



نقش مدیریت کیفیت جامع و تأثیر آن بر عملکرد (مطالعه موردی دانشگاههای استان ایلام)

سهراب استا

استادیار-عضو هیأت علمی دانشگاه ایلام

فریدین حافظی

عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور

احمد کرمی

کارمند دانشگاه پیام نور

چکیده

مدیریت کیفیت جامع و ارتباطات عملکرد یک بحث بسیار مهم در ادبیات است، ارتباط عملکرد کیفیت و مدیریت کیفیت جامع در مطالعات زیادی تأیید شده اند. به عبارتی فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع، تأثیر مهمی بر عملکرد شرکت ها دارند و این موضوع توسط بسیار از صاحب نظران مورد تأیید قرار گرفته است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی میزان آگاهی، نگرش کارکنان و اساتید دانشگاه ها (مطالعه موردی دانشگاه استان ایلام) در زمینه مدیریت کیفیت جامع (TQM) و تأثیر آن بر عملکرد در سال ۱۳۹۳ می باشد که در قالب ۵ فرضیه اصلی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. روش تحقیقی که منجر به این مقاله شده، توصیفی پیمایشی بوده که برای تجزیه و تحلیل داده های گردآوری شده از طریق پرسشنامه از برنامه آماری SPSS و در دو سطح توصیف آماری (با شاخص های نما یا مد، میانه و میانگین و با نمودار میله ای و تحلیل آماری « با آزمون کندیال tow-b و tan-c، گاما و تحلیل رگرسیون ») استفاده شده است. که نتایج حاکی از تأثیر مثبت و مستقیم مدیریت جامع بر عملکرد کارکنان و اساتید دانشگاه های استان ایلام می باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع-عملکرد سازمانها- استان ایلام