

عنوان مقاله:

تأثیر رویه های مدیریت کیفیت (بهبود مستمر) بر خلق دانش (موردکاوی شرکت مخابرات هرمزگان

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

آرش بخشا - دانشجوی دکتری مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی امیرکبیر

ایمان بلوری - دانشجوی ارشد مهندسی صنایع

میلاذ غلام نژاد - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

خلاصه مقاله:

امروزه مدیران سازمان ها به دلیل فشارهای شدید رقابتی و تلاش برای بقای خود، به مبحث مدیریت کیفیت توجه ویژه ای دارند. در بسیاری از تحقیقات این نتیجه حاصل شده است که استقرار مدیریت کیفیت مناسب در سازمان ها منجر به بهبود عملکرد سازمان و کسب مزیت رقابتی برای سازمان می گردد. بیشتر فعالیت هایی که به منظور بهبود کیفیت در سازمان صورت می گیرند، مستلزم ایجاد دانش در سازمان می باشند. که بر همین اساس تحقیقی با عنوان تأثیر رویه های مدیریت کیفیت بر خلق دانش در شرکت مخابرات استان هرمزگان انجام گردید. هدف از این تحقیق ارزیابی وضعیت فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت (اندازه گیری رضایت مشتری، رسیدگی به شکایات مشتری، ممیزی داخلی، بازنگری مدیریت، پایش فرایند / محصول و اقدامات اصلاحی) موجود سازمان در رابطه با خلق دانش می باشد. روش تحقیق حاضر، توصیفی از نوع پیمایشی و از شاخه میدانی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ممیزین و رابطین سیستم مدیریت کیفیت می باشد. نمونه محاسبه شده برابر 30 نفر در شرکت مورد مطالعه است. ابزار اندازه گیری این تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته شامل 48 سوال بسته است، که پایایی آن از فرمول آلفای کرونباخ محاسبه شد و مقدار آن برابر با 0.827 بدست آمد. در نهایت، نتایج بدست آمده از این تحقیق بر این موضوع دلالت دارند که: فرایندهای (اندازه گیری رضایت مشتری، رسیدگی به شکایات مشتری، بازنگری مدیریت، اقدامات اصلاحی) در سازمان باعث خلق و تسهیم دانش و بهبود عملکرد در حد متوسط به پایین می باشند و فرایندهای ممیزی داخلی و پایش فرایند / محصول در سازمان باعث خلق و تسهیم دانش و بهبود عملکرد در حد متوسط به بالا (مطلوب) می باشند. علل و عوامل مثبت و منفی تأثیر گذار در این امر (6 مورد) را تحلیل کرده و در نهایت برای بهبود عملکرد سازمان و افزایش دانش سازمانی راهکارهایی را ارائه می دهیم

کلمات کلیدی:

بهبود مستمر، مدیریت دانش، مدیریت کیفیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/221688>

