

## عنوان مقاله:

طراحی پیوستار بلوغ مدیریت کیفیت و تعیین درجه تعلق مشخصهها

## محل انتشار:

دوفصلنامه مدیریت تولید و عملیات، دوره 10، شماره 2 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

داریوش محمدی زنجیرانی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، ایران

پرناز پهلوان زاده - کارشناس ارشد گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، ایران

## خلاصه مقاله:

دستیابی به تعالی در کیفیت، امری تدریجی است که بیشتر در پرتوی پذیرش و نهادینه‌سازی مجموعه‌های از مشخصهها (ارزشها، متدولوژیها، استانداردها و ابزارهای مدیریت کیفیت) حاصل خواهد شد. باتوجهبه اینکه دستیابی به درجات بیشتر کیفیت، مستلزم افزایش درجات تطابق محصولات و خدمات با نیازهای متغیر و متفاوت مشتریان در طول زمان است، بلوغ مدیریت کیفیت در سازمانها تدریجی است و در قالب یک پیوستار، قابلیت ترسیم و تجسم دارد. در مطالعه حاضر، الگویی پویا و منعطف برای طراحی پیوستار بلوغ مدیریت کیفیت و نیز اندازه‌گیری و تعیین درجه تعلق هر یک از مشخصه‌های مدیریت کیفیت به سطوح مختلف این پیوستار تدوین شده که ماهیتا بر مبنای سیر تحول و تکامل نظامهای مدیریت کیفیت، استوار است. این الگو از تعریف سطوح چهارگانه موجود در پیوستار بلوغ و تنظیم پرسشنامه کانوی فازی آغاز شده و تا بررسی تغییرات درجه تعلق مشخصهها به سطوح مختلف بلوغ ادامه یافته است. تحلیل نتایج کمی حاصل، بر تفاوت نسبی درجه تعلق مشخصه‌های مدیریت کیفیت به سطوح مختلف بلوغ دلالت داشته و این تفاوتها در تناسب با جایگاه رقابتی سازمان، از جنبه انگیزشی تا بعد سوال برانگیز متغیر است. به عبارت دیگر، برای سازمانهایی که در سطوح بالاتر بلوغ مدیریت کیفیت قرار دارند، ابزارها یا متدولوژیهای جنبه اساسی یا عملکردی دارند که در سطوح پایینتر بلوغ، انگیزشی و جذاب محسوب میشوند. این مطالعه ضمن رعایت اصل پیشینیزی و وابستگی متقابل در بین مشخصه‌های مدیریت کیفیت، مبنای برای اولویتبندی و پابهریزی قابلیت‌های مرتبط با این مشخصهها در اختیار قرار داده است.

## کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت، پیوستار بلوغ، کانو، منطق فازی، درجه عضویت، مشخصهها

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1188121>

