

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد «M.A»

گرایش : مدیریت آموزشی

عنوان :

بررسی تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر اثر بخشی کارکنان سازمان بهزیستی شیراز

استاد راهنما :

دکتر سید جواد ایرانبان

استادان مشاور :

۲- دکتر سید مسعود سیدی

۱- دکتر عبادا... احمدی

نگارش :

مرجان محزون

تابستان ۱۳۸۵

۱۳۸۸ / ۱۲ / ۲

کتابخانه مرکزی
شیراز

۱۳۱۰۷۴



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد «M.A»

گرایش : مدیریت آموزشی

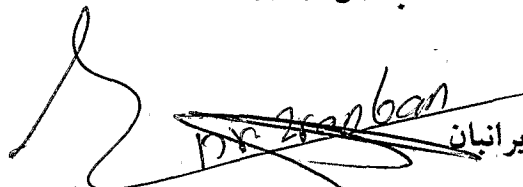
عنوان :

بررسی تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع بر اثر بخشی کارکنان سازمان بهزیستی شیراز

نگارش :

مرجان محزون

تابستان ۱۳۸۵


~~Dr. Arianian~~

استاد راهنما : دکتر سید جواد ایرانیان

استادان مشاور : ۱- دکتر عبادا... احمدی

۲- دکتر سید مسعود سیدی

هیأت داوران : ۱- دکتر شاپور امین شایان جهرمی

۲- دکتر حجت ... جاوید

تقدیم به

پدر و برادر مهربانم که همواره در طول حیات

پربارشان از حمایت های بی دریغ آنها بهره مند بوده

ام و تقدیم به همسرم و همه آنان که به من علم

آموختند.

تشکر و قدردانی

باتشکر و سپاس از جناب آقای دکتر ایرانبان (استاد راهنما)، جناب آقای دکتر احمدی (معاون دانشگاه آزاد- واحد مرودشت و استاد مشاور)، جناب آقای دکتر سیدی (استاد مشاور)، جناب آقای برزگر (مشاور آمار)، سرکار خانم زهرا اتنی عشری (معاون سازمان بهزیستی شیراز) و سرکار خانم زهره متانت شیرازی (مشاور آمار) و کلیه پرسنل سازمان بهزیستی و تمامی سرورانی که ما را در انجام این امر یاری نمودند.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۳	فصل ۱: کلیات
۴	(۱-۱) مقدمه :
۹	(۱-۲) قلمرو تحقیق :
۱۰	(۱-۳) بیان مسأله
۱۵	(۱-۴) اهمیت و ضرورت تحقیق
۲۲	(۱-۵) اهداف تحقیق
۲۳	(۱-۶) سؤالات تحقیق
۲۴	(۱-۷) متغیرهای تحقیق
۲۵	(۱-۸) تعریف واژه ها
۲۶	(۱-۹) تعریف عملیاتی متغیرهای مستقل تحقیق
۲۸	(۱-۱۰) ساختار پایان نامه
۳۰	فصل ۲: مبانی نظری تحقیق
۳۱	(۱-۲) مقدمه :
۳۱	(۲-۲) تحلیل واژه های مدیریت کیفیت جامع (TQM)
۳۳	(۳-۲) آشنایی با مفاهیم کیفیت جامع :
۴۷	(۴-۲) بررسی و تحلیل تعریف و مفهوم TQM :
۵۱	(۵-۲) بررسی اجزاء تشکیل دهنده مدیریت کیفیت جامع TQM
۵۲	(۶-۲) بررسی روند شکل گیری TQM
۵۴	(۷-۲) تاریخچه کیفیت :
۵۷	(۸-۲) تاریخچه پیدایش مدیریت کیفیت جامع (TQM)
۶۵	(۹-۲) سیر تحول مدیریت کیفیت جامع : TQM
۶۹	(۱۰-۲) مروری بر نظریه های اندیشمندان مدیریت کیفیت جامع (TQM) (جریانها، شیوه ها و روندها)
۹۶	(۱۱-۲) مدیریت کیفیت جامع (TQM) چیست؟
۹۹	(۱۲-۲) اختراعات عمده میان TQM و مدیریت سنتی
۱۰۷	(۱۳-۲) فوائد بکارگیری مدیریت کیفیت جامع
۱۰۸	(۱۴-۲) مؤلفه های نظام خدمات :
۱۱۴	(۱۵-۲) اجزای مدیریت کیفیت جامع در سازمانهای دولتی و خدماتی :

۱۱۸.....	(۱۶-۲) مدل های اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM):
۱۲۶.....	(۱۷-۲) تعاریف اثر بخشی
۱۳۱.....	(۱۸-۲) ملاکهای اثر بخشی
۱۳۴.....	(۱۹-۲) اثربخشی سازمانی:
۱۳۶.....	(۲۰-۲) رابطه مدیریت کیفیت و اثربخشی:
۱۴۲.....	(۲۱-۲) چهار چوب نظری تحقیق
۱۷۶.....	(۲۲-۲) پیشینه:
۱۸۳.....	(۲۳-۲) معرفی سازمان بهزیستی
۱۹۰.....	فصل ۳: روش تحقیق
۱۹۱.....	(۱-۳) مقدمه:
۱۹۱.....	(۳-۲) روش تحقیق:
۱۹۲.....	(۳-۳) جامعه آماری:
۱۹۳.....	(۴-۳) نمونه آماری:
۱۹۳.....	(۵-۳) روش نمونه گیری:
۱۹۴.....	(۶-۳) روش جمع آوری اطلاعات:
۲۰۸.....	(۷-۳) روایی
۲۰۸.....	(۸-۳) پایایی
۲۰۹.....	(۹-۳) نحوه جمع آوری اطلاعات
۲۰۹.....	(۱۰-۳) روش تحلیل توصیفی داده ها
۲۱۰.....	(۱۱-۳) روش تحلیل داده ها (آمار استنباطی)
۲۱۳.....	فصل ۴: تجزیه و تحلیل آماری داده های تحقیق
۲۱۴.....	(۱-۴) مقدمه:
۲۱۵.....	الف) آمار توصیفی
۲۱۵.....	(۲-۴) معیار اول: حمایت و رهبری مدیریت ارشد سازمان
۲۱۶.....	(۳-۴) معیار دوم: برنامه ریزی استراتژیک
۲۱۸.....	(۴-۴) معیار سوم: تمرکز بر مشتری مداری (مشتری محوری)
۲۱۹.....	(۵-۴) معیار چهارم: آموزش کارکنان
۲۲۰.....	(۶-۴) معیار پنجم: توانمند سازی کارکنان و کار تیمی (بلا بودن توانایی کارکنان و مشارکت)
۲۲۱.....	(۷-۴) معیار ششم: اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت (با توجه به اطلاعات در سازمان)
۲۲۱.....	(۸-۴) معیار هفتم: عدم تمرکز یا تمرکز زدائی در سازمان
۲۲۳.....	(۹-۴) معیار هشتم: نگرش و رفتار کارکنان (نگرش مثبت شغلی)

۲۲۴ اثربخشی کارکنان (۱۰-۴)
۲۲۶ بُعد اهداف (۱۱-۴)
۲۲۷ بُعد مشارکت (۱۲-۴)
۲۲۸ بُعد عواطف و احساسات (۱۳-۴)
۲۲۹ بُعد رهبری (۱۴-۴)
۲۳۰ بُعد تصمیمات (۱۵-۴)
۲۳۱ بُعد اعتماد (۱۶-۴)
۲۳۲ بُعد استفاده از منابع من به عنوان کارمند (۱۷-۴)
۲۳۳ بُعد استفاده از منابع سایر کارمندان (۱۸-۴)
۲۳۴ ب) آمار استباطی
۲۴۱ تحلیل رگرسیون
۲۴۴ تعاریف :
۲۴۸ فصل ۵: نتیجه گیری و پیشنهادات
۲۴۹ (۱-۵) مقدمه :
۲۴۹ (۲-۵) نتیجه گیری:
۲۵۸ (۳-۵) سایر پیشنهادات :
 (۴-۵) پیشنهاد برای ادامه تحقیق (عناوینی که می تواند در ادامه تحقیق تداوم داشته و توسط دیگر محققین صورت پذیرد).
۲۵۹ (۵-۵) محدودیتها :
۲۶۱ منابع و مأخذ
۲۶۱ فهرست منابع فارسی
۲۶۶ فهرست منابع غیر فارسی
۲۶۸ پیوست
۲۶۹ چکیده انگلیسی

فهرست جدول ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۸۱	جدول ۱-۲: نتایج نهایی فرآیندهای سه وجهی جوران
۸۲	جدول ۲-۲: فرآیند سه وجهی مرتبط با عملکرد (جوران)
۸۶	جدول ۳-۲: پرسشنامه کرازبی برای اندازه گیری درجه تفکر پرسنل در مورد کیفیت فراگیر
۹۸	جدول ۴-۲: مقایسه مدیریت کیفیت فراگیر با کنترل کیفی سنتی
۱۲۵	جدول ۵-۲: روندهای اصلی حاکم بر سیستم های مدیریت کیفیت
۱۳۰	جدول ۶-۲: تحقق بخشی اهداف
۱۳۷	جدول ۷-۲: تفاوت گروه کاری و تیم کاری (Clancy & Blanch, 1992)
۲۱۵	جدول ۱-۴: فراوانی میزان تحصیلات کارمندان
۲۱۶	جدول ۲-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار حمایت و رهبری مدیریت ارشد سازمانی
۲۱۷	جدول ۳-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار برنامه ریزی استراتژیک
۲۱۸	جدول ۴-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار مشتری مداری
۲۱۹	جدول ۵-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار آموزش کارکنان
۲۲۰	جدول ۶-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار توانمند سازی کارکنان
۲۲۱	جدول ۷-۴: جدول توزیع داده های معیار اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
۲۲۲	جدول ۸-۴: جدول توزیع داده های معیار عدم تمرکز
۲۲۳	جدول ۹-۴: جدول توزیع داده های معیار نگرش و رفتار کارکنان
۲۲۴	جدول ۱۰-۴-۱: جدول توزیع فراوانی داده های اثر بخشی کارکنان
۲۲۵	جدول ۱۰-۴-۲: جدول آماره کلیه آیتم های اثر بخشی کارکنان
۲۲۶	جدول ۱۱-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد اهداف در اثربخشی کارکنان
۲۲۷	جدول ۱۲-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد مشارکت در اثربخشی کارکنان
۲۲۸	جدول ۱۳-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد احساسات و عواطف در اثربخشی کارکنان
۲۲۹	جدول ۱۴-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد رهبری در اثربخشی کارکنان
۲۳۰	جدول ۱۵-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد تصمیمات در اثربخشی کارکنان
۲۳۱	جدول ۱۶-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد اعتماد در اثربخشی کارکنان
۲۳۲	جدول ۱۷-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد استفاده از منابع من به عنوان کارمند
۲۳۳	جدول ۱۸-۴: جدول توزیع فراوانی داده های بعد استفاده از منابع سایر کارمندان
۲۳۴	جدول ۱۹-۴: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن-تائو-کنندال و گاما جهت رابطه میان حمایت و رهبری با اثر بخشی کارکنان

- جدول ۴-۲۰: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- b کندال و گاما جهت رابطه میان برنامه ریزی استراتژیک با اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۵
- جدول ۴-۲۱: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- b کندال و گاما جهت رابطه میان مشتری مداری با اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۶
- جدول ۴-۲۲: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- c کندال و گاما جهت رابطه میان آموزش کارکنان با اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۷
- جدول ۴-۲۳: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- c کندال و گاما جهت رابطه توانمندسازی کارکنان با اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۸
- جدول ۴-۲۴: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- c کندال و گاما جهت رابطه میان تجزیه و تحلیل کیفیت و اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۹
- جدول ۴-۲۵: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- c کندال و گاما جهت رابطه میان عدم تمرکز و اثر بخشی کارکنان..... ۲۳۹
- جدول ۴-۲۶: جدول نتایج آزمون فیشر و ضرایب اسپیرمن، تاو- c کندال و گاما جهت رابطه میان نگرش و رفتار کارکنان و اثر بخشی کارکنان..... ۲۴۰
- جدول ۴-۲۷: جدول نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای بررسی بیشترین میزان تأثیر اصول (معیار) هشت گانه مدیریت کیفیت جامع بر اثربخشی کارکنان سازمان..... ۲۴۲

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۳۴	نمودار ۱-۲: نمودار فرایند مشتری و تأمین کنندگان
۳۷	نمودار ۲-۲: الگوی رضایتمندی مشتری
۳۸	نمودار ۳-۲: عوامل مؤثر در نظام کیفیت
۶۵	نمودار ۴-۲: تاریخچه تکامل TQM
۸۱	نمودار ۵-۲: رویکرد سه وجهی جوران برای کیفیت
۸۳	نمودار ۶-۲: عوامل مؤثر در کامیابی جنبش دوایر کیفیت ژاپن
۱۲۳	نمودار ۷-۲: مدل کاربردی TQM در دانشگاه اورگان به نقل از: رامونا و ویکتور (۱۹۹۷)
۱۲۴	نمودار ۸-۲: یک مدل پیشنهادی توسط: رامونا و ویکتور (۱۹۹۷)
۲۱۵	نمودار ۱-۴: نمودار فراوانی میزان تحصیلات کارمندان
۲۱۶	نمودار ۲-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های معیار حمایت و رهبری مدیریت ارشد سازمانی
۲۱۷	نمودار ۳-۴: جدول توزیع فراوانی داده های معیار برنامه ریزی استراتژیک
۲۱۸	نمودار ۴-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های معیار مشتری مداری
۲۱۹	نمودار ۵-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های معیار آموزش کارکنان
۲۲۰	نمودار ۶-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های معیار توانمند سازی کارکنان
۲۲۱	نمودار ۷-۴: نمودار توزیع داده های معیار اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
۲۲۲	نمودار ۸-۴: نمودار توزیع داده های معیار عدم تمرکز
۲۲۳	نمودار ۹-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های معیار نگرش و رفتار کارکنان
۲۲۴	نمودار ۱۰-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های اثر بخشی کارکنان
۲۲۶	نمودار ۱۱-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد اهداف در اثربخشی کارکنان
۲۲۷	نمودار ۱۲-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد مشارکت در اثربخشی کارکنان
۲۲۸	نمودار ۱۳-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد احساسات و عواطف در اثربخشی کارکنان
۲۲۹	نمودار ۱۴-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد رهبری در اثربخشی کارکنان
۲۳۰	نمودار ۱۵-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد تصمیمات در اثربخشی کارکنان
۲۳۱	نمودار ۱۶-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد اعتماد در اثربخشی کارکنان
۲۳۲	نمودار ۱۷-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد استفاده از منابع من به عنوان کارمند
۲۳۳	نمودار ۱۸-۴: نمودار توزیع فراوانی داده های بعد استفاده از منابع سایر کارمندان

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۵۰	شکل ۱-۲: تأثیر اثربخشی (Effectiveness) و کارایی (Efficiency) در بقاء و موفقیت سازمان
۵۲	شکل ۲-۲: روند کلی شکل گیری مدیریت کیفیت جامع
۵۳	شکل ۳-۲: روند کلی شکل گیری مدیریت کیفیت در ژاپن - دوره اول
۵۳	شکل ۴-۲: روند کلی شکل گیری مدیریت کیفیت در ژاپن - دوره دوم
۷۶	شکل ۵-۲: موانع اساسی برای اجرای فلسفه دمینگ
۹۹	شکل ۶-۲: مدیریت کیفیت فراگیر
۱۰۴	شکل ۷-۲: فرآیند
۱۳۵	شکل ۸-۲: روشهای سستی برای سنجش اثربخشی سازمان
۱۳۵	شکل ۹-۲: چهار الگوی ارزشهای اثربخشی

چکیده :

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر ابعاد مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر اثر بخشی کارکنان سازمان بهزیستی شیراز انجام گرفت.

جامعه آماری این تحقیق مشتمل بر ۷۰۰ نفر از کارکنان (پرسنل) سازمان بهزیستی شیراز و زیر بخشهای وابسته به این سازمان است که بطور رسمی در سال ۸۵-۱۳۸۴ مشغول بکار می باشند. نمونه آماری در این تحقیق ۱۷۷ نفر از کارکنان سازمان بهزیستی شیراز و زیربخشهای وابسته به این سازمان، یا به عبارتی ۲۵/۲ درصد از کل جامعه آماری را شامل می شود. برای این تحقیق روش نمونه گیری خوشه ای برگزیده شده است و علت انتخاب این روش در دسترس نبودن فهرست کامل تمامی افراد جامعه مورد مطالعه در سازمان می باشد. روش جمع آوری داده ها از طریق دو پرسشنامه TQM که شامل هشت بُعد، مطابق با سؤالات تحقیق و پرسشنامه اثر بخشی نیز شامل هشت بُعد می باشد.

مقیاس پرسشنامه TQM چند جوابی و میزان پایایی محاسبه شده از طریق الفای کرونباخ ۸۱ درصد که این مقدار با استفاده از نرم افزار SPSS بدست آمده است.

مقیاس پرسشنامه اثر بخشی کارکنان افتراق معنایی و میزان پایایی محاسبه شده از طریق الفای کرونباخ ۸۷ درصد که این مقدار با استفاده از نرم افزار SPSS بدست آمده است.

روش های آماری مورد استفاده جهت یافته های تحقیق شامل (۱) آمار توصیفی، که برای هر یک از سؤالات پرسشنامه، فراوانی و درصد فراوانی محاسبه شده، (۲) آمار استنباطی که برای هر یک از سؤالات تحقیق ز چهار روش آماری اسپیرمن، آزمون دقیق فیشر، ضریب c-تاوکنندال و b-تاوکنندال استفاده گردیده است. نتایج بدست آمده با توجه به یافته های تحقیق به شرح ذیل می باشد :

- بین حمایت و رهبری مدیریت ارشد سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۱ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین استفاده از برنامه ریزی استراتژیک در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین تمرکز بر الگوی مشتری مداری در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین توجه بر آموزش کارکنان در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین بالابردن پتانسیل کارکنان در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین عدم تمرکز (تمرکز زدائی) در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۳ رابطه معناداری وجود دارد.

- بین نگرش و رفتار کارکنان در سازمان و اثربخشی کارکنان در سطح ۰/۰۰۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

با توجه به نتایج حاصله از تحلیل رگرسیون گام به گام (step by step) معیار ششم با عنوان اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت در سطح ۰/۰۰۰۵ با $R = ۰/۵$ ، بیشترین تأثیر و معیار سوم با عنوان برنامه ریزی استراتژیک کمترین اهمیت را روی اثربخشی کارکنان در سازمان دارا می باشد.

فصل اول

کلیات تحقیق

امروزه با توجه و تأکید بر مسأله کیفیت و پیشرفت مدیریت، تنها شرکتهایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسبی برخوردارند که محور اصلی فعالیتهای مؤسسه خود را تأمین نیازها و خواسته های مشتریان و ارضای نیازهای آنان با حداقل قیمت و حداکثر کیفیت قراردادده اند. در واقع حضور مؤثر و موفق در بازارهای رقابتی منطقه ای و جهانی، همراه با استفاده بهینه از تمامی امکانات و بهره برداری مناسب از منابع جدید جهت تولید و ارائه خدمات مطلوب و با کیفیت مناسب بر اساس رضایتمندی مشتری ضرورتی اجتناب ناپذیر است (کزازی، ۱۳۷۸، ص ۱).

مدیریت کیفیت جامع^۱ با توجه به ظهور نظریه های جدید مدیریت که حاصل از تغییر ساختار، اهداف، پیچیدگی فعالیت های سازمانی، فن آوری و اطلاعات در رقابت جهانی تنگاتنگ در عرصه بازار و عملکرد کارکنان در فرایند مستقیم عمل، تولید و خدمات می باشد، به عنوان دستاوردی برای تمامی سازمانهایی که قصد رقابت و حضور در مقابل سازمانهای پیشرو را دارند مطرح و بکار گرفته شده است (آهنگی، ۱۳۸۲).

پس از جنگ جهانی دوم مدیران صنایع و خدمات در کشورهای مختلف بدلیل عدم اطلاع و توجه کافی به کیفیت و عدم بکارگیری صحیح اجزاء آن در فرایند عملیات، مجبور به تعطیل واحدهای تولیدی و خدماتی خود شدند (کزازی، ۱۳۷۸، ص ۱). از زمانی که کشورهای غربی درگیر مشکلات بیکاری و رکورد اقتصادی بودند، شرکتهای ژاپنی با استفاده از نظرات نظریه پردازانی در علم کیفیت مانند فاگین بام^۲ (۱۹۹۱)، ایشی کاوا^۳ (۱۹۸۵) بر اهمیت کیفیت خدمات و محصولات و متعاقباً نیاز بکارگیری رویکرد مدیریت کیفیت جامع برای اداره امور بمنظور کنار گذاشتن موقت رقابت در راه تولید و رشد

1 - Total Quality Management (T.Q.M)

2 - Feign bum

3 - Eishi kava

خدمات قدمه‌های مهمی برداشتند. در دنیای مدیریت کیفیت جامع سه نام مترادف دمینگ^۱، کرازبی^۲ و جوران^۳ در شکل‌گیری این روند نقش اساسی داشتند. هر چند فلسفه این سه نفر غالباً به عنوان فلسفه پایه ای مدیریت کیفیت جامع به حساب می‌آید، اما در واقع پایه اولیه مدیریت کیفیت جامع بوسیله ادوارد دمینگ که یک دانشمند آمریکایی بود در سالهای پس از جنگ جهانی دوم در ژاپن پایه‌گذاری شد. وی در تجدید حیات اقتصادی ژاپن کمک زیادی کرد تا آن کشور بصورت یک غول صنعتی و تولیدی در دنیا مطرح گردید. نظریه دمینگ با فلسفه مدیریت کیفیت جامع نزدیکی بیشتری دارد، در حالیکه نظریه های کرازبی و جوران بیشتر متوجه روشهای این روند است (زمردیان، ۱۳۷۳).

با توجه به نظرات و تلاش های دکتر دمینگ در راستای کیفیت و آموزش کارکنان، می توان به این نتیجه رسید که قبل از هر گونه اقدام در جهت کیفیت مدیران ارشد سازمان باید بر اهمیت کیفیت پی برده و با انجام وظیفه خود در این راستا کاملاً آشنا شوند. تنها در این صورت است که همکاری سایر عوامل انسانی می تواند اثر بخشی لازم را در راه توسعه فراگیر کیفیت داشته باشد. بنابراین توجه به عوامل انسانی و فرهنگی در کیفیت از جایگاه ویژه ای برخوردار خواهد بود که قبل از تصمیم به اجرای مدیریت کیفیت بایستی فرهنگ سازمان کاملاً مد نظر قرار گرفته و آموزش نیروی انسانی و فعالیتهای فرهنگی در آغاز هر حرکتی تعیین گردد (کرازبی، ۱۳۷۸).

نظرات دانشمندان یاد شده بر پایه تحقیقات جدید توسعه یافته و به صورت یک روش فراگیر مدیریتی درآمده. در دو دهه اخیر مفاهیمی همچون کیفیت، تضمین کیفیت و مدیریت کیفیت بعنوان ضرورت کسب و کار ارائه خدمات می باشد (شرکت، ۱۳۷۶).

1 - Deming
2 - Crosby
3 - Juran

در سانیهای اخیر شرکت های بزرگ تولیدی و تعدادی مؤسسات خدماتی به منظور توسعه سهم بازار خود و حضور بیشتر در عرصه جهانی، اقدام به اجرای مدیریت کیفیت جامع یا یکی از زیر بخشهای آن نموده اند (کزازی، ۱۳۷۸، ص ۲).

باید توجه داشت که پیاده سازی و اجرای مدیریت کیفیت جامع نیازمند سرمایه گذاری جهت آموزش مدیران، سرپرستان و کارکنان برای اثر بخشی عملکرد^۱ کارکنان می باشد. توجه تمایز اساسی مدیریت کیفیت جامع با دیگر روندهایی که به نوعی با امر کیفیت سروکار دارند این است که کیفیت جامع خود را روندی دائمی و مستمر به حساب می آورد. به عبارت دیگر هیچ گاه پایانی برای برنامه های بهبود کیفیت وجود ندارد. به همین لحاظ است که مدیریت کیفیت جامع خود به عنوان یک فرایند و یک روند بی پایان مورد توجه قرار می گیرد. کاربرد واژه بی پایان نباید این سوء تعبیر را بوجود آورد که برنامه های مدیریت کیفیت جامع بدون هدف است. هیچ گاه چنین نیست. هدفهای مدیریت کیفیت جامع همواره در سمت بهبود و جایگزین شدن با هدفهای کارآمدتر در حال تغییرند. آنها نه تنها با تغییرات محیطی مانند بازار، مشتری، رقیبان و تکنولوژی تغییر می کنند، بلکه همواره تلاش سازمان بر این است که به طرز فعالی از این تغییرها پیشی بگیرند. چنانچه سازمان با این فلسفه به مقوله مدیریت کیفیت جامع برخورد کند، کیفیت جامع به شکل گیری راه زندگی سازمانی در می آید و بخش جداناپذیری از فعالیتهای مستمر آن سازمان خواهد شد (زمردیان، ۱۳۷۳، ص ۱۴۱).

مفهوم اصلی مدیریت کیفیت جامع بر محوریت کیفیت استوار است و هدف اساسی آن انجام دادن کارها به نحو شایسته یا مناسب جهت رضایت مشتریان^۲ (داخلی و خارجی) می باشد. این امر خود به ارتقاء اثر بخشی کارکنان و بهره وری^۳ سازمان کمک می کند. مدیریت کیفیت جامع یکی از کاملترین و

1 – Performance Effectiveness

2 – Customeres Satifaction

3 – Productivity

کارترین فلسفه های مدیریتی است که به نحو شایسته ای مباحث کیفیت و رضایت مشتری^۱ و افزایش آن را از طریق روش ها و نگرش های نظامند، با توجه بر نظریه سیستمها بر نگرش نو و عامل انسانی در سازمان، برنامه ای راستین را بر پایه فرهنگ سازمانی^۲ پویا که زمینه لازم را برای مشارکت همه جانبه افراد در تلاش های مربوط به بهبود کیفیت فراهم سازد و این نوع مشارکت ها را تضمین و جستجو کند و در راستای همین هدف، موضوع و مفهوم توانمند سازی^۳ افراد را سرلوحه برنامه های خود قرار دهد.

مدیریت کیفیت جامع به ترکیب فلسفه های مدیریت مسارکتی، تکنیک های آماری و همکاری پرسنلی از طریق ارتباطات می پردازد تا بهبود کیفیت کالا و خدمات سازمان را در جهت افزایش بهره وری مهیا سازد. این امر سبب پیشگیری از بروز ضایعات خواهد شد. در این نوع مدیریت نه فقط کارکنان واحد کنترل کیفی در قبال کیفیت مسئولیت دارند، بلکه تمامی پرسنل از صدر تا ذیل افراد سازمانی را درگیر می نماید و در این امر همه کارکنان خود را مسئول و سهم می دانند (ریاحی، ۱۳۸۱).

مدیریت کیفیت جامع با تأکید بر کار گروهی و تیمی^۴ سبب مشارکت فعال همه کارکنان در مقام امور سازمانی می شود به گونه ای که در جهت اهداف و کوشش هایی قرار گیرند که باعث بهبود مستمر^۵ عملکرد در تمام سطوح سازمانی گردد. فرایند کیفیت جامع مستلزم مشارکت همه نقش های سازمانی و کلیه افراد یک عملکرد است (وفایی، ۱۳۸۲).

مدیریت کیفیت جامع در سازمانهای مختلف از جمله سازمانهای خدماتی، نیازمند برنامه ریزی استراتژیک^۶ می باشد که این امر در سیر تکامل روند سازمانی صبر، چالشها و فرصتهای زیادی را طلب می کند. مدیریت کیفیت دارای برنامه ای دقیق که شامل جمیع جهات بوده، چیزی را به شانس واگذار

-
- 1 - Customer
 - 2 - Organizational Culture
 - 3 - Employee Empowerment
 - 4 - Team working
 - 5 - Continuous Improvement
 - 6 - Strategic planning

نمی‌کند. توجه سازمان به این مهم بسیار ضروری و اجتناب ناپذیر است و به بالندگی و کارآمدی سازمان بعنوان یک اهرم رقابتی توانمند در جامعه کمک خواهد کرد. مدیریت کیفیت جامع در جهت اثر بخشی سازمان و عملکرد کارکنان باید همراه با مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک مکمل یکدیگر قرار گیرند.

توجه مدیریت کیفیت جامع بر اثر بخشی کارکنان مفهوم توسعه منابع انسانی را به معنای تولید فکر و اندیشه توسط کارکنان سازمان را روشن می‌سازد. این مفهوم ایجاد می‌کند که کارکنان به مهارتهایی مجهز شوند که با دلسوزی و تعهد کامل توانمندیها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق مأموریت های سازمان قرار دهند و بطور دائم برای سازمان ارزش های فکری و کیفی جدیدی پدید آورند. تأکید مدیریت کیفیت جامع بر اثر بخشی کارکنان و توجه به توسعه منابع انسانی این هدف را آشکار می‌سازد که باید مهارتهایی ایجاد شود که فرد بتواند خود را برای احراز مشاغل بالاتر و با مسئولیت سنگینتر آماده کند. بنابراین برنامه های آموزشی^۱ توسعه منابع انسانی به منظور رشد افراد بدون ارتباط با مشاغل جاری یا آتی سازمان است. هدف برنامه های آموزشی در یک کلام توسعه این امر است که سازمان را همیشه پا برجا نگه دارد تا روند انطباق و تغییر روشها و سیاست ها در سازمان به سهولت انجام بگیرد (والایی شریف، ۱۳۸۳).

برای پی بردن به اثربخشی کارکنان در سازمانها، ارزیابی عملکرد باید رابطه تنگاتنگی با آموزش نیروی انسانی داشته باشد. در مدیریت کیفیت جامع فرایند توسعه منابع انسانی کار معاینه و تشخیص را ارزیابی عملکرد و پیشگیری و درمان را آموزش از طریق برقراری آموزشهای مورد نیاز و جهت دار انجام می‌دهد (والایی شریف، ۱۳۸۲).