



دانشگاه تربیت معلم

دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده فنی و مهندسی

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

(مدیریت سیستم و بهره‌وری)

سنگش میزان استفاده شرکت‌های برتر ایران از ابزار، فنون و مفاهیم

مدیریت کیفیت جامع (TQM)

محمد رضا کریمی قهرودی

مرکز اطلاعات مدرک علمی ایران
تهیه مدرک

استاد راهنما

۱۳۸۲ / ۱۲ / ۱۰

دکتر محمد اقدسی

بهار ۱۳۸۲

۷۱۸۷۹

چکیده فارسی

طی چند دهه گذشته سطح کیفیت محصولات و خدمات تولیدی در سطح جهان به گونه‌ای عجیب آوری دگرگون شده و بهبود یافته است. در این مدت روشها و نظامهای مدیریت کیفیت بیش از دیگر حوزه‌های مدیریت دستخوش تحول و دگرگونی شده است و نظریه‌ها، روشها و ابزار و فنون جدید و گوناگونی برای بهبود سطح کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده است.

یک بررسی مختصر در صنایع کشورمان نشان می‌دهد که اکثر روشها و ابزارهای فوق با یک فاصله زمانی بعضاً بسیار کوتاه توسط اندیشمندان و کارشناسان کشورمان معرفی و ترویج شده‌اند و کم و بیش مورد استفاده قرار گرفته‌اند، اما تاکنون بررسی علمی و تحقیق جامعی از میزان آشنایی و استفاده صنایع و شرکتهای ایران از این ابزار و فنون صورت نگرفته است.

در این تحقیق به منظور سنجش و بررسی میزان آشنایی و بکارگیری ابزار، فنون و مفاهیم TQM در صنایع ایران و مطالعه رفتار کیفی آنها ابتدا از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و با استفاده از موتورهای جستجوگر شبکه جهانی اینترنت و همچنین بررسی مقالات منتشره در مجلات و ژورنال‌های علمی و معتبر ابزار، فنون، مفاهیم و عوامل اساسی مدیریت کیفیت جامع شناسایی شدند، آنگاه یکصد شرکت برتر ایران در طیف وسیعی از صنایع مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته و از طریق تحقیق میدانی و جمع‌آوری اطلاعات میانگین میزان آشنایی و بکارگیری هر یک از ابزار و فنون مدیریت کیفیت جامع در این صنایع تعیین و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

در ادامه با دسته‌بندی مفاهیم و عوامل اساسی TQM بر اساس ادبیات، میزان بکارگیری هر یک از آنها در صنایع و شرکتهای برتر ایران مشخص و درصد اختلاف آنها با حد مطلوب محاسبه شده است و سرانجام با انجام یک مقایسه تطبیقی نتایج این تحقیق با تحقیق مشابهی که توسط محققین چند دانشگاه و موسسه تحقیقاتی آمریکایی انجام گرفته مقایسه شده است. در انتها با گروه‌بندی شرکت‌ها در دو گروه شرکتهای برتر از لحاظ کیفی و شرکتهای ضعیف‌تر به بررسی و مقایسه میزان بکارگیری ابزار و فنون مدیریت کیفیت جامع در دو گروه شرکتهای برتر کیفی و ضعیف پرداخته شده است. این بررسی نشان می‌دهد تفاوت معنی‌داری بین دو گروه از نظر میزان آشنایی و بکارگیری ابزار و فنون مدیریت کیفیت جامع وجود دارد و شرکتهای برتر بیش از شرکتهای ضعیف با ابزار و فنون کیفی آشنایی داشته و آنها را بکار می‌گیرند.

همچنین اختلاف معنی‌داری بین وجود نظامهای کیفی نظیر تضمین کیفیت (ایزو)، نظام پیشنهادات و نیز اخذ مهر استاندارد و جوایز کیفی داخلی و خارجی و افزایش میزان آشنایی و بکارگیری اغلب ابزارها و فنون مدیریت کیفیت جامع به چشم می‌خورد و شرکتهایی که هر یک نظامهای فوق را استقرار داده یا دارا می‌باشند بیش از دیگر شرکتهای با ابزار و فنون و مفاهیم TQM آشنایی داشته و آنها را بکار می‌گیرند.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت جامع (TQM)، ابزار و فنون TQM، مفاهیم و عوامل اساسی TQM، شرکتهای برتر

فهرست مطالب

بخش اول - کلیات

فصل اول - طرح تحقیق

- ۱- موضوع تحقیق ۳
- ۲- اهمیت و ضرورت تحقیق ۳
- ۳- اهداف تحقیق ۵
- ۴- قلمرو تحقیق ۶
- ۵- متدولوژی (روش شناسایی) تحقیق ۶
- ۶- جامعه آماری ۹
- ۷- روش جمع آوری داده‌ها ۹

بخش دوم - ادبیات و پیشینه تحقیق

- #### فصل دوم - مدیریت کیفیت جامع
- ۱- کیفیت ۱۲
 - ۲- تاریخچه کیفیت ۱۵
 - ۳- متفکران دانش مدیریت کیفیت ۱۷
 - ۴- مدیریت کیفیت جامع ۲۱
- #### فصل سوم - مفاهیم و عوامل اصلی مدیریت کیفیت جامع
- ۱- مفاهیم اصول مهم و اساسی TQM ۲۷
 - ۲- تحقیق و مطالعه زیتس ۳۵
 - ۳- تحقیق ساراف ، بنسون ، شوردر ۳۷
 - ۴- تحقیق موت‌وانی ، محمود و رایس ۳۹
 - ۵- تحقیق بدری ، دونالد و دونا دیویس ۴۰

۴۰.....	۶- مطالعه زئیری و یوسف
۴۱.....	۷- تحقیق سایمون بلک
۴۶.....	۸- تحقیق رامیرز و لونی
۴۷.....	۹- تحقیق گاروین
۴۸.....	۱۰- تحقیق فلین و همکارانش
۴۸.....	۱۱- تحقیق آهر و همکارانش
۴۹.....	۱۲- تحقیق پاول
۴۹.....	۱۳- تحقیق بلک و پورتر
۵۰.....	۱۴- تحقیق تمیمی و گرشون
۵۴.....	فصل چهارم - ابزار، فنون و تکنیک‌های مدیریت کیفیت جامع
۵۵.....	۱- هفت ابزار کنترل کیفیت
۵۹.....	۲- هفت ابزار برنامه‌ریزی و مدیریت
۶۳.....	۳- هفت ابزار خلاقیت
۶۵.....	۴- نمودار شش لغت
۶۶.....	۵- الگوگیری از سازمان‌های موفق
۶۶.....	۶- تحلیل شرایط شکست و اثرات آن
۶۸.....	۷- نظام ۵S
۶۹.....	۸- چرخه PDCA
۷۱.....	۹- مهندسی مجدد
۷۳.....	۱۰- گسترش کارکرد کیفیت (QFD)
۷۸.....	۱۱- سیستم پیشنهادات
۷۷.....	۱۲- کنترل فرآیند آماری (SPC)

۱۳- طراحی آزمایشات (DOE) ۷۹

فصل پنجم- بررسی میزان بکارگیری ابزار، فنون و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع

- ۱- بررسی میزان بکارگیری اقدامات و ابزارهای کیفی در صنایع و شرکتهای آمریکایی ۸۴۰۰۰
- ۲- بررسی میزان استفاده از ابزارهای کمی و کیفی TQM در شرکت های آمریکایی ۹۶۰۰۰
- ۳- بررسی میزان بکارگیری مفاهیم و ابزارهای TQM در شرکت های ژاپن ۱۱۰۰۰۰۰۰
- ۴- بررسی بکارگیری مفاهیم و اقدامات TQM در صنایع ساختمانی UK ۱۱۶۰۰۰۰۰۰
- ۵- بررسی بکارگیری تکنیک های TQM در پروژه های ساخت و ساز نیروی دریایی آمریکا ۱۲۱
- ۶- چکیده سایر بررسی ها و مطالعات انجام شده ۱۲۵۰۰۰۰۰۰۰۰

بخش سوم - تجزیه و تحلیل داده ها

فصل ششم - جمع آوری و تجزیه و تحلیل داده ها ۱۳۱۰۰۰۰۰۰۰۰

- ۱- رویکرد تحقیق ۱۳۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۲- طراحی پرسشنامه ۱۳۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۳- اعتبار و پایایی پرسشنامه ۱۳۴۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۴- روایی پرسشنامه ۱۴۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۵- جمع آوری داده ها ۱۴۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۶- تجزیه و تحلیل داده ها ۱۴۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۷- خلاصه و نتیجه گیری ۱۵۷۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

منابع و پیوستها

- ۱- واژه نامه انگلیسی- فارسی ۱۶۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۲- فهرست منابع فارسی و لاتین ۱۶۵۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۳- پیوست ۱ (پرسشنامه) ۱۶۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
- ۴- پیوست ۲ (جداول آماری) ۱۷۲۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰

فهرست جداول و اشکال

فصل اول

جدول ۱-۲: فعالیت‌های برجسته دانشمندان کیفیت..... ۲۰

فصل سوم

جدول ۱-۳: اصول، رویه‌ها و فنون مدیریت کیفیت جامع..... ۲۸

جدول ۲-۳: ابعاد مدیریت کیفیت جامع و صاحب‌نظران..... ۳۵

جدول ۳-۳: عوامل کلیدی مدیریت کیفیت کارآمد در تحقیقات بنسون..... ۳۸

جدول ۴-۳: عوامل اصلی مدیریت کیفیت در تحقیق موت واتنی..... ۳۹

جدول ۵-۳: مطالعه تطبیقی بین‌المللی عوامل اصلی مدیریت کیفیت توسط زئیری..... ۴۲

جدول ۶-۳: ده عامل برخوردار از بالاترین و پایین‌ترین اهمیت در تحقیقات بلک..... ۴۳

جدول ۷-۳: عوامل کلیدی TQM مربوط به تحقیقات بلک..... ۴۵

فصل چهارم

جدول ۱-۴: نمودار شش لغت..... ۶۶

جدول ۲-۴: عوامل موفقیت TQM و روش‌ها و ابزارهای مرتبط با آنها..... ۵۳

فصل پنجم

جدول ۱-۵: شالوده کیفیت..... ۸۹

جدول ۲-۵: ابزارهای کیفیت..... ۸۸

جدول ۳-۵: عملکرد کیفی..... ۹۱

جدول ۴-۵: اقدامات زیربنایی کیفی که با عملکرد همبستگی مثبت ندارند..... ۹۲

جدول ۵-۵: ابزارهای کیفیت که با عملکرد همبستگی مثبت دارند..... ۹۳

جدول ۶-۵: بررسی TQM - کل نمونه‌ها..... ۹۷

جدول ۷-۵: بکارگیری TQM..... ۹۸

- جدول ۸-۵: بررسی TQM، کل نمونه‌ها..... ۹۹
- جدول ۹-۵: تحقیقات بازار کامل..... ۱۰۰
- جدول ۱۰-۵: بهبود محصول..... ۱۰۰
- جدول ۱۱-۵: بیان موفقیت TQM..... ۱۰۰
- جدول ۱۲-۵: بررسی TQM (کل نمونه‌ها)..... ۱۰۱
- جدول ۱۳-۵: موفقیت کامل TQM..... ۱۰۴
- جدول ۱۴-۵: موفقیت جزئی TQM..... ۱۰۵
- جدول ۱۵-۵: عدم موفقیت TQM..... ۱۰۶
- جدول ۱۶-۵: رگرسیون خطی - P-Value متغیرهای مستقل..... ۱۰۷
- جدول ۱۷-۵: ابزارها و فنون کیفی..... ۱۰۸
- جدول ۱۸-۵: شرکت‌هایی که از TQM استفاده می‌کنند..... ۱۱۸
- جدول ۱۹-۵: مدت زمان استفاده از TQM به سال..... ۱۱۸
- جدول ۲۰-۵: میزان درآمد تخصیص یافته به TQM برحسب تعداد و درصد شرکت‌ها..... ۱۱۸

فصل ششم

- جدول ۱-۶: عوامل و متغیرهای مربوط به مفاهیم و موضوعات اصلی TQM..... ۱۳۳
- جدول ۲-۶: مشخصه‌های آماری و اعتبار بخش اول پرسشنامه..... ۱۳۵
- جدول ۳-۶: مشخصه‌های آماری و اعتبار بخش دوم پرسشنامه..... ۱۳۹
- جدول ۴-۶: مشخصات فردی پاسخ دهندگان..... ۱۴۳
- جدول ۵-۶: شاخص‌های آماری سؤالات مربوط به میزان آشنایی با ابزار TQM..... ۱۴۶
- جدول ۶-۶: شاخص‌های آماری سؤالات مربوط به میزان استفاده از ابزار TQM..... ۱۴۷
- جدول ۷-۶: مفاهیم و عوامل اساسی TQM..... ۱۴۸
- جدول ۸-۶: مقایسه تطبیقی بکارگیری مفاهیم و عوامل اساسی TQM..... ۱۵۲

جدول ۹-۶: مشخصه‌های آماری شرکت‌های قوی و ضعیف ۱۵۴

جدول ۱۰-۶: درصد بکارگیری ابزار و فنون TQM در شرکت‌های قوی و ضعیف ۱۵۶

فهرست اشکال

فصل اول

شکل ۱-۱: نمودار بلوکی متدولوژی تحقیق ۸

فصل چهارم

شکل ۴-۱: سیکل PDSA ۶۹

شکل ۴-۲: گامهای اساسی مهندسی مجدد ۷۳

شکل ۴-۳: خانه کیفیت ۷۵

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

بخش اول

کلیات

بخش اول این نوشتار اختصاص به تشریح کلیات و ساختار تحقیق دارد. این بخش شامل یک فصل است و طی آن موضوع تحقیق، اهمیت، ضرورت و اهداف آن مورد بررسی قرار می‌گیرد. همچنین متدولوژی (روش تحقیق) به کار گرفته شده توسط محقق به اختصار تشریح شده و جامعه آماری و روش‌های جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها معرفی می‌گردند.

طرح

تحقیق

پروشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی