

عنوان مقاله:

مدیریت کیفیت جامع و نوآوری خدمات (یک بررسی در ادبیات تحقیق)

محل انتشار:

دوماهنامه نخبگان علوم و مهندسی، دوره 4، شماره 1 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

مجید شعبی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، بازرس سازمان تامین اجتماعی استان خراسان رضوی

خلاصه مقاله:

در محیط رقابتی امروز، مدیریت کیفیت جامع بعنوان یک فلسفه مدیریت، ابزاری لازم برای همه سازمان ها بمنظور بقاء در محیط تلقی می گردد. زیرا مدیریت کیفیت جامع، سیستمی است که هدف اصلی آن افزایش کیفیت بوده و به عنوان یک منشاء نوآوری در شرایط رقابتی سازمان ها بویژه سازمان های ارائه دهنده خدمات مورد اهمیت بوده و نقش بسزایی در رشد و بهبود آنها دارد. نوآوری خدمات بطور کلی شامل سه مولفه ی، ایجاد مجموعه ای منحصر بفرد از مزایای خدمات ارائه شده، فراهم کردن مزایای جدیدتر به خدمت ارائه شده و ایجاد یک خدمت کاملا جدید به خدمات ارائه شده فعلی می باشد. تحقیقات و مطالعات تجربی نشان می دهند که یک رابطه مثبت و قوی بین مدیریت کیفیت جامع و نوآوری وجود دارد. در این تحقیق پس از بررسی تعاریف و عناصر اساسی مدیریت کیفیت جامع به عوامل کلیدی موفقیت آن اشاره شد و سپس به بیان نقش نوآوری و جایگاه نوآوری خدمات در سازمان ها پرداخته و رابطه مدیریت کیفیت جامع و نوآوری خدمات مورد مطالعه قرار گرفت. یافته های تحقیق نیز حاکی از وجود جنبه های مشترک بسیاری بین مدیریت کیفیت جامع و نوآوری دارد که ما یکی از ویژگی های کلیدی آن یعنی کایزن را با نوآوری مورد مقایسه قرار دادیم. در نتیجه، مدیریت کیفیت جامع تا حدود زیادی یک امتیاز رقابتی برای سازمان فراهم می کند و مطالعات نوآوری، مدیریت کیفیت جامع را به عنوان شکلی از نوآوری در نظر می گیرند و همچنین از دیدگاه نوآوری خدمات، مناسب بودن مدیریت کیفیت جامع برای اداره نوآوری می تواند دیدگاه اعمال اداری در سازمان های خدماتی نوآور را تقویت سازد.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، نوآوری، خدمات، رقابت، TQM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/899081>

