

نوآوری فرآیندی در محیط مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)

غلامرضا بداقی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع، باشگاه پژوهشگران جوان دانشگاه آزاد واحد تبریز
Bodaghi747@yahoo.com

چکیده

بطور کلی سازمانها برای بقا و موفقیت در کسب و کارشان، نیازمند آنند که نوآور باشند. نیاز به نوآوری کسب و کار، یکی از دلایلی است که شرکتها TQM را قبول می کنند. برخی از طرفداران TQM معتقدند که TQM خط مشی های ضروری سازمانی را برای ایجاد نوآوری در سازمان، ارائه می دهد. اجزای TQM از قبیل تعهد مدیریت ارشد، تمرکز قوی بر مشتریان، تعامل با تامین کنندگان، ارتباط با کارکنان و ... موجب توانمندی سازمانها در توسعه فرهنگ نوآوری می شود. از لحاظ مفهومی، ارتباط بین TQM - نوآوری، بدیهی و روشن به نظر می رسد ولی تحقیقات کمی در این زمینه صورت گرفته است. در این مقاله ارتباطات و تعاملات بین دو مقوله TQM و نوآوری جستجو می شود. در ابتدا مروری بر ادبیات نوآوری، می شود. سپس به مدیریت کیفیت جامع می پردازیم و اصول اساسی آنرا بیان می کنیم. در ادامه به نحوه تعاملات آنها اشاره می کنیم. در نهایت با ارائه مدلی، چگونگی این ارتباطات را نشان می دهیم.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، TQM، نوآوری، نوآوری فرآیندی

۱- مقدمه

بطور کلی مشخص شده است که سازمانها به منظور بقا و کامیابی، نیازمند نوآوری هستند. شاید اصطلاح مدیریت کیفیت فراگیر TQM یکی از متداول ترین اصطلاحات تجاری باشد که در سالهای اخیر در مورد تمامی تلاشهای انجام شده برای پیشبرد و بهبود کیفیت به کار رفته است. مدیریت کیفیت فراگیر، بهبودی در روشهای سنتی انجام کار و تجارت و فنی اثبات شده برای تضمین بقا در جهان رقابتی کنونی به شمار می رود. TQM یا مدیریت کیفیت فراگیر اقدامی است هوشمندانه، آرام و مستمر که تاثیری قدرتمند در تامین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن