

بررسی اثر مدیریت کیفیت جامع و یادگیری سازمانی بر عملکرد شرکت های تولیدی استان کرمانشاه

مهدی جگروند^۱، مهدی دریاکش^۲

^۱ گروه حسابداری، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

^۲ گروه حسابداری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

چکیده

در بازار رقابتی جدید مهم ترین فاکتور برای شرکت ها تقاضا برای کیفیت در جهت ادامه ی حیات آن ها در بازار جهانی روبه رشد است. مفهوم مدیریت کیفیت به عنوان پیامد رقابت شدید جهانی، توسعه یافته است. بسیاری از تحقیقات پیشین نشان داده که مدیریت کیفیت جامع ارتباط ویژه ای با عملکرد سازمانی دارد. هدف این مقاله بررسی مسائل مربوط به ارتباط میان مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی است. این مقاله همچنین نیاز به وجود واسطه ای بنام یادگیری سازمانی را در ارتباط میان این دو مورد بحث قرار می دهد و پیش بینی می کند که مدیریت کیفیت جامع، یادگیری سازمانی و نیز عملکرد سازمان را تحت پوشش قرار می دهد. جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۶۸ نفر از کارکنان شرکت های تولیدی استان کرمانشاه می باشد که از بین آنها ۱۸۸ نفر به صورت تصادفی و با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه در نیمسال اول سال ۱۳۹۶ انتخاب شدند. این پژوهش از نوع همبستگی است و نتایج حاصل از داده ها نشان داد که یادگیری سازمانی با متغیرهای مدیریت کیفیت و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد.

واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عملکرد، شرکت های تولیدی، یادگیری سازمانی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

مقوله مدیریت کیفیت جامع (TQM) طی دو دهه گذشته توجهات زیادی را در صنعت و علوم اکادمیک به خود جلب کرده است. TQM یکی از مشهورترین و پردوام ترین مفاهیم و فلسفه های توسعه یافته و مدرن مدیریت در پایان قرن گذشته بوده که اثرات شگرف و عمیقی در تاریخ کسب و کارهای جدید داشته است. مروری بر مطالعات مختلف پیرامون اجرای آن در سازمان نشان می دهد که اغلب سازمان هایی که اصول TQM را در فعالیت های خود به کار برده اند از مزایای اجرای آن در زمینه های مختلف بهره مند شده اند (Mehraban, ۲۰۰۴). توسعه مفاهیم TQM باعث ایجاد تغییر جهت در فرآیندهای ارزیابی سازمانی، از کنترل کیفیت به سمت تضمین کیفیت و بر اساس اصول TQM شده است. توسعه مفاهیم بازتابی از کاربردهای متنوع و متفاوت آن است که از بخش های تولیدی کارخانه ها شروع و به بخش های وسیعی از TQM سایر فعالیت های سازمانی گسترش نموده اند (Jafari, ۲۰۰۳). مقوله یادگیری سازمانی نیز در یک دوره زمانی یکی از مهمترین منابع برای سازمان ها جهت کسب مزیت رقابتی شناخته میشود. نتایج حاصل از تحقیقات نشان می دهد که شرکت هایی که به موضوع یادگیری سازمانی به صورت ویژه توجه نموده اند، توانسته اند عملکرد سازمان خود را به میزان قابل ملاحظه ای افزایش دهند (Thompson, ۱۹۹۸).

موفقیت شرکت ها و سازمان ها تاثیر مثبت و مستقیمی بر رشد اقتصادی و پیشبرد آن ها در کشورهای در حال توسعه و نیز توسعه یافته دارد (Demirbag et al, ۲۰۰۶) و اکثریت اقتصاد تمامی کشورها تحت تاثیر عملکرد شرکت های تولیدی قرار دارد (ACS, ۱۹۹۹)، که شامل بحث، بررسی و تجزیه و تحلیل فاکتورهای مربوط به عملکرد مثبت این شرکت ها و انتخاب منطقی شرکت های تولیدی به عنوان موضوع مورد بررسی است.

این مقاله در نظر دارد به بررسی عملکرد شرکت های تولیدی استان کرمانشاه بپردازد و خلاء تحقیقاتی موجود در این زمینه را با بررسی برخی از عملکردهای مدیریتی یا فاکتورهای سازمانی را که ممکن است در بهبود عملکرد این شرکت ها به کار گرفته شوند را پر نماید. برخی مطالعات انجام شده در این زمینه به اهمیت نقش مدیریت کیفیت جامع

(Feng et al., و (Demirbag et al., ۲۰۰۶); (Rahman, ۲۰۰۱); (Terziovski & Samson, ۱۹۹۹)
(۲۰۰۶) و یادگیری سازمانی (Salaheldin, (Michna, ۲۰۰۹); (Valmohammadi, ۲۰۱۱); (Idris, ۲۰۱۱);
۲۰۰۹);

در بهبود توسعه عملکرد سازمان تاکید کرده اند.

یادگیری سازمانی

با توسعه دانش و فناوری و گسترش حیطه های کسب و کار از جمله سازمانهای مجازی یا تحت شبکه، بنگاه های اقتصادی گسترش یافته، و محیط کسب و کار به محیطی رقابتی و پر از چالش تبدیل گردیده و پارادایم های جدیدی ظاهر شده که بقاء را برای بسیاری از بنگاه ها مشکل ساخته است. در چنین محیطی طبیعی است که امتیازهای رقابتی تغییر شکل دهند. از این رو، مرکزیت پارادایم جدید، یادگیری است. بنابراین، سازمانهایی موفق تر هستند که زودتر، سریع تر و بهتر از رقبا یادگیرند (Demirbag et al, ۲۰۰۶). درست به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سالهای اخیر

مطرح شده و رشد فزاینده‌ای داشته است. سازمانها به جای رفتارها و حرکت‌های سنتی خود که در بهترین شکل آن در برگزیده آموزش نیز می‌بود، تبدیل به سازمانی شوند که همواره یاد می‌گیرند، یعنی کوشش خود را در جهت یادگیری به عنوان یک امتیاز رقابتی به کار می‌برند.

در مقاله حاضر سعی شده است که عواملی (مانند استراتژی، مدیریت، فرهنگ و...) را که در ایجاد، شکل‌گیری و رشد چنین سازمانی موثر است، معرفی کرده و سپس یادگیری سازمانی یا به عبارت دیگر، ابعاد و انواع یادگیریهایی که در سازمان امکان پذیر است تشریح گردد. برای سازمانهای یادگیرنده و یادگیری سازمانی تعاریف، ویژگیها و مدل‌های مختلفی پیشنهاد و آرایه شده است که هر چند در ظاهر متفاوت هستند اما در نهایت به سر چشمه واحدی مربوط می‌شوند.

در این نوشته استخوان بندی مدل براساس مفاهیم مطرح شده توسط (Andro Mayo, ۱۹۹۹) بنا نهاده شده اما از سایر مفاهیم نیز در توسعه و غنای چهارچوب ایشان استفاده گردیده است. با این حال مطالعات اندکی در زمینه ی تاثیر TQM بر عملکرد سازمان از طریق تاثیر واسطه ای متغیر های استراتژیکی مختلفی همچون یادگیری سازمانی صورت گرفته است . بنابراین سوالات تحقیق برای این مطالعه بدین ترتیب شکل میگیرند: آیا TQM و یادگیری سازمانی بر عملکرد شرکت های تولیدی اثر میگذارند؟ آیا یادگیری سازمانی به عنوان عاملی واسطه ای و مهم بر ارتباط میان TQM و عملکرد شرکت های تولیدی در نظر گرفته میشود؟

ادبیات تحقیق

براساس یافته های کارپین (Karpin, ۱۹۹۵) " فلسفه سازمان یادگیرنده، فلسفه استاندارد بسیاری از شرکتهای استرالیایی در آینده خواهد بود و مسیر اصلی این شرکتهای، مواجهه با تغییر و بحران است". در بررسی وی، سازمان یادگیرنده "سازمانی است که فرصت یادگیری برای تمامی اعضای خود را فراهم می سازد و دائماً در حال تغییر است" سنگه به عنوان ارائه دهنده نظریه سازمان یادگیرنده معتقد است که این گونه سازمان دائماً در حال افزایش توانایی خود جهت ساختن آینده هستند .

طبق دومین بررسی (Dumaine, ۲۰۰۱) فلسفه سنگه براین اصل مبتنی است که: "مدیران باید طرز تلقی و نگرش قبلی خود را کنار گذارند (مدل ذهنی)، یاد بگیرند که با دیگران چگونه راحت باشند (تسلط فردی) و سپس با دیگران جهت حصول به چشم اندازی مشترک کار کنند (یادگیری تیمی)". گروهی از اندیشمندان، از جمله خود سنگه معتقدند که سازمان یادگیرنده در حقیقت، سفری است از طریق یادگیری و رفتار سازمانی. گروهی دیگر نیز به این امر مشکوک هستند. عده ای نیز براین باورند که سازمان یادگیرنده هدفی دست نیافتنی است، چرا که سازمان صرفاً شامل یک موجود نیست، بلکه از افرادی تشکیل شده است که نتایج سازمانی را کسب می کنند و این نتایج حاصل رفتار آنها، دانش و تلاش دسته جمعی است. در دهه ۱۹۸۰، از طریق شناسایی و تطابق با TQM، نتایج سازمانی به میزان زیادی تبیین شدند. دیده شده است که TQM دارای رابطه ای مثبت و رقابت گونه با افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها داشته است. در دهه ۱۹۹۰، TQM به یکی از استراتژی های رقابتی بسیار جذاب برای شرکتهایی بدل شد که در جست وجوی تفاوت چشمگیری با دیگران بودند.

دانشگاهیان و صنعتگران به این جاذبه که TQM سازمان را تشویق به تمرکز بر نیاز مشتری به وسیله فرآیند بهبود و توجه به بهبود هزینه ها، کیفیت و رضایت مشتری می نمود، اذعان کردند. پایه TQM مبتنی بود بر پیگیری فعالانه بهبود مستمر، درک نگرش مشتریان درون سازمان، آموزش و توسعه در تمامی ابعاد سازمانی. اما عده ای نیز معتقد بودند که فلسفه TQM محدودیتهای خاص خود را داراست. یافته های سیتکین (Sitkin, ۱۹۹۴) نشان می دهد که TQM برای مباحثی چون فروش مازاد اندازه، خطرناک بوده و کارایی و اجرای آن زینبار است و این بخشی از ناتوانی TQM است. محققان معتقدند که امروزه بازاریابی TQM تبدیل به صنعت خاص خود شده است و درک TQM به عنوان یک نتیجه اجرای همه جانبه آن گسترش یافته است.

لوتانز (Luthaus, ۲۰۰۴) براین باور است که TQM قادر به درک تغییرات آتی نیست و پیشنهاد می کند که زمان کافی صرف TQM شود. گروهی نیز معتقدند که سازمان یادگیرنده به دلیل وابستگی متقابلی که دارد گام منطقی بعدی در ارزشگذاری تغییرات است.

در ادبیات این بررسی مشخص شد که بعضی از محققان قویاً به وابستگی متقابل TQM و LO اعتقاد دارند. برای مثال، فورد بیان می کند که TQM محیط لازم برای ایجاد سازمان یادگیرنده را فراهم می سازد (Ford, ۲۰۰۴). موفقیت TQM ارتباط با توانایی یادگیری، جذب، تطابق و اجرای تغییر نگرشهای سازمان و تلفیق آنها در سازمان دارد. بارو اذعان می کند که این ارتباط به دو طریق ظاهر می گردد. اول: یک رابطه علت و معلولی است، به طور مثال سازمان یادگیرنده نتیجه اجرای TQM در سازمان است. دوم: همبستگی قوی ای بین این دو سیستم وجود دارد، بهبود فرآیند و یادگیری سازمانی، که به روشی یکپارچه و همزمان در حال اجرا هستند (Barrow, ۱۹۹۹). گاروین شرح می دهد که اگر TQM به صورت یک فلسفه اجرا شود، به خوبی مجموعه ای از تکنیک ها، می تواند چرخه ای برای یادگیری سازمان باشد (Garvin, ۲۰۰۳).

عده ای نیز بیان می کنند که بهبود سازمانی و TQM، از ابتدا موجب ایجاد سازمان یادگیرنده می گردند. سنگه نیز معتقد است که فلسفه TQM مبتنی بر نگرش یادگیری پدید آمده است. در حقیقت، تئوری موج یادگیری وی، احساس بسیاری از نویسندگان، صنعتگران و دانشگاهیان که TQM را اولین گام سازمان یادگیرنده می دانند، در خود خلاصه می کند. موج اول متمرکز است بر صف اول کارگران و مدیران فعال در زمینه بهبود مستمر. استفاده موثر از آموزشهای کیفی و چرخه PDCA دمینگ و الگوبرداری رقابتی. موج دوم متوجه راههایی است که مدیران جهت پرورش تفکر و تعامل متقابل به منظور یادگیری مستمر در موضوعهای پویا و پیچیده در نظر می گیرند. موج سوم، ترکیبی از دو موج اول است که یادگیری را امری گریزناپذیر در زندگی می داند.

روش

این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده ها، از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۳۶۸ نفر از کارکنان شرکت های تولیدی استان کرمانشاه است. نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران، ۱۸۸

نفر تعیین شده و انتخاب افراد به روش تصادفی ساده بوده است. برای گردآوری داده ها از پرسش نامه یادگیری سازمانی مارتینز و همکاران (۲۰۰۴)، که مشتمل بر ۲۷ سوال و پرسش نامه مدیریت کیفیت جامع شبیه و ویو (۲۰۰۲) که مشتمل بر ۱۹ سوال و پرسش نامه عملکرد سازمانی محققان که با توجه به هر سه بعد طراحی گردیده و مشتمل بر ۲۹ سوال بوده، استفاده شده است. در این تحقیق جهت تعیین روایی ابزار اندازه گیری، ابتدا از روایی محتوا با استفاده از سایر مطالعات انجام شده و ادبیات مرتبط با موضوع تحقیق بومی سازی شده و سپس توان سنجش خصیصه های مورد نظر در پرسش نامه توسط جمعی از استادان دانشگاهی مورد تایید قرار گرفت. سپس برای تعیین اعتبار سازه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج نشان از این بود که با عاملی تمام گویه ها بالای ۰.۵٪ بود که نشان از روایی مناسب ابزار سنجش بود.

تئوری ها و فرضیات تحقیق

مطالعات و بررسی های انجام شده در خصوص بکارگیری TQM در شرکت های تولیدی توسط محققان قبلی انجام شده است. برخی از محققان ابراز کرده اند که شرکت های تولیدی با افزایش تمرکز خود در بازار، استفاده صحیح از منابع انسانی و کالاها و بهبود رقابت تجاری در بازار تاکید بیشتری بر عملکرد خود با استفاده از به کارگیری کیفیت مدیریت در شرکت های خود دارند (Ahire & Golhar, ۱۹۹۶). مطالعات زیادی در خصوص مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی وجود دارد (Sahahedin, ۲۰۰۹) که بر ارتباط میان این دو عامل تاکید دارند. یافته ها نشان می دهند که مدیریت کیفیت جامع اثر مثبتی بر عملکرد سازمانی و اجرایی سازمان دارد (Demirbag et al, ۲۰۰۶). بر اساس پرسشنامه های موجود و نیز تجزیه و تحلیل اطلاعات، رابطه مثبتی میان اجرای TQM و عملکرد غیر مالی شرکت های تولیدی وجود دارد در حالیکه تنها تاثیر کمی از اجرای TQM بر عملکرد مالی شرکت های تولیدی دیده میشود.

عملکرد شرکت ها با فاکتورهای بهره وری، رضایت مشتری، افزایش فروش و سهم بازار اندازه گیری شد. با توجه به اطلاعات بدست آمده از نمونه ها فرضیات زیر بدست آمدند:

H1: بین TQM و عملکرد شرکت های تولیدی رابطه مثبتی وجود دارد.

TQM و یادگیری سازمانی

بارو (۱۹۹۳) خاطر نشان کرده است که TQM با یادگیری سازمانی رابطه ی مستقیم دارد و یادگیری سازمانی را به عنوان خروجی مورد انتظار TQM تعریف میکند. مطالعات بارو نشان میدهند که با سازماندهی اصول TQM شرکت ها باید بر عمل یادگیری در سه سطح تمرکز داشته باشند: سطح فردی، گروهی و سازمانی. این فرایند افراد را با تکنیک ها و اطلاعات جدید آشنا ساخته و به گروه های سازمانی کمک می کند تا پروژه های خود را تکمیل کرده و دانش مربوطه را گسترش دهند.

پراکندگی ابعاد TQM نشان دهنده ی مشخصه های گسترده ی فرهنگ سازمانی است (Zeititz & Ritchie, ۱۹۹۷). بنابراین این تحقیق خاطر نشان میکند که TQM اثر مثبتی بر یادگیری سازمانی دارد که یافته های (Hung et al, ۲۰۱۱)

آن را تایید میکند. همچنین این تحقیق ارتباط میان TQM، درگیری کارکنان، مشتری مداری و حمایت مدیریتی را با دو بعد یادگیری سازمانی و استراتژی یادگیری مورد بررسی قرار میدهد. یافته های برگرفته از شرکت های تولیدی با تکنولوژی های سطح بالا ارتباط مهمی میان TQM و یادگیری سازمانی را نشان داده اند. بر اساس این مطالعات:

H۲: بین TQM و یادگیری سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد.

یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی

یادگیری سازمانی برای دستیابی به مزیت رقابتی سازگار و متغیری کلیدی برای افزایش عملکرد سازمانی است (Brockman, ۲۰۰۳ & Margan). شرکت هایی که قادر به یادگیری هستند شانس بیشتری برای پیدا کردن جایگاهی مناسب در بازار رقابتی دارند (Sinkula, ۱۹۹۴). در نتیجه اینکه سازمان های یادگیرنده معمولاً "انعطاف پذیر تر بوده و به چالش ها سریع تر واکنش نشان میدهند" (Salter & Narver, ۱۹۹۵) که این امر آنها را قادر میسازد مزیت هدای رقابتی بلند مدت خود را حفظ کنند (Dickson, ۱۹۹۶). مطالعات متعدد نشان داده اند که فرهنگ هایی که باعث گسترش یادگیری سازمانی میشوند، یادگیری فردی، گروهی و تیمی را نیز افزایش داده و به تبع آن عملکرد سازمان نیز بهبود می یابد (Egan et al, ۲۰۰۴). برخی مطالعات همچنین رابطه ی مثبتی بین یادگیری سازمانی و عملکرد شرکت ها را نشان میدهند. به عنوان مثال باکر و سینکولا (۱۹۹۹) نشان دادند که یادگیری اثر مستقیمی بر عملکرد سازمانی دارد. یک بررسی تجربی که توسط (Michna, ۲۰۰۹) در مورد ۲۱۱ شرکت تولیدی در لهستان انجام شد نشان میدهد که یک رابطه تجربی میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمان وجود دارد که بدین معنی است که سازمانهایی که به سطح بالاتری از یادگیری سازمانی می رسند احتمالاً "به سطح عملکردی بهتری نیز دست خواهند یافت. با توجه به مطالب گفته شدن این فرضیه محقق میشود :

H۳: بین یادگیری سازمانی و عملکرد شرکت های تولیدی رابطه مثبتی وجود دارد.

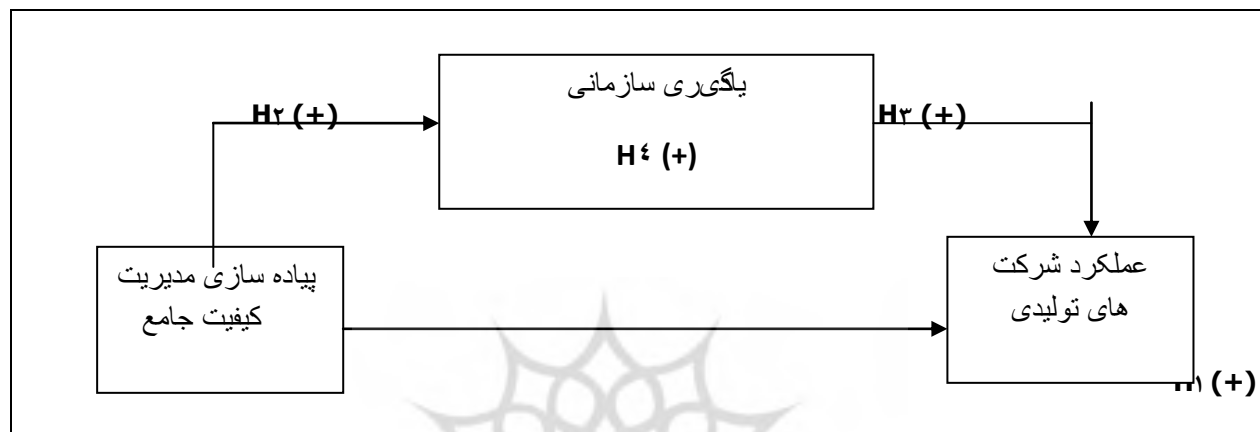
یادگیری سازمانی به عنوان میانجی میان TQM و عملکرد شرکت های تولیدی

مارتینز و جینجر (۲۰۰۹) مطالعه ای را بر شرکت های اسپانیایی انجام دادند که رابطه میان TQM و یادگیری سازمانی و عملکرد شرکت های تولیدی را با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری نشان داده است. در این بررسی یادگیری سازمانی با اندازه گیری فراگیری دانش، توزیع اطلاعاتی و تفسیر داده ها و همچنین حافظه سازمانی که نقش میانجی میان TQM و عملکرد سازمانی دارند نشان داده میشود. آنها همچنین نتیجه گرفتند که تجارت های کوچک باید به اجرا و پیاده سازی TQM بیشتر تمرکز کنند تا بتوانند مدیریت دانش و عملکرد شرکت ها را تحت حمایت قرار دهند. هانگ و همکارانش مدلی را در سال ۲۰۱۱ پیشنهاد دادند که ارتباط میان TQM و یادگیری سازمانی و عملکرد آن را از طریق آزمایشات تجربی نشان میدهد. با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری بر روی ۲۲۳ نمونه در صنایع پیشرفته تایوان آنها متوجه شدند که مدل

TQM-یادگیری سازمانی- عملکرد خلاق مدلی موثر بوده و نتیجتاً "اینکه یادگیری سازمانی بر رابطه ی میان TQM و عملکرد سازمان اثر مثبتی دارد بنابراین:

H۴: یادگیری سازمانی نقش میانجی بین TQM و عملکرد شرکت های تولیدی دارد.

مدل مفهومی پژوهش



بحث و نتیجه گیری

با اجرای TQM می توان اطمینان داشت که عملکرد سازمان بهبود می یابد. چارچوب پیشنهادی ارائه شده به بررسی نقش میانجی یادگیری سازمانی بر رابطه میان TQM و عملکرد سازمانی تاکید میکند. ماهیت رقابتی تجارت های مدرن و امروزی شرکت را وادار به بهبود مستمر عملکرد خود می کند. جهانی شدن اقتصاد تجاری حضور قدرتهای تجاری جدید تغییر نیازهای مشتریان و پیشرفت های تکنولوژیکی و قانونی شرکت ها را مصر کرده که برحفظ یک مزیت رقابتی پایدار از طریق فعالیت های نوآورانه تمرکز کنند و این مزایا به طور مستقیم با کیفیت تولید و خدمات درارتباط هستند مدیریت کیفیت جامع با ارتباطی که با توانایی یادگیری جذب تطابق و اجرای تغییر نگرشهای سازمان و تلفی آنها در سازمان دارد به عنوان ابزاری درحفظ این مزیت رقابتی مطرح می باشد. ارزیابی عملکرد، یک عامل کلیدی برای مدیریت اثر بخش است. این موضوع ممکن است از این حقیقت ناشی شود که بدون ارزیابی چیزی بهبود دادن آن مشکل خواهد بود. بنابراین بهبود دادن عملکرد سازمانی نیازمند مشخص کردن و ارزیابی تأثیرات تکنیک های TQM بر آن است. با توجه به تحقیقات انجام شده مثل تحقیق گودرزوند چگینی و فروزانفر در سال ۱۳۸۶ و سایر مطالعات انجام شده می توان به این نتیجه رسید که با پیاده سازی اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان کارآفرین و با اعمال مدیریت عملگرا می توان به اهدافی نظیر مشتریمداری و سودآوری سازمان دست یافت.

- ۱- ابوی طرقة، صدیقه، ۱۳۹۲، "بررسی تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانهای کار آفرین"، دانشگاه فردوسی، مشهد
- ۲- سمیعی نیستانی، ابوالفضل، فارسجانی، حسن، بوالحسنی، آتنا، ۱۳۸۹، "تبیین اثرات مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان در محیط های تحقیق و توسعه"، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج، شماره ۱۴
- ۳- بهارستان، امید، اکبری، پیمان، شائمی برزکی، علی، ۱۳۹۱، "تحلیل تاثیر فن آوری اطلاعات مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان"، مجله فن آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، شماره دوم
- ۴- قنبری نژاد، مجید، محمدی آلمانی، امین، ۱۳۹۱، "بررسی تاثیر مدیریت تکنولوژی و تحقیق و توسعه (مدیریت نوآوری جامع) بر عملکرد سازمان از لحاظ نوآوری و کیفیت"، باشگاه پژوهشگران جوان، دانشگاه آزاد اسلامی رشت
- ۵- صفری، سعید، شیرزاد، صفیه و خلیلی حسن، ۱۳۹۱، ساختار مدیریت کیفیت با پشتیبانی فن آوری اطلاعات) پژوهشی پیرامون سازمان بیمه مرکزی ایران. فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات
- ۶- Ahmad, M.F. a, Zakuan, N.b , Jusoh, A.c and Takala, J, ۲۰۱۲, Relationship of TQM and business performance with mediators of SPC, Lean Production and TPM, International congress on Interdisciplinary Business and Social Science
- ۷- Nurazree Mahmuda, Mohd Faiz Hilmi, ۲۰۱۳, TQM and Malaysian SMEs performance: The Mediating Roles of Organization Learning, Procedia - Social and Behavioral Sciences ۱۳۰ (۲۰۱۴) ۲۱۶ - ۵۵۵
- ۸- Ahmad, M.F. a, Zakuan, N.b , Jusoh, A.c , Yusof, S.M.d and Takala, J, ۲۰۱۳, Moderating Effect of Agreement Between Total Quality Management and Business Performance, Malaysia, Procedia - Social and Behavioral Sciences ۱۲۹ (۲۰۱۴) ۲۴۴ - ۲۴۹

The Effect of Total Quality Management and Organizational Learning on Performance of Manufacturing Companies in Kermanshah Province

Mehdi jegarvand

Mehdi daryakesh

Department of Accounting, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran

Department of Accounting, Faculty of Social Sciences, University of Razi, Kermanshah, Iran

Abstract

In the new competitive market, the most important factor for companies is the demand for quality in order to continue their life in the global market. The concept of quality management has been developed as a result of intense global competition. Many previous studies have shown that comprehensive quality management has a special relationship with organizational performance. The purpose of this article is to examine issues related to the relationship between quality management and organizational performance. This article also discusses the need for an intermediary called organizational learning in the relationship between the two, and predicts that comprehensive quality management covers organizational learning as well as the organization's performance. The statistical population of this research consisted of ۸۶۸ employees of manufacturing companies in Kermanshah province. Among them, ۱۸۸ individuals were randomly selected using Cochran formula in the first half of ۱۳۹۶. This research is correlational and the results of the data show that organizational learning has a positive and significant relationship with quality management and organizational performance variables.

Key words: Total Quality Management, Performance, Manufacturing Companies, Organizational Learning