





دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری  
گروه مدیریت اجرایی

پایان نامه  
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
مدیریت اجرایی

## سنجش تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان

(مطالعه موردی: شرکت پالایش نفت شیراز)

استاد راهنما: دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

استاد مشاور: دکتر سید محمود زنجیرچی

پژوهش و نگارش: ندا منصورآبادی

مهر ماه ۱۳۹۱

تقدیم به :

مادر عزیز و فداکارم :

که نیمی از وجودش، ایثار و گذشت کامل است

و نیمی دیگر عشق و محبت

و

پدر عزیز و بزرگوارم :

که چشمهای پر امیدش معنابخش هستی ام است.

## تشکر و قدردانی

با تقدیر و سپاس فراوان از اساتید محترم راهنما و مشاور جناب آقایان دکتر سید حیدر میرفخرالدینی و دکتر سید محمود زنجیرچی که در انجام این پژوهش با راهنماییها و مشورتهای دلسوزانه و مستمر خود، اینجانب را یاری کردند.

## چکیده

اهمیت کیفیت برای عملکرد و موفقیت سازمان در بازار به طور وسیع در ادبیات و رویه های کسب و کار مورد توجه واقع شده است. رویکردهای بیشماری به مدیریت کیفیت به منظور کمک به سازمان ها در جهت بهبود کارائی و رقابت پذیری از طریق بهبود کیفیت پیشنهاد شده است. یکی از محبوب ترین و رایج ترین رویکردهای پیشنهاد شده، فلسفه مدیریت کیفیت جامع است- رویکردی جامع که به دنبال یکپارچه کردن کلیه عملکردهای سازمانی در جهت تمرکز بر نیازهای مشتری و اهداف سازمانی است.

هدف از انجام این پژوهش، سنجش تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان می باشد. بدین منظور، پرسشنامه ای تدوین شده و پس از تأیید روایی محتوا، بین ۵۰ نفر از مدیران ارشد شرکت پالایش نفت شیراز توزیع شد. داده‌های مستخرج از پرسشنامه با استفاده از مدل معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج، تأثیر مثبت ابعاد مدیریت کیفیت جامع را بر ابعاد عملیاتی و سازمانی عملکرد سازمان آشکار ساخت. نتایج، همچنین ارتباط مهم بین عملکرد عملیاتی و عملکرد سازمانی سازمان را نمایان ساخت. در نهایت راهکارهایی به منظور بهبود وضعیت فعلی سازمان ارائه شده است.

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه	۳
۱-۲ بیان مسأله	۴
۱-۳ ضرورت و اهمیت موضوع	۵
۱-۴ اهداف کلی تحقیق	۷
۱-۵ فرضیه های تحقیق	۷
۱-۶ مدل تحقیق	۸
۱-۷ روش تحقیق	۸
۱-۷-۱ جامعه و نمونه تحقیق	۹
۱-۷-۲ روش جمع آوری اطلاعات	۹
۱-۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها	۹
۱-۸ قلمرو تحقیق	۱۰
۱-۸-۱ قلمرو موضوعی تحقیق	۱۰
۱-۸-۲ قلمرو مکانی تحقیق	۱۰
۱-۸-۳ قلمرو زمانی تحقیق	۱۱
۱-۹ محدودیت های تحقیق	۱۱
۱-۱۰ تعریف واژه ها و اصطلاحات کلیدی	۱۱

### فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱-۲ مقدمه	۱۶
۲-۲ مبانی نظری	۱۶
۱-۲-۲ کیفیت	۱۶

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۲-۲ تاریخچه کیفیت .....	۱۷
۳-۲-۲ مدیریت کیفیت جامع .....	۱۹
۴-۲-۲ پیشگامان فلسفه کیفیت .....	۲۲
۵-۲-۲ عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت جامع .....	۲۵
۶-۲-۲ عملکرد .....	۲۶
۳-۲-۲ پیشینه تحقیق .....	۲۷
۱-۳-۲ پیشینه تحقیق در زمینه مدیریت کیفیت جامع .....	۲۷
۲-۳-۲ پیشینه تحقیق در زمینه ابعاد مدیریت کیفیت جامع .....	۳۱
۳-۳-۲ پیشینه تحقیق در زمینه تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان .....	۴۱

### فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳ مقدمه .....	۵۶
۲-۳ متغیرهای پژوهش .....	۵۶
۳-۳ روش تحقیق .....	۵۹
۴-۳ جامعه و نمونه آماری .....	۶۱
۵-۳ شیوه نمونه گیری .....	۶۱
۶-۳ ابزار گردآوری داده ها .....	۶۲
۷-۳ آزمون ابزار اندازه گیری .....	۶۵
۱-۷-۳ روائی .....	۶۵
۲-۷-۳ پایایی .....	۶۶
۸-۳ تجزیه و تحلیل داده ها .....	۶۷
۱-۸-۳ آمار توصیفی .....	۶۸

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۸-۳ تحلیل عاملی .....	۶۸
۳-۸-۳ ضریب همبستگی اسپیرمن .....	۷۰
۴-۸-۳ مدل معادلات ساختاری .....	۷۰
<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>	
۱-۴ مقدمه .....	۸۱
۲-۴ مشخصات عمومی پاسخگویان .....	۸۲
۳-۴ آشنائی با شرکت پالایش نفت شیراز .....	۸۴
۴-۴ تحلیل پایائی پرسشنامه .....	۸۶
۵-۴ آزمون روائی سازه با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی .....	۸۷
۱-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع .....	۸۸
۲-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع .....	۸۹
۳-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع .....	۹۰
۴-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی عملکرد عملیاتی .....	۹۱
۵-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی عملکرد مالی .....	۹۲
۶-۵-۴ نتایج تحلیل عاملی تأییدی عملکرد غیر مالی .....	۹۳
۶-۴ آزمون کولموگروف-اسمیرنوف .....	۹۵
۷-۴ آزمون فرضیات تحقیق .....	۹۶
۱-۷-۴ آزمون فرضیه اول .....	۹۹
۲-۷-۴ آزمون فرضیه دوم .....	۱۰۲
۳-۷-۴ آزمون فرضیه سوم .....	۱۰۶
۴-۷-۴ آزمون فرضیه چهارم .....	۱۰۹



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱۲	۴-۷-۵ آزمون فرضیه پنجم.....
۱۱۶	۴-۷-۶ آزمون فرضیه ششم.....
۱۱۹	۴-۷-۷ آزمون فرضیه هفتم.....
۱۲۲	۴-۷-۸ آزمون فرضیه هشتم.....
۱۲۵	۴-۷-۹ آزمون فرضیه نهم.....
۱۲۸	۴-۷-۱۰ آزمون فرضیه دهم.....
۱۳۱	۴-۷-۱۱ آزمون فرضیه یازدهم.....

### فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۱۳۸	۵-۱ مقدمه.....
۱۳۸	۵-۲ خلاصه پژوهش.....
۱۳۹	۵-۳ بررسی فرضیات پژوهش.....
۱۴۲	۵-۴ پیشنهادهای کاربردی.....
۱۴۵	۵-۵ پیشنهادها جهت تحقیقات آتی.....

### پیوست ها

۱۴۸	پیوست یک : پرسشنامه.....
-----	--------------------------

### منابع و مآخذ

۱۵۰	منابع و مآخذ فارسی.....
۱۵۲	منابع و مآخذ انگلیسی.....

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲): لیست مقایسه ای عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت جامع در تحقیق موتوانی.....	۳۶
جدول (۲-۲): مقادیر عملکرد برای هر عامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت جامع در تحقیق موتوانی.....	۳۷
جدول (۳-۲): عوامل کلیدی موفقیت - گروه حیاتی در تحقیق کاروپوسامی و گاندهیناتان.....	۴۰
جدول (۴-۲): طبقه بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع در تحقیق لاکهال و همکاران.....	۴۴
جدول (۵-۲): طبقه بندی ابعاد عملکرد در تحقیق لاکهال و همکاران.....	۴۵
جدول (۶-۲): طبقه بندی ابعاد مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در تحقیق پینهو.....	۴۷
جدول (۷-۲): طبقه بندی ابعاد مدیریت کیفیت جامع در تحقیق کومار و همکاران.....	۴۸
جدول (۸-۲): طبقه بندی ابعاد مدیریت کیفیت جامع در تحقیق صلاحالدین.....	۵۰
جدول (۹-۲): طبقه بندی ابعاد عملکرد در تحقیق صلاحالدین.....	۵۱
جدول (۱-۳): متغیرهای کلی پژوهش.....	۵۷
جدول (۲-۳): عوامل کلیدی موفقیت مدیریت کیفیت جامع در هر بعد.....	۵۸
جدول (۳-۳): زیربعد های هر یک از ابعاد سازمان.....	۵۹
جدول (۴-۳): ابعاد مدیریت کیفیت جامع و سؤالات مربوطه در پرسشنامه.....	۶۳
جدول (۵-۳): ابعاد عملکرد سازمان و سؤالات مربوطه در پرسشنامه.....	۶۴
جدول (۶-۳): ارزش عددی گزینه های پرسشنامه.....	۶۴
جدول (۱-۴): توزیع جنسیت پاسخ دهندگان.....	۸۲
جدول (۲-۴): توزیع سنی پاسخ دهندگان.....	۸۲
جدول (۳-۴): توزیع سابقه ی فعالیت پاسخ دهندگان.....	۸۳
جدول (۴-۴): توزیع میزان تحصیلات پاسخ دهندگان.....	۸۳
جدول (۵-۴): نتایج پایائی شش مقیاس اصلی تحقیق.....	۸۷
جدول (۶-۴): نتایج تحلیل عاملی بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع.....	۸۹

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۴-۷): نتایج تحلیل عاملی بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع	۹۰
جدول (۴-۸): نتایج تحلیل عاملی بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع	۹۱
جدول (۴-۹): نتایج تحلیل عاملی عملکرد عملیاتی	۹۲
جدول (۴-۱۰): نتایج تحلیل عاملی عملکرد مالی	۹۳
جدول (۴-۱۱): نتایج تحلیل عاملی عملکرد غیر مالی	۹۴
جدول (۴-۱۲): نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای تحقیق	۹۵
جدول (۴-۱۳): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان متغیرهای مدل مفهومی تحقیق	۹۸
جدول (۴-۱۴): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد استراتژیک و عملکرد عملیاتی	۹۹
جدول (۴-۱۵): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد استراتژیک و عملکرد عملیاتی	۱۰۱
جدول (۴-۱۶): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد تاکتیکی و عملکرد عملیاتی	۱۰۳
جدول (۴-۱۷): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد تاکتیکی و عملکرد عملیاتی	۱۰۵
جدول (۴-۱۸): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد عملیاتی و عملکرد عملیاتی	۱۰۶
جدول (۴-۱۹): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد عملیاتی و عملکرد عملیاتی	۱۰۸
جدول (۴-۲۰): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد استراتژیک و عملکرد مالی	۱۱۰
جدول (۴-۲۱): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد استراتژیک و عملکرد مالی	۱۱۲
جدول (۴-۲۲): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد استراتژیک و عملکرد غیر مالی	۱۱۳
جدول (۴-۲۳): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد استراتژیک و عملکرد غیر مالی	۱۱۵
جدول (۴-۲۴): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد تاکتیکی و عملکرد مالی	۱۱۷
جدول (۴-۲۵): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد تاکتیکی و عملکرد مالی	۱۱۹
جدول (۴-۲۶): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد تاکتیکی و عملکرد غیر مالی	۱۲۰
جدول (۴-۲۷): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد تاکتیکی و عملکرد غیر مالی	۱۲۲

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۲۳.....	جدول (۴-۲۸): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان بعد عملیاتی و عملکرد مالی
۱۲۵.....	جدول (۴-۲۹): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان بعد عملیاتی و عملکرد مالی
۱۲۶.....	جدول (۴-۳۰): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی
۱۲۸.....	جدول (۴-۳۱): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی
۱۲۹.....	جدول (۴-۳۲): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی
۱۳۱.....	جدول (۴-۳۳): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی
۱۳۲.....	جدول (۴-۳۴): نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی
۱۳۴.....	جدول (۴-۳۵): نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی

## فهرست شکل ها

عنوان	صفحه
شکل (۱-۱): مدل مفهومی تحقیق.....	۸
شکل (۱-۲): مدل ارائه شده در تحقیق لاکهال و همکاران.....	۴۴
شکل (۲-۲): مدل ارائه شده در تحقیق پینهو.....	۴۶
شکل (۳-۲): مدل ارائه شده در تحقیق کومار و همکاران.....	۴۸
شکل (۴-۲): مدل ارائه شده در تحقیق صلاح‌الدین.....	۵۰
شکل (۱-۴): تحلیل عاملی تأییدی بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع.....	۸۹
شکل (۲-۴): تحلیل عاملی تأییدی بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع.....	۹۰
شکل (۳-۴): تحلیل عاملی تأییدی بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع.....	۹۱
شکل (۴-۴): تحلیل عاملی تأییدی عملکرد عملیاتی.....	۹۲
شکل (۵-۴): تحلیل عاملی تأییدی عملکرد مالی.....	۹۳
شکل (۶-۴): تحلیل عاملی تأییدی عملکرد غیر مالی.....	۹۴
شکل (۷-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان متغیرهای تحقیق در حالت استاندارد.....	۹۷
شکل (۸-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان متغیرهای تحقیق در حالت معنی داری.....	۹۷
شکل (۹-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد عملیاتی در حالت استاندارد.....	۱۰۰
شکل (۱۰-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد عملیاتی در حالت معناداری.....	۱۰۱
شکل (۱۱-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد عملیاتی در حالت استاندارد.....	۱۰۴
شکل (۱۲-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد عملیاتی در حالت معناداری.....	۱۰۴
شکل (۱۳-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد عملیاتی در حالت استاندارد.....	۱۰۷
شکل (۱۴-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد عملیاتی در حالت معناداری.....	۱۰۸
شکل (۱۵-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد مالی در حالت استاندارد.....	۱۱۱
شکل (۱۶-۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد مالی در حالت معناداری.....	۱۱۱

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۱۱۴.....	شکل (۴-۱۷): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد غیرمالی در حالت استاندارد.....
۱۱۵.....	شکل (۴-۱۸): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد استراتژیک و عملکرد غیر مالی در حالت معناداری.....
۱۱۸.....	شکل (۴-۱۹): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد مالی در حالت استاندارد.....
۱۱۸.....	شکل (۴-۲۰): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد مالی در حالت معناداری.....
۱۲۱.....	شکل (۴-۲۱): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد غیر مالی در حالت استاندارد.....
۱۲۱.....	شکل (۴-۲۲): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد تاکتیکی و عملکرد غیر مالی در حالت معناداری.....
۱۲۴.....	شکل (۴-۲۳): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد مالی در حالت استاندارد.....
۱۲۴.....	شکل (۴-۲۴): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد مالی در حالت معناداری.....
۱۲۷.....	شکل (۴-۲۵): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد غیر مالی در حالت استاندارد.....
۱۲۷.....	شکل (۴-۲۶): خروجی آزمون رابطه ی علی میان بعد عملیاتی و عملکرد غیر مالی در حالت معناداری.....
۱۳۰.....	شکل (۴-۲۷): خروجی آزمون رابطه ی علی میان عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی در حالت استاندارد.....
۱۳۰.....	شکل (۴-۲۸): خروجی آزمون رابطه ی علی میان عملکرد عملیاتی و عملکرد مالی در حالت معناداری.....
۱۳۳.....	شکل (۴-۲۹): خروجی آزمون رابطه علی میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی در حالت استاندارد.....
۱۳۳.....	شکل (۴-۳۰): خروجی آزمون رابطه علی میان عملکرد عملیاتی و عملکرد غیر مالی در حالت معناداری.....

فصل اول:

کلیات پژوهش

## ۱-۱- مقدمه

گرایش به سمت کیفیت<sup>۱</sup> در سال های اخیر به عنوان یک مزیت رقابتی تشخیص داده شده است. کیفیت برای سازمان هایی که با رقابت فزاینده در بازارهای جهانی مواجه هستند به طور قطع مهم می باشد. همان گونه که بازارهای جهانی به طور گسترده یکپارچه می شوند، سازمان ها برای اطمینان از این که عملکرد آن ها در حد استاندارد های جهانی و سایر رقبای بین المللی است، تحت فشارهای زیادی قرار می گیرند. به طور گسترده در ادبیات کسب و کار و همچنین در عمل این موضوع مورد توجه قرار گرفته است که سازمان ها به منظور بهبود عملکرد و رقابت پذیری بایستی استراتژی های خود را بیشتر و بیشتر بر کیفیت متمرکز کنند. کیفیت به سلاح استراتژیک قدرتمندی در تجارت و رقابت بین المللی تبدیل شده است (Kumar et al., 2009).

بهبود کیفیت ضایعات را کاهش داده و بهره وری را افزایش می دهد. علاوه بر این، بهبود در کیفیت و بهره وری سازمان ها را قادر می سازد که سهم بازار خود را افزایش دهند و قیمت های بالاتری را برای محصولات خود مطالبه کنند که در نهایت به سودآوری بالاتر منجر می شود. نویسندگان زیادی معتقدند که کیفیت محصول یا خدمت کلید رقابت پذیری در بازارهای آزاد است. از این رو، مزیت خاص سازمان ها شناسائی و سپس رقابت روی یک یا تعدادی از ابعاد کیفیت می باشد. به همین دلیل مدیران سازمان ها همواره در تلاش برای یافتن رویکرد هایی هستند که از طریق آن ها بتوانند به حداکثر کیفیت و رضایت مشتری در عین حفظ صرفه اقتصادی و تعادل در هزینه ها دست یابند. یک نمونه از تجارب عملکرد مدیریتی، مدیریت کیفیت جامع<sup>۲</sup> است که در دو دهه ی اخیر توجه فزاینده ای به آن شده است. مدیریت کیفیت جامع یک فلسفه ی مدیریتی یکپارچه است که بهبود مستمر عملکرد، محصولات، فرایندها و خدمات را برای کسب و افزایش رضایت مشتریان مد نظر قرار

---

<sup>۱</sup>.Quality

<sup>۲</sup>.Total quality management



می دهد (Antony et al., 2002). مدیریت کیفیت جامع به عنوان سیستمی جامع و متصل از شیوه های مدیریت کیفیت توصیف می شود که با عملکرد سازمانی در ارتباط است (Kumar et al., 2009).

## ۱-۲- بیان مسئله

مدیریت کیفیت جامع به دلیل این که سازمان های ژاپنی، آمریکائی، اروپائی و آسیائی را تحت تأثیر قرار داده است، به پدیده ای جهانی تبدیل شده است (Corbett and Rastrick, 2000).

مدیریت کیفیت جامع همچنین به عنوان روشی مناسب برای بهبود رقابت پذیری سازمان ها در کشورهای در حال توسعه بیان شده است. به طور مشابه، اصول و قواعد مدیریت کیفیت جامع توسط تمامی بخش های اقتصاد از صنعت، که منشأ آن می باشد، تا خدمات، بخش دولتی و آموزش و پرورش مورد استفاده قرار گرفته است. هر چند مدیریت کیفیت جامع به طور گسترده در سال های زیادی مورد تحقیق قرار گرفته است، هنوز علاقه و نیاز چشمگیری به مطالعات تجربی در خصوص مدیریت کیفیت جامع وجود دارد که گویای این واقعیت است که هنوز سازمان های زیادی مدیریت کیفیت جامع را پذیرفته و اجرا می کنند (Ehigie and McAndrew, 2005).

مباحث مرتبط با اجرای مدیریت کیفیت جامع در بیش از دو دهه برای محققان کیفیت موضوع قابل توجهی بوده است. بهبود در کارائی داخلی برای رقابت پذیر بودن در بازار امری ضروری است و پرداختن به تکنیک های کیفیت سازمان ها را قادر می سازد که کارائی داخلی و رقابت را افزایش دهند (Sohail and Hoong, 2003).

به دلیل اهمیت مواد و تلاش های نیروی انسانی که سازمان ها برای اجرای مدیریت کیفیت جامع بایستی اجرا کنند، محققان در خصوص ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهبود عملکرد سازمانی احساس نگرانی می کنند. از این رو، مطالعات بیشماری وجود دارند که سعی در تعیین میزان تأثیر اصول مختلف کیفیت بر عملکرد سازمانی دارند. این اهمیت نسبی به دلیل بحث موجود در خصوص توانائی واقعی اثر گذاری مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد می باشد (Montes et al., 2003).

چو و پاسیک در سال ۲۰۰۵ بیان کردند هنگامی که اجزای استراتژیک کیفیت در فاصله زمانی ۱۹۷۰ تا ۱۹۸۰ شناسائی شدند، مدیران ارشد بیش از پیش کیفیت را به عملکرد سازمان مرتبط ساختند و آن را به عنوان کلیدی برای حفظ مزیت رقابتی بلند مدت برشمردند (Cho and Pucik, 2005). بنابراین مسئله ای که تحقیق حاضر قصد پاسخگوئی به آن را دارد شناسائی ابعاد تأثیرگذار مدیریت کیفیت جامع در سازمان مورد بررسی و سنجش تأثیر این ابعاد بر عملکرد سازمان می باشد.

### ۱-۳- ضرورت و اهمیت موضوع

اگر مدیریت کیفیت جامع به درستی و به طور مؤثر در یک سازمان پیاده سازی شود، منافع بسیاری حاصل می شود. این امر سبب تقویت عملکرد کلی سازمان و ایجاد مزیت رقابتی برای آن می شود. منافع پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع عبارتند از: (۱) افزایش مشارکت کارکنان، (۲) بهبود ارتباطات، (۳) افزایش بهره وری، (۴) افزایش رضایت مشتری، (۵) افزایش عملکرد کلی سازمان (Antony et al., 2002). یک مطالعه جهانی در خصوص رویکرد بهبود کیفیت در سرتاسر نواحی آسیا، اروپا و آمریکای شمالی نشان داده است که مدل مدیریت کیفیت و فاکتورهای مشخصی که به بهترین نحو عملکرد را پیش بینی می کنند از یک ناحیه به ناحیه دیگر متفاوت هستند (Adam et al., 1997). در حالی که تعداد قابل توجهی مطالعات مدیریت کیفیت جامع برای بررسی

ارتباط میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد در سرتاسر جهان به خصوص کشورهای توسعه یافته انجام شده است، مطالعات تجربی اندکی در این زمینه در کشورهای در حال توسعه و خصوصاً در ایران انجام شده است. در کشورهای در حال توسعه که اقتصادها اصولاً توسط سیاستهای دولت تنظیم می گردند و دامنه رقابت محدود است، وضعیت به طور مشخص نسبت به کشورهای غربی متفاوت می باشد. تفاوت در این واقعیت نهفته است که کشورهای در حال توسعه اهمیت یکسانی به کیفیت به نسبت کشورهای توسعه یافته نمی دهند. هر چند با جهانی شدن بازار و افزایش استقلال اقتصادها، بسیاری از کشورهای در حال توسعه مفاهیم مدیریت کیفیت را به منظور بهبود بهره وری و رقابت پذیری در بازارهای جهانی پذیرفته اند (Mandal et al., 2000).

سازمان های تولید کننده انرژی در ایران به دلیل ماهیت دولتی و انحصاری خود تاکنون با فشار چندانی از سوی رقبا رو به رو نبوده اند و سیاستهای حمایتی دولتها نیز همواره به آن ها کمک کرده است که در تنگناهای مالی مهم و تأثیر گذاری قرار نگیرند. با این حال سیاست های خصوصی سازی اخیر و افزایش رقابت در آینده، سبب شده است که سازمان ها خود را در برابر مأموریت ها و چالش های جدیدی ببینند که موفقیت در مسیر آینده مستلزم پیاده سازی روش های جدید مدیریتی و حداکثر سازی عملکرد می باشد.

ضرورت دیگر اجرای این تحقیق را می توان دانش افزائی آن بیان کرد. عدم انجام تحقیق مشابه در زمینه ی سازمان های انرژی کشور، انجام چنین پژوهشی را مفید و ارزشمند می سازد.

انجام پژوهش حاضر با شناسائی ابعاد تأثیر گذار مدیریت کیفیت جامع در سازمان مورد بررسی و سنجش تأثیر این ابعاد بر عملکرد سازمان، می تواند به مدیران ارشد در جهت بهبود وضعیت فعلی یاری رسانده و با توجه به نتایج تحقیق، سرمایه گذاری منابع، زمان و آموزش را به بهترین نحو انجام داده و از این طریق پیشرفت عملکرد سازمان را تضمین کند.

## ۴-۱- اهداف کلی تحقیق

اهداف این پژوهش به شرح ذیل می باشد:

- شناسایی ابعاد تأثیر گذار مدیریت کیفیت جامع در سازمان
- ارزیابی اثر این ابعاد بر عملکرد سازمانی و عملکرد عملیاتی سازمان
- بررسی اثر عملکرد عملیاتی بر عملکرد سازمانی

## ۵-۱- فرضیه های تحقیق

- H1: بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد عملیاتی سازمان دارد.
- H2: بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد عملیاتی سازمان دارد.
- H3: بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد عملیاتی سازمان دارد.
- H4: بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد مالی سازمان دارد.
- H5: بعد استراتژیک مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد غیر مالی سازمان دارد.
- H6: بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد مالی سازمان دارد.
- H7: بعد تاکتیکی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد غیر مالی سازمان دارد.
- H8: بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد مالی سازمان دارد.
- H9: بعد عملیاتی مدیریت کیفیت جامع تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد غیر مالی سازمان دارد.
- H10: عملکرد عملیاتی سازمان تأثیر مثبت و مستقیم بر عملکرد مالی سازمان دارد.