



تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی و افزایش سطح عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان کرمانشاه)

علی نادری^{*}، مهسا هوشیار، علی قربانی، فاطمه رضایی.

- ۱- گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.
- ۲- گروه مدیریت صنعتی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.
- ۳- رئیس اداره منابع طبیعی و آبخیزداری شهرستان کرمانشاه
- ۴- گروه مدیریت اجرایی، دانشکده علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

خلاصه

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر توانمندسازی و افزایش سطح عملکرد کارکنان اداره کل منابع طبیعی استان کرمانشاه انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان این اداره تشکیل داده اند که تعداد آنها ۳۶۲ نفر برآورد شده و محققان با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۸۱ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین نموده اند. جهت جمع آوری داده ها از مطالعات میدانی بهره برده و این کار از طریق توزیع پرسشنامه صورت گرفته است. در این پژوهش به منظور اندازه گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است که پایایی این پرسشنامه ۰/۹۲ می باشد اطلاعات بدست آمده براساس فرضیه های پژوهش و با استفاده از روش های آمار توصیفی از قبیل فراوانی و درصد فراوانی متغیرها و در آمار استنباطی از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن جامعه، که با توجه به نتایج این آزمون، که توزیع متغیرها نرمال بود، از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. طبق نتایج بدست آمده، چنین نتیجه می گیریم که بهبود مستمر خدمات، پاسخگویی به نیازهای ارباب رجوع، مشارکت تمامی افراد در سازمان، تفکر فرآیند گرا، رضایت شغلی کارکنان و توانمندسازی کارکنان توانستند با عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معنی داری برقرار نماید به عبارتی بهبود مدیریت کیفیت جامع می تواند در افزایش عملکرد کارکنان موثر باشد.



کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عملکرد کارکنان، توانمند سازی کارکنان، بهبود عملکرد

۱. مقدمه

مدیریت کیفیت جامع ساختار نظام یافته ای است که بر بهبود مستمر کیفیت کلیه محصولات و خدمات، از طریق بهبود منابع انسانی، فرآیندها و تجهیزات موجود و به موازات آن کاهش هزینه های حوزه عملیاتی تأکید دارد. سازمانها برای زنده و پویا ماندن در دنیای پرقابته امروز ناگزیرند در همه امور بهبود و اصلاح را سرلوحه کار خود قرار دهند و در امر بهبود به جای سخن گفتن و شعار دادن نیاز به ساختار دارند. یکی از راهکارهایی که در عمل بهبود را معنی دار میکند نظام مدیریت کیفیت جامع است که دستاوردهای زیادی برای سازمان به دنبال دارد. کارآیی و اثربخشی نیروی انسانی یکی از مهمترین شاخص های ارزیابی عملکرد هر سازمانی محسوب می گردد در حقیقت مهمترین و با ارزشترین سرمایه یک سازمان کارکنان آن سازمان می باشند که با عملکرد خویش سازمان را در رساندن به اهداف و آرمان هایش یاری می رسانند.

با توجه به گستردگی و پیچیدگی مبحث کیفیت، مسئله اصلی در این تحقیق شناسایی برخی از مؤلفه های تاثیر گذار مدیریت کیفیت جامع بر توانمند سازی و افزایش و بهبود سطح عملکرد کارکنان می باشد. هر سازمان موفق در هر زمینه ای، نیاز به طرحی برای ارتقای کیفیت دارد و مفهوم کیفیت به شکلی مطرح است که بیانگر نوع مدیریت سازمان بوده و در واقع کیفیت جوهره ی مدیریت یک سازمان را بیان می کند ، [1995] musakhani .]

امروزه به خوبی میتوان دریافت که موضوع کیفیت و برنامه مدیریت آن به صورت قوی در عملکرد کلی آن در ادارات و سازمان ها تأثیر به سزایی داشته است و سامانه های درست و مناسب از اهمیت بالایی برخوردار است. انگیزه کاری، تعهدسازمانی، تامین نیازهای روحی و مادی کارکنان، نوع مدیریت و رهبری سازمان، امکانات و توانمندی آنها و غیره همگی در عملکرد کارکنان تاثیر مستقیم و غیر مستقیم دارد. سازمان های پویا و پیشرو با فراهم نمودن و بستر سازی مناسب و توجه به نیازها و خواسته ها کارکنان زمینه را برای رشد کارکنان فراهم نموده و انگیزه کاری را در آنها تقویت می کنند، در چنین وضعیتی کارکنان عملکرد مناسبی را به نمایش می گذارند.

مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر از نظریاتی است که در دهه های ۸۰ و ۹۰ میلادی توسط علمای مدیریت مطرح گردیده و موفق ترین سازمانهای خدماتی و صنعتی جهان از آن بهره برده و به موفقیت های عظیمی دست یافتند [ریاحی، ۱۳۸۱] سازمانها برای انجام مأموریتها و دستیابی به اهداف خود دارای منابع و دارایی های متعددی میباشند . برخی از این منابع و دارایی ها بسیار ارزشمند و راهبردی هستند که برای کسب مزیت رقابتی سازمان نقش محوری دارند. کیفیت برای تمام سازمانها از جمله ی این منابع و دارایی ها است، به طوریکه صاحب نظران علم مدیریت، دانش را جایگزین نهایی تولید، ثروت و سرمایه پولی میدانند (1990, Toffler) مدیریت کیفیت جامع یکی از مکانیسم های مهم در پویا سازی سازمان ها بشمار می رود

TQM امروزه یکی از راهبردهای مهم در سازمان های پیشرو بوده چرا که فلسفه وجودی آن همانا، بهبود کیفیت مستمر خدمات و کالاها، مشارکت تک تک کارکنان در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها، مسئولیت پذیری و پاسخگو بودن