

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر اثر بخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت و عملکرد مالی شرکت‌های کوچک و متوسط صنعت مواد غذایی تهران با استفاده از تکنیک AHP

سید محمد رضا داوودی^{۱*}، هدیه یگانی^۲

۱- استادیار، گروه مدیریت، واحد دهقان، دانشگاه آزاد اسلامی، دهقان، ایران (نویسنده مسئول)
Smrdavoodi@ut.ac.ir

۲- کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی، موسسه غیرانتفاعی راغب اصفهانی

چکیده

امروزه اغلب سازمان‌ها پی‌برده‌اند که ارتقای کیفیت کالا و خدمات شرط لازم و ضروری برای بقا و حضور در بازار و رقابت جهانی است. با تمام اهمیت و جایگاه حیاتی سیستم مدیریت کیفیت در سازمان‌ها احساس می‌شود که، هنوز باید مبانی روشن‌تر و قابل استفاده‌تری از آن به مدیران و سازمان‌ها ارائه شود. هدف پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی بررسی عوامل موثر بر اثربخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت و عملکرد مالی شرکت‌های کوچک و متوسط صنعت مواد غذایی تهران با استفاده از تکنیک AHP می‌باشد. به منظور سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسش‌نامه طراحی شده و صورت‌های مالی ارائه شده شرکت‌های موجود در جامعه آماری استفاده شده است. روش نمونه‌گیری این تحقیق روش تصادفی است. ابتدا شرکت‌های تولیدکننده مواد غذایی در تهران شناسایی، سپس از میان آن‌ها، شرکت‌های کوچک و متوسط انتخاب شدند. داده‌ها، نرم افزار لیزرل جهت تجزیه و تحلیل و برای اولویت‌بندی معیارها، تکنیک AHP مورد استفاده قرار گرفت. نتایج حاکی از وجود رابطه معنادار بین اثربخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت بر عملکرد مالی شرکت‌های کوچک و متوسط است. سیستم‌های مدیریت کیفیت عامل مهم برای بهبود عملکرد شرکت‌هاست و نقش بسیاری در ایجاد مزایای رقابتی داشته و سرمایه فکری باعث افزایش عملکرد مالی می‌شود. در میان عوامل اثرگذار بر اثربخشی سیستم‌های مدیریت کیفیت، زیر معیار ویژگی‌های سازمان با وزن نسبی ۰/۳۸۴ بیشترین اهمیت را دارد.

واژه‌های کلیدی: اثربخشی، سیستم‌های مدیریت کیفیت، عملکرد عملیاتی، عملکرد مالی، شرکت‌های کوچک و متوسط

۱- مقدمه

امروزه شرایط رقابت جهانی به گونه ای است که سازمان‌ها ناچار به بهبود کیفیت، افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری همزمان می‌باشد. وجود چنین فضایی منجر به پیدایش روش‌ها و رویکردهای متعددی نظیر مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد، مهندسی همزمان و ... شده است. در شرایط حاضر استقرار استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به عنوان یک