

تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کیفیت و نوآوری در شرکت

نفت سپاهان

مرضیه صابری^۱، هادی شیروی‌زاد^۲

^۱دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، اصفهان، ایران؛ saberi90.marzieh@gmail.com

^۲دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، اصفهان، ایران؛ hadi.shirouyehzad@gmail.com

چکیده

مدیریت کیفیت جامع و ارتباطات عملکرد یک بحث بسیار مهم در ادبیات می باشد. مدیریت کیفیت جامع یک نوع دیدگاه مدیریتی است که در دهه ۱۹۵۰ شکل گرفته و به تدریج توسعه یافته تا اینکه در اوایل دهه ۱۹۸۰ بصورت عمومی درآمد. کیفیت جامع، شرح فرهنگ، نگرش و نوع سازماندهی شرکتی است که تلاش می کند تا با ارائه کالا و خدمات، نیازهای مشتریان را برطرف سازد. ارتباطات مثبت میان عملکرد کیفیت و مدیریت کیفیت جامع در مطالعات زیادی تایید شده‌اند اما یافته‌ها در مورد عملکرد نوآوری متناقض می‌باشند. بر مبنای پژوهش‌های انجام شده در ادبیات، بر آن شدیم تا ارتباطات میان مدیریت کیفیت جامع، عملکرد کیفیت و نوآوری را بررسی کنیم. بدین منظور، ابتدا به بیان مقدمات مطالعه می‌پردازیم، سپس دو فرضیه را بیان نموده و با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون، آن‌ها را می‌آزماییم. یافته‌ها ارتباط مثبتی را میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد کیفیت و نوآوری را نشان داد و در مقایسه‌ی عملکرد کیفیت و نوآوری باید گفت که ارتباط مثبت قوی‌تری میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد کیفیت به نسبت عملکرد نوآوری برقرار است.

کلمات کلیدی

مدیریت کیفیت جامع (TQM)، عملکرد کیفیت (QP)، عملکرد نوآوری (IP)

Total Quality Management 'S Effect on Quality and Innovation performance in Sepahan oil company

Marzieh Saberi, Hadi Shirouyehzad

Abstract

Total quality management and performance relationships is a very important argument in literature. TQM is a managerial perspective that was informed in ۱۹۵۰ decade, and then developed gradually so that in ۱۹۸۰ decade become common. Total quality is extension of culture, vision and Kind of organizational of the firms that endeavor till with rendering goods and services, supply requirements of customers. Positive relationship between quality performance and TQM was confirmed in many studies but the findings about innovation performance are inconsistent. On researches that were done in literature, we tend to investigate the relationship between TQM, Quality And innovation performance. So, at first, we convey the introduction, then propose two hypothesizes that are examined by Regression analysis. Findings show positive relationship among TQM, Q.P and I.P. To compare the relationship between quality and innovation performance, we Should say that TQM has more powerful effect on quality performance than innovation performance

KEYWORDS

Total quality management (TQM), Quality performance ($Q.P$), Innovation performance ($I.P$)

^۱ مرضیه صابری، تلفن ۰۹۱۳۱۷۰۶۴۱۰

^۲ Total Quality Performance

^۳ Quality Performance

^۴ Innovation performance