

## ارائه الگوی ساختاری برای تاثیر مدیریت کیفیت جامع (TQM)

### بر عملکرد کسب و کارهای کوچک در کاشان

نویسنده: ابوالفضل حوض سیری

#### چکیده

کیفیت و رضایت کارمندان برای افزایش بهره وری، انگیزه و پاداش آنها، استفاده از ارزیابی عملکرد و تکنیکهای اندازه گیری عملکرد، حذف خطاها و اشتباهات در سازمان، تمرکز بر کار تیمی، بهره مندی از تجربه سازمانهای موفق، برنامه ریزی استراتژیک و چنین اهدافی، معنای مدیریت کیفیت جامع را برجسته می کند. با این مطالعه، تاثیرات مولفه های مدیریت کیفیت جامع با عملکرد کسب و کارهای کوچک در شهرستان کاشان بررسی شده است تا اثرات مدیران، کارمند، مشتریان و فرایندها بر عملکرد کسب و کار در مدیریت کیفیت جامع درک شود. تاثیرات مدیرتی کیفیت جامع بر عملکرد کسب و کار براساس انجام پرسشنامه به وسیله داده ها تجزیه و تحلیل می شود. طبق نتایج تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار smart pls که برای ارائه ویژگیهای عملکرد سازمانها در خصوص معیارهای مدیریت کیفیت جامع (طراحی محصول، فرایند مدیریت کیفیت، توانمندسازی کیفیت، آموزش کارکنان سازمان و استفاده از اطلاعات کافی) انجام شده است، مشاهده شد که معیارهای مرتبط با طراحی محصول و آموزش ارتباط قویتری با عملکرد دارند. بدین ترتیب، سازمانها باید آموزش ضروری و آموزش در مورد کیفیت را به کارمندان خود داده و از پیشرفت تحت رهبری مدیریت ارشد حمایت نمایند.

#### کلمات کلیدی

مدیریت کیفیت جامع، طراحی محصول، آموزش، عملکرد شرکت