسی مجتمع مس سرچشمه

مهندس علیرضا بهقی - کارشناس ارشد امور مهندسی مجتمع مس سرچشمه

مهندس منصور اسلامی - کارشناس ارشد امور مهندسی مجتمع مس سرچشمه

۳۷- رضایت کارکنان ، کیفیت بالا ، رضایت مشتری

مهندس سید پژمان سادات گوشه - مسئول مهندسی فرآورده ها ، شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه گلستان

۳۸- Optimizing a multi - Product and multi - supplier EPQ model with space constraint Budget limitaation imperfect items and rework by GA

مهندس صامد دیلمی معزی - کارشناس آموزش سازمان انرژی اتمی

مهندس حسام سعیدی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

مهندس سید سامیه میر حسینی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

۳۹- بررسی تاثیر کیفیت خدمات مجموعه ورزشی بر حضور تماشاگران

دکتر پیمان غفاری آشتیانی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

دکتر عزت الله شاه منصوری - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

لیلا دهقان نژاد - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

طیبه دهقان نژاد - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

۴۰- ایات کیفیت خدمات و نقش آن در اولویت بندی رضایتمندی مشتریان در سیستم های تلفن گویا

مهندس فرید صفایی نیک - کارشناس ارشد مهندسی صنایع

دکتر محمد حسین ابویی - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

دکتر محمد صابر فلاح نژاد - عضو هیات علمی دانشگاه یزد

۴۱- افزایش تاثیر کیفیت بر بازگشت سرمایه با یکپارچگی ساز و کارهای پرنسپازی

مهندس رسول قلاقلی - کارشناس ارشد مدیریت - مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

مهندس مهدی غفوری - کارشناس ارشد مدیریت

۴۲- یکپارچگی مدیریت دانش با رویه های مدیریت کیفیت در صنعت نفت

مهندس رضا شجاعی - سرپرست تعمیرات برق اداره نگهداری و تعمیرات شرکت نفت و گاز آقاجاری

الهام جوشن - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

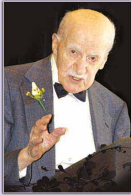
۴۳- استفاده از آمار ، کاپا برای اندازه گیری توافقی بین ارزیاب ها در تشخیص های کیفی

مهندس علیرضا علی عسکری - مدیر امور ممیزی شرکت توف نورد ایران - سر ممیز و مدرس دوره های آکادمی توف ایران - آلمان

۴۴- مراحل گذار به نهادینه سازی مدیریت جامع کیفیت (مطالعه موردی : شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ)

مهندس شیدا افتخاریان - کارشناس شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ





۴۵ - نقش تکنولوژی های دانش بنیان در ارتقاء کیفیت و بهره وری

➤ مهندس مهدی شکوری - مدیر انرژی شرکت تماس گستر کیش

➤ مهندس آناهیتا داودی - کارشناس ارشد مهندسی شیمی گرایش مدیریت پسماند و بازیافت منابع انرژی

➤ مهندس حامد خادمی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی گرایش لجستیک

➤ مهندس طهماسب داودی - کارشناس مهندسی برق گرایش قدرت

۴۶ - اجرای تولید ناب در سازمان ها و ارتقای شاخص های بهره وری

➤ مهندس مهدی کتجی - کارشناس ارشد مهندسی صنایع و مدیریت MBA دانشگاه تهران - مدیر تولید شرکت نما سازان

۴۷ - سازمان های پیشرو ، کیفیت با استراتژی بازاریابی

➤ سامان کیخایی اوفسی - کارشناسی ارشد بازاریابی - مدیر آموزش شرکت فرآیند تحقیق

۴۸ - تولید ناب در صنایع فرآیندی با تمرکز بر صنایع شیمیایی

➤ مهندس یزدان یگانه مهر - مدیر شرکت صنایع شیمیایی - کارشناس ارشد مهندسی شیمی

➤ دکتر مرتضی عباسی - دکترای مهندسی صنایع

➤ دکتر محمد حسین کریمی - دکترای مدیریت

۴۹ - چابکی سازمانی از طریق تسهیل ساز فناوری اطلاعات ، ابزار رقابت در کسب و کار امروز

➤ محمد کاظم کشور شاهی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی - مدیر آموزش شرکت پژوهشی پیام آوران اندیشه های نو مدیریت

➤ مزگان وفایی نیا - کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۵۰ - ارائه مدل جهت بهبود شاخص های فرآیندی سازمان از طریق افزایش رضایت کارکنان - همراه با نتایج مطالعه موردی

➤ مهندس محسن عامری - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی - سر ممیز و مدرس استانداردهای بین المللی مدیریت شرکت IMQ ایتالیا

➤ مهندس مریم حیدرزاده - کارشناس ارشد مهندسی صنایع

۵۱ - چالش های فرآیند تگری در صنعت خودرو

➤ مهندس محسن پیوسته - سر ممیز سیستم های مدیریت کیفیت در شرکت توف نورد ایران

۵۲ - نقش راه نوآوری سازمانی : تبدیل فرصتها به ارزشهای مشهود

➤ مهندس شادی سهیلی - سرپرست دفتر مدیریت کیفیت شرکت مهندسی مشاور طوس آب

۵۳ - فرآیند تحول استراتژیک مدیریت کیفیت جامع در راستای شناسایی حوزه های بهبود برای رسیدن به بهبودهای مطلوب و رقابت مدار

➤ مهندس شهریار ارجمند - سرپرست آزمایشگاه پتروشیمی جم

۵۴ - طراحی و تأثیر آن بر کیفیت در صنایع شیمیایی

➤ مهندس یزدان یگانه مهر - مدیر شرکت صنایع شیمیایی - کارشناس ارشد مهندسی شیمی

۵۵ - ارائه روشی جهت سنجش رضایت مشتری ، الویت بندی فاکتورها و رتبه بندی شعب بانک : مطالعه موردی در بانک تات

➤ مهندس مینا سادات حسینی - کارشناس مهندسی صنایع

➤ مهندس فروش باقری - کارشناس مهندسی صنایع

۵۶ - کیفیت و رضایت مشتریان

➤ نوید نیکی بروجنی - کارشناس طرح و برنامه شرکت همگام خودرو آسیا

۵۷ - بررسی نقش کیفیت بر کارایی در شرکت مخزن فولاد رافع به وسیله تحلیل پوششی داده ها

➤ مهندس ستاره صادقی - کارشناس برنامه ریزی شرکت مخزن فولاد رافع

۵۸ - ارائه الگویی به منظور بررسی رابطه استراتژی انتظاف پذیری نیروی انسانی و مدیریت دانش

➤ نسترن سیمار اصل - دانشجوی دکترای مدیریت بازرگانی دانشگاه اصفهان

➤ میترا دانش پرور - عضو هیات علمی موسسه عالی بصیر

۵۹ - رابطه متقابل رضایت کارکنان و کیفیت محصول / خدمات

➤ دکتر عبدالرضا حافظی - عضونجمن مدیریت منابع انسانی آمریکا SHRM - عضو کمیته علمی و داری جایزه تعالی منابع انسانی ایران

۶۰ - چگونه به طور مستمر اثر بخشی زنجیره تأمین را بهبود بخشیم ، در حالی که میزان ریسک را کاهش می دهیم ؟

➤ مهندس پژمان شبانی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی - مشاور سیستم های مدیریت شرکت فرایند تحقیق

۶۱ - بررسی عوامل موثر بر تمایل استفاده مشترکین برق از خدمات اینترنتی با استفاده از مدل تعمیم یافته پذیرش تکنولوژی دیویس ،

(Technology Acceptance Model (TAM) : مطالعه موردی شرکت توزیع برق تهران بزرگ

➤ علی میغی - دانشجوی دکترای مدیریت تکنولوژی - عضو هیات علمی و عضو کمیته عالی تحقیقات شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ

➤ دکتر مهدی ایران نژاد پاپری - دکترای مدیریت دولتی از دانشگاه ارکلامای آمریکا - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

➤ دکتر حسین وظیفه دوست - دکترای مدیریت بازرگانی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات



