

عنوان مقاله: اثر کارکردهای مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد کیفیت و عملکرد نوآوری

مترجم: علی محمدپور (دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد قزوین) ali_mohammadpoor63@yahoo.com

موضوع: مقالات ترجمه شده / مدیریت کیفیت

سال انتشار (میلادی): 2012

وضعیت: تمام متن

منبع: پایگاه مقالات علمی مدیریت www.system.parsiblog.com

منبع انتشار اصل مقاله: 273 – 280 (2012) 41 Procedia - Social and Behavioral Sciences

تهیه و تنظیم: پایگاه مقالات علمی مدیریت www.SYSTEM.parsiblog.com

چکیده:

مدیریت کیفیت جامع و ارتباطات عملکرد یک بحث بسیار مهم در ادبیات است، ارتباط عملکرد کیفیت و مدیریت کیفیت جامع در مطالعات زیادی تأیید شده اند، اما یافته ها در مورد عملکرد نوآوری متناقض است. اگرچه اکثر صاحب نظران اهمیت فعالیت های مدیریت کیفیت جامع روی پیامدهای عملکرد بیان نموده اند. هدف اصلی این مطالعه بررسی این است که آیا فعالیت های مدیریت کیفیت جامع روی کیفیت و یا عملکرد نوآوری اثر می گذارند و همچنین تعریف اجزای موثر روی این انواع عملکرد. بر این اساس ما ادبیات را برای توسعه فرضیات بررسی نمودیم و در جهت آزمون مدل تحقیق، داده ها را از ناحیه مارمارا جمع آوری نمودیم. یافته ها ارتباط مثبت بین فعالیت های مدیریت کیفیت جامع، کیفیت و عملکرد نوآوری نشان داد.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عملکرد نوآوری، عملکرد کیفیت

1. مقدمه

در سازمانها، مدیران/رهبران انرژی را از طریق ارضای نیازهای مشتری و بقای سازمانی به دست می آورند که فلسفه اصلی مدیریت کیفیت جامع است. مدیریت کیفیت جامع یک رویکرد بهبود کیفیت کل گرا برای شرکتهایی با هدف بهبود عملکرد از لحاظ کیفیت و نوآوری برای دو دهه گذشته مطرح شده است. سازمان هایی که از TQM استفاده می کنند 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.

این مقاله بر روی رابطه بین TQM با عملکرد نوآورانه و با کیفیت بحث می نماید. این بحث به دو دلیل مهم است. اولین این که ارتباط عملکرد و TQM با وجود تناقض در ادبیات را آشکار می سازد. دوم، هدف از این مطالعه آشکار نمودن میزان اثر کارکردهای TQM بر هر کدام از عملکرد نوآوری یا عملکرد کیفی میباشد. هر دوی مفاهیم کیفیت و نوآوری راهنماهای دنیای کسب و کار امروزی هستند. به گفته ویلیامز دستیابی به هر دو نوع عملکرد کار ساده ای نیست، شرکت ها باید یکی را در مقابل دیگری در اولویت قرار دهند. بر اساس فلین و همکاران به نوآوری و کیفیت نمی توان در یک زمان دست یافت. به دلیل آن که کسب و کار به طور کلی ابتدا به مفهوم مدیریت کیفیت در درون ساختار شرکت پرداخته و سپس به نوآوری روی می آورد. برخلاف این دیدگاه، فنگ بیان میدارد که شرکت ها باید هر دوی کیفیت و نوآوری در بازار در حال تغییر را بهبود دهند. بعلاوه برای تعالی مدیریت کسب و کار مدل هایی مطرح شده اند که مفاهیم کیفیت و نوآوری را به طور همزمان و مکمل در نظر گرفته اند، یک مطالعه اخیر توسط درویتسوتیس اشاره دارد که فرایند نوآوری باید تحت TQM برای دستیابی به حداکثر تأثیر مفید بر عملکرد اجرا شود. این مقاله با بررسی ادبیات؛ بررسی وضعیت فعلی ارتباطات TQM،

در میان TQM، عملکرد کیفی و عملکرد نوآوری آغاز می شود. و سپس مدل پیشنهادی با تحلیل عاملی و تجزیه و تحلیل رگرسیون آزمون می شود. در بخش آخر نیز یافته ها مورد بحث قرار می گیرد، محدودیت های این مطالعه ذکر شده و توصیه هایی برای مطالعات آینده ارائه می گردد.

۲. مرور ادبیات و توسعه فرضیات

۱،۲. مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع (TQM) یکی از روش های کیفیت گراست که تعداد زیادی از سازمانها را دربر می گیرد. TQM دانشمندان را به دلیل انتشار و پذیرش رو به رشد در دنیای کسب و کار به خود جذب کرده است. به خصوص بیش از دو دهه است که TQM یکی از محبوب ترین و با دوام ترین مفاهیم مدیریت شده است. با توجه به عدم وجود یک تعریف یکسان از TQM تعریف آن بسیار مشکل است. تعاریفی از TQM در ادبیات بر اساس دیدگاهها و توصیفات "quality gurus" (مانند دمینگ، جوران، کرازبی، فگنباوم) به خوبی پذیرفته شده اند. به عنوان مثال، با توجه به رحمان TQM یک رویکرد مدیریتی برای بهبود عملکرد سازمانی است که شامل انواع مختلف از هر دوی موضوعات فنی و رفتاری است. در تعریفی دیگر از TQM کایناک بیان میکند

TQM یک فلسفه مدیریت جامع که تلاش برای بهبود مستمر در همه کارکردهای یک سازمان دارد، و می توان آن را به دست آورد. TQM یک ساختار چند بعدی است. مانند داشتن تعاریف مختلف، TQM شامل چندین فعالیت است. پژوهشگران مختلف فعالیت های مختلفی را برای آزمون اثر آن بر عملکرد مالی یا غیر مالی در نظر گرفته اند. این فعالیت ها شامل رهبری مدیریت، نقش بخش کیفیت، آموزش، روابط کارکنان، کیفیت اطلاعات و گزارش دهی، مدیریت کیفیت تامین کننده، طراحی خدمات محصول، مدیریت فرآیند، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، فناوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل و مدیریت مردم است.

اما این مطالعه بر هشت بعد در میان ابعاد TQM تمرکز دارد: مدیریت رهبری، رویکرد واقعی برای تصمیم گیری، مدیریت فرآیند، مدیریت تامین کنندگان، بهبود مستمر، مدیریت کارکنان، توجه به مشتری و رویکرد سیستمی به مدیریت.

۲.۲. رابطه بین فعالیت های TQM و عملکرد کیفیت

ارتباط بین TQM و عملکرد توسط دانشمندان متعددی مورد بررسی قرار گرفته است. در حالی که در بررسی رابطه بین TQM و عملکرد، محققان از انواع عملکردها استفاده کرده اند. مانند مالی، نوآوری، عملیاتی و عملکرد کیفی. اگر چه اثرات TQM بر انواع عملکرد ها با هم سازگار نیست، عملکرد کیفی به طور کلی رابطه ای قوی و مثبت با آن داشته است. حامیان TQM مطرح میکنند که پیاده سازی آن نیز باعث تولید محصولات با کیفیت بالاتر خواهد شد. بر اساس دمینگ، کیفیت تعیین کننده اصلی موفقیت در محیط رقابتی است. مدیریت کیفیت شامل فعالیت هایی برای همه انواع شرکتهاست که در ارتباط با دستیابی به مزیت رقابتی است. در ادامه ذکر ادبیات، کانیاک نشان داد شاخصهای عملکرد کیفی که با TQM مرتبط است. کارکردهای TQM به ارتقاء عملکرد کیفی کمک می نمایند. شاخص های عملکرد کیفی؛ محصول / خدمات با کیفیت، بهره وری، هزینه ضایعات و دوباره کاری، تحویل به موقع مواد خریداری شده، و تحویل به موقع محصولات نهایی به مشتریان است. هدف از فعالیت های TQM مانند درگیر نمودن کارکنان این است که به ترویج جنبه های انسانی سیستم مدیریت کیفیت به منظور انطباق با

محیط در حال تغییر پردازد. تمرکز بر مشتریان و مدیریت فرایند نشان دهنده اجزای اصلی کیفیت هستند. کیفیت برای مشتریان مهم است. ویلکینسون مطرح می نماید که "اصطلاح TQM، مفهوم کیفیت باید نیاز مشتری را برآورده نماید. مدیریت فرایند یکی از عناصر اصلی در TQM است. مدیریت فرآیند، کیفیت محصول را در مرحله تولید بهبود می بخشد. مطالعات تجربی نشان می دهد که مدیریت فرایند به طور مستقیم و مثبت بر کیفیت محصول تاثیر می گذارد. علاوه بر این، رهبری مدیریت منجر به عملکرد با کیفیت از طریق پذیرش

فرهنگ

کیفیت

توسط کارکنان می شود. از دهه ۱۹۸۰، مدیران عالی کیفیت را در فرایند برنامه ریزی استراتژیک برای دستیابی به مزیت رقابتی گنجانده اند.

فعالیت دیگر TQM که رابطه مثبت قابل توجهی با عملکرد کیفی دارد، رویکرد واقعی برای تصمیم گیری است. بسیاری از محققان دریافته اند، که اطلاعات و تجزیه و تحلیل داده های کیفیت به طور قابل ملاحظه ای مرتبط با عملکرد با کیفی است. در مقابل رابطه بین عملکرد کیفی و بهبود مستمر آنچنان مهم نیست. علاوه بر این، در سال ۲۰۰۴ پراجوگو و براون توجهات را جلب نمودند به رابطه قوی و مثبت بین فعالیت های TQM و عملکرد کیفی. آند پراجوگا و سوحال بر اهمیت TQM و عملکرد کیفی تأکید نمودند. بنابراین، فرضیه زیر را می توان پیشنهاد نمود:

فرضیه ۱: کارکردهای TQM تأثیری مثبت بر عملکرد کیفی دارند.

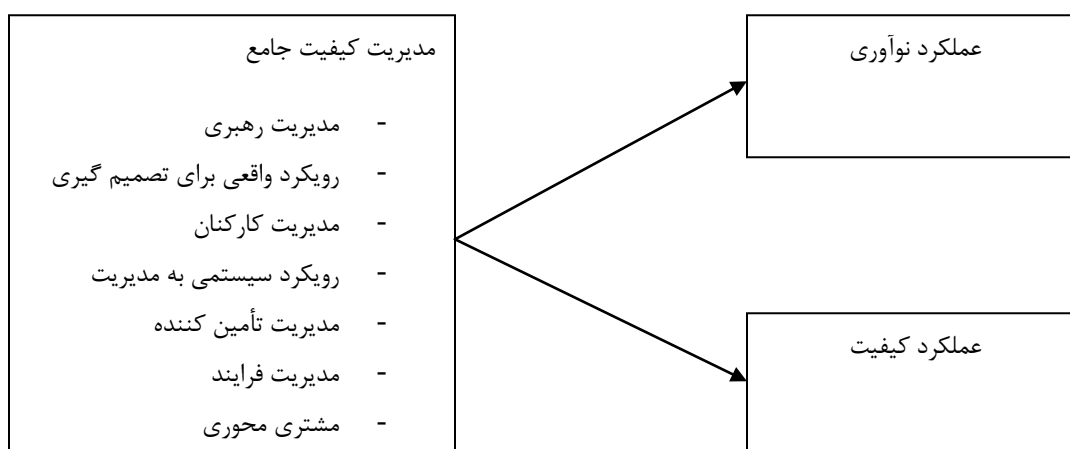
۲،۳. رابطه بین فعالیت های TQM و عملکرد نوآورانه

در محیط کسب و کار امروزه، مبنای مزیت رقابتی از کیفیت به نوآوری تغییر یافته است. نوآوری برای شرکت ها امکان انطباق سریع با تغییرات فراهم می آورد و در یافتن محصولات و بازارهای جدید به شرکت کمک میکند تا با این روش از خود در مقابل ناپایداریهای محیطی محافظت کنند. شرکت های متعددی که از نوآوری بهره مندند، سود و سهم بازار آنها افزایش می یابد. اما نکته مهم این است که یک شرکت با نوآوری نمی تواند موفق باشد اگر آن نتواند محصولات با استانداردهای قابل قبول کیفیت تولید کند. به دلیل اینکه TQM یک راه خوب برای بهبود کیفیت است و فرآیند نوآوری را تسهیل میکند. با بررسی ادبیات معلوم میشود که یافته ها متناقض و پیچیده هستند. برخی از محققان استدلال می کنند که ارتباط مثبت بین TQM و عملکرد نوآوری وجود دارد. در حالی که دیگران بر ارتباط منفی بین آنها تأکید دارند. دلیل اصلی برای این پیچیدگی این است که هر دو نوآوری و TQM به صورت طبیعی چند بعدی هستند. محققانی که از ارتباط منفی بین TQM و عملکرد نوآوری حمایت میکنند، ادعا میکنند که TQM می تواند منجر به کوتاه فکری سازمانها و مانعی برای خلاقیت با توجه به تقویت استانداردها باشد. بحث در مورد رابطه مثبت بین TQM و عملکرد نوآوری متمرکز بر مشتری مداری، رهبری مدیریت و بهبود مستمر است که در موفقیت نوآوری مهم هستند. منگو و همکاران TQM را به دو گروه وسیع دسته بندی میکنند و ارتباط بین عناصر ارگانیک TQM (مانند رهبری مدیریت) و نوآوری را شرح میدهند. به عنوان یک نتیجه، رهبری (از عناصر ارگانیک TQM) کارکنان را به ارائه ی ایده های نوآورانه برای حل مشکلات و یا توسعه محصولات جدید تشویق میکند. برخی از محققان اشاره می کنند به یکی دیگر از

عناصر کلیدی از TQM - مشتری محوری - که بطور قابل ملاحظه ای از رابطه مثبت با عملکرد نوآورانه برخوردار است. مشتری محوری سازمان ها را به جستجوی مداوم نیازهای و انتظارات مشتریان جدید تشویق میکند، بنابراین با این روش شرکت ها می توانند در محیط رقابتی در سطح جهانی باقی بمانند. علاوه بر این، بهبود مستمر نیز برای موفقیت نوآوری از طریق تشویق تغییر و تفکر خلاق در سازماندهی کارها بسیار مهم است. سادیکوگلو و زهیر نشان دادند که تمام عناصر TQM با عملکرد نوآوری ارتباط مثبتی دارند. مطالعه تجربی که توسط هانگ و همکاران انجام شد همچنین ارتباط مثبت بین TQM و عملکرد نوآوری را تأیید میکند. بر اساس بررسی ادبیات، این مطالعه فرضیه های زیر را پیشنهاد میکند:

فرضیه ۲: کارکردهای TQM اثر مثبتی بر عملکرد نوآوری دارند.

شکل ۱: مدل مفهومی



۳. طرح پژوهش

۱,۳. جمع آوری داده ها و توزیع جمعیت شناختی نمونه مطالعه حاضر با استفاده از نظر سنجی در میان مدیران میانی و سطح بالای شرکتهایی در منطقه مارمارا انجام شد. در این مطالعه شرکت ها در قالب تولیدی (۷۹,۶٪)، فن آوری اطلاعات (۶,۲ درصد) و خدماتی (۱۴/۲) بودند. ۵۴,۷٪ از شرکت های پاسخگو با مقیاس کوچک و متوسط بودند و ۴۵,۳٪ آنها بزرگ بودند. علاوه بر این ۱۵/۷ درصد از شرکت های بین المللی، ۸٪ از آنها منطقه ای و ۷۶/۲ درصد از آنها ملی هستند. در مجموع ۲۶۱ پرسشنامه از ۱۰۴ شرکت معتبر برای تجزیه و تحلیل تجربی مطالعه جمع آوری شد.

۲,۳. ابزار سنجش

پرسشنامه شامل دو بخش؛ ویژگی های جمعیت شناختی که توسط محققان طراحی شده و بخش های دیگر پرسشنامه (سوالات) با استفاده از مقیاس های اتخاذ شده از مطالعات قبلی می باشد. همه سازه ها با استفاده از مقیاس پنج گزینه ای لیکرت اندازه گیری می شوند (از کاملا مخالفم = ۱ تا کاملا موافقم = ۵). بخش دوم پرسشنامه در مورد اصول مدیریت کیفیت و شامل ۶۵ گویه است که از چندین مطالعه مرتبط اخذ شده است. این مطالعات شامل، مطالعه کو، مک کون و اسپرودر، رحمان و بالوک، چونگ و رانداس، فوئنتس، سائز و مونتر، کایناک، کنان و تان می باشد. قسمت سوم به ارزیابی نوآوری شرکت می پردازد و سوالات آن از مطالعات حالت و همکاران اخذ شده است. بخش آخر شامل مقیاس های عملکرد و مقیاس عملکرد نوآورانه (۳ گویه) است که از مطالعه از فوئنتس، سائز، مونتر و رحمان، بالوک اخذ شده است و مقیاس عملکرد کیفیت (۵ گویه)، از مطالعات کایناک و فوئنتس و همکاران اخذ شده است.

۴. تجزیه و تحلیل داده ها و نتایج آزمون فرضیات

۴.۱. تحلیل عاملی

ما از نرم افزار SPSS ۱۸ برای ارزیابی داده های استفاده نمودیم. تحلیل عاملی برای محاسبه روایی و مقیاس آلفای کرونباخ برای محاسبه پایایی استفاده شد. از همبستگی و تحلیل رگرسیون نیز به منظور تجزیه و تحلیل فرضیات استفاده شد. با توجه به جدول، همبستگی همه متغیرها بالاتر از ۰/۵ هست ($R > 0.30$)، بنابراین همه گویه ها در تحلیل عاملی وارد شدند. تحلیل عاملی با چرخش مولفه های اصلی، به صورت جداگانه انجام شد برای پیدا کردن ساختار عاملی متغیرهای مستقل و وابسته. برای متغیر مستقل به دلیل اینکه برخی از موارد زیر ۰/۵ بودند یا با بیش از یک عامل بارگذاری شدند و برخی از عوامل شامل یک گویه، در ادامه تحلیل عوامل، با حذف آنها انجام شد و در مجموع ۲۵ گویه حذف شدند، بقیه آیتمها به طور طبیعی روی ۸ عامل همانطور که انتظار میرفت بارگزاری شدند. شاخص KMO نیز ۰/۹۲۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ محاسبه شد؛ واریانس کل: ۶۵/۶۸۹ (و ارزش واریانس برای عامل ۱: ۱۱/۲۱۰ عامل ۲: ۹/۶۴۲، عامل شماره ۳: ۹/۱۷۷، عامل ۴: ۸/۹۹۱؛ عامل ۵: ۷/۵۶۰ عامل ۶: ۷/۲۰۱، عامل ۷: ۶/۲۶۷ و در نهایت عامل ۸: ۵/۶۴۱). برای متغیرهای وابسته همه موارد در جدول در سطحی ایده آل هستند. شاخص KMO ۰/۸۲۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ محاسبه شد. واریانس کل: ۶۶/۴۱۷ (مقدار واریانس عامل ۱: ۳۷/۶۲۲، عامل ۲: ۲۸/۷۹۴). یافته ها نشان می دهد که نمونه ما برای تجزیه و تحلیل فرضیات مناسب است.

۴.۲. تجزیه و تحلیل همبستگی

ما مقدار میانگین، انحراف معیار برای هر متغیر و تحلیل همبستگی برای بررسی ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته محاسبه نمودیم. بر اساس تحلیل همبستگی، همانطور که انتظار می رفت، همه متغیرها در ارتباط با یکدیگرند. به منظور بررسی پایایی از مقیاس آلفای کرونباخ استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون های آماری نشان داده شده در فوق برای روایی و پایایی، فرض بر این است که عوامل متغیر به اندازه کافی برای آزمون فرضیات از روایی و پایایی برخوردارند.

۳,۴. تجزیه و تحلیل رگرسیون:

نتایج تجزیه و تحلیل ادبیات مربوطه را تأیید میکند و ابعاد TQM بطور مثبت با هر دو شاخص های عملکرد نوآورانه و کیفیت در ارتباطند. با توجه به یافته ها، فرضیه اصلی تحقیق به طور تجربی تأیید شد. با توجه به یافته های رگرسیون در جدول زیر نیز می توان گفت فرضیات تأیید می شوند.

۵. نتیجه گیری

TQM یک روش کیفیت محور است که بر عملکرد کیفیت موثر است. ابعاد TQM مانند رهبری مدیریت، مدیریت فرآیند، درگیر کردن کارکنان و مشتری محوری به طور مشترک فعالیتهایی تأیید شده برای بهبود عملکرد کیفیت شرکت ها می باشند. در این مطالعه نتایج تجزیه و تحلیل نشان می دهد که به موازات این حمایت تجربی رهبری مدیریت و مدیریت فرآیند ابعاد موثر بر مدیریت کیفیت هستند. علاوه بر این، جدا از مطالعات اخیر، از مدیریت تامین کننده و رویکرد سیستمی مدیریت، اثرات قابل توجهی یافت شد. اگرچه برخی مطالعات همه ابعاد را تأیید میکنند. این مطالعه در مورد مهمترین ابعاد بحث میکند. با این حال روابط قابل توجهی که در این نمونه بر آنها تأکید شد باید در مطالعات آینده با آزمودن نمونه های مختلف و ویژگی های سازمانی دیگر مطالعه شوند.

مطالعات این را که رهبری مدیریت، بهبود مستمر و مشتری مداری روابط مثبت با عملکرد نوآورانه دارند، تأیید میکنند. در این مطالعه نیز مشتری مداری تأیید شد. در کنار آن مدیریت کارکنان و رویکرد سیستمی به مدیریت به طور مثبت عملکرد نوآورانه را تحت تاثیر قرار دادند. به همین دلیل TQM باید با نمونه های مختلف برای فعالیت های نوآورانه جهت روشن شدن روابط بحث شده مورد مطالعه قرار گیرد. در نهایت ما باید بر دو شاخص عملکرد تأکید کنیم (کیفیت و نوآوری). ابعاد رویکرد سیستمی به مدیریت به عنوان یک جزء مهم TQM شناخته شد. بنابراین شرکتها باید به مهم ترین فعالیتهای برای بهبود عملکرد با توجه به یافته های این مطالعه اهمیت دهند. مانند هر تحقیق تجربی دیگر، این مطالعه شامل برخی از نقاط قوت و محدودیت های

روش شناختی است. اولین محدودیت، می تواند این باشد که نتایج از یک ناحیه به دست آمده، که ممکن است نتایج برای شرکت های واقع در مناطق مختلف، در شرایط مختلف فرهنگی، محیطی و سیاسی متفاوت باشد. یک محدودیت دیگر این مطالعه جمع آوری داده ها با استفاده از روش یکسان (خود گزارشی) است، مطالعات آینده می توانند از روشی غیر از این استفاده کنند.