

چکیده:

عنوان پژوهش حاضر، "بررسی تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی در صنعت قطعه سازی خودرو قزوین" می باشد.

منظور از فعالیتهای مدیریت کیفیت جامع طبق مدل مالکوم بالدريج هفت فعالیت شامل رهبری، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، تجزیه و تحلیل داده ها، مدیریت منابع انسانی، مدیریت فرایندها و نتایج تجاری می باشد. همچنین می توان عملکرد سازمانی را با توجه به سه متغیر رضایت کارکنان، رضایت مشتریان و اثربخشی سازمانی تعریف نمود.

طبق عنوان تحقیق، هدف محقق بررسی تأثیر فعالیت های مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی در صنعت قطعه سازی خودرو قزوین بوده است.

روش تحقیق از نوع میدانی بوده و جامعه شامل کلیه کارشناسان متخصص در شرکت های فورجکار، اوژن صنعت پارس و سندن ایرانیان وابسته و متشکل از ۲۰۶ نفر بوده، که حجم نمونه مورد بررسی بر این اساس ۱۳۵ نفر انتخاب شده است. داده ها و اطلاعات از طریق پرسشنامه که روایی آن توسط متخصصان و صاحب نظران و پایایی آن از روش آلفای کرونباخ محاسبه و با عدد ۰,۸۵۹ مورد تأیید قرار گرفت و پس از توزیع و جمع آوری اطلاعات به کمک نرم افزار SPSS و آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت.

طبق نتایج حاصل شده از تحلیل داده ها از سه فرضیه فرعی دو فرضیه مربوط به "رضایت کارکنان" و "رضایت مشتریان" رد شده و فرضیه مربوط به "اثربخشی سازمانی" مورد تأیید قرار گرفت. و فرضیه اصلی نیز مورد تأیید قرار گرفت، به این معنی که فعالیت های مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمانی تأثیر گذار است.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع (TQM)، فعالیت های مدیریت کیفیت، عملکرد سازمانی