



## ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع نرم با استفاده از روش تحلیل

پوششی داده‌ها - مورد مطالعه: شرکت رایانه اندیشمند برق استان اصفهان

المیرا شاه‌قلی<sup>۱</sup>، هادی شیرویه‌زاد<sup>۲</sup>، محمد مهدی توکلی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف‌آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران Elmira\_Shahgholi@yahoo.com

<sup>۲</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف‌آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران Hadi.Shirouyehzad@Gmail.com

<sup>۳</sup> دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف‌آباد، گروه مهندسی صنایع، اصفهان، ایران Mohamadmahdi.tavakoli@Gmail.com

### چکیده

در سال‌های اخیر، رقابت بین سازمان‌ها افزایش یافته و سازمان‌ها به دنبال ایجاد مزیت رقابتی برای خود می‌باشند تا از این طریق بتوانند خود را در محیط رقابتی فعلی حفظ نمایند. مدیریت کیفیت جامع، فرهنگی را در سازمان ایجاد می‌کند تا از این طریق سازمان به بهبود مستمر و کیفیت مطلوب مشتریان دست پیدا کند و به مزیت رقابتی مورد نظر خود برسد. از این رو در این مقاله به ارائه روشی برای ارزیابی عملکرد واحدهای سازمانی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع نرم پرداخته می‌شود و برای ارزیابی از روش تحلیل پوششی داده‌ها استفاده خواهد شد. بدین منظور در ابتدا به تعیین ورودی و خروجی‌ها پرداخته خواهد شد و در ادامه به کمک پرسشنامه استاندارد، میزان ورودی و خروجی‌ها مشخص می‌شود. در این پژوهش از مدل SBM به منظور ارزیابی عملکرد استفاده می‌شود و در ادامه واحدهای سازمانی با استفاده از مدل برنامه‌ریزی آرمانی ماکویی و همکاران رتبه‌بندی خواهند شد. در انتها نیز تحلیل حساسیت صورت خواهد گرفت. جهت انجام این پژوهش شرکت رایانه اندیشمند برق استان اصفهان به عنوان مطالعه موردی انتخاب شد و نتایج حاصل نشان می‌دهد که در سازمان مذکور بخش‌های برنامه‌نویسی و مطالبات بهترین عملکرد را داشته‌اند و از سوی دیگر با استفاده از تحلیل حساسیت مشخص شد که از میان شاخص‌های مدیریت کیفیت جامع نرم، شاخص "رهبری" دارای بیشترین تاثیر بر روی عملکرد واحدهای سازمانی می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت جامع، تحلیل پوششی داده‌ها

## Performance Evaluation of Organizational Units with Soft TQM Using DEA

Elmira Shahgholi, Hadi Shirouyehzad and Mohammad Mehdi tavakoli

Department of Industrial Engineering, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

### ABSTRACT

In recent years, rivalry among organizations has been increased due to keeping their stability. Quality management establishes some kind of regulation to provide customer satisfaction. This presents new methods for evaluating organization in total quality management with analyzing data. At first, we distinguish inputs and outputs and then with filling surveys will find out the inputs and outputs rate. In this research we use SBM model to evaluate performance and rank organization units with programming model. At the end, we do the sensitivity analysis. In this research, we choose Electoral Andishmand Computer Company as case of study and result is that programming and demand sections of this case of study have the best performance and leading has the most effect on units' performance

### KEYWORDS

Performance Evaluation, Total Quality Management and Data Envelopment Analysis.

<sup>۱</sup> محمد مهدی توکلی، اصفهان، خیابان احمدآباد، چهارراه دولت‌آبادی، کوی کهران، بن بست شادمهر، پلاک ۵ - موبایل: ۰۹۱۳۲۶۸۷۲۷۵