

تأثیر پیاده سازی سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر^۱ در سازمانهای کارآفرین

مهرداد گودرزوند چگینی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

الهام فروزان فر - کارشناس مهندسی صنایع و کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی و مدرس مرکز

کارآفرینی دانشگاه گیلان

چکیده تحقیق

وضعیت کنونی ایران در بازار رقابتی و اقتصاد رو به پیشرفت آن، سازمانهای صنعتی کارآفرین کشور را بر آن داشته است کیفیت را در تولید محصول و خدمات خود ارتقا بخشند تا بتوانند پا به عرصه بازار رقابت جهانی گذارند. از این رو، برای بهبود مستمر کیفیت خود به ابزارهای اثربخشی نیاز دارند که یکی از آنها مدیریت کیفیت فراگیر است. مدیریت کیفیت فراگیر هم به صورت یک فرهنگ و هم به عنوان مجموعه‌ای از اصول راهبردی برای نشان دادن پایه‌ای بهبود مستمر در سازمانهای کارآفرین است.

مسئله مهم در مدیریت کیفیت فراگیر این است که تشخیص داده شود، بهبود کیفیت به صورت جامع و فراگیر توسط کلیه واحدهای سازمان کارآفرین پیگیری شده و اطمینان حاصل شود که کلیه افراد کارآفرین در بهبود مستمر مشارکت دارند.

مدیریت کیفیت فراگیر نوعی سیستم مدیریت با رویکرد به افراد خلاق و نوآور است که هدف آن، افزایش پیوسته خدمات به مشتری و سودآوری و بقای سازمان، همراه با کاهش پیوسته هزینه‌های واقعی است. در ابتدا ممکن است این هدف دست نیافتنی به نظر برسد.

در حقیقت، سازمانهای کارآفرین به سه شیوه به این مهم دست پیدا می‌کنند: یک راه، یافتن آن چیزی است که مشتری واقعاً می‌خواهد و طراحی محصولات و خدماتی برای آوردن این خواسته‌ها. راه دوم این است که

۱. TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

معلوم شود این خروجی را چگونه می‌توان با حداکثر بازدهی ممکن از طریق حذف هزینه‌ها در زمان اضافی فراهم کرد. سوم، ادامه بهبود بخشیدن به فرایندها از طریق جستجو به دنبال نکات مثبت است.

با توجه به اینکه مبحث کارآفرینی به تعبیری فرآیند خلق ایده‌های نو و جدید، پذیرش مخاطرات و ریسک‌پذیری و سودآوری است، می‌توان تأثیر پیاده‌سازی سه اصل از اصول مهم سیستم مدیریت کیفیت فراگیر (تعهد، دانش علمی و درگیر شدن) که به نوعی بیانگر تعریف کارآفرینی نیز هستند را در سازمان‌های کارآفرین بررسی و مطالعه کرد.

از آنجائیکه کشور ما در سالهای اخیر موضوع توسعه کارآفرینی را در سازمانهای خود مورد توجه قرار داده است، می‌توان با پیاده‌سازی این سه اصل در سازمانهای کشور، به هر چه صنعتی‌تر شدن سازمان کارآفرین کمک شایانی نمود.

تحقیق حاضر متفاوت از تحقیقات انجام شده، با بیان شاخص‌های مهم افراد کارآفرین و مقایسه این شاخصها با سه اصل مهم مدیریت کیفیت فراگیر و بیان چگونگی ارتباط میان آنها به تأثیر پیاده‌سازی اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای کارآفرین پرداخته است.

حال ببینیم که مشخصه‌های مشترک افراد کارآفرین چیست؟ سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر چیست؟ تأثیر پیاده‌سازی این اصول در سازمانهای کارآفرین چگونه است؟

کلید واژه‌ها: کارآفرینی، مدیریت کیفیت فراگیر، تعهد، دانش علمی، درگیر شدن

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

تعریف موضوع تحقیق

در شرایطی که توسعه سریع اقتصادی و اجتماعی هدف کلان و آرزوی دیرینه تمام کشورهای صنعتی و در حال توسعه است، دستیابی این هدف نیز در گرو ایجاد و توسعه فعالیتهای اقتصادی و افزایش بهره‌وری و خلاقیت در تمامی مراحل انجام آن است. در جواب این سوال که چه کسی یا چه کسانی و چگونه می‌توانند این هدف را محقق سازند، باید گفت تجربه موفق کشورهای صنعتی و کشورهای شتاب‌دار در توسعه اقتصادی نشان می‌دهد که کلید حل این معما در دست مدیران کارآفرین، خلاق، ریسک‌پذیر، متعهد، با دانش علمی بالا و مشارکت و درگیر شدن همه افراد کارآفرین در تمامی سطوح سازمانی می‌باشد؛ این افراد نه تنها به سودآوری خود

بلکه به رشد و بقای سازمان و سودآوری آن به عنوان یک اصل مهم می‌اندیشند. در ادامه خواهیم دید که عوامل یاد شده در برگیرنده همان سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر است.

هم اکنون شاید بتوان گفت مدیریت کیفیت فراگیر بهترین راه برای رشد و گسترش صنعت نوپای ایران است که به تازگی در تدوین برنامه‌های خود جایی برای ترویج و توسعه طرح کارآفرینی باز کرده‌است. مدیریت کیفیت فراگیر به تعبیری پارادایم نوین مدیریت به شمار می‌آید، لذا سازمانهای کارآفرین کشور برای ادامه حیات، عبور از فراز و نشیبها و رسیدن به مرحله تکامل، نیاز به تولدی دوباره دارند و با پنهان کردن عیوب نمی‌توان در دریای پرتلاطم رقابت، این کشتی را با موفقیت به ساحل رساند.

کارآفرین کیست؟

روند تحول زندگی بشر از دوران غارنشینی تاکنون همواره تحت تاثیر عامل "تغییر" بوده است. از میان عوامل تغییر به عامل انسانی توجه خاصی مبدول گردیده که از این میان نیز کارآفرینان دارای جایگاه ممتازی هستند. امروزه کارآفرینان به عنوان موتور توسعه اقتصادی مطرح بوده و کشورهای مختلف سعی در تشویق محیط به عرضه بیشتر مدیران کارآفرین و ظهور استعدادهای کارآفرینانه دارند. ویژگی‌های کارآفرین موفق شامل سه جنبه نوآوری، رشد، تغییر و فرایند آموزش، به عنوان سه عامل مهم و تأثیرگذار در نظر گرفته می‌شوند.

واژه کارآفرینی از قرن‌ها پیش و حتی قبل از آنکه در قالب زبان امروزی مطرح شود، در زبان فرانسه متداول شد. این واژه معادل کلمه فرانسوی *Entrepreneur* به معنای "متعهد شدن" (معادل *undertake* در زبان انگلیسی) می‌باشد که در سال ۱۸۴۸ توسط جان استوارت میل کلمه "کارآفرینی" (*Entrepreneurship*) در زبان انگلیسی متداول شد.

در واقع، هنوز هم تعریف کامل، جامع و مورد پذیرشی از سوی همه صاحب‌نظران ارائه نشده است، لیکن در این بین تعریف اقتصاددان مشهور اتریشی، جوزف شومپیتر، از کارآفرینی و نقش کارآفرینان در فرایند توسعه، مورد توافق و ارجاع اکثر محققین در این زمینه قرار گرفته است. بر طبق نظر وی "کارآفرین نیروی محرکه اصلی در توسعه اقتصادی و موتور توسعه می‌باشد و نقش وی عبارت است از نوآوری با ایجاد ترکیب‌های تازه از مواد." تامپسون نیز بر اساس ترکیب یافته‌های تحقیقات کلیدی، ده نکته اساسی را در مورد کارآفرینان بیان می‌کند:

☞ کارآفرینان افرادی هستند که خود را از دیگران متمایز می‌سازند.

☞ کارآفرینی موضع‌یابی و بهره‌برداری از فرصت‌هاست.

☞ کارآفرینان منابع مورد نیاز برای بهره‌برداری از فرصت‌ها را می‌یابند.

☞ کارآفرینان ارزش افزوده ایجاد می‌کنند.

☞ کارآفرینان دارای دانش علمی (know-where) هستند.

☞ کارآفرینان شبکه‌سازان (اجتماعی و مالی) خوبی هستند.

☞ کارآفرینان سرمایه (مالی، اجتماعی، هنری) خلق می‌کنند.

☞ کارآفرینان قدرت ریسک دارند.

☞ کارآفرینان در مواجهه با ناملازمات دارای قاطعیت و اراده هستند.

☞ کارآفرینی، خلاقیت و نوآوری را شامل می‌شود.

کارآفرینی چیست؟

تعریف کارآفرینی که تقریباً شامل همه تعریف‌های ارائه شده باشد، عبارت است از:

«کارآفرینی فرایندی است که فرد کارآفرین با ایده‌های نو و خلاق و شناسایی فرصت‌های جدید و با بسیج

منابع، مبادرت به ایجاد کسب و کار و شرکت‌های نو، سازمان‌های جدید و نوآور و رشد یابنده می‌نماید؛ این امر

توأم با پذیرش مخاطره و ریسک است و منجر به معرفی محصول و یا خدمت جدیدی به جامعه می‌گردد.»

هم اکنون شاید بتوان با بیان ویژگی‌ها و شاخص‌های مهم افراد کارآفرین و مقایسه آنها با سه اصل مدیریت

کیفیت فراگیر که در ادامه به آن خواهیم پرداخت، کمی عمیق‌تر به تأثیر پیاده‌سازی سه اصل مدیریت کیفیت

فراگیر در سازمان‌های کارآفرین اندیشید و به ارتباط میان آنها پی برد.

مهمترین ویژگی‌ها و شاخص‌های مشترک افراد کارآفرین عبارتند از:

◆ خودباوری

◆ مثبت‌گرایی

♦ تفکر خلاق و روحیه نوآور

♦ اراده و پشتکار

♦ توکل به خدا

♦ هدفمند بودن

♦ جمع‌گرایی

♦ متعهد بودن

♦ علم به کار

حال ببینیم که سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر چیست و تأثیر پیاده‌سازی اصول آن در سازمانهای کارآفرین

چگونه است؟

مدیریت کیفیت فراگیر

پیاده‌سازی رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر، در تمامی جنبه‌های کسب و کار در سازمانهای کارآفرین اعم از بزرگ و کوچک و خدماتی و صنعتی، می‌تواند مثمرتر واقع شود؛ بدین ترتیب که هر فردی از مدیریت سطح بالا تا سطح پایین با ریسک‌پذیری و تعهد نسبت به پایان‌ناپذیری نوآوری و بهبود کیفیت و ارضای نیاز مشتریان در یک تیم کاری مشارکت و همکاری داشته باشد. این هماهنگی‌ها نیازمند آموزش صحیح و مداوم به منظور ایجاد یک زبان مشترک در محیطی عاری از ترس و فشار است که در آن همه کارآفرینان به کار خود افتخار کرده و احساس می‌کنند که عضو یک گروه هستند که در آن نه تنها برای سود خودشان، بلکه برای سودآوری و بقای کل سازمان با هم رقابت می‌کنند.

هر چند که ممکن است این موارد عجیب به نظر برسد، اما رسیدن به آنها غیرممکن نیست و نیازمند اجرای

سه اصل مهم مدیریت کیفیت فراگیر است. با اجرای این اصول می‌توان راهکارهایی برای توسعه کارآفرینی در

سازمانها ارائه نمود. این سه اصل که به عنوان قاعده کلی فرهنگ TQM در نظر گرفته می‌شود، عبارتند از:

✓ تعهد^۱ (به معنای پایان‌ناپذیری نوآوری و بهبود کیفیت)

^۱. Commitment

دانش علمی^۱ (ابزارها و تکنیک‌های دقیق برای تغییر تکنیکی)

درگیر شدن^۲ (فعالیت همه در یک تیم کاری برای تغییر اجتماعی)

در تحقیق حاضر بر مبنای این سه اصل، تعریف مدیریت کیفیت فراگیر عبارتست از:

"وجود تمایل و اشتیاق در سازمان، برای بهبود مستمر از ابتدای کار تا تولید محصول و خدمات و قرار دادن

دانش علمی به صورت ساده در همه سطوح سازمانی و درگیر شدن تمامی افراد در جهت رسیدن به هدف

سازمان و کسب رضایت مشتریان."

اصل تعهد

یعنی تمایل و اشتیاق افراد کارآفرین سازمان برای بهبود مستمر از ابتدای کار تا کیفیت محصول و خدمات که تمامی کارآفرینان را در بر می‌گیرد. شرایط مناسب کاری، آموزش مناسب، ارتباط و هماهنگی درست، رهبری مدرن به جای نظارت سخت‌گیرانه، تجهیزات و مواد مناسب، تکنیک‌های کیفیت خوب و رضایت شغلی از جمله عناصر یک سیستم با انگیزه می‌باشند. چنین سیستمی نیاز به تغییر در طرز تفکر و فرهنگ دارد، تعهد و تغییر در فرهنگ زمانی حاصل می‌گردد که یک تعهد واقعی نسبت به کیفیت و نوآوری از سوی فرد کارآفرین بوجود آید.

در واقع TQM می‌تواند در از بین بردن موانع و تسهیل آن برای تعهد مدیریت و متعهد ساختن هر فرد کارآفرین به عنوان یک زبان مشترک عمل کند. نوآوری و کیفیت بالا بوسیله هر فرد زمانی دست‌یافتنی می‌شود که ساختار مناسب TQM در سازمان کارآفرین پابرجا شده باشد. این امر نیز نیازمند تعهد آموزشی و یادگیری برای گسترش روشهای نو و به‌روز بهبود کیفیت می‌باشد. هر فردی از مدیریت سطح بالا تا سطح پایین نیازمند آموزش صحیح و مداوم می‌باشد.

همچنین تعهد را می‌توان از طریق شاخصهایی نظیر حضور فعال و به‌موقع، نوآوری و خلاقیت، ابتکار، احساس مالکیت و سهیم بودن در کار مشخص و اندازه‌گیری کرد.

^۱. Scientific knowledge

^۲. Involvement

همانطور که در تعریف اصل تعهد یکی از اصول مدیریت کیفیت فراگیر آمده است، شاخص‌های اندازه‌گیری اصل تعهد در سازمانهای کارآفرین، همان شاخص‌ها و ویژگی‌های مشترک افراد کارآفرین است.

اصل دانش علمی

هیچ کس نمی‌تواند از مسئولیت‌شانه خالی کند یعنی دانش علمی باید بطور ساده و آسان در اختیار همه کارآفرینان قرار گیرد تا همگی بتوانند از ابزارهای بهبود مستمر استفاده کنند. اکثر روشهای علمی در صنایع تولیدی و خدماتی کاربرد داشته، توسط مدیران و مهندسين تولید در سازمان کارآفرین قابل استفاده هستند. دانش علمی برای همه افراد کارآفرین در جهت ایجاد شرایط مناسب مؤثر است. بطوریکه شرایطی فراهم می‌کند تا همه آنها بتوانند مسئولیت کیفیت‌شان را بر عهده گرفته، نسبت به مشکلات سازمان احساس مالکیت بنمایند. بنابراین انعطاف‌پذیری فرد کارآفرین بعدها به یک روش زندگی تبدیل خواهد شد؛ علاوه بر این، ایجاد یک زبان مشترک در سراسر سازمان کارآفرین را باعث شده، در تعیین مسئولیت‌ها مؤثر است و مرزهای دقیقی را فراهم می‌آورد.

نقش بخش کیفیت TQM باید ایجاد هماهنگی، آموزش و حمایت از ابزارهای علمی کیفیت در سراسر سازمان کارآفرین باشد. دانش علمی را می‌توان از طریق شاخصهایی نظیر تحصیلات به‌روز و مرتبط، روشهای بازرسی جدید و آموزش مداوم مشخص و اندازه‌گیری کرد.

همانطور که در تعریف اصل دانش علمی - اصل دیگری در مدیریت کیفیت فراگیر - آمده است شاخص‌های اندازه‌گیری اصل دانش علمی در سازمانهای کارآفرین، همان شاخص‌ها و ویژگی‌های مشترک افراد کارآفرین هستند.

اصل درگیر شدن

هر فرد کارآفرین در سازمان در فرایند بهبود مستمر، فرآیند تصمیم‌گیری و افزایش بهره‌وری در کل، برای رسیدن به سودآوری سازمان کارآفرین درگیر شده و بخشی از عملیات را بر عهده دارد. زنجیره‌ای از این عملیات نیازهای مشتری از فرایندهای گوناگون و بهم پیوسته را می‌سازد. بدون شک اکثر افراد کارآفرین دوست دارند که مورد احترام قرار گیرند و توسط دیگران پذیرفته شوند و در حقیقت تلاش دارند که خود را بخشی از یک تیم

کاری بدانند که برای رسیدن به هدف مشترک تلاش می‌کنند و در موفقیت‌ها و شکست‌ها سهیم هستند. آنها برای اعتمادی که وجود دارد، ارزش قائل هستند و اگر بدانند که برای فعالیت‌هایشان ارزش قائل می‌شوند و یا دیگران به آنها وابسته هستند برای فعالیت و تلاش کردن بیشتر تحریک می‌شوند؛ همچنین اگر مشارکت آنها مورد قدردانی قرار گیرد به تلاش‌های خود ادامه می‌دهند.

توانایی حل مسأله با تلاش مشترک چند برابر می‌شود. یک تیم کاری کارآفرین مهارت زیادی برای حل مشکل و ابزار عقیده و نظردهی دارد. مشارکت و درگیر شدن هر فرد کارآفرین در پی کیفیت می‌تواند تضمین کند که همه فرایندهای بهم وابسته در بالاترین سطح ظرفیت خود عمل کرده، می‌توانند مسیر صحیحی را دنبال نمایند. بیشترین سودمندی زمانی حاصل می‌شود که از تجربیات ارزشمند افراد کارآفرینی که به هم نزدیک‌ترند، استفاده شود.

هیچگونه TQM ابتدایی، شانس برای ایجاد فرهنگ ندارد، مگر آنکه عامل اجتماعی بصورت صحیح بیان گردد زیرا کیفیت فراگیر مخصوص یک فرایند ویژه، بخش یا مسئولیت‌های مدیریت کیفیت مشخصی نیست بلکه بر همه افراد کارآفرین یک سازمان تأثیر می‌گذارد و نیازمند طرز تفکر اجتماعی و شبکه ارتباطی جدید است. درگیر شدن را می‌توان از طریق شاخص‌هایی نظیر استفاده مناسب از تجربه افراد کارآفرین مرتبط با کیفیت، ایجاد فرهنگ سیستمی به جای فردی و بلوغ سازمانی افراد کارآفرین، تعیین نموده و سپس اندازه‌گیری کرد. همانطور که در تعریف اصل درگیر شدن - اصل دیگر مدیریت کیفیت فراگیر - آمده است، شاخص‌های اندازه‌گیری اصل درگیر شدن در سازمانهای کارآفرین، همان شاخص‌ها و ویژگی‌های مشترک افراد کارآفرین است.

پیشینه تحقیق

در سالهای اخیر در رابطه با مدیریت کیفیت فراگیر تحقیقات مختلفی انجام شده است، از جمله طراحی نظام مدیریت کیفیت فراگیر در بخش درمان ایران که با راهنمایی دکتر عباس مقبل با عرض که در دانشگاه تربیت مدرس انجام شده و طی آن طرحی برای بخش درمان در ایران ارائه گردید؛ همچنین طراحی مدل ریاضی ارزیابی عملکرد با تأکید بر شاخصهای مدیریت کیفیت در سازمانهای تولیدی با رویکرد تحلیل پوشش داده‌ها در

دانشگاه تربیت مدرس در سال ۱۳۸۲ به راهنمایی دکتر عادل آذر انجام شده است؛ اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در دفتر برنامه‌ریزی آموزشی وزارت جهاد سازندگی که با راهنمایی دکتر محمد حسین سلیمی در سال ۱۳۷۳ در دانشگاه امیرکبیر انجام شده است؛ نمونه دیگر این امر، کاربرد مفاهیم مدیریت کیفیت فراگیر در مراکز آموزشی وزارت نیرو به راهنمایی دکتر فریدون کیانفر در سال ۱۳۷۳ در دانشگاه صنعتی شریف می‌باشد. در این زمینه جای زیادی برای تحقیق و مطالعه وجود دارد تا به ارتقای سطح کیفیتی سازمانهای کارآفرین شود. بنابراین می‌توان گفت از باب تحقیق درباره این سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای کارآفرین کاری صورت نگرفته است.

سوال تحقیق

پیاده‌سازی سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر (تعهد، درگیر شدن، دانش علمی) در سازمانهای کارآفرین چه تأثیری داشته است؟

هدف از انجام تحقیق

انتظار می‌رود پس از انجام این تحقیق، عوامل زیر مجموعه تعهد، درگیر شدن و دانش علمی را در سازمانهای کارآفرین شناسایی نمائیم.

فرضیه‌های تحقیق

(۱) بین تأثیر پیاده‌سازی اصل تعهد از اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای کارآفرین تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

(۲) بین تأثیر پیاده‌سازی اصل دانش علمی از اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای کارآفرین تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

(۳) بین تأثیر پیاده‌سازی اصل درگیر شدن از اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای کارآفرین تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

که همه فرضیه های این تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است.

روش اجرای تحقیق

این تحقیق از نوع کاربردی می باشد و روش گردآوری داده ها از طریق مطالعات اسنادی و پیمایش (پرسشنامه و مصاحبه) خواهد بود. در این تحقیق در مراحل مختلف از روشهای زیر برای جمع آوری داده ها استفاده می شود:

- مطالعات کتابخانه ای و اینترنتی: معیارها و شاخصهای مربوطه و همچنین میزان اهمیت آنها شناسایی می شود.
- مصاحبه: بیشتر جنبه اکتشافی دارد و برای شناسایی معیارها و شاخصها همچنین میزان اهمیت آنها با توجه به شرایط سازمانهای کارآفرین کشور انجام می شود.
- پرسشنامه: بمنظور اخذ نظر از مدیران و کارشناسان در مورد معیارها و شاخصها و تعیین وزن آنها.

همچنین در این تحقیق تجزیه و تحلیل داده ها در دو سطح انجام می گیرد: سطح اول شامل ارزیابی میزان اعتبار و روایی، تعهد، دانش علمی، درگیر شدن در سازمانهای کارآفرین شده و در قالب سطح دوم، در این تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه که دارای مقیاس اندازه گیری متغیرها از نوع فاصله ای (طیف پنج تایی لیکرت) از بسیار کم تا بسیار زیاد و از نوع بسته می باشد و با استفاده از آزمونهای آماری مناسب، مانند تجزیه و تحلیل واریانس (ANOVA) و با کمک نرم افزار SPSS پس از کدگذاری و امتیازدهی به آزمون داده های جمع آوری شده اقدام می شود.

جامعه و نمونه آماری تحقیق

جامعه آماری تحقیق: مدیران و کارشناسان سازمانهای کارآفرین که با TQM آشنا هستند یا TQM در آنجا مطرح شده است.

حجم نمونه تحقیق: با استفاده از روش مناسب، n نمونه که ۵۱ سازمان کارآفرین که مدیران و کارشناسان آن سازمانها، با TQM کارنموده و یا آشنایی کامل دارند، محاسبه می‌شود. تحقیق حاضر نمونه‌برداری از نوع نمونه غیر احتمالی و از نوع نمونه‌برداری قضاوتی می‌باشد.

محقق پس از تنظیم و طراحی پرسشنامه، آنها را بین حداقل ۶۰ سازمان کارآفرین که مدیران و کارشناسان آن سازمانها با TQM کار نموده و یا آشنایی کامل دارند، ارسال کرده و ۵۱ پرسشنامه با پاسخ برگشت داده شده است. پرسشنامه‌ها شامل ۶۰ سؤال در ۴ بخش است؛ بدین ترتیب که اصل تعهد ۱۵ سؤال، اصل دانش علمی ۱۵ سؤال، اصل درگیر شدن ۱۵ سؤال و میزان موفقیت TQM ۱۵ سؤال را بخود اختصاص می‌دهد. در ضمن برای سنجش روایی پرسشنامه‌های طراحی شده از روایی محتوا استفاده شده و پایایی پرسشنامه نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۶ بدست آمده است.

نتایج حاصل از این تحقیق

۱. مینیمم مجموع امتیازات داده شده به اصل تعهد (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر) در سازمانهای کارآفرین ۳۴، ماکسیمم ۷۵ و میانگین ۵۱،۶۹ امتیاز می‌باشد. با توجه به اینکه حداقل امتیاز ۱۵ و حداکثر امتیاز ۷۵ است، می‌توان گفت تعهد در سازمانهای کارآفرین بیشتر از حد متوسط امتیازات ممکن است.
۲. مینیمم مجموع امتیازات داده شده به اصل دانش علمی (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر) در سازمانهای کارآفرین ۳۶، ماکسیمم ۷۴ و میانگین ۵۱،۳۱ امتیاز می‌باشد. با توجه به اینکه حداقل امتیاز ۱۵ و حداکثر امتیاز ۷۵ است، می‌توان گفت دانش علمی در سازمانهای کارآفرین بیشتر از حد متوسط امتیازات ممکن است.
۳. مینیمم مجموع امتیازات داده شده به اصل درگیر شدن (از اصول مدیریت کیفیت فراگیر) در سازمانهای کارآفرین ۲۶، ماکسیمم ۷۲ و میانگین ۴۹،۶۷ است. با توجه به اینکه حداقل امتیاز ۱۵ و حداکثر امتیاز ۷۵ است، می‌توان گفت درگیر شدن در سازمانهای کارآفرین بیشتر از حد متوسط امتیازات ممکن است.

مدل پیشنهادی محقق

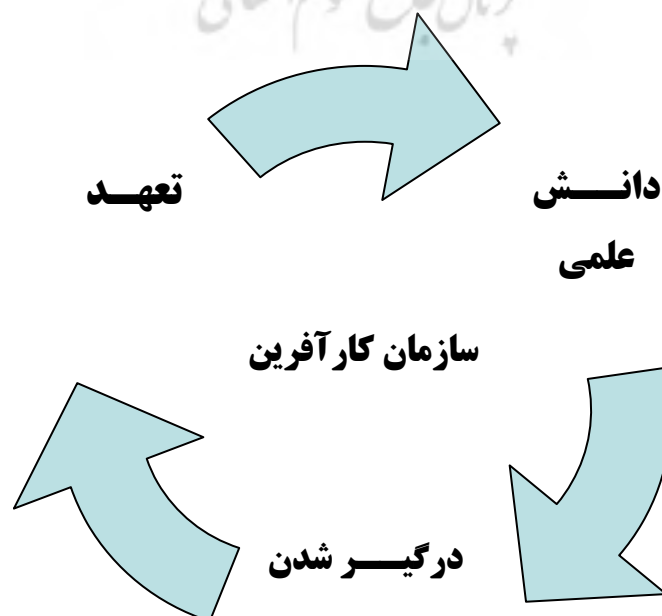
در بخش‌های قبل گفتیم که سازمانهای کارآفرین، جهت بالابردن کیفیت تولید و خدمات خود، ایجاد مزیت رقابتی، همچنین ورود به بازارهای جهانی، ملزم به اجرای سه اصل TQM هستند. اجرای سه اصل TQM در سازمان کارآفرین، محیطی عاری از ترس و فشار را ایجاد می‌کند که در آن همه کارکنان به کار خود افتخار می‌کنند و در محیطی که احترام و پذیرش احساس می‌گردد، کارمندان خود را عضو یک گروه یکسان می‌دانند؛ در این گروه افراد نه تنها برای سود خودشان بلکه برای سود سازمان با هم رقابت می‌کنند.

هر چند ممکن است این عملیات عجیب بنظر برسد، اما رسیدن به آنها غیرممکن نیست و فقط نیازمند اجرای سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر یعنی تعهد، درگیر شدن و دانش علمی است.

محقق با توجه به شاخص‌ها و معیارهای تعیین‌کننده سه اصل مدیریت کیفیت فراگیر، به طراحی پرسشنامه پرداخته است تا این اصول را در سازمانهای کارآفرین اندازه‌گیری نموده و راهکارهایی برای زمینه‌سازی اجرای این سه اصل در سازمانهای کارآفرین ارائه دهد.

این مدل پیشنهادی براساس یافته‌های تحقیق حاضر و با توجه به سوالات پرسشنامه و پاسخهای مدیران و کارشناسان آشنا به TQM در سازمانهای کارآفرین طراحی شده است.

هر بخش از سوالات پرسشنامه با توجه به شاخص‌ها و معیارهای مربوطه تهیه و تنظیم شده و وزن هر یک از این شاخص‌ها و معیارها با استفاده از نرم افزار SPSS مشخص شده، اولویت هر یک تعیین شده است. لذا محقق با توجه به اولویتهای تعیین شده شاخص‌ها و معیارها، مدل پیشنهادی طراحی شده را ارائه می‌دهد. این مدل در ذیل به نمایش در آمده است.



پیشنهادات کاربردی

- ۱- مدیریت کیفیت فراگیر رویکردی در بسته و قوطی کنسرو حاضر و آماده نیست که در هر سازمان کارآفرین با ویژگیهای خاص بتوان آن را پیاده‌سازی نمود.
- ۲- مدیریت کیفیت فراگیر را باید فرایند دانست نه یک برنامه؛ فرآیندی که باید در عملیات جاری سازمان کارآفرین نهادینه و درونی شود. همچنین باید به این نکته توجه کرد که سازمان کارآفرین چگونه می‌تواند به سودآوری بهتر دست یابد.
- ۳- تحول از پایین برای کسانی که در سطوح پایین‌تر قصد آغاز مدیریت کیفیت فراگیر را دارند، مناسب است. بنابراین می‌توان با نیروی موقت ویژه، مدیریت کیفیت فراگیر را آغاز کرد و با تشویق مستمر به یادگیری هرچه بیشتر افراد کارآفرین امیدوار بود.
- ۴- مدیریت کیفیت فراگیر را در حین انجام کارهای روزانه می‌توان به بهترین نحو به افراد کارآفرین آموزش داد. بنابراین مدیریت عالی سازمان کارآفرین نباید تمام وقت خود را وقف مدیریت فراگیر نماید.
- ۵- مدیریت کیفیت فراگیر را به تدریج می‌توان در سازمان کارآفرین پیاده‌سازی نمود تا تحول فرهنگی معناداری در سازمان ایجاد شود و با استفاده از بازخورد مکرر اطمینان حاصل شود که تحول سطحی نیست.
- ۶- هر سازمان کارآفرین در مراحل اولیه شروع بکار مدیریت کیفیت فراگیر می‌بایست بداند که چه مرحله‌ای را طی کرده، در کجا قرار دارد باید به کجا برود.
- ۷- برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت کیفیت فراگیر، باید آمادگی فضای سازمان کارآفرین برای ایجاد تعهد مدیران و افراد کارآفرین در پیاده‌سازی اصول TQM سنجیده شود.
- ۸- با بکارگیری و بهره‌مندی از تکنیک‌ها، ابزارهای علمی و روش‌های آماری جدید انگیزه لازم برای کارآفرینی در سازمان کارآفرین فراهم می‌آید.

۹- آموزشهای لازم، پیوسته و مداوم جهت اجرای مدیریت کیفیت فراگیر باید در سازمان کارآفرین برای افراد کارآفرین انجام گیرد.

۱۰- سازمان کارآفرین با ایجاد سیستم کاری مستمر و فعال و مشارکت و درگیر نمودن افراد کارآفرین در فرایند تصمیم‌گیری اثربخش می‌تواند احساس تعلق فرد کارآفرین به سازمان را برانگیزاند.

۱۱- با پیاده‌سازی اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان کارآفرین و با اعمال مدیریت عملگرا می‌توان به اهدافی نظیر مشتری‌مداری و سودآوری سازمان دست یافت.

۱۲- با مشارکت و درگیری افراد کارآفرین جهت پیاده‌سازی اصول مدیریت کیفیت فراگیر می‌توان کنترل مداوم را جایگزین کنترل لحظه‌ای کرد.



منابع و مآخذ

- ۱- الکس مک میلان، بهترین کارآفرین باشید، ترجمه مصطفی کاظمی، انتشارات کتابخانه رایانه‌ای، ۱۳۸۵.
- ۲- انصاری منوچهر، اصول مدیریت کیفیت فراگیر، انتشارات کتاب نو، ۱۳۸۳.
- ۳- الوانی سیدمهدی، ریاحی بهروز، آموزه‌هایی برای استقرار مدیریت کیفیت جامع، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۱۳۸۲.
- ۴- حاجی شریف محمود، سیستم مدیریت کیفیت جامع، مؤسسه فرهنگی نشر رامین، ۱۳۷۶.
- ۵- جوکار عباس، فرهنگ اصطلاحات کارآفرینی، انتشارات سازمان سنجش آموزش کشور، ۱۳۸۰.
- ۶- رجب‌بیگی مجتبی، سلیمی محمدحسین، مدیریت کیفیت فراگیر، دانشگاه صنعتی امیرکبیر، ۱۳۷۸.
- ۷- صمدآقایی جلیل، خلاقیت جوهره کارآفرینی، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۸۴.
- ۸- هیسریچ رابرت دی، پیترز مایکل پی، کارآفرینی، ترجمه سید علیرضا فیض بخش، انتشارات دانشگاه، ۱۳۸۲.

- ۱) LAU, H. & IDRIS, M. (۲۰۰۱) the soft foundation of the critical success factors on TQM implementation in Malaysia, The TQM Magazine, ۱۳(۱), pp.۵۱-۶۰.
- ۲) N. Logothetis. managing for Total Quality, from Deming to Taguchi and SPC, prentice Hall, ۱۹۹۲,p:۱-۴
- ۳) Zhang, Z.(۲۰۰۰), "Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance", Total Quality Management, Vol.۱۱ No.۱,pp.۱۲۹-۱۳۷