

تأثیر سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید

ربابه رستمی زاد^۱، حمید مسگرانی^۲، سید مجتبی جعفری^۳، عبدالجلیل سارلی^۴

^۱ دانشجوی کارشناس ارشد مهندسی صنایع، گرایش صنایع، موسسه آموزش عالی فن و دانش ساوه.

^۲ دانشیار ریاضی و کاربردی، دانشگاه شهید رجایی.

^۳ استادیار برنامه ریزی و تحلیل سیستم ها، موسسه آموزش عالی فن و دانش ساوه.

^۴ استادیار مدیریت، موسسه آموزش عالی فن و دانش ساوه.

نام نویسنده مسئول:

ربابه رستمی زاد

چکیده

سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ می توانند سازمان ها را در افزایش رضایت مصرف کننده یاری دهند. این رضایت در مشخصات محصول بیان می شوند که در مجموع به عنوان خواسته های مصرف کننده نامیده می شوند و در نهایت منجر به تولید بهتر می شود، بنابراین این پژوهش با هدف تأثیر استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید صورت پذیرفت. این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر روش اجرای تحقیق، جز تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی است. نمونه ای ۳۵۱ نفری به صورت تصادفی ساده از بین کارکنان شاغل در خودرو سازی سایپای تهران انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه های استاندارد است که پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ برای متغیر استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ و متغیر تولید به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۸۵ بدست آمد. داده های جمع آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و آزمون های (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی) در نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد بهبود مستمر، تعهد سازمانی، تمرکز بر مشتریان، آموزش و بکارگیری و مشارکت کارکنان بر تولید تأثیر گذار است. در نتیجه استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید تأثیر گذار است.

واژگان کلیدی: استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰، تولید، رفتار مصرف کننده،

بهبود مستمر، تعهد سازمانی.

مقدمه

استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰ اولین بار در سال ۱۳۷۴ با عنوان "سیستم های کیفیت- الگو برای تضمین کیفیت در طراحی، توسعه، تولید، نصب و ارائه ی خدمات" منتشر شد. این استاندارد براساس پیشنهاد های رسیده و بررسی و تایید کمیسیون های مربوطه برای نخستین بار در سال ۱۳۸۰ مورد تجدید نظر قرار گرفت و با عنوان "سیستم های مدیریت کیفیت- الزامات" منتشر شد. ایزو ۹۰۰۰ شرکت های گواهی هستند شامل احتمال بیشترین برای بازسازی است و به درخواست مفهوم مشتری داخلی در سراسر سازمان خود را برای بهبود همکاری و برای ایجاد ساختار های سطح به عنوان بخشی از فعالیت های فرآیند نوآوری است [۱]. مجموعه استانداردهای ایزو ۹۰۰۰، حوزه های مختلف مدیریت کیفیت را مورد توجه قرار داده و شامل برخی از شناخته شده ترین استانداردهای ایزو می باشد. این استانداردها دستورالعمل ها و ابزارها را برای شرکت ها و سازمان هایی ارائه می کنند که خواستار تضمین انطباق مداوم کالا و خدماتشان با الزامات موردنظر مصرف کنندگان و افزایش مستمر کیفیت می باشد [۲].

امروزه مسئله ی کیفیت در کلیه ی سازمان ها و همچنین در جنبه های مختلف زندگی یک نکته ی اساسی به حساب می آید. بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن کیفیت یک عامل تأثیر گذار می باشد. جهانی شدن اقتصاد تجاری، شرکت ها را وادار کرده است که بر حفظ یک مزیت رقابتی پایدار تأکید کرده و این مزایا به طور مستقیم با کیفیت تولید و خدمات در ارتباط هستند [۳]. سیستم های مدیریت کیفیت به عنوان یک مکتب مدیریتی کل نگر که به سازمان برای به دست آوردن اهدافش کمک می کند و نیاز های مشتریان را به وسیله ی یکپارچه کردن فعالیت های سازمان برآورده می کند، تعریف می شود [۴].

مدیریت کیفیت در حال حاضر با سرعت فزاینده جای خویش را در جوامع مختلف باز می کند. توجه به نیاز ها و نوآوری های مصرف کنندگان، راه های ارائه ی خدمات و ارتقای کیفیت را الگوی کار خود قرار می دهند. همین توجه به کیفیت و تلاش برای بهبود دائمی تأثیر اساسی و مهم در توسعه ی کیفیت دارد [۵]. به کار بستن مدیریت کیفیت سودمندی های فراوانی دارد. نخست اینکه به کیفیت بهتر خدمات در مقایسه با خدمات ارائه شده از سوی رقبا می انجامد. سهم بازار و تولید و سود را افزایش میدهد. دوم اینکه شهرت در کیفیت، مصرف کنندگان دائمی برای سازمان فراهم می آورد [۶].

مفهوم کیفیت و بهبود آن، یک مسئله ی با اهمیت و حیاتی در هر سازمان است. بعضی کیفیت را فقط انطباق با ضوابط از پیش تعیین شده می دانند. به عبارت دیگر، کیفیت مترادف با استاندارد تلقی می شود؛ غافل از آنکه امروزه کیفیت مفهومی وسیع تر داشته و به معنی پاسخگویی به درخواست های منطقه ای و حق مدارانه مصرف کنندگان است. اگرچه انطباق با استاندارد نیز در سطوح ملی و بین المللی میتواند درجه ای از کیفیت محسوب شود، اما همه ابعاد کیفیت نیست. بر این اساس در شرایط کنونی، هدف از کیفیت تنها انطباق با استاندارد نیست، بلکه کسب رضایت حداکثری مشتری در همه ابعاد است [۷].

سیستم تولید به موقع یک سیستم تولیدی خیلی هماهنگ می باشد که در آن کالاها و خدمات دقیقاً در هنگامی که مورد نیاز است، تحویل می گردند. دو اصل اساسی که سیستم تولید به هنگام براساس آن بنا شده عبارتند از: حذف اتلافها و استفاده کامل از نیروی انسانی. اجزای یک سیستم تولید به هنگام عبارتند از منابع انعطاف پذیر، استقرار سلولی، سیستم تولید کششی، کنترل تولید به وسیله کانبان، تولید در دسته های کوچک، زمان های راه اندازی سریع، سطوح تولید یکپارچه، کیفیت در منبع، نگهداری بهره ور جامع، شبکه عرضه کنندگان [۸].

رفتار مصرف کننده در بر گیرنده فعالیت هایی است که می تواند فیزیکی، احساسی و ذهنی باشد. این فعالیت ها را افراد هنگام انتخاب، خرید، استفاده و دور انداختن کالا و خدمات در جهت ارضاء نیازها و خواسته های خود انجام می دهند، به رفتار مصرف کننده تعبیر می شود. در تعریفی دیگر، رفتار مصرف کننده، مجموعه فعالیت هایی است که مستقیماً در جهت کسب، مصرف و دور انداختن کالا و خدمات صورت می گیرد. این فعالیت ها شامل فرآیند تصمیماتی است که قبل و بعد از این اقدامات انجام می پذیرند [۹].

سیستم های مدیریت کیفیت می توانند سازمان ها را در افزایش رضایت مصرف کننده یاری دهند. مصرف کنندگان به محصولاتی نیاز دارند که ویژگی های آنها نیازها و انتظارات آنان را برآورده نماید. این نیازها و انتظارات در مشخصات محصول بیان می شوند که در مجموع به عنوان خواسته های مصرف کننده نامیده می شوند و در نهایت منجر به تولید میشود. مجموعه استانداردهای ایران - ایزو ۹۰۰۰ بین الزامات سیستم های مدیریت کیفیت و الزامات یا خواسته های محصولات تمایز قایل است. بهبود مستمر، تعهد سازمانی، تمرکز بر مشتریان، آموزش و بکارگیری و مشارکت کارکنان از عوامل سیستم های مدیریت کیفیت و ایزو هستند که در این پژوهش می خواهیم بدانیم که این عوامل تأثیری بر روی تولید شرکت خودروسازی سایپا دارد یا نه. بر این اساس ما در این پژوهش به دنبال این سوال هستیم که آیا سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید تأثیر گذار است؟

روش شناسی

این مطالعه از نوع توصیفی و تحلیلی و از شاخه همبستگی و به صورت میدانی انجام پذیرفت. جامعه آماری تحقیق شامل ۵۱۳ نفر از کارکنان بود که با روش نمونه گیری تصادفی ساده تعداد ۳۵۱ نفر به عنوان حجم نمونه با کمک جدول مورگان در نظر گرفته شد. برای سنجش متغیرها، از پرسشنامه های استاندارد قندور (۱۳۹۲) برای متغیر سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ و پرسشنامه محقق ساخته تولید با طیف لیکرت پنج نقطه ای استفاده گردید. سوال های پرسشنامه با چند تن از استادان متخصص کنترل شد. بنابراین پرسشنامه های از روایی محتوایی بالایی برخوردار است. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ و پرسشنامه محقق ساخته تولید به ترتیب ۰/۸۶ و ۰/۸۵ می باشد که این حاکی از پایداری مناسب پرسشنامه ها می باشد. در این تحقیق برای آزمون فرضیه های پژوهش، پس از تایید نرمال بودن داده ها، از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون در نرم افزار SPSS استفاده شده است.

یافته های پژوهش

یافته های تحقیق در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در بخش توصیفی، برخی از ویژگی های جمعیت شناختی (جنسیت، سن و سابقه خدمت در سازمان و مدرک تحصیلی کارکنان) بررسی شده است. پس از بررسی و توصیف جمعیت شناختی نمونه، با کمک آزمون ضریب همبستگی پیرسون، ارتباط بین هر یک از مولفه های سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید مورد بررسی قرار گرفت.

بررسی ویژگی های جمعیت شناختی پاسخگویان

جدول شماره ۱: ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

درصد	فراوانی		
۶۸٪	۲۴۵	مرد	جنسیت
		زن	
۳۲٪	۱۱۵		
۲۵٪	۹۰	۱ الی ۳ سال	سابقه کار
		۴ تا ۶ سال	
		۷ تا ۱۰ سال	
		بالاتر از ۱۰ سال	
۴۶٪	۱۶۹		
۲۰٪	۷۲		
۸٪	۲۹		
۶٪	۲۲	زیر دیپلم	میزان تحصیلات
		دیپلم	
		فوق دیپلم	
		کارشناسی	
		کارشناسی ارشد	
		دکتری	
۱۰٪	۳۶		
۲۴٪	۸۷		
۳۰٪	۱۰۸		
۲۵٪	۹۰		
۳٪	۱۱		

نتایج حاصل از جدول بالا نشان می دهد که تعداد ۶۸٪ کارکنان مرد و ۳۲٪ کارکنان زن می باشد. ۴۶٪ کارکنان دارای سابقه کاری ۴ تا ۶ سال دارند و میزان تحصیلات ۳۰٪ کارکنان کارشناسی، ۲۵٪ کارکنان کارشناسی ارشد و ۲۴٪ کارکنان دارای مدرک فوق دیپلم می باشند.

بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها

پیش از آنکه روابط بین متغیرها را آزمون کنیم لازم است تا نرمال بودن متغیرها را بررسی کنیم. یکی از روش های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف است. نتایج این آزمون در جدول زیر ارائه شده است.

آیا متغیرهای طراحی شده دارای توزیع نرمال است؟

جدول شماره ۲: توزیع نرمال متغیرها

مولفه	معنی داری	کولموگروف اسمیرنوف
بهبود مستمر	۰/۰۳۰	۱/۴۵۱
تعهد سازمانی	۰/۰۰۰	۲/۱۳
تمرکز بر مشتریان	۰/۰۰۴	۱/۷۷۷
آموزش	۰/۰۰۰	۳/۴۴
بکارگیری و مشارکت کارکنان	۰/۰۰۰	۲/۲۳۴
تولید	۰/۰۷۴	۱/۲۸۴

نتایج این آزمون نشان می دهد علیرغم اینکه سطح معناداری اغلب متغیرهای تحقیق کمتر از ۰/۰۵ است نرم افزار Spss طبق قضیه حد مرکزی نتایج این پرسشنامه را نرمال تشخیص داده است، لذا فرضیه صفر یعنی نرمال بودن متغیرها مورد تایید قرار می گیرد. با کمک آزمون آماری همبستگی پیرسون و سطح معنی داری ۰/۰۵ ارتباط بین هر یک از مولفه های سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید مورد بررسی قرار گرفت. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تمامی مولفه های سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید ارتباط معنی داری وجود دارد (جدول ۳).

جدول شماره ۳: ارتباط بین مولفه های سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین (R^2)	معنی داری	رد یا تایید فرضیه صفر
بهبود مستمر	تولید	۰/۵۸۷**	۰/۳۴۵	۰/۰۰۱	رد فرض صفر
تعهد سازمانی		۰/۴۵۵**	۰/۲۰۷	۰/۰۰۱	رد فرض صفر
تمرکز بر مشتریان		۰/۵۴۹**	۰/۳۰۱	۰/۰۰۱	رد فرض صفر
آموزش		۰/۵۱۳**	۰/۲۶۳	۰/۰۰۱	رد فرض صفر
بکارگیری و مشارکت کارکنان		۰/۷۲**	۰/۵۱۸	۰/۰۰۱	رد فرض صفر

** معنی داری در سطح ۰/۰۱

به منظور تبیین و پیش بینی یادگیری ابتدا مفروضات استفاده از رگرسیون یعنی فرض استقلال خطاها و نرمال بودن خطاها مورد بررسی قرار گرفت و با توجه به برقرار بودن این مفروضات از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای بررسی اینکه آیا سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ قابلیت پیش بینی تولید را دارد، استفاده شد (جدول ۴).

جدول شماره ۴: خلاصه مدل همبستگی متغیرها

مدل	R	R^2	R^2 تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۷۳۹	۰/۵۴۶	۰/۵۴۵	۰/۴۴۰۳۸

در این جدول، همبستگی بین استاندارد های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید ۰/۷۳۹ می باشد. همچنین مقدار ضریب تعیین ۰/۵۴۶ می باشد، که این ضریب نشان می دهد ۰/۵۴۶ تغییرات متغیر وابسته تولید توسط استاندارد های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ قابل تبیین می باشد.

جدول شماره ۵: نتایج تحلیل رگرسیون خطی ساده

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری
رگرسیون	۸۳/۵۹۴	۱	۸۳/۵۹۴	۴۳۱/۰۳۵	۰/۰۰۱
باقیمانده	۶۹/۴۳۰	۳۵۸	۰/۱۹۴		
مجموع	۱۵۳/۰۲۴	۳۵۹			

با توجه به معنی داری مقدار آزمون $F(428/826)$ در سطح خطای ۰/۰۵ می توان نتیجه گرفت که این میزان برای پیش بینی تولید معنادار می باشد. بنابراین استاندارد های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ تاثیر معناداری در پیش بینی مدل دارند و فرض صفر تحقیق رد می شود.

جدول شماره ۶: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد برای پیش بینی متغیر وابسته تولید توسط استاندارد های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در رگرسیون خطی ساده

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد شده		معناداری
	بتا	خطای معیار	بتا	T	
مقدار ثابت	۰/۶۸۵	۰/۱۳۲		۵/۱۹۳	۰/۰۰۱
استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰	۰/۷۸۳	۰/۰۳۸	۰/۷۳۹	۲۰/۷۶۱	۰/۰۰۱

متغیر وابسته: تولید

نتایج حاصل از رگرسیون خطی ساده نشان می دهد استاندارد های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ تاثیر معنی داری بر تولید دارند و از آنجایی که در جدول فوق ملاحظه می گردد مقدار معنی داری برای این آزمون عدد ۰/۰۰۱ بدست آمده که می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد پذیرفت این فرضیه مورد تایید قرار گرفته است.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف تاثیر سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید صورت پذیرفت. نتایج حاصل از انجام پژوهش حاکی از ارتباط مثبت و معنی داری بین مولفه های سیستم های مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید دارد. آبرود و همکاری در سال (۱۳۹۵) پژوهشی با عنوان " بررسی تاثیر آموزش تجار، بازرگانان و تولید کنندگان بر توسعه صادرات (مطالعه موردی: استان چهار محال و بختیاری)" ارائه دادند. آنها بیان کردند: آموزش یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در پیشرفت و توسعه جوامع می باشد. تحولات علمی اخیر و توسعه ارتباطات موجب این می شود که مدیران و گردانندگان واحدهای مختلف اقتصادی و اجتماعی، آموزش و سرمایه گذاری در نیروی انسانی را در رأس برنامه های خود قرار دهند [۱۰].

پارسا در سال (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان "نقش استاندارد مدیریت کیفیت در اقتصاد مصرف کنندگان و تولیدکنندگان" محصولات لبنی انجام داد. این پژوهش با در نظر گرفتن استاندارد های مدیریت کیفیت در شبکه ی تولید و توزیع، تاثیر آن از دیدگاه مصرف کننده محصولات لبنی مورد استفاده قرار گرفت [۱۱]. برای این منظور اثرات ناشی از بکارگیری استاندارد های کیفیت در شرکت های تولید (مطالعه ی موردی شرکت های لبنی) در حمایت از مصرف کنندگان با در نظر گرفتن مدل های رضایت مصرف کننده بر پایه ی اصول کیفیتی و چگونگی اجرای دقیق این الزامات و عواملی نظیر رضایت مشتری، بسته بندی، شبکه ی توزیع، کیفیت، برگشت محصول، سود و آموزش و ... مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که کیفیت محصول و تنوع محصول و شبکه ی توزیع و بسته بندی ترتیب اولیاتی است. براساس این نتایج کیفیت محصول و تنوع محصول و عوامل تکنولوژیکی و حمایت های سیاسی و قانونی در سطح اول اهمیت است. همچنین حسینی و همکاری در سال (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان " بهبود مستمر در فرایند های تولید تخته خرده چوب بر اساس الگوی حلقه کیفیت بهره ور و حل مسئله" ارائه دادند. آنها بیان کردند: به منظور دست یابی به الگوهای بهینه و ایجاد بهبود در سازمان ها، تشکیل کارگروه های مختلف یکی از راه کارهای تایید شده علمی قلمداد می شود. در این راستا، سازمان ها نسبت به ایجاد تشکلهای کاری و ایجاد فرهنگ کار گروهی از طریق مشارکت در حلقه های کیفیت و حل مسئله اقدام می نمایند. صنایع چوب به عنوان شاخه ای از صنایع کشور محسوب می شوند که با مشکلات عدیده ای در بخش بهره وری روبرو هستند. بکار گیری روش های کم ریسک مدیریتی و تکنیک های قابل دفاع علمی در ساختار این صنعت می تواند بخشی از کاستی های مدیریتی را جبران نماید. الگو برداری از برخی روش های علمی که در سازمان های همپراز صورت گرفته و منجر به بهبود عملکرد گردیده است می تواند در بسیاری از موارد یک راه میان بر در نظر گرفته شود. در این پژوهش کاربردی سعی شده است، اثر تشکیل حلقه های کیفیت بهره وری و حل مسئله در بهبود مستمر فرایندهای تخته خرده چوب با تکیه بر تجربه موفق آن در شرکت صنعت چوب شمال مورد بررسی قرار گیرد [۱۲].

مقصود و همکاری در سال (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان " ارزیابی اثربخشی آموزش راه کارهای بهینه سازی مصرف انرژی در ارتقاء دانش، نگرش و رفتار درست مصرف انرژی از سوی بانوان شرکت کننده در کارگاه آموزشی برگزار شده در فرهنگ سرای بانوی شهر تهران تابستان ۸۷" ارائه دادند. آنها بیان کردند: با عنایت به این مهم که نیروی انسانی سرمایه ارزشمندی است که مهم ترین رکن هر نظامی را تشکیل می دهد توجه صحیح به آموزش و آگاه سازی نیروی انسانی به مثابه ارزشمندترین ثروت در جوامع، بخش مهمی از فرآیند فعالیت آموزشی و تغییر رفتار مصرف کنندگان را در خصوص راهکارهای کاهش مصرف انرژی، دربرمی گیرد. هدف از این پژوهش ارزیابی میزان تاثیر دوره های آموزش بهینه سازی مصرف انرژی بر دانش، آگاهی، نگرش و عملکرد بانوان شرکت کننده در دوره مذکور بوده است. نتایج به دست آمده از فرضیه ها نشان داد که می توان فرض صفر مبنی بر عدم تاثیر دوره های فوق بر دانش، نگرش و عملکرد بانوان را در خصوص رعایت الگوی مصرف درست انرژی با آلفای ۰/۱۰ رد کرد و نتیجه گرفت که این دوره ها، دانش، نگرش و عملکرد بانوان را در خصوص رعایت رد کرد و نتیجه گرفت که این دوره ها، دانش، نگرش و عملکرد بانوان را در خصوص رعایت الگوی مدیریت مصرف انرژی افزایش می دهد [۱۳]. لذا با توجه به بررسی مقالات در این زمینه مشخص شد که با نتایج تحقیق ما هم خوانی دارند، در این تحقیق ما نشان دادیم که استانداردهای مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ بر تولید و رفتار مصرف کننده، تاثیر مثبت و معنی داری دارد.

پیشنهادهای محقق

- به نظر می رسد جامعه ی تولید کننده باید به اهمیت آموزش پرسنل خود به منظور تولید کالای با کیفیت بالا و همچنین کسب توانمندی در عرضه قابلیت های محصول تولید شده بر پایه ی عوامل کیفی توجه بیشتری از خود نشان دهد و باید شرکت خودرو سازی از افراد تحصیل کرده و با تجربه بهره بگیرد.

- از آنجایی که عوامل حمایتی برای مصرف کننده و تولید کننده در تقابل با یکدیگر هستند و بر هم تأثیر گذار هستند نمی توان آنها را از یکدیگر جدا نمود. بدیهی است حمایت از تولید خودرو های با کیفیت به شکل ممکن حمایت از مصرف کننده را نیز در بر داشته و باعث ایجاد رضایتمندی وی خواهد شد.

- کیفیت خودرو و تنوع خودرو و عوامل تکنولوژیکی و حمایت های سیاسی و قانونی در سطح اول اهمیت قرار دارد و آنچه مسلم است تولید خودرو های با کیفیت با بکارگیری تکنولوژی روز دنیا و حمایت های سیاسی و قانونی در سطح اول اهمیت قرار دارد.

- از آنجایی که تعهد سازمانی از اهمیت بالایی برخوردار است، معمولاً در ایران مدیر ارشد همان مدیر عامل است. مدیر عامل تعهد خود را به صورت کتبی از طریق خط مشی کیفیت اعلام می کند. مدیر ارشد در چارچوب خط مشی کیفی اهداف کیفی و برنامه دستیابی به آنها را تدوین می کند. مثلاً کاهش ضایعات از ۱۲٪ به ۸٪ در یک سازمان می تواند به عنوان هدف کیفی تلقی شود.

- کارکنان به عنوان اصلی ترین منابع سازمانی، هنگامی به شکل کارآمد و اثربخش بکار گرفته می شود که با نگرش استراتژیک مدیریت شود. دیدگاه استراتژیک در به کارگیری و مشارکت کارکنان به مفهوم بکارگیری فنون و روش هایی نوین است که سازمان بتواند با اتکاء به آنها در برابر محیط ناپایدار واکنش مناسب نشان داده و منابع انسانی را در جهت کسب مزیت رقابتی بسیج کند. سازمانها از طریق به کارگیری و مشارکت کارکنان راهبردی می توانند با نوآوری بیشتر، در پاسخ به محیط های متغیر و ایجاد و توسعه قابلیت های جدیدی که به آن ها اجازه دهد به عملکرد بهتری برسند، موفق تر خواهند بود.

منابع و مراجع

- [1] Terziovski, M., & Guerrero, J. L. (2014). ISO 9000 quality system certification and its impact on product and process innovation performance. *International Journal of Production Economics*, 158, 197-207.
- [2] Han, S.B., Chen, S.K., Ebrahimpour, M., 2007. The Impact of ISO 9000 on TQM an business performance. *J. Bus. Econ. Stud.* 13 (2) (Fall).
- [3] Siddiqui, Jamshed, Rahman, Zillur, (2007), "TQM Principles Application on Information Systems for Empirical Goals", the TQM Magazine, Vol.19, No.1, PP: 76-87.
- [4] Kumar, V, Choisine, F., de Grosbois, D & Kumar, U, (2012) Impact of TQM on company's performance, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1): 23-37.
- [5] جبل عاملی، س. (۱۳۸۹). بررسی رابطه ی مدیریت کیفیت جامع بر کیفیت خدمات و بازاریابی در سازمان های خدماتی " دانشگاه آزاد نجف آباد.
- [6] جهانیان، ر. (۱۳۹۰). بررسی رابطه ی مدیریت کیفیت و اثربخشی مدیران در مدارس متوسطه ی شهر تهران "فصلنامه ی رهبری و مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره ۳، ص ۴۷-۵۹.
- [7] Becser N.(2009)"Improving service quality in retail trade- The premises of a potential measurement model and a decision support system based on it. *Corvinus: University of Budapest*
- [8] Aghazadeh S.M.;(2007) "JIT inventory and competition in the global environment: acompetitive study of American and Japanese values in auto industry"; *CrossCultural Management*, No. 10.
- [9] ایمان خان، ن. (۱۳۸۷). رفتار مصرف کننده در بازاریابی دیجیتال. فصلنامه پژوهشگر، سال پنجم، شماره ۱۱: ۸۱-۸۸.
- [۱۰] آبرود، ع. کیانی هرچگانی، ب. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر آموزش تجار، بازرگانان و تولید کنندگان بر توسعه صادرات (مطالعه موردی: استان چهار محال و بختیاری)، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز.
- [۱۱] پارسا، ا. ر. (۱۳۹۳). نقش استاندارد مدیریت کیفیت در اقتصاد مصرف کنندگان و تولیدکنندگان محصولات لبنی "نخستین کنفرانس ملی توسعه کیفیت راهبردی فراگیر در سلامت غذا.
- [۱۲] حسینی، س. م. فدایی، م. (۱۳۹۲). بهبود مستمر در فرایند های تولید تخته خرده چوب بر اساس الگوی حلقه کیفیت بهره وری و حل مسئله، دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم ها، نجف آباد.
- [۱۳] مقصود، ش. غضنفری، ا. (۱۳۸۸). ارزیابی اثربخشی آموزش راهکارهای بهینه سازی مصرف انرژی در ارتقاء دانش، نگرش و رفتار درست مصرف انرژی از سوی بانوان شرکت کننده در کارگاه آموزشی برگزار شده در فرهنگسرای بانوی شهر تهران تابستان ۸۷، چهاردهمین کنفرانس سراسری شبکه های توزیع نیروی برق، کرمان.