



سومین بایش ملی و سومین بایش بین المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of
Management and Accounting Iran



شناسایی عوامل موثر بر استقرار سیستم مدیریت کیفیت در یک شرکت تولیدی بر اساس معیارهای کارت امتیازی: مطالعه موردی: شرکت تولیدی ویشکا

حمید رضا صالحی^۱، محمد رضا مرجانی^۲

چکیده

کارت امتیازی یکی از ابزارهای نظام مند مدیریتی است که ابتدا در اندازه گیری عملکرد و سپس به عنوان الگویی کارآمد در مدیریت استراتژی استفاده شده است. هدف اصلی این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر استقرار موفق سیستم مدیریت کیفیت در شرکت تولیدی ویشکا بوده است. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه خود ساخته پژوهشگراست. که روایی آن با نظر خبرگان تایید شده و برای تایید پایایی پرسشنامه از شیوه دو آزمونی استفاده شد. که نتایج نشان می دهد که منظر رشد و یادگیری شامل: توانمندی مدیران، توانمندی کارکنان، آمادگی زیر ساختها، ابزارهای تحلیلی، فرهنگ کار تیمی و یادگیری سازمانی در استقرار موفق سیستم مدیریت کیفیت موثر است. و همچنین نشان داد که منظر فرایندهای داخلی شامل: به روز بودن فناوری، طراحی ماشین آلات، ارتباط با مشتریان، خدمات پس از فروش، عمر محصولات

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد زنجان، hr.salehi59@gmail.com

^۲ استادیار دانشگاه صنعتی قم، marjani@qut.ac.ir



سومین همایش ملی و سومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران

The third National and International Conference of
Management and Accounting Iran



، تنوع محصولات، الزامات کسب و کار و ایفای مسئولیتهای اجتماعی در استقرار موفق سیستم مدیریت کیفیت موثر است.

واژگان کلیدی: سیستم مدیریت کیفیت، مدیریت کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک، کارت امتیازی، استقرار سیستم مدیریت.

۱- مقدمه

استراتژی به معنای ایده ها، تصمیم ها و اقدام هایی است که سازمان را به موفقیت می رساند (Dess, et al. ۲۰۱۲). و مدیریت استراتژیک تقریباً از سال ۱۹۵۰ م. وارد متون مدیریتی شد و سازمان های مختلفی طی سال های ۱۹۶۰ تا ۱۹۷۰ م. از آن استفاده نمودند (Ali Ahmadi, et al, ۱۳۸۵). کارت امتیازی در اوایل دهه ۱۹۹۰ م. توسط کاپلان و نورتون با هدف ایجاد تعادل بین اهداف مالی و غیر مالی معرفی شد که در ابتدا به عنوان ابزاری برای اندازه گیری عملکرد و سپس به عنوان ابزار کارآمد در مدیریت استراتژیک مورد استفاده قرار گرفت (Kaplan&Norton, ۱۳۸۵) (Kaplan&Norton, ۲۰۱۰) (Kaplan & Norton, ۱۳۹۱) (Khodadad, Azizi). کارت امتیازی تعادل بین اهداف بلند مدت و کوتاه مدت سازمان ایجاد می کند و مدیران را مجاب می کند که برای اقدامات خود هر دو جنبه های مالی و غیر مالی، کوتاه مدت و بلند مدت توجه داشته باشند. در حال حاضر از عمده ترین وظایف هر سازمان بهبود کیفیت فرآورده ها و خدمات آن است. ارائه خدمات مطلوب برای جلب رضایت مشتری بر اساس سیستم مدیریت کیفیت از جمله موضوعات مهمی است که به سرعت مورد توجه جهانیان قرار گرفته است. به این ترتیب یک شرکت تولیدی یا خدماتی برای تامین اهداف خود باید طوری سازماندهی شود که عوامل فنی، اداری و منابع انسانی که بر افزایش کیفیت فرآورده و خدمات آن اثر می گذارند، تحت کنترل قرار گیرند و این قبیل کنترل ها باید کاملاً در جهت کاهش، حذف و از همه مهمتر جلوگیری از کمبود ها و کاستیهای کیفیتی هدایت شوند. و برای دستیابی به اهداف سازمانی،