



مرکز پژوهش‌های صنعتی و معدنی
تجهیز صنعت نئین پاسارگاد

فصلتین کنفرانس ملی

پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری

The first national conference on modern research in management, economics and accounting

12 Jun 2021 – Iran, Khuzestan, Ahvaz

<http://conf.antimarketing.ir>

22 خرداد ماه 1400 – ایران، خوزستان، اهواز

تعیین میزان آمادگی مدیران دانشگاه‌ها برای استقرار مدیریت کیفیت جامع

مورد مطالعه: یک دانشگاه دولتی^۱

مرجان فتح گنجی^{۱*}، رضوان فتح گنجی

چکیده

هدف اصلی این تحقیق تعیین میزان آمادگی مدیران دانشگاه برای استقرار مدیریت کیفیت جامع بوده است. در این تحقیق، شش اصل تعهد، مشتری‌گرایی (تأمین رضایت ارباب رجوع)، واقع‌گرایی، مشارکت و همکاری، آموزش و بهبود مستمر به عنوان اصول مدیریت کیفیت جامع در نظر گرفته شد. مدیریت کیفیت فراگیر را می‌توان این گونه تعریف کرد: مدیریت کیفیت فراگیر، یعنی اقدام هوشمندانه، آرام و مستمر که تأثیر هم‌افزایی در جهت تأمین اهداف سازمان دارد که در نهایت منجر به رضایت مشتری، افزایش کارایی و تشدید رقابت در بازار می‌شود^۲. جامعه آماری شامل کلیه مدیران دانشگاه در سه سطح عالی، میانی و عملیاتی بوده است. روش نمونه‌گیری نیز به صورت تصادفی طبقه‌ای بوده و برای تقسیم حجم نمونه میان طبقه‌های جامعه با توجه به حجم هر طبقه از شیوه تخصیص متناسب استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است و داده‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تحقیق نشان داد که آمادگی مدیران دانشگاه برای استقرار مدیریت کیفیت جامع در حد مناسبی نیست.

کلمات کلیدی: آمادگی، اصول مدیریت کیفیت جامع، مدیران دانشگاه

^۱ نظر به رعایت اخلاق تحقیق و توافق به عمل آمده با دانشگاه، از ذکر نام محل تحقیق در مقاله خودداری شده است.

^۲ حاجی شریف ۱۹۹۵