



٥٥٧١١

دانشگاه گیلان
دانشکده ادبیات علوم انسانی

گروه مدیریت

گرایش صنعتی

کارشناسی ارشد

(تعیین عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک و ارائه چارچوبی برای اندازه‌گیری آنها)

از

(رقیه حائری)

استاد راهنما

دکتر محمد رحیم رمضانیان

استاد مشاور

دکتر رضا اسماعیل‌پور

۱۳۸۸ / ۳ / ۲

سازمان اسناد و کتابخانه ملی
تاسیس ۱۳۰۲



(اسفند ۱۳۸۷)

۱۱۳۷۵۵

تقدیم به:

روح پدر بزرگ مهربانم که دعای خیرش همواره بدرقه
راهم بوده و خواهد بود.

مادر عزیز و پدر بزرگوارم که وجودشان، هستی ام را
وجود می بخشند.

تشکر و قدردانی

با سپاس بیکران از الطاف خداوند متعال، که مرا پیوسته یاری نمود که موانع و مشکلات موجود در طی دوران تحصیلی ام را پشت سر بگذارم. بدون شک موفقیت همه مقاطع تحصیلی خود را از افاضات حضرت حق می دانم. در ابتدا بر خود واجب می دانم که از زحمات استاد راهنمای خود جناب آقای دکتر رمضانیان که در طی مراحل مختلف نگارش این رساله مساعدت های لازم را مبنول نمودند، تشکر نمایم.

از جناب آقای دکتر اسماعیل پور که مشاوره این رساله را بر عهده داشتند تشکر می نمایم.

داوری این پایان نامه بر عهده آقایان دکتر قلینزاده و دکتر رضایی بوده که فرصت را غنیمت شمرده و از زحمات ایشان کمال قدردانی را به عمل می آورم.

در اینجا شایسته است از همکاری صمیمانه جناب آقای سیروس و جناب آقای مودب شعار و کلیه مدیران محترم شرکت شهرک های صنعتی گیلان سپاسگذاری نمایم.

همچنین از همکاری جناب آقای آزادی خواه و برادر عزیزم عباس حائری و همراهی و همدلی دوستان عزیزم خانم صادقزاده، قاسمی، رزاقی، گلعلیزاده، شعبانی، حسینی، سعادت، ولی پور تشکر و قدردانی می نمایم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
د.....	چکیده فارسی.....
ذ.....	چکیده انگلیسی.....
	فصل اول: کلیات
۲.....	۱-۱ مقدمه.....
۲.....	۲-۱ تشریح موضوع و توضیح مختصر مسئله.....
۴.....	۳-۱ ضرورت انجام تحقیق.....
۵.....	۴-۱ هدف تحقیق.....
۵.....	۵-۱ سوالات تحقیق.....
۶.....	۶-۱ قلمرو تحقیق.....
۶.....	۷-۱ محدودیت‌های تحقیق.....
۶.....	۸-۱ تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق.....
	فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۰.....	۱-۲ مقدمه.....
۱۰.....	۲-۲ پیشینه مدیریت کیفیت جامع.....
۱۳.....	۳-۲ تعاریف کیفیت، کنترل کیفیت و مدیریت کیفیت جامع.....
۱۴.....	۱-۳-۲ تعریف کیفیت.....
۱۵.....	۲-۳-۲ تعریف کنترل کیفیت.....
۱۵.....	۳-۳-۲۱ تعریف TQM.....
۱۷.....	۴-۲ تکامل مدیریت کیفیت جامع.....
۱۷.....	۱-۴-۲ تکامل تدریجی مدیریت کیفیت جامع (TQM) در چهار مرحله.....
۲۰.....	۲-۴-۲ دو مکتب کروسلید.....
۲۱.....	۳-۴-۲ تعریف بیان شده توسط پارک دالگارد.....
۲۲.....	۵-۴-۲ آموزگاران کیفیت.....

۲۲.....	۱-۵-۲ دمینگ
۲۳.....	۲-۵-۲ جوران
۲۴.....	۳-۵-۲ کرازبی
۲۴.....	۴-۵-۲ فیگنهام
۲۴.....	۵-۵-۲ ایشی کارا
۲۵.....	۶-۲ فلسفه TQM
۲۶.....	۷-۲ اثربخشی TQM
۲۷.....	۸-۲ سیستم مدیریت کیفیت
۲۷.....	۱-۸-۲ وسایل اجرایی فعالیت های مدیریتی
۲۸.....	۲-۸-۲ فعالیت های مدیریتی
۳۱.....	۹-۲ اصول اساسی TQM
۳۱.....	۱-۹-۲ رهبری و تعهد مدیریت
۳۲.....	۲-۹-۲ بهبود مستمر
۳۳.....	۳-۹-۲ رضایت کل مشتریان
۳۳.....	۴-۹-۲ دخالت کارکنان
۳۳.....	۵-۹-۲ آموزش و پرورش
۳۴.....	۶-۹-۲ شناسایی و پاداش
۳۴.....	۱۰-۲ تشریح مدل مدیریت کیفیت جامع
۳۶.....	۱-۱۰-۲ محیط برونی سازمان
۳۶.....	۲-۱۰-۲ تدوین راهبرد
۳۶.....	۳-۱۰-۲ چشم انداز ، ارزش ها ، اعتقادات ، اصول رهنمودی
۳۶.....	۴-۱۰-۲ رسالت
۳۶.....	۵-۱۰-۲ هدف های راهبردی
۳۷.....	۶-۱۰-۲ نقاط اتکایی
۳۷.....	۷-۱۰-۲ اجرای راهبرد ها
۳۸.....	۸-۱۰-۲ ارزیابی و نظارت بر فرآیند سیاست گذاری
۳۸.....	۱۱-۲ ارزش ها و اعتقادات اساسی برای اجرای TQM
۳۸.....	۱۲-۲ TQM و صنایع کوچک
۳۹.....	۱۳-۲ تعریف کسب و کارهای کوچک

۴۲	۱۴-۲ تفاوت کسب و کارهای کوچک و بزرگ
۴۲	۱-۱۴-۲ مالکیت، مدیریت و ساختار سازمانی
۴۳	۲-۱۴-۲ سرمایه و منابع
۴۳	۳-۱۴-۲ اهداف
۴۳	۴-۱۴-۲ مشتریان و بازارها
۴۵	۱۵-۲ اهمیت و نقش صنایع کوچک و متوسط
۴۵	۱-۱۵-۲ نقش صنایع کوچک و متوسط در اقتصاد جهان
۴۷	۲-۱۵-۲ نقش و اهمیت صنایع کوچک در توسعه اقتصادی ایران
۴۹	۱۶-۲ فعالیت های مدیریت کیفیت در صنایع کوچک
۴۹	۱۷-۲ دلایل سازگاری TQM در کسب و کارهای کوچک و متوسط
۵۱	۱۸-۲ عوامل بازدارنده و موانع رشد صنایع کوچک در ایران
۵۳	۱۹-۲ پیشینه تحقیق
۶۴	۲۰-۲ نتیجه گیری

فصل سوم: روش تحقیق

۶۷	۱-۳ مقدمه
۶۷	۲-۳ روش تحقیق
۶۸	۳-۳ جامعه آماری
۶۸	۳-۳-۱ شرکت شهرک های صنعتی گیلان
۶۹	۳-۳-۱-۱-۳-۳ فعالیتهای شرکت شهرکهای صنعتی
۶۹	۴-۳ روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۷۰	۵-۳ مدل عملیاتی تحقیق
۷۰	۶-۳ نحوه طراحی پرسشنامه
۷۰	۱-۶-۳ پرسشنامه شماره ۱
۷۱	۲-۶-۳ پرسشنامه شماره ۲
۷۲	۳-۶-۳ پرسشنامه شماره ۳
۷۲	۷-۳ روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات
۷۳	۱-۷-۳ روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷۶	۱-۴ مقدمه
۷۶	۲-۴ نتایج حاصل از پرسشنامه شماره ۱
۸۰	۳-۴ نتایج حاصل از پرسشنامه شماره ۲
۸۱	۴-۴ درخت سلسله مراتبی
۸۲	۵-۴ حل مسئله تحلیل سلسله‌مراتبی
۸۷	۶-۴ نتایج حاصل از پرسشنامه شماره ۳ مرحله اول
۹۰	۷-۴ نحوه اندازه‌گیری مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک
۹۱	۸-۴ اجرا در یک نمونه
۹۱	۱-۸-۴ نمونه اول
۹۴	۲-۸-۴ نمونه دوم
۹۶	۳-۸-۴ نمونه سوم
۹۷	۴-۸-۴ نمونه چهارم
۹۸	۹-۴ نتیجه‌گیری

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۰۰	۱-۵ مقدمه
۱۰۰	۲-۵ تجزیه و تحلیل نتایج تحقیق
۱۰۴	۳-۵ پیشنهادات
۱۰۴	۱-۳-۵ پیشنهادات کاربردی
۱۰۵	۲-۳-۵ پیشنهادات تحقیقاتی
۱۰۶	منابع
۱۱۲	پیوست
۱۱۳	پیوست یک: پرسشنامه شماره یک
۱۱۵	پیوست دو: پرسشنامه شماره ۲
۱۲۲	پیوست سه: پرسشنامه شماره ۳ الف

۱۲۵ پیوست چهار: پرسشنامه شماره ۳
۱۲۹ پیوست پنج: محاسبات نرم افزار EXPERT CHOICE

فهرست جداول

۱۹ جدول ۱-۲ ویژگیهای مراحل گوناگون تکامل TQM
۲۱ جدول ۲-۲ سیر تکامل کیفیت- پروفیسور گاروین
۲۱ جدول ۳-۲ سیر تکاملی کیفیت از نظر چارلز کوب
۲۲ جدول ۴-۲ سیر تکاملی کیفیت از نظر انجمن کنترل کیفیت امریکا
۲۵ جدول ۵-۲ خلاصهای از تعاریف و تئوریهای آموزگاران کیفیت
۴۱ جدول ۶-۲ تعریف صنایع کوچک در کشورهای شرق آسیا
۴۴ جدول ۷-۲ مقایسه ویژگی های بین سازمان های بزرگ با SME
۵۸ جدول ۸-۲ عوامل اصلی TQM از نظر محققان مختلف
۶۱ جدول ۹-۲ عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع
۷۸ جدول ۱-۴ مشخصات تکمیل کنندگان پرسشنامه شماره ۱
۸۰ جدول شماره ۲-۴ خلاصه محاسبات حاصل از پرسشنامه شماره ۱
۸۳ جدول شماره ۳-۴ ناسازگاریهای مربوط به جداول تکمیل شده توسط کارشناسان
۸۴ جدول شماره ۴-۴ اولویت بندی عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع توسط هر یک از کارشناسان
۸۹ جدول ۵-۴ آراء خبرگان در باب مرتبط بودن گزارهها
۹۰ جدول ۶-۴ آراء خبرگان در باب مکفی بودن گزارهها
۹۲ جدول ۷-۴ حداکثر امتیاز هر معیار
۹۳ جدول ۸-۴ موارد تیک خورده هر یک از گزارهها(نمونه ۱)
۹۴ جدول ۹-۴ امتیاز کل و درصد دستیابی به هدف شرکت(نمونه ۱)
۹۵ جدول ۱۰-۴ امتیاز هر معیار از ۱۰۰۰(نمونه ۱)
۹۵ جدول ۱۱-۴ موارد تیک خورده هر یک از گزارهها(نمونه ۲)
۹۶ جدول ۱۲-۴ امتیاز کل و درصد دستیابی به هدف شرکت و امتیاز هر معیار(نمونه ۲)
۹۷ جدول ۱۳-۴ موارد تیک خورده هر یک از گزارهها(نمونه ۳)
۹۷ جدول ۱۴-۴ امتیاز کل و درصد دستیابی به هدف شرکت و امتیاز هر معیار(نمونه ۳)

جدول ۴-۱۵ موارد تیک خورده هر یک از گزاره‌ها (نمونه ۴)..... ۹۸

جدول ۴-۱۶ امتیاز کل و درصد دستیابی به هدف شرکت و امتیاز هر معیار (نمونه ۴)..... ۹۹

فهرست نمودارها

- نمودار ۲-۱ رسیدن به سود بالاتر با تأکید بر بهبود مستمر..... ۲۶
- نمودار ۲-۲ فعالیتهای مدیریتی..... ۲۸
- نمودار ۲-۳ طرح جامع سیستم مدیریت کیفیت فراگیر..... ۲۹
- نمودار ۲-۴ چرخه سیستم مستمر..... ۳۲
- نمودار ۲-۵ ارتباط اصول سیاستگذاری در TQM..... ۳۴
- نمودار ۲-۶ مدل اجرای سیاستگذاری در TQM..... ۳۵
- نمودار ۴-۱ مشخصات تکمیل کنندگان به تفکیک جنسیت..... ۷۹
- نمودار ۴-۲ مشخصات تکمیل کنندگان به تفکیک میزان سابقه کار..... ۷۹
- نمودار ۴-۳ مشخصات تکمیل کنندگان به تفکیک میزان تحصیلات..... ۸۰
- نمودار ۴-۴ درخت سلسله مراتب AHP..... ۸۲
- نمودار شماره ۴-۵: نمودار اولویت بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع بر اساس پارامتر رضایت مشتری..... ۸۵
- نمودار شماره ۴-۶: نمودار اولویت بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع بر اساس پارامتر کیفیت محصول..... ۸۶
- نمودار شماره ۴-۷: نمودار اولویت بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع بر اساس پارامتر سودآوری..... ۸۶
- نمودار شماره ۴-۸: نمودار اولویت بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع بر اساس پارامتر رقابت پذیری..... ۸۷
- نمودار شماره ۴-۹: نمودار دایره ای مربوط به مقایسه معیارهای تصمیم..... ۸۷
- نمودار شماره ۴-۱۰: نمودار اولویت بندی عوامل مدیریت کیفیت جامع بر اساس روش AHP..... ۸۸
- نمودار ۵-۱: مدل اولویت بندی عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک..... ۱۰۵

فهرست روابط

- رابطه ۴-۱..... ۹۱
- رابطه ۴-۲..... ۹۲

تعیین عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک و ارائه چارچوبی برای اندازه گیری آنها

رقیه حائری

امروزه در اکثر کشورهای جهان کسب و کارهای کوچک و متوسط از جنبه‌های مختلف اجتماعی، تولید صنعتی و ارائه خدمات در حال نقش آفرینی هستند. در بسیاری از کشورها این صنایع ایجادکنندگان اصلی اشتغال، مرکز تحول و نوآوری و پیشرو در ابداع فناوری‌های جدید بوده و با صادرات قابل توجه نقش موثری در توسعه اقتصادی کشورهای خود ایفاء می‌کنند. همین عوامل باعث می‌شود که به این صنایع، سیستم‌های مدیریتی آن و کیفیت محصولات تولیدی و خدمات ارائه شده توسط آنان توجه بیشتری شود، از طرفی تغییرات محیط رقابتی ملی و بین‌المللی، که در نتیجه جهانی شدن بازارها، رشد اقتصادی و افزایش تأثیر متقابل عوامل اقتصادی بوجود آمده باعث شده سازمان‌ها، استراتژی‌های رقابتی خود را مورد توجه قرار داده و آنها را مطابق با شرایط اصلاح نمایند. صنایع کوچک نیز از این فشار مستثنی نبوده و از تأثیرات مخرب عدم توجه به این موارد آگاهی دارند و برای مقابله با چنین چالش‌هایی به مدیریت کیفیت توجه بیشتری کرده‌اند و فعالیت‌های TQM را به عنوان استراتژی کسب و کار خود انتخاب نموده‌اند.

قالب تحقیقات انجام شده در موضوع مدیریت کیفیت و سیستم‌های مرتبط با آن سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ را مورد بررسی قرار داده‌اند به همین جهت با توجه به کاستی‌های موجود در این زمینه سعی گردید تا با بررسی ادبیات موضوع مدیریت کیفیت جامع و صنایع کوچک، عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع را در این صنایع شناسایی و با استفاده از روش AHP، این عوامل را اولویت‌بندی نمود و سپس با توجه به تحقیقات انجام شده در زمینه اندازه‌گیری TQM، چارچوبی جهت سنجش TQM در صنایع کوچک ارائه داد.

کلید واژه: مدیریت کیفیت جامع، عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع، صنایع کوچک، اندازه‌گیری

Abstract

Determination of total quality management main factors in small business and to present a framework for measurement those.

Roghayhe Haeri

Nowdays small and medium size enterprices in different aspect of social, industrial production and services are playing role in most countries of the world. This business are the major establisher of employment, the center of change and innovation and pioneer in invention of new techniques in many countries and play an effective role in economical development of their countries by means of export. These factors cause that much attention to be paid to this business, management systems and production quality and presented services by them.

on the other hand, global markets, growth economic and increase economic factors coused to change the national and international competitive environment, and this lead to pay more attention to the competetivness strategic by enterprises and they improve their strategic according to that codition.

small business are in this pressure and they know the result of inattention to this issue thus need to pay more attention to management quality and select the TQM activities foe their business strategy.

most researches are about TQM and big enterprises. because of the lake in this field, I try to study literature of TQM, small business, for determination TQM main factors and then ranking this factors by AHP method and present a framework for measurement thos.

Key words: total quality management, TQM main factors, small business, measurement

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در بازار رقابتی امروز، تغییرات زیادی در محصولات و خدمات به وجود می آید و هر روز شاهد نوآوری‌های جدید هستیم. بسیاری از این تغییرات در نتیجه نیازهای متغیر مشتریان ایجاد می‌شود. تغییرات در ترجیحات بازار یا تکنولوژی که قبلاً در طی سال‌ها روی می‌داد امروزه در طی ماه‌ها رخ می‌دهد. با توجه به این فشارهای رقابتی کیفیت و توجه به آن تبدیل به یک سلاح رقابتی شده است [۴۳] و سازمان‌هایی که خواهان بقاء از طریق توجه به کیفیت و بهبود مستمر هستند به فعالیت‌های مدیریت کیفیت جامع^۱ توجه خاصی می‌نمایند [۳۸]. ابتدا فعالیت‌های TQM به وسیله سازمان‌های بزرگ و دولتی مورد توجه قرار گرفت و داستان‌های بسیاری راجع به موفقیت این سازمان‌ها و مزایایی که آنها از اجرای TQM به دست آوردند وجود دارد، صنایع کوچک نیز برای کسب این مزایا و بقاء در بازارهای متلاطم توجه به TQM را ضروری دانستند [۶۰]. کاملاً مشهود است که عدم توجه به کیفیت باعث از دست دادن سهم بازار و کاهش قابلیت رقابتی سازمان‌ها شده و آنها را به سمت افول هدایت می‌کند.

۲-۱ تشریح موضوع و توضیح مختصر مسئله

در سالهای اخیر موج کوچک‌گرایی در کشورهای پیشرفته صنعتی و آن دسته از کشورهای در حال توسعه که به درجه ای از توسعه یافتگی رسیده اند رواج زیادی یافته است و در این راستا نقش صنایع کوچک از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد. کشورهای صنعتی که از طرفداران تجارت جهانی می باشند، با ادراک صحیح از بازار جهانی، راه پاسخگویی به روند تکامل تقاضا و خواسته‌های مصرف کنندگان را در توسعه صنایع کوچک دیده‌اند. همچنین کشورهایی نظیر ژاپن، کره جنوبی، هندوستان، مالزی، تایوان و چین نیز راه و روند تکاملی خود را در فرایند توسعه صنعتی وارد شدن به بازارهای رقابتی و توسعه صنایع کوچک و نیز ایجاد تشکلهایی به صورت پیمانکاری های فرعی و خوشه های صنعتی یافته و موفقیت‌هایی را بدست آورده اند.

^۱-Total quality management-TQM

بنابراین در کشورهای مختلف، سیاست‌های معطوف به گسترش صنایع کوچک به سیاست‌های مهم محوری تبدیل شده است و از این رهگذر پیشرفت صنایع کوچک نقش قابل توجهی در توسعه اجتماعی- اقتصادی این کشورها بازی می‌کند. نکته جالب توجه این است که هر چه یک کشور از نظر توسعه اقتصادی در سطح بالاتری قرار داشته باشد تکیه توسعه صنعتی آن بیشتر بر صنایع کوچک معطوف می‌گردد و این مسئله نشان می‌دهد که صنایع کوچک را در جهان امروزی باید به عنوان یک واقعیت غیر قابل انکار در نظر داشت و با سیاست‌گذاری مناسب اقتصادی در جهت پیشرفت و توسعه آن همت گمارد [۶].

صنعتی شدن به مثابه حل کلیه مشکلات اقتصادی کشورهای در حال توسعه مطرح بوده و اغلب صاحب‌نظران حل مسائل اقتصادی را با توسعه یافتگی مترادف می‌دانند. کشورهای در حال توسعه امیدوارند که از طریق صنعتی شدن، بر مشکلات عقب ماندگی فنی- تکنیکی غلبه نموده و موجبات استفاده کامل از منابع طبیعی، مواد خام، سرمایه و نیروی انسانی را فراهم نمایند. صنعتی شدن موجب تغییر در پیش و رفتار اجتماعی مردم شده و نوآفرینی را تشویق می‌نماید؛ بعلاوه نه تنها استقلال اقتصادی بلکه استقلال نظامی را تضمین نموده و باعث غرور ملی می‌گردد. شکی نیست که صنعتی شدن زمانی امکان پذیر می‌گردد که با توسعه بخش‌های کشاورزی، معادن و خدمات در ارتباط و همگام باشد. در جریان توسعه صنعتی، صنایع کوچک نقش برجسته ای ایفا می‌نمایند [۳۰].

این صنایع مخصوصاً برای کشورهای در حال توسعه مزایایی ایجاد می‌نماید که برخی از مزایای شناخته شده اینگونه صنایع برای کشورهای در حال توسعه عبارتند از: نیاز به سرمایه کم، پتانسیل اشتغال زایی بالا، سهم کم واردات مواد خام در کل مواد خام مصرفی، از بین بردن اختلافات درآمدی و منطقه‌ای در جریان توسعه اقتصادی، جمع آوری و استفاده از کارآفرینان و نوآوران پراکنده و پس اندازهای کوچک جهت سرمایه‌گذاری و استفاده کامل از منابع و مواد خام محلی [۳۰].

در مورد اینکه صنایع کوچک، در اقتصاد مدرن نقش اساسی ایفا می‌کنند توافق زیادی وجود دارد. این صنایع دارای توانایی بالایی برای باقی ماندن در سطح رقابتی و ایجاد ستاده ای با کیفیت بالا هستند که هم در سطح خرد و هم در سطح کلان دارای اهمیت فراوانی می‌باشند [۴۱].

بنابراین دلایل توجه به صنایع کوچک در هر کشوری کاملاً مشهود و روشن است. و هر کشوری برای رسیدن به مزایای این صنایع نیاز به توسعه و گسترش آنها دارد.

توسعه و گسترش صنایع کوچک به میزان قابل توجهی به نوع اداره و مدیریت این صنایع بستگی دارد و مطالعات نشان می‌دهد که اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک باعث غنی شدن قدرت این صنایع و همچنین توسعه کیفیت ستاده آنها می‌شود [۴۱].

همانطور که می‌دانیم مدیریت کیفیت جامع مجموعه‌ای از ابزار و مفاهیم مدیریتی با هدف دخالت دادن مدیران، کارمندان و کارگران برای رسیدن به توسعه عملکرد مستمر می‌باشد [۴۴]. که اغلب به عنوان فلسفه‌ای با هدف تامین رضایت مشتری مورد ملاحظه قرار می‌گیرد که از طریق توسعه مستمر و کار گروهی محقق می‌شود [۶۲]. اجرای TQM به ادغام کلی مستمر و سیستم باز بر مبنای تعهد مدیریت ارشد و کارمندان و همچنین ارتباط با مشتریان نیاز دارد [۳۵]. در بسیاری از سازمان‌هایی که پیگیر تحقق اموری، از قبیل کیفیت بهتر محصول، رضایت بالاتر مشتری، هزینه پایین تر کیفیت، می‌باشند اجرای TQM مورد توجه قرار می‌گیرد. برخی مطالعه‌های اخیر نتایج مثبتی را که سازمان‌های مجری TQM بدست آورده‌اند را نشان می‌دهد [۴۵] بنابراین با توجه به اهمیتی که صنایع کوچک دارند می‌توان با استفاده از اصول TQM باعث ارتقاء این صنایع شد. هدف اصلی صنایع کوچک از اجرای TQM، تامین نیازهای مشتریان می‌باشد. در این صنایع بیشتر به آن دسته از فاکتورهای TQM که به مسائل رهبری و کارمندان مربوط می‌شود توجه می‌گردد [۶۲].

صنایع کوچک انتظار افزایش درآمد و فروش را از اجرای اصول TQM داشته، و به علاوه فعالیت‌هایی از قبیل مشارکت کارکنان در این سازمان‌ها با اجرای این اصول بیشتر شده و منجر به افزایش رضایت کارکنان می‌شود [۴۸]. بنابراین با توجه به تاثیر زیادی که TQM می‌تواند بر توسعه صنایع کوچک داشته باشد، شناسایی فاکتورهای تاثیر گذار آن بر این صنایع ضروری به نظر می‌رسد. در نتیجه در این تحقیق ابتدا آندسته از فاکتورهای TQM که بر صنایع کوچک تاثیر گذار هستند شناسایی شده و اولویت بندی می‌شود و سپس چارچوبی برای اندازه‌گیری TQM در این صنایع ارائه می‌گردد.

۳-۱ ضرورت انجام تحقیق

امروزه سازمان‌ها در محیط متلاطمی فعالیت می‌کنند، آنها هم در قیمت محصول و هم در کیفیت آن به شدت با هم رقابت می‌نمایند. تولیدکننده‌ها در کشورهای توسعه یافته محصولاتی با کیفیت عالی و قیمت پایین را تولید می‌کنند که همین امر چالش اساسی برای تولیدکننده‌های کشورهای در حال توسعه مانند ایران ایجاد می‌نماید. برای مقابله با این چالش‌ها نه تنها سازمان‌های بزرگ بلکه صنایع کوچک نیز که در اقتصاد بسیاری از کشورها حکم ستون فقرات را دارند، توجه زیادی را به مدیریت کیفیت مبذول داشته‌اند [۳۶]. بسیاری از این صنایع به عنوان عرضه‌کنندگان سازمان‌های بزرگ فعالیت می‌نمایند به همین دلیل باید به کیفیت خدمات و محصولات خود توجه کافی نمایند عدم توجه به کیفیت موقعیت آنان را به عنوان عرضه-

کننده به خطر می‌اندازد. بنابراین با توجه به اهمیت صنایع کوچک در اقتصاد کشور و همچنین نقش اساسی کیفیت در این صنایع شناخت عوامل اصلی مدیریت کیفیت و اندازه‌گیری آنها در کسب و کارهای کوچک حائز اهمیت است.

از جنبه عملی می‌توان این تحقیق را راهکاری برای شناخت بهتر عوامل تأثیرگذار در حصول به اهداف تعیین شده سازمانی دانست و از آن طریق تعیین کرد که تأکید روی چه عواملی در سازمان، ما را در رسیدن به اهدافی مانند کسب رضایت مشتری، سود بیشتر، و کیفیت بالاتر و ... یاری می‌دهد.

از جنبه نظری نیز می‌توان به این نکته اشاره کرد که این تحقیق می‌تواند به بدنه پژوهش‌های مرتبط نزدیک شده و مجموعه پیشینه‌های عملی را فراهم سازد. همچنین می‌توان آگاهی از کاستی‌های تحقیقات انجام شده پیرامون موضوع مدنظر در صنایع کوچک را دلیل دیگری برای انجام این تحقیق بیان نمود.

۱-۴ هدف تحقیق

این تحقیق در مرحله اول در پی آن است تا عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک را تعیین کرده و پس از اولویت بندی آنها برای اندازه‌گیری میزان تحقق این عوامل چارچوبی ارائه نماید. و امید است که نتایج به دست آمده از این تحقیق بتواند:

- به برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان صنایع کوچک در اولویت‌بندی برنامه‌ها و طرح‌های مربوط به بکارگیری مدیریت کیفیت جامع در این صنایع کمک نماید.
- شرکت را برای جهت‌گیری درست در استفاده از مدیریت کیفیت جامع یاری نماید.
- به بقای این شرکت‌ها از طریق کسب رضایت مشتریان، بهبود کیفیت، سودآوری و رقابت‌پذیری کمک نماید.

۱-۵ سوالات تحقیق

این تحقیق در پی پاسخگویی به سوالات زیر است:

- ۱- عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک کدامند؟
- ۲- اولویت بندی عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک چگونه است؟
- ۳- چه چارچوبی برای اندازه‌گیری میزان تحقق عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع در صنایع کوچک می‌توان تدوین کرد؟

۶-۱ قلمرو تحقیق

می‌توان قلمرو تحقیق را به قلمرو موضوعی، قلمرو مکانی و قلمرو زمانی تقسیم کرد.

- قلمرو موضوعی: با توجه به مطالبی که پیش از این، پیرامون مسئله و سوالات تحقیق بیان شد، می‌توان قلمرو موضوعی مسئله را در زمینه مدیریت کیفیت جامع و شناسایی عوامل اصلی آن در صنایع کوچک و اولویت‌بندی آنان دانست.
- قلمرو مکانی: تمرکز تحقیق حاضر روی شهرک‌های صنعتی گیلان می‌باشد.
- قلمرو زمانی: محقق مطالعات ابتدائی خود را از تابستان ۱۳۸۶ آغاز نمود و بعد از انجام مراحل مشخص و منظم، در زمستان ۱۳۸۷ توانست به مطالعات نهایی خود پایان دهد.

۷-۱ محدودیت‌های تحقیق

در مورد محدودیت‌های تحقیق می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- آشنایی کم مدیران صنایع کوچک از مفاهیم و کاربردهای مدیریت کیفیت جامع
 - عدم همکاری مناسب برخی از مدیران و شرکت‌ها
- به دلیل آشنایی کم مدیران از مباحث مربوط به مدیریت کیفیت جامع محقق، تلاش نمود تا توضیحات لازم را پیرامون این مسئله بیان کرده و پاسخگوی ابهامات و سوالات آنان باشد. از طرفی از آنجا که این صنایع از نظر زمانی تحت فشار هستند، همین مسئله گاهی باعث عدم همکاری مناسب می‌گردید که محقق سعی نمود تا با سازگاری خود با شرایط آنان به این محدودیت فائق آید.

۸-۱ تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات

در این قسمت برخی اصطلاحات تحقیق تعریف می‌گردد:

• کیفیت: بر طبق استاندارد ANSI/ASQC ، A3-1987 کیفیت عبارت است از مجموعه خصوصیات و ویژگی‌های یک محصول یا خدمت که در بر گیرنده توانایی آن در بر آوردن نیازهای تلویحی^۱ و معین^۲ باشد. نیازهای معین توسط قرارداد مشخص شده و محدودیت^۳ نامیده می‌شوند ولی نیازهای تلویحی تابعی از بازار هستند. این نیازها را باید شناخته و تعریف کرد که شاخص^۴ نامیده می‌شوند، و شامل موارد ایمنی^۵، قابلیت اطمینان^۶، قابلیت دسترسی^۷، تعمیر پذیری^۸، قابلیت استفاده^۹، قیمت و محیط^{۱۰} می‌باشند. قیمت به سادگی توسط واحد پولی مثلا ریال مشخص می‌گردد. بقیه نیازها با تبدیل خصوصیات و ویژگی‌های محصول ساخته شده یا خدمت ارائه شده به یک سری مشخصات تعیین می‌گردند. تطابق محصول یا خدمت مورد نظر با این مشخصات قابل اندازه گیری بوده، تعریفی کمی و کاربردی از کیفیت ارائه می‌دهد. اگر این مشخصات نیازهای مشتری را بر آورده نکنند باید تغییر یابند [۹].

• مدیریت کیفیت جامع: مدیریت کیفیت جامع نظریه‌ای رو به تکامل است. این سیستم مجموعه‌ای از "روش‌های اجرایی"، "ابزارها" و "روش‌های آموزشی" را در اختیار مدیران شرکت‌ها قرار می‌دهد تا بتوانند در دنیای پرشتاب امروزی، رضایت مشتریان خود را جلب کنند. TQM عملکرد شرکت‌ها را در مواردی نظیر: "حذف محصولات معیوب"، "ارتقاء جذابیت طراحی"، "سرعت در ارائه خدمات" و "کاهش هزینه" بهبود می‌بخشد [۴].

• صنایع کوچک: شرکت‌هایی که کمتر از ۵۰ نفر نیروی کار دارند.

^۱ - implied needs

^۲ - Stated Needs

^۳ - constraint

^۴ - parameter

^۵ - safety

^۶ - reliability

^۷ - availability

^۸ - maintainability

^۹ - usability

^{۱۰} - environment

- تصمیم‌گیری چند شاخصه^۱(MADM): مدل‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه به تصمیمات خاصی (از نوع ترجیحی) مانند ارزیابی، اولیت‌بندی و یا انتخاب از بین گزینه‌های موجود (که گاه شاخص‌های متضاد هستند) اطلاق می‌گردد [۱۶].
- فرایند تجزیه و تحلیل سلسله‌مراتبی^۲(AHP): یکی از مشهورترین روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه می‌باشد. در این روش گزینه‌های رقیب به همراه عوامل و عناصر موثر بر تصمیم‌گیری به صورت سلسله‌مراتبی در سطوح مختلف (به کمک ترسیم درخت تصمیم) نشان داده می‌شود به طوری که هر سطح شامل زیرفاکتورهای متأثر از متغیر یا متغیرهای موجود در سطح بلافاصله ماقبل می‌باشد. از طریق محاسبات زوجی عناصر درخت تصمیم و بعد از آن انجام محاسبات مربوطه، مناسب‌ترین گزینه تعیین می‌گردد [۳].

^۱-Multiple Attribute Decision Making
^۲-Anakitical Hierarchy Process