

بررسی عناصر مدیریت کیفیت جامع (TQM)

سیده سمیه هاشمی رضاخواج



دانش بیان

سرشناسه : هاشمی رضاکلایی، سیده سمیه، ۱۳۵۹ -

عنوان و نام پدیدآور : بررسی عناصر مدیریت کیفیت جامع (TQM) / سیده سمیه هاشمی رضاکلایی.

مشخصات نشر : بابل: دانش بنیان، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری : ۹۰ ص.، مصور، جدول، نمودار.

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۴۶۰-۲-۴

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا

یادداشت : کتابنامه: ص. ۸۸.

موضوع : کیفیت فراگیر - - مدیریت

موضوع : Total quality management

رده بندی کنگره : ۶۲ / ۱۵ HD

رده بندی دیویی : ۵۶۲ / ۵۵۸

شماره کتابخانه ملی : ۵۷۴۸۲۶۸

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مریف (نشر) یا بخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

تلفن : ۰۱۱-۳۲۳۶۰۷۷۲

بابل، صندوق پستی ۴۷۱۳۵-۸۹۱



بررسی عناصر مدیریت کیفیت جامع (TQM)

تألیف: سیده سمیه هاشمی رضاکلایی

چاپ اول

تابستان ۱۳۹۸

شمارگان : ۱۰۰ نسخه

قیمت : ۴۰۰۰۰ تومان

چاپ و صحافی: چاپ دیجیتال میلاد بابل

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۹۵۴۶۰-۲-۴

نشانی ناشر: بابل، خیابان شریعتی، مجتمع میلاد، واحد ۱۶

حروفچینی و صفحه‌آرایی : علوم رایانه

تهران، خیابان انقلاب، خیابان منیری جاوید، نبش وحید نظری، شماره ۱۴۲، تلفکس : ۶۶۴۰۰۲۲۰ - ۶۶۴۰۰۱۴۴

فهرست مطالب

فصل ۱: مقدمات

۷	مقدمه	۱-۱
۸	انگیزه	۲-۱
۱۰	مدل مفهومی	۳-۱
۱۰	تعاریف نظری	۴-۱
۱۲	تعاریف عملیاتی	۵-۱

فصل ۲: مفهوم مدیریت کنش جامع

۱۳	مقدمه	۱-۲
۱۳	مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی بابل	۲-۲
۱۴	بخش اول: مبانی نظری	۳-۲
۵۴	بخش دوم: سوابق	۴-۲
۵۹	خلاصه	۵-۲

فصل ۳: جمع‌آوری داده‌ها

۶۰	مقدمه	۱-۳
۶۰	روش‌شناسی تحقیق	۲-۳
۶۰	جامعه آماری	۳-۳

۶۱.....	نمونه، روش نمونه‌گیری و برآورد حجم نمونه.....	۴-۳
۶۱.....	متغیرهای تحقیق.....	۵-۳
۶۲.....	روش و ابزار جمع‌آوری اطلاعات.....	۶-۳
۶۳.....	روایی و پایایی پرسشنامه.....	۷-۳
۶۴.....	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۸-۳

فصل ۴: تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارزیابی

۶۶.....	مقدمه.....	۱-۴
۶۶.....	بخش اول: آمار توصیفی.....	۲-۴
۷۲.....	بخش دوم: آمار استنباطی.....	۳-۴
۷۸.....	نتیجه‌گیری.....	۴-۴
۸۱.....	پیوست‌ها.....	
۸۸.....	منابع و مراجع.....	

www.ketab.ir

مقدمه

امروزه مفهوم "مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر" به عنوان نظام و روشی برای تحول اداری و ارتقای بهره‌وری در همه سازمان‌ها اعم از دولتی و غیر دولتی مطرح می‌باشد. مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر یک فلسفه مدیریتی است که با استفاده از روش‌های بهبود و فرصت‌های موجود و منابع در دسترس یک سازمان، سعی در افزایش کیفیت، با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد. در این کتاب عناصر مدیریت کیفیت جامع را مورد بررسی قرار می‌دهیم و به عنوان مطالعه‌ی موردی، دانشگاه علوم پزشکی بابل را بررسی خواهیم کرد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان و دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بابل بوده که برای نمونه به ترتیب ۲۲۹ و ۳۴۲ نفر از جامعه مذکور به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق استفاده شده است. پرسشنامه مذکور براساس طیف ۵ وجهی لیکرت طراحی شده است. نتایج آلفای کرونباخ نشان از پایایی مناسب پرسشنامه مذکور داشته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گرفت و از شیوه‌های آمار توصیفی شامل نمودارهای ستونی سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و از آمار استنباطی شامل آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف و آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد. آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داد که در دانشگاه علوم پزشکی بابل، از بین عناصر مدیریت کیفیت جامع، چهار عنصر "تعهد مدیریت، مشارکت، توانمندسازی و بهبود دائمی و همیشگی" بین وضعیت متوسط تا زیاد، عنصر "تصمیم‌گیری بر اساس آمار و اطلاعات" در وضعیت متوسط و عنصر مشتری‌مداری مدتی در وضعیت کمتر از متوسط قرار دارند.

سیدد حمیه هاشمی رضاکلایی

تابستان ۱۳۹۸