

چکیده

این پژوهش در تلاش است، که نشان دهد چگونه تعامل بین مدیریت کیفیت استراتژیک «استراتژی و منابع اختصاص داده شده» برقرار است. و از منظر یک دیدگاه استراتژیک با مدیریت کیفیت یا آنچه که به عنوان مدیریت کیفیت استراتژیک شناخته شده است تعامل می کند. و در صدد است با ارائه یک مدل ریاضی برنامه ریزی آرمانی استراتژی های مدیریت کیفیت جامع را با اثربخشی بالاتری در شرکت های بیمه ای پیاده سازی نماید. روش جمع آوری اطلاعات، توصیفی - تحلیلی و از نوع، مطالعه‌ی موردی (دو موردی) در شرکت های بیمه ایران و بیمه آسیا در استان گیلان با هدف ارائه مدل است. بنابراین، این مطالعه موردی در دو مرحله، مرحله های کمی (فرآیند تحلیل شبکه ای و برنامه ریزی آرمانی) و همچنین مرحله کیفی (مصاحبه نیمه ساختار یافته ای) اجرا گردیده است. و از روش های کتابخانه ای و میدانی برای جمع آوری داده ها و اطلاعات استفاده گردید. که در مرحله کمی این داده ها توسط پرسشنامه استاندارد *AHP* استخراج شد، و پایایی آن با نرخ ناسازگاری سنجیده شد. و خروجی فرایند تحلیل شبکه ای در مدل برنامه ریزی آرمانی شرکت داده شد تا اختلاف تخصیص منابع را کاهش دهد. و برای تعیین اوزان *ANP* از نرم افزار *Super Decisions* و برای حل مدل برنامه ریزی آرمانی از نرم افزار *Lingo* استفاده شد. و در انتها جهت توضیح و تشریح یافته های کمی در مرحله کیفی، مصاحبه نیمه ساختار یافته ای انجام شد، که از روش تحلیل محتوا با بکارگیری نرم افزار *MAXQDA* تجزیه و تحلیل گردید. پاسخ دهندگان این پژوهش در مرحله کمی شامل ۳۰ نفر (در مجموع ۶۰ نفر) از مدیران و معاونین و کارشناسان خبره شرکت های مورد مطالعه بودند. و در مرحله کیفی نیز پاسخ دهندگان هر شرکت بیمه ای منتخب شامل ۳۰ نفر که از طریق نمونه گیری غیرتصادفی هدفمند تا رسیدن به اشباع داده ها انتخاب شدند. پس از تکمیل و جمع آوری پرسشنامه مقایسات زوجی، نتایج بدست آمده نشان داد که به طور کلی کیفیت در شرکت بیمه ایران به طور عمده توسط منابع سازمانی و منابع انسانی (عناصر نرم مدیریت کیفیت جامع) به نسبت منابع فنی (عناصر سخت مدیریت کیفیت جامع) به اشتراک گذاشته شده است. در مقابل، کیفیت در شرکت بیمه آسیا؛ در یک سطح منابع انسانی، منابع سازمانی و منابع فنی به اشتراک گذاشته شده است. به دلیل اینکه موقعیت استراتژیک برای هر شرکت متفاوت است. این بدان معناست که یافته های شرکت بیمه آسیا یک الگوی متفاوت نتایج را در مقایسه با شرکت بیمه ایران نشان می دهد. از اینرو می توان گفت که منابع برای هر شرکت که دارای هدف استراتژیک برای کیفیت هستند به شکل متفاوتی تجهیز می گردد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، مدیریت کیفیت استراتژیک، فرایند تحلیل شبکه ای، برنامه ریزی آرمانی، تخصیص منابع

