

عنوان مقاله:

بررسی امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع در شرکت پالایشگاه نفت اصفهان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

محسن هاشم زاده - کارشناسی ارشد ناپیوسته مدیریت صنعتی، علوم انسانی دانشگاه آزاد نجف آباد

احمد رضا شکرچی زاده - استادیار و عضو هیئت علمی و مدیر گروه کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه آزاد نجف آباد، مدیریت صنعتی

مجید نیلی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت جامع یکی از موفق ترین فلسفه های مدیریتی است که به خوبی پاسخ گوی مسائل کیفیت، نیازها و انتظارات مشتریان سازمان و جامعه بوده است. این فلسفه مدیریتی روشهای متعدد و گوناگونی را با نگرشی نو به صورت یکپارچه و منطقی به هم مرتبط می کند به طوریکه محور و مدار اصلی آن مشتریان (اعم از داخلی و خارجی) سازمان است. هدف پژوهش حاضر بررسی عوامل ایجاد استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع در شرکت پالایش نفت اصفهان می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل 1200 نفر از مدیران در سه رده ی ارشد، میانی و عملیاتی و همچنین کارمندان می باشد که 295 نفر را بعنوان نمونه ی پژوهش انتخاب کرده ایم که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای از بین کلیه کارکنان انتخاب شده اند. پرسش نامه ی تحقیق شامل 33 سوال است که بر مبنای فرضیات تحقیق توسط محقق تنظیم شده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتبار اندازه گیری در این پژوهش از آلفای گرونباخ بهره گرفته شد. پردازش آماری داده ها در محیط نرم افزار اس پی تی اس انجام شده است. تجزیه و تحلیل داده های این پژوهش در 2 سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است. نتایج تحقیق در ارتباط با فرضیه اصلی تحقیق نشان داد رابطه ی معنی داری بین اسقرار مدیریت کیفیت جامع و افزایش رضایت مشتریان وجود دارد. اکثریت کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان معتقدند که در سازمان آنها در حد متوسط رو به زیادی به رضایت مشتری از محصول اهمیت می دهند همچنین کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان معتقد هستند که پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع و حمایت مدیران از آن باعث توانمندی کارکنان تا حد متوسط رو به بالایی برای جلب رضایت مشتریان می شود همچنین اکثریت کارکنان شرکت پالایش نفت اصفهان معتقدند که در سازمان آنها مشارکت کارکنان و مدیران در راستای بهبود کیفیت خدمات و رضایت مشتری تا حد متوسط رو به زیادی وجود دارد. و باز بر این باورند که مدیران عالی در سازمانشان از برنامه ها و فعالیت های بهبود کیفیت در حد متوسط رو به بالا حمایت می کنند.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت جامع، مشتری، بهبود کیفیت، کنترل کیفیت جامع

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/285491>

