



الله

الحمد لله
والصلاة والسلام على من لا نبي بعده



واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

رشته : مدیریت آموزشی

عنوان :

رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت و بهره وری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان

رودان

استاد راهنما

دکتر نادر شهامت

استاد مشاور

دکتر احمد رضا اوجی نژاد

نگارش

علی صوغانی

بهمن ۱۳۹۱



واحد مرودشت

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

نام و نام خانوادگی : **علی صوغانی** شماره دانشجویی : **۸۹۰۹۳۵۸۴۹**

در تاریخ : **۹۲ / /** رشته : **مدیریت آموزشی**

از پایان نامه خود با عنوان :

رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت و بهره وری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رودان

دفاع نموده است. با نمره

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت امضاء هیات داورى

- | | |
|----------------------------|--------------|
| ۱. دکتر نادر شهما | استاد راهنما |
| ۲. دکتر احمد رضا اوجی نژاد | استاد مشاور |
| ۳. دکتر عباداله احمدی | استاد داور |
| ۴. دکتر عباس قلتاش | استاد داور |

مراتب فوق مورد تایید است.

مدیر / معاونت پژوهشی

مهر و امضاء

تقدیم به :

پدرم : که در راه های تاریک و صعب العبور زندگی، چراغی در دست، پاهای لرزان مریاری می نمود
و در تمامی مراحل زندگی از بدو تولد تا رسیدن به حد استقلال بی منت یاریگرم بود. بردسنت بوسه
مینزیم.

مادرم : که همچون شمع می بر کرد و وجودم می سوزد و نگاه های مهربانانه و دعا های خیرش، همواره بدرقه راهم
خواهد بود و خنده های شیرینش، تلخ ترین لحظات را برایم باسکوه می سازد.

اسوه صبر و وفا، مسموم به پاس عاطفه سرشارش و گرمای امید بخشش که در سیکران علمی، پر نورترین لحظه
های زندگی را در مسیر دانشم روشن نگه داشت و به پاس محبت و ایثار بی دینش که هرگز فروکش نمی کند.

سپاسگزاری

بدین سان باور کردیم و دقتی رنگین پهن کردیم و با الهام از طبیعت سخاوتمند خدا از سفیدی و سیاهی کاغذها گذر کردیم و بر طیف طولانی رنگ با پیوستیم و با قلم های رنگینمان رنگ تازه ای زدیم از بودن، شدن و ساختن دوباره.

چرا به یاد نمی آورم همیشه بودن؛ با هم بودن نیست.

بدین وسیله از تلاشهای بی دریغ و بی شائبه جناب آقای دکتر نادر شهاست استاد محترم راهنا و همچنین جناب آقای دکتر احمد رضا اوجی نژاد استاد محترم مشاور صمیمانه شکر و قدر دانی می نمایم.

همچنین مراتب تقدیر و شکر خود را از جناب آقای دکتر رضا زارعی ریاست محترم دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی پژوهشی، سرکار خانم دکتر مرگان امیریان زاده مدیر گروه محترم و داوران محترم اعلام می نمایم. آرزوی توفیق روز افزون برای یکایک آن عزیزان از درگاه ایزد متعال مسئلت مینمایم.
با شکر و دعای خیر.

علی صوغانی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول - کلیات پژوهش	
۱.....	مقدمه
۳.....	بیان مساله
۶.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۰.....	اهداف تحقیق
۱۱.....	فرضیه‌ها
۱۱.....	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها:
فصل دوم - ادبیات تحقیق	
۲۲.....	مبانی نظری تحقیق
۲۲.....	خلاقیت
۲۲.....	تعریف خلاقیت
۲۳.....	تفاوت خلاقیت و نوآوری
۲۵.....	روشهای اندیشیدن
۲۶.....	عوامل موثر در خلاقیت
۲۶.....	ویژگی های افراد خلاق
۲۷.....	موانع خلاقیت
۲۷.....	تکنیک های خلاقیت

۲۸	تکنیک های خلاقیت فردی
۲۹	تکنیک های خلاقیت گروهی
۳۰	تکنیک های خلاقیت فردی - گروهی
۳۰	روش ها و تکنیک های خلاقیت و نوآوری
۴۳	بهره وری
۴۳	اثربخشی و کارایی
۴۶	تعریف بهره وری
۴۷	سابقه و تاریخچه بهره وری
۴۸	انواع بهره وری
۴۹	اهمیت بهره وری
۵۰	بهره وری نیروی انسانی
۵۱	عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی
۵۱	عوامل موثر در کاهش بهره وری
۵۲	عوامل موثر در افزایش بهره وری
۵۳	مدیریت کیفیت فراگیر
۵۳	تاریخچه مدیریت کیفیت فراگیر
۵۴	تاریخچه معاصر مدیریت کیفیت فراگیر
۵۵	مفاهیم اصلی مدیریت کیفیت فراگیر:
۵۶	پیش گامان مدیریت کیفیت فراگیر

۵۹	دلایل اجرای مدیریت کیفیت فراگیر
۵۹	مزایای مدیریت کیفیت فراگیر
۶۰	موانع مدیریت کیفیت فراگیر
۶۱	بهره وری و کنترل کیفیت فراگیر(جامع)
۶۲	پیشینه های تحقیق
۶۲	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۶۶	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۷۲	جمع بندی

فصل سوم – روش تحقیق

۷۴	ویژگی های جمعیت شناختی پژوهش
۷۶	روش تحقیق
۷۶	جامعه آماری و نمونه مورد مطالعه
۷۷	ابزار گرد آوری اطلاعات
۷۷	روایی و پایایی پرسش نامه ها
۸۱	روش تجزیه و تحلیل آماری داده ها
۸۲	ملاحظات اخلاقی

فصل چهارم – تجزیه و تحلیل داده ها

۸۳	داده های توصیفی
۸۵	یافته های استنباطی

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

۹۰	خلاصه پژوهش
۹۱	بحث و نتیجه گیری
۹۶	محدودیت‌های تحقیق
۹۶	پیشنهاد‌های تحقیق

منابع

۹۸	الف) منابع فارسی
۱۰۴	ب) منابع انگلیسی

ضمائم و پیوست ها

۱۰۸	الف) پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر
۱۱۱	ب) پرسشنامه خلاقیت
۱۱۳	ج) پرسشنامه بهره وری

چکیده انگلیسی

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱: بررسی نمونه آماری بر اساس سن	۷۴
جدول ۴-۲: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس وضعیت تاهل	۷۵
جدول ۴-۳: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سابقه کار	۷۵
جدول ۴-۴: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس جنسیت	۷۶
جدول ۳-۱: مولفه ها و سوالات پرسشنامه بهره وری اچیو	۸۰
جدول ۴-۵: بررسی میانگین و انحراف استاندارد نمرات مدیریت کیفیت فراگیر و ابعاد آن	۸۳
جدول ۴-۶: بررسی میانگین و انحراف استاندارد نمرات خلاقیت	۸۴
جدول ۴-۷: بررسی میانگین و انحراف استاندارد نمرات بهره وری	۸۴
جدول ۴-۸: همبستگی بین مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت و بهره وری	۸۵
جدول ۴-۹: همبستگی بین مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت	۸۶
جدول ۴-۱۰: همبستگی بین مدیریت کیفیت فراگیر با بهره وری	۸۷
جدول ۴-۱۱: جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت	۸۸
جدول ۴-۱۲: جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با بهره وری	۸۹

فهرست نمودارها

عنوان

صفحه

نمودار ۱-۲: ارتباط و تلفیق دو مفهوم کارایی و اثربخشی ۴۵

چکیده

هدف از تحقیق حاضر ، تبیین رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت و بهره وری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رودان بوده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده و جامعه آماری پژوهش ۴۲۰ نفر از کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رودان بوده که بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۰۱ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند. جهت جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵۳ ، خلاقیت ۰/۸۵۱ و بهره وری ۰/۸۲۱ استفاده گردید . در تجزیه و تحلیل داده ها از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و تحلیل واریانس استفاده شده است. نتایج تحلیل آماری به دست آمده نشان داد که بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با خلاقیت رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با بهره وری رابطه معنادار وجود دارد، که از بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر با بهره وری، بعدهای اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و مشتری مداری رابطه قوی تری را نشان می دهند.

واژگان کلیدی : مدیریت کیفیت فراگیر، خلاقیت ، بهره وری

فصل اول

کلیات تحقیق

در جهان امروز همگام با تحولات و تغییرات شگرفی که در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیک رخ می دهد، تحولات عمیقی نیز در روشها و سیستم های نوین مدیریت ایجاد شده و دیدگاه های کاملاً متفاوتی نسبت به گذشته بر مدیریت سازمانها حاکم می گردد. (کوهستانی، ۱۳۸۰)

خستگی ناشی از کار، گاهی افراد را به روزمرگی می کشاند که دیگر اوضاع آن طور که باید باشد نیست. شاید بهتر است بگوییم شما آنطور که باید باشید نیستید، نیستید. چرا که دقیقاً زمانی که احساس روزمرگی می کنید باید به این فکر کنید که مدتی است از هوش و تفکر خود استفاده خلاق نکرده ای؟ (آقایی، ۱۳۸۱)

خلاقیت یکی از مسائلی است که امروزه در سازمان ها بسیار مطرح می شود و همیشه برای اینکه افراد خلاق باشیم باید بیاموزیم چگونه خلاقیت داشته باشیم . از سوی دیگر سازمان هایی به خلاقیت مطلوب می رسند که مدیران آن ها بدانند چگونه خلاقیت را ایجاد کنند. بنابراین حضور در کلاس های مدیریت خلاق می تواند این نگرش را در مدیران تقویت نماید که علاوه بر مدیریت خود می توانند کارمندان خلاق تربیت کنند. (جدیدی، ۱۳۸۵).

حل مشکل مهارتی است که برای هر فرد در هر جنبه از زندگی لازم است . به ندرت ساعتی سپری می شود بدون آنکه یک فرد با نیاز به حل نوعی مشکل روبرو نشود. شغل مدیر به طور ذاتی حل مشکل است. اگر در سازمان مشکلاتی نبود ، نیازی به مدیران نیز نبود. بنابراین، تصور یک حلال مشکلات فاقد صلاحیت به عنوان یک مدیر موفق سخت است. خلاقیت و نوآوری با توجه به ماهیتش بر ناشناخته ها دلالت دارد و با خود ریسک را به همراه می آورد. (اوزبورن، ۱۳۶۸).

وجود چنین ایده هایی باعث افزایش این احتمال می شود که کارکنان دیگر این ایده ها را در کارشان مورد استفاده قرار دهند. به علاوه آنها این ایده ها را توسعه داده و آنها را به کارکنان دیگر نیز برای توسعه و بکارگیری در کارشان منتقل می کنند. از این رو تولید و بهره گیری از ایده های تازه این امکان را به سازمان می دهد که بتواند با شرایط متغیر، منطبق شده و به تهدیدها و فرصتها پاسخ به موقع دهد تا رشد و توسعه یابد (نوناکا^۱، ۱۹۹۱).

دستیابی به بهره وری پایدler، خلاقیت، نوآوری و کیفیت مناسب زندگی در گرو مدیریت و نیروی انسانی کارا، اثربخش، هوشمند و متعهد است. یکی از عوامل سد راه توسعه و پیشرفت خصوصاً در کشورهای جهان سوم، کمبود نیروی انسانی متخصص و واجد تعلیم و تربیت صحیح است. در این میان سازمانی که از مدیریت شایسته تر برخوردار باشد بهتر می تواند اهداف خود را برآورده سازد. امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی، توجه عمیق و کافی نمودن به نیروی انسانی موجود در سازمان و تلاش برای پدید آوردن زمینه ارزشی تحت عنوان "کارمندان ما ارزشمندترین دارایی های ما هستند" مدنظر می باشد. (حقیقت جو، ناظم، ۱۳۸۶)

امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی در فرآیند تولید و ارائه خدمات در جوامع بشری به عنوان مهم ترین عامل مشخص شده است. شکی نیست که عامل انسانی مهم ترین بخش تحول و توسعه جوامع است. با نگاهی به مراحل تمدن بشری مشخص می شود که نقش نیروی انسانی از نیروی کار ساده (قدرت بازو و کار مکانیکی) به سرمایه انسانی (دانش و مهارت) که مهمترین عامل تولید به شمار می رود تکامل یافته است، چرا که اگر انسان ها نتوانند از ابزارها و تجهیزات پیشرفته و تکنولوژی استفاده مطلوب نمایند عملاً پیشرفت تکنولوژی فاقد کارایی لازم خواهد بود.

^۱ Noonaka

امروزه این حقیقت مسلم گشته است که تزریق مقادیر متنابهی از سرمایه های فیزیکی و مادی به کشورهای جهان سوم لزوماً موجب تسریع روند توسعه آنها نشده است بلکه صرفاً کشورهایی که از یک سازمان کارآمد و بخش های اقتصادی در سرلوحه فعالیتهای خود توجه زیادی به کیفیت و کارآیی نیروی کار به دلیل آثار و نتایج سودمند آن دارند و با توجه به اینکه هدف اصلی یافتن راه های بهبود بهره وری است در نخستین مرحله بایستی از سرمایه گذاری در نیروی انسانی شروع کرد. سرمایه گذاری در نیروی انسانی و اعتلای کیفیت نیروی کار یکی

از زمینه ها و راههای اصلی و اساسی افزایش بهره وری و تسریع رشد اقتصادی جامعه است. در بررسی های اقتصادی می توان گفت که سرمایه انسانی یک مفهوم کاملاً « اقتصادی» است. در واقع خصوصیات کیفی انسان نوعی سرمایه است، چرا که این خصوصیات می تواند موجب بهره وری و تولید بیشتر و درآمد ورفاه بیشتر گردد. سرمایه انسانی را اینگونه تعریف نموده اند.

« ارتقاء بهبود تولیدی افراد» (عمادزاده، ۱۳۶۲). با عنایت به موارد گفته شده و توجه به عوامل کلیدی در سازمان از جمله مدیریت کیفیت فراگیر و رابطه با خلاقیت و بهره وری، پژوهش حاضر با تأکید بر این عوامل کلیدی انجام پذیرفته و امید است که این پژوهش زمینه ای را برای انجام تحقیقات بیشتر و گسترده تر فراهم آورد .

بیان مساله

در نظام آموزشی ما مسائل مدیریت در حوزه آموزش در سطوح مختلف ناشناخته مانده و به آنها توجهی مبذول نمی شود یا اصولاً مسائل مربوط مورد مطالعه و تحقیق قرار نمی گیرند. از این رو در ارتباط با مسائل مدیریت آموزشی جزء مختصری مطالعات آمار توصیفی ، تحقیق در خور اعتنایی در دست نیست(علاقه بند، ۱۳۷۲).

اصطلاح مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)^۱ یک اصطلاح چند متغیری است که شامل حمایت مدیران عالی سازمان در کیفیت، برنامه ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری مداری، آموزش کارکنان، کار تیمی، تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت و بهبود دائمی کیفیت می باشد مدیریت کیفیت فراگیر در اوایل قرن نوزدهم به عنوان شیوه ای در مدیریت آغاز شد، دانشمندان متعددی در تدوین و اجرای آن به عنوان روشی در مدیریت، نقش داشته اند. هرچند در آغاز به این روش توجه چندانی نگردیده، از اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی به علت توفیق ژاپنی ها در کاربرد این روش به کمک دکتر دمینگ مورد تقدیر قرار گرفت. (مهربان، ۱۳۸۸)

مدیریت کیفیت فراگیر به معنای مشارکت دادن تمامی کارکنان در عرضه محصول یا خدمات نهایی به مشتری است. (جان مک دونالد^۲، ۱۳۸۲).

مدیریت کیفیت فراگیر هم به صورت یک فرهنگ و هم فلسفه و هم به عنوان مجموعه ای از اصول راهنما برای نشان دادن پایه های بهبود مستمر در سازمان است و در حقیقت کاربرد روشهای کمی و نیروی انسانی برای بهبود تمامی فرایندها در سازمان و جلوگیری از پیشی گرفتن از نیازهای مشتری چه در زمان حال و چه در آینده است.

مدیریت کیفیت فراگیر اقدامی است هوشمندانه، آرام و مستمر که تاثیری هم نیروها در اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن توانایی رقابت در بازار ختم می شود تا مبنای خلاقیت به عنوان یک نیاز عالی بشری در تمام ابعاد زندگی انسان مطرح است و عبارتست از تحولات دامنه دار و جهشی در فکر و اندیشه انسان بطوریکه حائز یک توانایی در ترکیب عوامل قبلی به طریق جدید را باشد، شامل می شود. و همچنین خلاقیت را توانایی دیدن چیزها در یک نظر نو و غیر معمولی، دیدن

^۱ - Total Quality Management

^۲ - John Macdonald

مشکلاتی که هیچ کس دیگر امکان موجود بودن آنها را نمی دهد و پس از آن ارائه راهیافت های جدید غیر معمولی و اثربخش می دانند (اتی پال^۱، ۱۳۷۲) از آنجا که کشور ما کشوری رو به رشد است نیاز به خلاقیت چه در انسانها و چه در سازمانها یکی از امور مهم و حیاتی برای مدیران است که در راه توسعه و ترقی تلاش می کنند. وقتی که از خلاقیت در مدیریت سازمانها صحبت می کنیم باید همان تعریفی را از خلاقیت به کار ببریم که در بحث راجع به اکتشافات علمی در نظر داریم زمانی یک رفتار را خلاق می خوانیم که نوآوری جالب یا سودمندی از آن حاصل شود. برای اینکه خلاقیت مدیریتی را بشناسیم یا تشخیص بدهیم از چه شواهدی می توانیم سود جوئیم؟ مشخصه این نوع خلاقیت آن است که باید علاوه بر موفقیت های شخصی مدیران دستاوردهای سازمانی را هم که این مدیران مسئولیت شان را بر عهده دارند بسنجیم در جامعه ما نیاز به خلاقیت برای مدیران و اینکه آیا خلاقیت در کیفیت فراگیر سازمانها و کیفیت فراگیر در خلاقیت به چه میزان نقش دارد. امری بسیار مهم است. منظور از این تحقیق روشن کردن این مسئله است که چون در محیط رقابتی عصر حاضر عدم توجه نیازهای مشتریان، خسارات جبران ناپذیری را به سازمان وارد می آورد و چه بسا که سازمان را از گردونه رقابت خارج سازد، می توان با بهره گرفتن از خلاقیت مدیران در مقابل با تغییرات محیطی، ثبات و پویایی سازمان را حفظ کرد و بتوان همه فعالیت های سازمان را پیوسته بهبود بخشید (صبورزاده ۱۳۸۶)، ارتقاء بهره وری امری است که باید در همه سطوح اعم از فرد، خانواده، سازمان ها و کشور مورد توجه قرار گیرد. بهره وری موضوعی فنی، اقتصادی و فرهنگی است که در مشارکت فرد با جامعه، کارکنان با مدیریت سازمان و سازمان ها با محیطشان ساخته و پرداخته می شود. امروزه آنچه که در کشورهای پیشرفته به عنوان عامل پیشرفت جلوه می کند چیزی جز افزایش بهره وری نیست. کشورهای پیشرفته صنعتی با ۲۴ درصد جمعیت دنیا، ۸۵ درصد از ثروت جهان را در اختیار دارند در حالی که کشورهای غیر صنعتی با ۷۶ درصد جمعیت تنها ۱۵ درصد از ثروت جهان را صاحب هستند. آنچه

^۱ - Atipul

که موجب فاصله بیشتر این دو گروه کشورها شده است چیزی جز افزایش بهره وری در کشورهای صنعتی در مقایسه با کشورهای کمتر توسعه یافته نبوده است. بهره وری پایین موجب افزایش قیمت، بالا رفتن هزینه تولید، کاهش صادرات، کاهش اشتغال، تقلیل سرمایه گذاری و کاهش نرخ رشد اقتصادی می گردد. برای ارتقاء بهره وری جامع نگری و پرهیز از جزء نگری و به کارگیری دانش و علم همراه عمل به آن و توجه به نوآوری و خلاقیت، امری اجتناب ناپذیر است (طاهری، ۱۳۸۵). امروزه در اقتصاد کلیه کشورها چه کشورهای توسعه یافته و چه در حال توسعه بهره وری به اولویتی ملی تبدیل شده است. بهره وری موجبات رشد اقتصادی و کنترل تورم را فراهم و امکان دستیابی در سطح بالای استاندارد زندگی را میسر می کند. بهره وری به عنوان یک رویکرد مدیریتی کم کم جای خود را در کشور باز می کند. ارتقاء بهره وری جزء لاینفک مدیریت کشور است و همه طراحان، تولید کنندگان و مدیران کشور به نحوی با آن سر و کار دارند. در سازمان ملی بهره وری حرکت‌های موثری انسجام یافته اما این تلاش‌ها بدون پشتوانه نظری و همکاری و اعتقاد اندیشمندان فرهیختگان کشور ممکن نیست (زمانی، ۱۳۸۳). با توجه به اهمیت متغیرهای اشاره شده "خلاقیت، بهره وری و مدیریت کیفیت فراگیر" به عنوان سه عامل مهم در سازمانها و شناخت نقاط قوت و ضعف آنها در موفقیت سازمان، در این پژوهش بران شدیم تا رابطه بین مدیریت کیفیت فراگیر را با خلاقیت و بهره وری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان رودان را بررسی نمائیم، امید است، نتایج این تحقیق بتواند کمک هر چند ناچیز به مدیران اداره آموزش و پرورش به منظور استفاده بهینه از منابع انسانی بنماید.

اهمیت و ضرورت تحقیق

در حال حاضر که جامعه ما در شرایط سازندگی قرار دارد استفاده هر چه بیشتر و بهتر از امکانات و ظرفیت‌ها و نیروهای بالقوه در همه زمینه‌ها بیش از هر زمان دیگری ضرورت دارد. بدیهی است نیروها و

نهادهای تولیدی با همه تلاشی که در جهت افزایش سطح کمی و کیفی تولید به کار می برند، همچنان باید در افزایش ظرفیت توان تولیدی خود بکوشند. بدیهی است رفاه همگانی و توسعه ملی جز در سایه ارتقاء بهره‌وری که حاصل استفاده هر چه بیشتر از استعدادهای انسانی و مادی و هدایت آنها به سمت اهداف متعالی جمهوری اسلامی است به دست نمی‌آید، از این رو بها دادن هرچه بیشتر به امر بهره‌وری و کاربردی کردن آن به عنوان یک وسیله موثر در جهت شکوفایی اقتصاد کشور باید مورد توجه و عنایت خاص مدیران در دستگاههای اجرایی، واحد های اقتصادی و آموزشی قرار گیرد. خلاقیت به عنوان یک نیاز عالی بشری در تمام ابعاد زندگی انسان مطرح است و عبارتست از تحولات دامنه دار و جهشی در فکر و اندیشه انسان بطوری که حائز یک توانایی در ترکیب عوامل قبلی یا طریق جدید را باشد شامل می شود و چون در محیط رقابتی عصر حاضر عدم توجه به مشتریان می تواند لطمات شدیدی به سازمانهای آموزشی و تجاری وارد سازد و چه بسا که سازمان را به افول نزدیک کند می توان با بهره گرفتن از خلاقیت مسیر و بهبود روزافزون سازمان و سیستم، همیشه سازمانهای بالنده و یادگیرنده داشته باشیم و از آنجایی که مدیریت کیفیت نقش مهم و حیاتی در رابطه با دخالت مشتریان دارد، می تواند با گرفتن خلاقیت و دادن خلاقیت با توجه به ارتباطات با مشتریان خود راه حل های جدید و شکوفا را ابداع کند. (سعیدی نیا، ۱۳۶۹). یکی از راه های بهبود و پیشرفت اقتصادی یک شرکت تولیدی صنعتی، اندازه گیری بهره وری آن است. اندازه گیری بهره وری در واقع عبارتست از: تهیه و توسعه اطلاعات و اطمینان از اینکه بهبود روند رشد تولید کالا و خدمات در سطح کلی، بخشی و پروژه ای صورت می پذیرد به عبارت دیگر هدف از اندازه گیری بهره وری توسعه توان اقتصادی برای ایجاد یا شناخت و کاربرد اطلاعات در بهره برداری بهینه از منابع کشور در ابعاد مختلف اقتصادی است. یکی از موارد افزایش بهره وری در شرکتهای صنعتی وجود افراد خلاق و نوآور می باشد (اورعی، ۱۳۷۸). با پیشرفت روزافزون دانش و فناوری و جریان گسترده اطلاعات امروزه