

بررسی تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد کیفی در کارکنان شهرداری خمین

آقای علیمحمد فرخی^۱، علیرضا متولی^۲، سعیده زارعی پور هیر^۳ و بتول دالائی^۴

۱ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین

farokhi . 355 @ gmail . com

۲ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین

alireza . motavalli @ yahoo . com

۳ کارشناسی حسابداری گرایش حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین

gmail . com @Ss795825

۴ کارشناسی حسابداری گرایش حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین

dalayymanly@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد کیفی در کارکنان شهرداری خمین می‌باشد. روش این تحقیق بر حسب هدف کاربردی و از نظر نوع و ماهیت، توصیفی است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارمندان شهرداری خمین در سال ۹۵-۱۳۹۶ می‌باشند که تعداد این جامعه آماری ۵۰ نفر می‌باشد. نمونه آماری این تحقیق را به دلیل حجم کم با استفاده از روش سرشماری برابر با جامعه آماری یعنی همان تعداد ۵۰ نفر از کارمندان نظر گرفته شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد که مقدار ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای پرسشنامه برابر ۰/۸۸۳ به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات داده‌ها از آزمون‌های کولوموگروف و اسمیرنف، تی تست و همچنین فریدمن استفاده شد. پس از آزمون فرضیه‌ها نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه‌های آن (مدیریت رهبری، رویکرد واقعی برای تصمیم‌گیری، مدیریت فرآیند، بهبود مستمر، مدیریت کارکنان، مشتری محوری، رویکرد سیستمی به مدیریت) بر عملکرد کیفی در کارکنان شهرداری خمین تأثیرگذار است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، مدیریت رهبری، رویکرد واقعی برای تصمیم‌گیری، مدیریت فرآیند، بهبود مستمر،

مدیریت کارکنان، مشتری محوری، رویکرد سیستمی به مدیریت، عملکرد کیفی