



دانشگاه یزد

دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری

گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

مدیریت صنعتی

تجزیه و تحلیل موانع پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود در صنایع

کوچک و متوسط با رویکرد EFQM

(مورد مطالعه: صنایع کوچک و متوسط شهرک‌های صنعتی منتخب استان یزد)

استاد راهنما :

دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

استاد مشاور :

دکتر سید محمود زنجیرچی

پژوهش و نگارش : سید علی محمد بنی فاطمه

مهرماه ۱۳۹۲

کلیه حقوق مادی و معنوی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه / رساله متعلق به دانشگاه یزد است و هر گونه استفاده از نتایج علمی و عملی از این پایان‌نامه / رساله برای تولید دانش فنی، ثبت اختراع، ثبت اثر بدیع هنری، همچنین چاپ و تکثیر، نسخه برداری، ترجمه و اقتباس و ارائه مقاله در سمینارها و مجلات علمی از این پایان‌نامه / رساله منوط به موافقت کتبی دانشگاه یزد است.

تقدیم به

آنان که رفتند و با جسم ناقص اما روحی بزرگ برگشتند

و به آنها که مدتی ماندند و با کوله‌باری از عزت و آبرو برگشتند

و به آنها که هنوز که هنوز است از سفر برگشته‌اند...

به آنان که ماندگار هستند تا چراغ روشن راه بشریت باشند.

و تقدیم به پدر و مادر عزیزم که تمام سختی‌ها را به جان خریدند

تا من بدین جایگاه برسم.

اکنون که به شکرانه الهی توانسته‌ام تا این پایان‌نامه را به اتمام برسانم، بر خود لازم می‌دانم تا از تمامی اساتید بزرگواری که در مدت تحصیل از وجودشان بهره بردم به خصوص استاد راهنمای بزرگواری جناب آقای دکتر **سید حیدر میرفخرالدینی** که در تمامی مراحل انجام و تدوین این پایان‌نامه از راهنمایی‌های ایشان بهره بردم قدردانی و تشکر کنم. همچنین از جناب آقای دکتر **سید محمود زنجیرچی** که مشاوره این پایان‌نامه را تقبل نمودند به جهت راهنمایی‌هایشان بی‌نهایت سپاسگزارم.

همچنین بر خود لازم میدانم از همکاری شرکت شهرک‌های صنعتی استان یزد به دلیل حمایت از انجام این پایان‌نامه تشکر کنم. به علاوه، از مدیریت شرکت‌های زیر که مرا در جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز این پژوهش یاری دادند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

شهرستان یزد

تولیدی پنادپلاستیک، آریا سامان، شرکت بافته‌های نسوز پارس، صنایع چوب و فلز فرید، پخش هجرت، آسیا فن کار، نگارسرام یزد، کارگاه صنعتی سروش، پیچاز تابان، پارس موازین، بهسازان، اطمینان گستر، شرکت حریر کیسه، در و پنجره سازی دهقان، شیر پاستوریزه ایساتیس، شرکت آرد روشن، لعاب گوهران یزد، کمیاب سرام، مجتمع صنایع پلاستیک تعمیمی، صنایع دلتا، پلاستیک مهرا، یزد فیلتر، آسانسور پارس، پلاستیک نظری، کلار صنعت، شاد بسپار، تازه پلاست، شرکت الیاف پارس، بتون سخت آرین، سینا لوله، توسعه صنعت تراش میلاد گستر، پتوی نیلگون، بتون غدیر، موزائیک سنگامیک، فرافن مظهر، صنعت گستر، پلاسرم، چینی بهداشتی ایساتیس، تراشکاری فتاحی، منسوجات پویا، کارتن تجدیدی، نگاربافت جنوب یزد، گرانول صدف، کارن، شجره طوبی (قند باستان)، شیرکوه کارتن، ابریشم البرز آسیا، پلاستیک غلامی (پاراپلاستیک)، گلشن بازساز یزد، گرانول یاقوت، کارتن سلیمیان، پارت پلاس، آریا پارس، کارتن سپیدار یزد، تکنوتراش اطمینان، یزد زرین، سینا پالت، صنایع نیلوفر پلاستیک، سوله سازی دهقان،

نساچی دستجردی (چله کشی)، بافندگی دستجردی، نوین افزار، پردیس لعاب، کارا
نبرد کویر یزد، رانین صنعت، سهند کویر، ام دی اف کار، ایرسا گیتی، زرین کلاه خواب،
تراشکاری راستینکار و پارس مولیبیدن

شهرستان مهریز

یزد پلی اتیلن، سنگبری میلاد قائم، قند رخسار، آریا تندیس، پانید، لبنیات علوی،
نگین عقیق، کاشی اطلس، شادریز بافت، سیال کاران، هیواپاد پارس، گرانول نیکتا، تارا
تفلون، سدید کویر یزد و آلکوپال

شهرستان تفت

یزد داد، بهسا، رنگ دهقانپور، چاپ و بسته‌بندی پروین کویر یزد، شرکت فرآورده‌های
لبنی کیمیای کویر، سیستم آشپزخانه و دکوراسیون داخلی سادات، صنایع بسته‌بندی یزد
(مصطفی مهر)

شهرستان میبد

شرکت تراشکاری و ماشین سازی سجاد، اس آر اس پارس، قالب سازی برج صنعت
یزد، قالب سرای میبد

چکیده

صنایع کوچک و متوسط در بیشتر کشورها نقش عمده و اصلی را در اشتغال‌زایی و تولید ملی ایفا می‌کنند. با توجه به ماهیت متحول و تغییرات پرشتاب جهان کنونی، این گونه صنایع می‌کوشند تا برای انطباق و استفاده بهینه از چنین شرایطی، مناسب‌ترین برنامه‌های بهبود را انتخاب و اجرا کنند. از آنجا که برای اجرای چنین برنامه‌هایی، موانعی نیز وجود دارد، هدف از انجام این پژوهش، شناسایی و دسته‌بندی این موانع است تا بر اساس آن افراد و ارگان‌های مسئول بتوانند وظایف خود را در جهت رفع این موانع به خوبی بشناسند. بر همین اساس، ابتدا با مطالعه ادبیات موضوع، طیف گسترده‌ای از موانع مربوط به برنامه‌های بهبود و صنایع کوچک و متوسط شناسایی و سپس با کمک خبرگان غربال‌گری شدند. سپس داده‌های مورد نیاز از شهرک‌های صنعتی منتخب استان یزد در ۴ شهرستان جمع‌آوری شد. این داده‌ها با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم در قالب معادلات ساختاری و با رویکرد EFQM در محیط نرم‌افزار ایموس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در نتیجه این کار ۵ عامل "استراتژی"، "کارکنان"، "رهبری"، "فرآیندها، محصولات و خدمات" و "مشارکت‌ها و منابع" به ترتیب بیشترین بار عاملی را با عامل مرتبه دوم "توانمندسازها" داشتند. همچنین مهم‌ترین موانع بر اساس بار عاملی با هر بعد از ابعاد مدل EFQM شناسایی شدند. همچنین نتیجه این تحقیق نشان می‌دهد که مدل EFQM مدلی مناسب برای دسته‌بندی موانع پیاده‌سازی برنامه‌های بهبود در صنایع کوچک و متوسط است.

واژگان کلیدی

صنایع کوچک و متوسط (SMEs)، برنامه‌های بهبود، موانع پیاده‌سازی، مدل تعالی سازمانی

بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM)، معادلات ساختاری، استان یزد

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
فصل اول	۱
کلیات پژوهش	۱
۱-۱. مقدمه	۳
۲-۱. تعریف مساله پژوهش	۳
۳-۱. اهداف و کاربرد نتایج پژوهش	۵
۴-۱. ضرورت انجام پژوهش	۵
۵-۱. فرضیات (سوالات) پژوهشی	۶
۶-۱. روش پژوهش	۶
۷-۱. تعریف واژگان تخصصی پژوهش	۷
۸-۱. محدودیت‌های پژوهش	۷
فصل دوم	۹
مروری بر ادبیات تحقیق	۹
۱-۲. مقدمه	۱۱
۲-۲. صنایع کوچک و متوسط	۱۲
۱-۲-۲. تعریف صنایع کوچک و متوسط	۱۳
۲-۲-۲. اهمیت صنایع کوچک و متوسط	۱۴
۳-۲-۲. صنایع کوچک و متوسط ایران	۱۵
۳-۲. برنامه‌های بهبود	۱۶
۱-۳-۲. اهمیت اجرای برنامه‌های بهبود در صنایع کوچک	۱۷
۲-۳-۲. برنامه‌های بهبود در سطح خرد	۱۹
۳-۳-۲. برنامه‌های بهبود همه جانبه نگر	۲۲

- ۲۵..... ۴-۲. مدل‌های تعالی.....
- ۲۶..... ۱-۴-۲. مدل تعالی سازمانی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (EFQM).....
- ۲۹..... ۱-۱-۴-۲. توانمندسازها.....
- ۲۹..... ۲-۱-۴-۲. نتایج.....
- ۳۰..... ۵-۲. پیشینه‌ی پژوهش.....
- ۳۰..... ۱-۵-۲. صنایع کوچک و متوسط، عوامل موفقیت و مشکلات و موانع موجود.....
- ۳۲..... ۲-۵-۲. برنامه‌های بهبود در صنایع کوچک و متوسط و مشکلات پیش روی آن‌ها.....
- ۳-۵-۲. استفاده از معادلات ساختاری و ابزار تحلیل عاملی در مباحث مربوط به
- ۳۴..... برنامه‌های بهبود، مدل‌های تعالی و صنایع کوچک و متوسط.....
- ۳۸..... فصل سوم: روش پژوهش.....
- ۴۱..... ۱-۳. مقدمه.....
- ۴۱..... ۲-۳. روش پژوهش.....
- ۴۲..... ۳-۳. قلمرو مکانی و زمانی.....
- ۴۳..... ۴-۳. فرآیند انجام پژوهش.....
- ۴۳..... ۱-۴-۳. جمع‌آوری داده‌ها.....
- ۴۳..... ۱-۱-۴-۳. شناسایی مولفه‌ها (گویه‌ها)ی تحقیق از میان ادبیات تحقیق.....
- ۴۴..... ۲-۱-۴-۳. غربال‌گری مولفه‌ها با نظرات خبرگان.....
- ۴۵..... ۳-۱-۴-۳. ابزار جمع‌آوری داده‌ها.....
- ۴۶..... ۴-۱-۴-۳. روایی و پایایی ابزار جمع‌آوری داده.....
- ۴۹..... ۵-۱-۴-۳. جامعه آماری.....
- ۴۹..... ۶-۱-۴-۳. نمونه آماری.....
- ۵۰..... ۲-۴-۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها.....

- ۳-۴-۲-۱. مدل‌سازی معادلات ساختاری ۵۰
- ۳-۴-۲-۱. انواع مدل‌ها در مدل‌سازی معادلات ساختاری ۵۱
- ۳-۴-۲-۱. انواع متغیرها در مدل‌سازی معادلات ساختاری ۵۲
- ۳-۴-۲-۱. شاخص‌های برازش مدل ۵۳
- ۳-۴-۲-۱. شاخص‌های اصلاح مدل ۵۴
- ۳-۴-۲-۲. تحلیل عاملی ۵۵
- ۳-۴-۲-۱. تحلیل عاملی اکتشافی ۵۶
- ۳-۴-۲-۲. تحلیل عاملی تأییدی ۵۶
- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۵۸
- ۴-۱. مقدمه ۶۰
- ۴-۲. تحلیل توصیفی داده‌ها ۶۱
- ۴-۲-۱. ترکیب پاسخ‌دهندگان از لحاظ مسئولیت ۶۱
- ۴-۲-۲. ترکیب شرکت‌ها بر حسب شهرستان محل مطالعه ۶۲
- ۴-۲-۳. ترکیب شرکت‌ها بر حسب نوع صنعت ۶۲
- ۴-۲-۴. ترکیب شرکت‌ها بر حسب اندازه صنعت ۶۳
- ۴-۳. تحلیل استنباطی داده‌ها ۶۴
- ۴-۳-۱. مدل اولیه ۶۴
- ۴-۳-۲. اصلاح مدل ۶۹
- ۴-۳-۲-۱. مرحله اول: حذف مولفه‌های با بارهای عاملی کم ۷۰
- ۴-۳-۲-۲. مرحله دوم: آزاد کردن پارامترهای ثابت ۷۱
- ۴-۳-۳. تفسیر شاخص‌های برازش مدل ۷۸

۸۰ ۴-۳-۴. تفسیر پارامترها
۸۱ فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۸۲ ۱-۵. مقدمه
۸۳ ۲-۵. بیان یافته‌ها
۸۴ ۳-۵. تفسیر یافته‌ها
۸۵ ۱-۳-۳-۵. استراتژی
۸۷ ۲-۳-۳-۵. کارکنان
۹۲ ۳-۳-۳-۵. رهبری
۹۶ ۴-۳-۳-۵. فرآیندها، محصولات و خدمات
۹۸ ۵-۳-۳-۵. منابع و مشارکت‌ها
۱۰۲ ۴-۵. نتیجه‌گیری
۱۰۳ ۵-۵. ارائه راهکارها و پیشنهادها
۱۰۳ ۱-۵-۵. پیشنهادهای کاربردی
۱۰۵ ۲-۵-۵. پیشنهادهای پژوهشی
۱۰۶ منابع
۱۱۶ ضمائم

جدول ۱-۲ : طبقه‌بندی صنایع کوچک و متوسط ایران.....	۱۶
جدول ۱-۳ : فراوانی شرکتهای به ثبت رسیده در شهرک‌های صنعتی استان یزد.....	۴۲
جدول ۲-۳ : حوزه‌های پژوهشی مطالعه شده برای شناسایی مولفه‌های تحقیق.....	۴۳
جدول ۳-۳ : فراوانی موضوعات مورد مطالعه برای جمع‌آوری مولفه‌ها.....	۴۴
جدول ۴-۳ : آلفای کرونباخ به تفکیک مولفه‌های پژوهش.....	۴۴
جدول ۱-۴ : ترکیب پاسخ‌دهندگان.....	۶۱
جدول ۲-۴ : ترکیب مسولین پاسخ‌دهنده در شرکت‌ها.....	۶۲
جدول ۳-۴ : فراوانی شرکت‌های مورد مطالعه به تفکیک ۴ شهرستان استان یزد.....	۶۲
جدول ۴-۴ : ترکیب شرکت‌های مورد مطالعه برحسب نوع صنعت.....	۶۳
جدول ۵-۴ : ترکیب شرکت‌های مورد مطالعه بر حسب اندازه صنعت.....	۶۳
جدول ۶-۴ : مولفه‌های اولیه مربوط به بعد رهبری.....	۶۵
جدول ۷-۴ : مولفه‌های اولیه مربوط به بعد کارکنان.....	۶۶
جدول ۸-۴ : مولفه‌های اولیه مربوط به بعد استراتژی.....	۶۶
جدول ۹-۴ : مولفه‌های اولیه مربوط به بعد مشارکت‌ها و منابع.....	۶۷
جدول ۱۰-۴ : مولفه‌های اولیه مربوط به بعد فرآیندها.....	۶۸
جدول ۱۱-۴ : شاخص‌های برازش مدل اولیه.....	۶۸
جدول ۱۲-۴ : شاخص‌های برازش مدل گام اول مرحله اول.....	۷۱
جدول ۱۳-۴ : اصلاحات پیشنهادی در ابتدای مرحله بهبود شاخص‌های اصلاح $M.I > 10$	۷۲
جدول ۱۴-۴ : اصلاحات پیشنهادی در پایان گام اول مرحله دوم $M.I > 10$	۷۲
جدول ۱۵-۴ : اصلاحات پیشنهادی در پایان گام دوم مرحله دوم $M.I > 10$	۷۳
جدول ۱۶-۴ : اصلاحات پیشنهادی در پایان گام دوم مرحله دوم $M.I > 9$	۷۳
جدول ۱۷-۴ : اصلاحات پیشنهادی در پایان گام سوم مرحله دوم $M.I > 9$	۷۴

جدول ۴-۱۸ : اصلاحات پیشنهادی در پایان گام چهارم مرحله دوم $M.I > 9$ ۷۵

جدول ۴-۱۹ : شاخص‌های برآزش مدل در مرحله دوم..... ۷۵

جدول ۴-۲۰ : شاخص‌های برآزش مدل به صورت مقایسه‌ای ۷۸

جدول ۵-۱ : بارهای عاملی مربوط به عامل مرتبه دوم..... ۸۴