

اسلامی



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
گروه تحصیلات تکمیلی روانشناسی و علوم تربیتی
گرایش: روانشناسی صنعتی سازمانی

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

عنوان پایان نامه:

رابطه اجرای مدیریت کیفیت جامع بر رضایت شغلی و بهره‌وری

در شرکت لعابیران

استاد راهنما:

دکتر عبادالله احمدی

استاد مشاور:

دکتر سلطانه‌علی کاظمی

نگارش: سارا شاه نعمت الهی

تابستان ۱۳۸۹

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

آنان که بازحات بی درنشان، افتخار حضورشان و امید و آرامش ستودنشان، همواره مشوقم بودند.

تقدیم به همسر عزیزم

که همیشه و همه جایار و هدم من است.

تقدیر و شکر:

حمد و سپاس یگانه معبود بی‌همتایی را که در بیکرانه‌های دریای محبتش غرقه ایم و ترنم باران بخشش بر اندیشه و روحمان طراوت بهار بخشیده و بانورانیت خدایی اش نیمه تاریک و ظلمانی را روشنی و صفا عنایت کرده است.

اینک که با عنایت الهی و همکاری اساتید توانسته‌ام پروژه خویش را به این مرحله برسانم لازم می‌دانم مراتب شکر و

سپاسگذاری خود را همراه با یک دنیا آرزوی سعادت به پیشگاه استاد راهنما جناب آقای دکتر عبدالمنعم احمدی و همچنین

استاد مشاور جناب آقای دکتر سلطانعلی کاظمی تقدیم کنم و از خداوند بی‌همتا موفقیت و بهروزی و سلامت و طول

عمر ایشان را خواستارم. همچنین بر خود لازم می‌دانم از استاد داور محترم سرکار خانم دکتر حسینی و از جناب آقای

دکتر بزرگر که از راهنمایان ایشان استفاده‌های زیادی برده‌ام صمیمانه شکر کنم.

چکیده

تحقیق حاضر با هدف اصلی رابطه اجرای مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی بر بهره‌وری در شرکت لعابیران صورت گرفته است. در این پژوهش از روش همبستگی استفاده شده است و همچنین محقق از آمار توصیفی و استنباطی استفاده کرده است. جامعه آماری شامل کارمندان، سرپرستان و همه مدیران شرکت لعابیران که جمعاً صد و نود نفر می‌باشند. نمونه آماری در این تحقیق صد و بیست و پنج نفر از کارکنان و مدیران شرکت می‌باشند که با استفاده از جدول مورگان و به روش تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. در این پژوهش از سه پرسشنامه استاندارد TQM و رضایت شغلی (مقیمی، ۸۶) و بهره‌وری اچ‌یو استفاده شده است. پایایی پرسشنامه‌ها بوسیله آلفای کرونباخ به دست آمده است. نتایج بدست آمده با توجه به یافته‌های تحقیق بدین قرار می‌باشد که ابعاد مدیریت کیفیت از طریق تأثیر گذاری بر رضایت شغلی باعث افزایش بهره‌وری در سازمان می‌گردد. در نتیجه فرضیه اصلی تأیید می‌گردد. بین ابعاد مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد. بین مدیریت کیفیت فراگیر و مولفه‌های رضایت شغلی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید که رضایت شغلی تنها با مولفه توانمندسازی کارکنان رابطه مثبت و معناداری نشان می‌دهد. مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر به طور همزمان قادر به پیش‌بینی بهره‌وری سازمان می‌باشند. نتایج پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر به روش همزمان حاکی از آن است که مولفه‌های مدیریت کیفیت فراگیر به طور همزمان قادر به تبیین واریانس متغیر ملاک (رضایت شغلی) می‌باشند.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، رضایت شغلی، بهره‌وری.

فهرست مطالب

فصل اول «کلیات پژوهش»

صفحه	عنوان
۲	مقدمه ۱-۱
۴	بیان مسئله ۲-۱
۸	اهمیت و ضرورت تحقیق ۳-۱
۱۱	اهداف تحقیق ۴-۱
۱۲	فرضیه های تحقیق ۵-۱
۱۲	تعریف نظری متغیرها ۶-۱
۱۳	تعریف عملیاتی متغیرها ۷-۱

فصل دوم «پیشینه وادبیات تحقیق»

۱۸	بحث نظری ۱-۲
۱۸	مفهوم کیفیت ۱-۱-۲
۱۹	تاریخچه مدیریت کیفیت فراگیر ۲-۱-۲
۲۰	پیشگامان نهضت کیفیت ۳-۱-۲
۲۴	مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر ۴-۱-۲
۲۶	تاریخچه تکامل TQM ۵-۱-۲
۲۷	فواید به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر ۶-۱-۲
۲۷	اصول حاکم بر مدیریت کیفیت فراگیر ۷-۱-۲
۳۰	مفهوم رضایت شغلی ۸-۱-۲
۳۰	عوامل موثر بر رضایت شغلی ۹-۱-۲
۳۱	نظریه های رضایت شغلی ۱۰-۱-۲
۳۳	مدل فراک و استارک ۱۱-۱-۲
۳۴	نظریه نقش ۱۲-۱-۲

۳۴	رضایت شغلی و بهره‌وری ۱-۲-۱۳
۳۵	مفهوم بهره‌وری ۱-۲-۱۴
۳۸	سابقه و تاریخچه بهره‌وری ۱-۲-۱۵
۴۰	شاخصهای ارزیابی عملکرد سازمانها ۱-۲-۱۶
۴۲	شاخصهای بهره‌وری ۱-۲-۱۷
۴۳	منافع و فواید بهره‌وری ۱-۲-۱۸
۴۴	عوامل مؤثر برای افزایش سطح بهره‌وری ۱-۲-۱۹
۴۷	عوامل مؤثر در بهره‌وری ۱-۲-۲۰
۴۸	رویکردهای بهره‌وری ۱-۲-۲۱
۴۹	تجزیه و تحلیل الگوی هرسی و گلد اسمیت ۱-۲-۲۲
۵۱	نظریه چند عاملی بهره‌وری ۱-۲-۲۳
۵۱	الگوی سوترمایستر ۱-۲-۲۴
۵۲	مدل کیت دیویس و جان نیو ۱-۲-۲۵
۵۳	مدل شپارد ۱-۲-۲۶
۵۴	مدل رابرت.ال.شوک ۱-۲-۲۷
۵۶	مدل ژوزف پوتنی ۱-۲-۲۸
۵۷	مدل کمپانی نیسان موتورز ۱-۲-۲۹
۵۸	عوامل درون سازمانی اصلی و مؤثر بر بهره‌وری ۱-۲-۳۰
۵۸	عوامل درون سازمانی مکمل و مؤثر بر بهره‌وری ۱-۲-۳۱
۵۹	بیرون سازمانی مؤثر بر بهره‌وری ۱-۲-۳۲
۶۰	پژوهشهای مربوط به موضوع پژوهش ۲-۲
۶۰	تحقیقات انجام شده در داخل کشور ۱-۲-۲
۶۵	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ۲-۲-۲

فصل سوم « روش اجرای تحقیق »

۷۶	طرح کلی پژوهش ۱-۳
----	-------------------

۷۶	جامعه آماری ۲-۳
۷۷	نمونه مورد مطالعه ۳-۳
۷۷	ابزار گردآوری اطلاعات ۴-۳
۷۷	پرسشنامه رضایت شغلی ۱-۴-۳
۷۸	روایی و پایایی ۲-۴-۳
۷۹	پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر ۳-۴-۳
۸۰	روایی و پایایی ۴-۴-۳
۸۰	پرسشنامه بهره‌وری اچیو ۵-۴-۳
۸۲	روایی و پایایی ۶-۴-۳
۸۳	روش اجرا ۵-۳
۸۳	روش تجزیه و تحلیل آماری ۶-۳

فصل چهارم «تحلیل یافته‌ها»

۸۶	یافته‌های توصیفی پژوهش ۱-۴
۸۹	یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش ۲-۴

فصل پنجم «بحث و نتیجه‌گیری»

۱۰۴	بحث و نتیجه‌گیری مربوط به فرضیه‌ها ۱-۵
۱۱۱	محدودیت‌های پژوهش ۲-۵
۱۱۲	پیشنهادات ۳-۵
۱۱۳	پیشنهاد‌های پژوهشی ۱-۳-۵
۱۱۴	دستاورد‌های پژوهش ۴-۵
۱۱۵	ضمائم
۱۲۷	منابع فارسی
۱۳۶	منابع انگلیسی
۱۳۸	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۸۷	جدول (۱-۴): توصیف شاخص های آماری نمرات مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه هایش در بین کارکنان.....
۸۸	جدول(۲-۴): توصیف شاخص های آماری نمرات بهره وری ومولفه هایش در بین کارکنان.....
۸۹	جدول (۳-۴): توصیف شاخص های آماری نمرات رضایت شغلی در بین کارکنان.....
۹۱	جدول (۴-۴): ماتریس همبستگی بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی و بهره وری.....
۹۳	جدول (۵-۴):آمار مربوط به مدل شاخص برزندگی.....
۹۴	جدول(۶-۴): همبستگی بین مدیریت کیفیت فراگیر و مولفه هایش و بهره وری و مولفه هایش.....
۹۵	جدول(۷-۴): ماتریس همبستگی بین مدیریت کیفیت فراگیر و مولفه هایش با رضایت شغلی.....
۹۶	جدول(۸-۴): نتایج رگرسیون پیش بینی بهره وری سازمان بر اساس مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش همزمان.....
۹۷	جدول (۹-۴): ضرایب رگرسیون پیش بینی بهره وری سازمان بر اساس مؤلفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش همزمان.....
۹۸	جدول(۱۰-۴): نتایج رگرسیون پیش بینی بهره وری بر اساس مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش گام به گام.....
۹۹	جدول(۱۱-۴): نتایج رگرسیون پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش همزمان.....
۱۰۰	جدول(۱۲-۴): ضرایب رگرسیون پیش بینی رضایت شغلی کارکنان بر اساس مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش همزمان.....
۱۰۱	جدول (۱۳-۴): نتایج رگرسیون پیش بینی رضایت شغلی بر اساس مولفه های مدیریت کیفیت فراگیر به روش گام به گام.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۹	نمودار (۱-۲): مدیریت عملیات و سودآوری.....
۲۱	نمودار (۲-۲): زنجیره دمینگ.....
۲۶	نمودار (۳-۲): تاریخچه تکامل TQM.....
۹۰	نمودار (۱-۴): مدل فرضی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی با بهره‌وری کارکنان.....
۹۲	نمودار (۲-۴): مدل اندازه‌گیری شده رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و رضایت شغلی با بهره‌وری کارکنان.....

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۵۲	شکل (۱-۲): مدل کیت دیویس و جان نیو استورم.....
۵۳	شکل (۲-۲): مدل شپارد.....
۵۵	شکل (۳-۲): مدل رابرت . ال . شوک.....
۵۶	شکل (۴-۲): مدل ژوزف پوتنی.....
۵۷	شکل (۵-۲): مدل کمپانی نیسان موتورز.....

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه ۱-۱

مدیریت کیفیت جامع فلسفه مدیریتی است که هدف آن به کارگیری تمامی منابع سازمان از جمله کارکنان به عنوان موثرترین عامل دستیابی به اهداف شرکت است. تمرکز اصلی نظام مدیریت کیفیت جامع بر

افزایش رضایت مشتری (خواه درونی و یا بیرونی) است. TQM^۱ (مدیریت کیفیت جامع) به ترکیب فلسفه مدیریت مشارکتی، تکنیک های آماری و همکاری پرسنل از طریق ارتباطات می پردازد تا به بهبود کیفیت کالاها و خدمات، زمان بندی صحیح تولید، تامین نیاز مشتریان و کاهش هزینه ها منجر شود. بنابراین، TQM تمامی فعالیتهای یک سازمان از فروش و بازاریابی گرفته تا طراحی، تولید و خدمات پس از فروش را در بر می گیرد (طباطبایی، ۱۳۷۸).

از اساسی ترین نکات مورد توجه در برنامه مدیریت کیفیت جامع تأکید فوق العاده زیاد آن بر روی مشتری داخلی و خارجی است. اکثر کارکنان سازمان درباره مشتریان خارجی یا مصرف کنندگان نهایی، اطلاعات و شناخت کافی دارند. در حالی که ممکن است نسبت به مشتریان داخلی سازمان و رضایت آنان بی توجه باشند. کلید موفقیت برنامه ی مدیریت کیفیت جامع در سازمان تمرکز آن بر مشتری است در حالی که بهترین نقطه برای شروع، راضی داشتن مشتریان داخلی است. رضایت کارکنان و کوشش آنان در انجام بهینه امور در نهایت منجر به رضایت بیشتر مشتریان داخلی می گردد (جعفری و همکاران، ۱۳۷۹، : ۱۳ و ۵۵).

در توضیح نظریه مدیریت کیفیت فراگیر یکی از اصول توجه به مشتری است، هر گاه کیفیت معیار قرار گیرد، بر رضایت مندی کارکنان افزایش چشمگیری خواهد داشت. خشنودی شغلی احساس مثبت و منفی و نگرش هایی که ما درباره شغل داریم را منعکس می کند، که به تعداد زیادی از عوامل مربوط به کار وابسته است. و دامنه آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساس از تحقق، در وظایف خود به دست می آوریم ادامه دارد. به زبانی ساده، خشنودی شغلی میزان و اندازه ای است که مردم شغل خود را دوست دارند و ناخشنودی شغلی میزان و اندازه ای است که مردم شغل خود را دوست ندارند (علی مهداد، ۱۳۸۷).

^۱. Total Quality Manegment

در مطالعه خشنودی شغلی دو رویکرد وجود دارد. رویکرد کلی و یکپارچه و رویکرد ویژگی ها. رویکرد کلی خشنودی شغلی را به عنوان احساسی واحد و کلی نسبت به شغل تعریف می کند. بسیاری از مطالعات ، خشنودی کلی افراد را اندازه گیری می کنند.

رویکرد ویژگی ها ، بر ویژگی های شغلی یا وجوه متفاوت یک شغل متمرکز می باشد ، مثل پاداش (دستمزد یا مزایای جانبی)، دیگر افراد در شغل (سرپرستان یا همکاران)، شرایط شغل و ماهیت خود کار. عوامل شخصی چون سن ، سلامتی ، طول تجربه شغلی ، ثبات عاطفی ، جایگاه اجتماعی ، فعالیت های تفریحی ، روابط خانوادگی و سایر روابط اجتماعی ، می تواند خشنودی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد. انگیزه ها و آرزوهای ما و اینکه چگونه این عوامل به وسیله شغل ما بهتر برآورده شوند ، نگرش های ما را نسبت به شغل ما تحت تأثیر قرار می دهند (علی مهرداد ، ۱۳۸۷).

رضایت شغلی به گفته بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش بر انگیز ترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاستها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان می باشد (هومن، ۱۳۸۱).

امروزه بهره وری^۱ و کارایی ارزشمند ترین جایگاه را در نزد مدیران دارد و همه در جستجوی کارایی

بیشتر و اثر بخشی فزون ترند و تلاشهای آنان نیز در همین راستا شکل می گیرد تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت امروز تضمین کنند . دستاوردهای جدید علم مدیریت ، نیل به کارایی بالا در سازمانها را مرهون توسعه منابع انسانی می داند (اسدی ، ۱۳۸۰).

بیان مسئله ۱-۲

در دو دهه اخیر مفاهیمی چون کیفیت، تضمین کیفیت و مدیریت به عنوان مقولاتی مهم در تفکر مدیران به شمار رفته و سازمان ها و صنعتهای مختلف اعم از تولیدی، خدماتی و صنعتی در سطح جهان به این موضوعات به عنوان ضرورت اجتناب ناپذیر کسب و کار و تجارت نگاه کرده اند (لاجوردی، ۱۳۷۹، ۲۳).

^۱ Productivity

مدیریت کیفیت فراگیر یکی از رایج ترین اصطلاحات در نوشته های مدیریتی بوده و سیستمی است که اجرای آن هماهنگ و متناسب ، دارای ارزش علمی ، برای انجام کار مبتنی بر همیاری و مشارکت کارکنان و مدیران در بهبود مستمر خدمات و کالاها ، موافق با خواسته های مشتریان تلاش می نماید . به عبارتی ماهیت کل گرایي در چنین نظامی مطرح گردیده و اساس مسئولیت مشترک میان مدیران و کارکنان در جوابگویی بر کیفیت مطلوب را به دنبال خواهد داشت . بعلاوه مشترک گرایي در موفقیت هر حرکت خدماتی و صنعتی به عنوان یکی از اصول و مبانی مدیریت به شمار می رود (حسن پور، ۱۳۸۶،؛ به نقل از علیپور، ۱۳۸۷) .

برای موثر بودن در بهبود کیفیت، مدیریت کیفیت فراگیر، می بایستی مورد حمایت تمام بخشهای یک شرکت قرار گیرد، از بالاترین قدرت اجرایی تا پایین ترین سطح کارمند ساعتی (کارمندی که برای شرکت ، کار ساعتی می کند). فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر، بر کار گروهی متمرکز است، که رضایت مشتری را افزایش می دهد و هزینه ها را کاهش می دهد (بنو ونیر^۱، ترجمه امین شایان جهرمی و معافیان، ۱۳۸۵، : ۲۴۴).

یکی از ویژگیهای بارز در روند تدوین استانداردهای مدیریت کیفیت، تأکید بر رعایت نگرش مدیریت کیفیت جامع (TQM) در تدوین این استانداردها است (امیران ، ۱۳۸۰، : ۶۸).

از طرف دیگر کمبود امکانات بعضی از منابع ، اهمیت بهبود کیفیت، کاهش هزینه و توجه روز افزون به خواسته های ارباب رجوع زمینه مناسبی را برای رشد و اجرای نظریه مدیریت کیفیت جامع فراهم نموده است (شریف زاده ، ۱۳۷۹، : پیش گفتار).

بنابراین می توان گفت مدیریت کیفیت جامع بهبود مستمری است که به موجب آن یک سازمان بنیاد بهتری را برای ارائه خدمات خود به مشتریان بنا می نهد. مدیریت کیفیت جامع ابتکار عمل گسترده ای است که مشتریان و عرضه کنندگان را در بر می گیرد و توسط مدیریت عالی حمایت می شود و از بالاترین سطوح

^۱.Benovenier

سازمانی تا پایین اجرا می گردد. به عبارت دیگر مدیریت کیفیت جامع به این مفهوم است که یک سازمان عملیات خود را تغییر دهد تا بر مشتری مداری متمرکز شود و کارکنان را در موضوعات مربوط به خودشان درگیر کند (جزیی، ۱۳۸۷، : ۵۸).

مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای صنعتی نتایج قابل توجهی داشته است و پس از چندین سال TQM در نظامهای آموزشی بکار گرفته شد و تحقیقهای زیادی، نتایج و عملکرد آن را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان دادند که TQM در این گونه نظامها بسیار موثر عمل می کند (علاقه بند، ۱۳۷۴).

حاجی شریف (۱۳۷۴) فواید بکارگیری TQM را به شرح زیر عنوان می کند: پیشگیری از نقض به جای کشف دیرتر آن، تمرکز فرایندهای مربوط به تولید و خدمات، تعهد و دلبستگی به بهبود مداوم و فرایندهای آن، تعهد به نوآوری و فرآورده های نوین، افزایش مشارکت کارکنان در توسعه بهبود، ایجاد جوی مناسب برای پیشرفت و از بین بردن ترس افراد، کاهش هزینه، صرفه جویی در وقت، افزایش کارایی و اثر بخشی رویکرد سیستمی و کل نگری، عملکرد بدون خطا، بوجود آمدن تعهد و مسئولیت در بین مدیران و کارکنان، از بین بردن فرهنگ چانه زنی، به وجود آمدن یک نظام ارزشیابی و اصولی، فراهم آوردن استفاده بهتر از منابع و افزایش کارایی و بهره وری، بهبود کار گروهی و اثر بخشی بیشتر رویکرد حل مسئله.

رضایت شغلی یکی از مهم ترین زمینه های نگرش افراد است که به واسطه اثرات زیادی که بر رفتار سازمانی دارد از اهمیت بالایی برخوردار است. رضایت شغلی کارکنان یکی از مباحث عمده در سازمان ها است که مدیریت هر سازمان به دنبال افزایش رضایت شغلی کارکنان خود می باشد. امروزه مدیران باید به گونه ای عمل کنند که افراد در سازمانها از شغل خود راضی باشند تا بتوانند کارها را بنا به میل و رغبت سازمان انجام دهند (زارع، ۱۳۸۸).

رقابت بسیار زیاد در بین سازمانها ، باعث شده است که مدیران و سرپرستان این سازمانها از هر فرصتی که بدانند سبب پیشرفت آنان می گردد ، استقبال کنند . در ۲۵ سال گذشته تاکید بسیار زیادی بر بهره وری بوده است . به همین دلیل تلاش گردیده است اغلب محدودیت هایی که برای کارکنان وجود دارد را از بین برده تا بتوانند به بهره وری بیشتر دست یابند (رینولدز^۱ ، ۲۰۰۴) .

بهره وری : بدست آوردن حداکثر سود ممکن با بهره گیری و استفاده بهینه از نیروی کار ، توان ، استعداد و مهارت نیروی انسانی ، تجهیزات به منظور ارتقاء ورفاه (ابطحی و کاظمی ، ۱۳۸۰) .

با توجه به اینکه اصلی ترین هدف هر سازمان دستیابی به بهره وری بهینه است در این راستا سازمان باید با توجه به سلامت جسمانی و روانی کارکنان موجباتی را فراهم کند که متصدی هر شغل با رضایت وبدون احساس اجبار و ترس فعالیت کند و تمام توان بالقوه شناختی ، هیجانی و رفتاری خود را بکار گیرد و برای رسیدن به این هدف باید به مفهوم بهره وری توجه کرد . به عبارتی سازمانها باید از طریق به کارگیری شیوه های معتبر آزمایش و انتخاب کارکنان ، انتخاب شیوه های اثربخش آموزش کارکنان ، به کارگیری روش های مناسب ارزیابی کارکنان ، شناخت شیوه های مناسب ایجاد انگیزش در آنان، ارتقا سیستمهای ارتباطی درون و برون سازمانی ، بنیاد و نگهداری سیستم های بهداشت روانی در سازمان از جمله تلاش در کاهش فشارهای روانی ناشی از کار ، بالابردن باورها ی بهره وری و ترغیب کارکنان برای مشارکت در برنامه ها و نظایر آن موجباتی را فراهم سازد تا بهره وری فردی ، گروهی و سازمانی به میزان قابل توجهی افزایش یابد (ایزدی، ۱۳۸۶) .

ارتقاء بهره وری ، یکی از عوامل موثر بر بهبود سازمانهاست که در این راستا ، عوامل متعددی می توانند نقش آفرینی نمایند . با توجه به اهمیت نقش عامل انسانی در سازمانها ، توجه به آن از اولویت بالایی

^۱ . D.Reynolds

برخوردار است . شناخت عوامل موثر بر بهره وری کارکنان می تواند به مدیران کمک کند تا با مدیریت بر این عوامل بر بهره وری کارکنان و درنهایت بهره وری سازمان بیفزاید (طاهری ، ۱۳۸۰).

TQM اگر به درستی اجرا شود می تواند به بهبود مدیریت و افزایش اثربخشی و بهره وری کمک کند(طاهری،۱۳۸۷).

بهره وری یعنی استفاده بهینه از منابع گوناگون جهت تولید کالاها و خدماتی که رضایت مصرف کنندگان را جلب کند ، رضایت شغلی کارکنان را به حداکثر برساند و مطلوبیت زندگی کارکنان را در همه ابعاد آن افزایش دهد (ساعتچی ، ۱۳۸۲).

کارکنان سرمایه های باارزش هر سازمان و عامل مهم و موثر بر بهره وری سازمانی هستند . نیروی کار، اگر با آرامش خاطر به کار مشغول باشد و به دلایل گوناگون از آینده واهمه نداشته باشد ، بهره وری او بالاتر خواهد بود . مجموعه ای از عوامل و ارزشهای حاکم بر سازمان ، بر روی بهره وری نیروی کار مؤثر می باشد که مهمترین عامل ، انگیزه نیروی کار است . انگیزه نیروی کار تحت تاثیر دو عامل مادی و غیرمادی قرار می گیرد. عوامل مادی به میزان حقوق و دستمزد افراد در مقایسه با سطح قیمتها در جامعه و برآورد نیازهای اولیه افراد و عوامل غیرمادی یا معنوی عمدتاً به جو و نظام مدیریتی و فضای سازمان برای کارکنان بستگی دارد. توجه به عوامل موثر بر ایجاد انگیزه در ابعاد مادی مانند حقوق و دستمزد ، پاداش ، امکانات رفاهی ، محیط فیزیکی کار ، ایمنی و ابعاد غیرمادی (مانند وحدت شغل و شاغل ، امنیت شغلی ، رضایت شغلی و عدالت) در ارتقا بهره وری نیروی انسانی تاثیر دارد (سالاریان زاده و صدر ، ۱۳۸۰).

با توجه به توضیحات فوق و اهمیت نیروی انسانی و رضایت او در محل کار محقق به دنبال آن است تا رابطه بهره وری و رضایت شغلی کارکنان را در شرکتی که سیستم مدیریت کیفیت فراگیر حاکم است بررسی کند.

اهمیت و ضرورت تحقیق ۱-۳

یکی از شیوه های مدیریتی که مدیران در حال حاضر به کار می گیرند ، مدیریت کیفیت فراگیر می باشد که با توجه به تحقیقات نتایج قابل ملاحظه ای را نشان داده است. چنانچه تنعمی(۱۳۷۸) بیان می دارد که : "در سالهای اخیر مدیریت کیفیت فراگیر ، تئوری عمل مدیریت ، که صنعت ژاپن را متحول ساخته، مورد توجه اندیشمندان و مدیران جهت ایجاد تحرک در آموزش عالی قرار گرفته است . به طوریکه هم اکنون مدیران جهت ایجاد تحرک در آموزش عالی قرار گرفته است .به طوری که هم اکنون در بعضی کشورها تحت نظارت دولت ، این نوع مدیریت در سازمانها تحول آفریده است . به علاوه تجربه موسسات و سازمانهای متعدد که این نوع مدیریت را اجرا نموده اند نشان می دهد که نسبت به کاهش هزینه ها ، افزایش بهره وری و حفظ اعتبار موفق بوده اند .

مدیریت کیفیت فراگیر با توجه به نظریات اندیشمندان مختلفی چون دمینگ^۱ ، جوران^۲ و کراز بی^۳ شامل اصول متعددی گردیده است ، که در نتیجه اجرای این اصول دستیابی به کیفیت مطلوب در سازمان را خواهیم داشت . یکی از این اصول ایجاد رضایت شغلی در کارکنان است که تحقیقات متفاوتی را به دست آورده اند .

اهمیت و ضرورت بررسی بهره وری کارکنان در سازمان ها از آن جهت است که عامل نیروی انسانی دارای نقش عمده در رسیدن سازمان به اهدافش می باشد (میر سپاسی ، ۱۳۶۹).

^۱ . Dr.W.E.Deming

^۲ .Joseph M.Juran

^۳ . Philip B.Crosby

تحولات مدیریتی در دو دهه اخیر و ظهور مدیریت کیفیت به عنوان شیوه ی مناسب حضور در دنیای رقابتی و پیچیده فرا روی سازمانها پیام آور این موضوع مهم است که :

" مدیریت در قرن بیست و یکم همانند حرفه پزشکی کاری تخصصی و فوق تخصصی است ". (مک دانلد و تانر ، ترجمه فرهمند و افشین ، ۱۳۸۱).

توجه و تمرکز بر مشتری ، جز اصول اولیه سیستمهای مدیریت کیفیت به شمار می رود. تاکید اصلی در این قسمت ، وابستگی سازمان به مشتریان خود است. از این رو ضروری است که سازمانها نیازهای حال و آینده ی مشتریان خود را درک کنند و در پی تأمین این نیازها و تلاش برای تأمین انتظارات خود برآیند. زیرا حیات همه سازمانها ، وابسته به مشتریان وفادار و راضی است (امیران ، ۱۳۸۰ ، : ۷۰).

بنابراین دیگر سازمانها نمی توانند به انتظارات و خواسته های مشتریان خود بی تفاوت باشند. به علاوه مشتریان داخلی به اندازه مشتریان خارجی مهم هستند. زیرا در فرآیندی که به مشتریان خارجی ارزش می دهند ، کارکنان (مشتریان داخلی) نقش اساسی را ایفا می کنند. هر فردی در داخل سازمان مشتری است و او نیز به نوبه خود مشتریانی دارد ، چنانچه برون دادی که بین کارکنان مبادله می شود ناقص باشد این سازمان قادر به تأمین رضایت مشتریان بیرونی نخواهد بود (عالی ، ۱۳۸۱ ، : ۶۷).

در بحث از ضرورت تحقیق می توان گفت که مدیریت کیفیت فراگیر یک رویکرد کاربردی است که منافع همه ذی نفع ها اعم از مشتریان داخلی و خارجی را تضمین می کند و در بهبود عملکرد سازمان بسیار موثر است ، زیرا دارای ابعادی است که هر کدام به منظور کسب رضایت مشتری و در نتیجه بهبود مداوم در سازمان می باشد.

(محزون ۱۳۸۵) در این باره می گوید : نبود مدیریت کیفیت در سازمان باعث بروز مشکلاتی می شود از جمله : "فقدان هدف پایدار و نبودن همکاری و مشارکت کارکنان ، تأکید بر اهداف کوتاه مدت و توجه