

بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا (مطالعه موردی: کارکنان ناجا تهران)

سعید موسی‌زاده اورنج^۱

نسرین عمرانی*^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۵ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۱۰/۱۷

چکیده

مدیریت کیفیت جامع^۱ TQM یک مفهوم کلی است که سبب بهبود مستمر در سازمان شده و هدف آن فرایند بهینه‌سازی کارکنان و تمرکز بر نیاز مشتریان است که به کارگیری مدیریت کیفیت جامع نقش مهمی در عملکرد و بهره‌وری شرکت‌ها و سازمان‌ها ایفا می‌کند. هدف از این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر بهره‌وری منابع انسانی در ستاد پلیس پیشگیری ناجا در تهران می‌باشد. در این پژوهش، روش به کارگیری شده برحسب هدف، کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری، توصیفی و تحلیلی می‌باشد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری و به کمک نرم‌افزار SPSS23 و با استفاده از روش OLS^۲ مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری نیروی انسانی ستاد پلیس پیشگیری تهران می‌باشد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شده‌اند. یافته‌ها پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی: مدیریت کیفیت جامع، رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندی و کار تیمی، تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری رابطه مثبت دارند که از بین این عوامل بهبود کیفیت و مدیریت کیفیت جامع با ضریب رگرسیون ۰,۶۶ و رابطه مثبت تری نسبت به سایر عوامل دارند؛ بنابراین باتوجه به جایگاه سازمانی پلیس پیشگیری ناجا در نظام امنیتی کشور، ایجاد یک نظام مدیریت کیفیت جامع و شناسایی ابعاد آن برای مدیریت بهتر و کارآمدتر در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی از ضروریات اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

واژگان کلیدی

مدیریت کیفیت جامع، اثربخشی، منابع انسانی، بهره‌وری، ستاد پلیس پیشگیری ناجا.

۱ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (Smo145000@gmail.com)

۲ کارشناس ارشد علوم اقتصادی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران (*نویسنده مسئول: nasrinomrani2@yahoo.com)

¹ Total Quality Management

² Ordinary Least Squares