

عنوان مقاله:

تأثیر عوامل کلیدی بر مدیریت کیفیت جامع بعنوان مزیت رقابتی در سازمانها

محل انتشار:

نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان شناسی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

نوشا هژبرنژاد - کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد، تهران مرکز

خلاصه مقاله:

مفهوم کیفیت، از سده های پیش وجود داشته است، ولی مباحث علمی کیفیت به گونه ای که ما امروز آنرا می شناسیم به بعد از جنگ جهانی دوم باز می گردد. در این مدت، صاحب نظران برجسته ای در این حوزه پدیدار شدند و الگوها و مفاهیم ارزشمندی را عرضه کردند. مدیریت کیفیت جامع منافع بسیاری از جمله تولید محصولات با کیفیت بالاتر، رضایت بیشتر مشتریان، کاهش هزینه، بهبود مالی، کیفیت و نوآوری در عملکرد و علاوه بر این بهبود رضایت کارکنان نصیب آنان می شود. علاوه بر این، اگر TQM با موفقیت پیاده سازی شود، یک مزیت رقابتی محسوب می شود. مطالعات متعدد رابطه مثبتی بین نتایج سازمانی و TQM نشان داده اند. امروزه کسب مزیت رقابتی درگرو این است که سازمانها در ابعاد مختلف به سمت سرآمدی و برتر شدن حرکت کنند. ایجاد رقابت با رعایت اصول اخلاقی به این معنی است که با شیوه علمی و با برنامه ریزی راهبردی درجهت قوی کردن سازمان گام برداشت. برای ایجاد کسب مزیت رقابتی راهکارهای زیادی وجود دارد که لازم است به تناسب شرایط فرهنگی، سیاسی، انسانی و ساختاری راهکارهای مناسبی به کار گرفته شود. برای کسب سودآوری، لازم است ابتدا در ابعاد مختلف توانمندسازهای سازمان را تقویت و از طرف دیگر نتایج حاصل از توانمندسازها را تبدیل به خدمات، کالا و محصول برتر و مشتری پسند کرد. فناوری اطلاعات (IT) و گروه کنترل کیفیت، نظام پیشنهادات، برنامه ریزی استراتژیک میتوانند تأثیر هر کدام تأثیر مهمی در مدیریت کیفیت جامع (TQM) و عملکرد شرکتها داشته باشند و هر یک به صورت جداگانه مورد مطالعه قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی:

کیفیت، مدیریت کیفیت جامع، مزیت رقابتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/338894>

