



۹۰-۹۹-۰۳

دانشگاه علوم و فنون دریایی خرمشهر

دانشکده پردیس خودگردان

گروه دریانوردی- گرایش حمل و نقل دریایی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته دریانوردی گرایش حمل و دریایی

بررسی تاثیرمدیریت کیفیت فراگیر بر توسعه پایدار (مطالعه موردی بندر امام خمینی ره)

استادان راهنما :

دکتر همایون یوسفی

دکتر ابراهیم نوشادی

استادان مشاور:

اصغر رشنودی

زیبا بتوندی

پژوهشگر:

کمال مرادپور

اسفند ۱۳۹۲



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی‌رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

چکیده

مدیریت کیفیت جامع فرآیند متمرکز بر مشتریان کیفیت محور، مبتنی بر حقایق و متکی بر گروه‌هاست که برای دستیابی به اهداف سازمان از طریق بهبود مستمر فرایندها توسط مدیریت ارشد هدایت می‌شود، توسعه پایدار به معنای تلفیق اهداف اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی برای حداکثر سازی رفاه انسا فعلی بدون آسیب رسانی به توانایی نسل‌های بعدی برای برآوردن نیازهایشان است. هدف از انجام این پژوهش شناسایی رابطه بین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر (ابزارهای، ارزش‌ها و روش‌های مدیریت کیفیت فراگیر) و مؤلفه‌های توسعه پایدار (توسعه پایدار اجتماعی، توسعه پایدار اقتصادی و توسعه پایدار زیست محیطی) با مطالعه موردی در بندر امام خمینی (ره) است. این پژوهش از لحاظ هدف جز پژوهش‌های کاربردی و از نظر ماهیت و روش جز پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی و مطالعه میدانی است. جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران ارشد، مدیران میانی و کارشناسان بندر امام خمینی (ره) که با مفاهیم TQM و توسعه پایدار آشنایی دارند می‌باشند. نتایج تحقیق بدست آمده با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS نشان می‌دهد که مدیریت کیفیت فراگیر با ضریب رگرسیون 0.73 ، 0.75 ، 0.82 و 0.76 به ترتیب بر توسعه پایدار، توسعه پایدار زیست محیطی، توسعه پایدار اقتصادی و توسعه پایدار اجتماعی در بندر امام خمینی تاثیر دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، توسعه پایدار، بندر امام خمینی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ شرح و بیان مسئله
۳	۳-۱ سوالات تحقیق
۴	۵-۱ ضرورت و اهمیت نتایج پژوهش
۵	۶-۱ اهداف پژوهش
۶	۷-۱ فرضیه های پژوهش
۶	۸-۱ روش پژوهش
۶	۹-۱ قلمرو پژوهش
۶	۹-۱-۱ قلمرو موضوعی پژوهش
۶	۹-۱-۲ قلمرو مکانی و زمانی پژوهش
۷	۱۰-۱ تعریف واژه های پژوهش
۸	۱۱-۱ خلاصه فصل
	فصل دوم: مروری بر پیشینه پژوهش
۱۰	۱-۲ مقدمه
۱۰	۲-۲ مفهوم کیفیت
۱۲	۳-۲ تاریخچه کیفیت
۱۴	۴-۲ مدیریت کیفیت
۱۵	۵-۲ سیستم مدیریت کیفیت
۱۶	۶-۲ مدیریت کیفیت فراگیر
۲۰	۷-۲ مبانی فلسفی مدیریت کیفیت فراگیر
۲۱	۸-۲ اصول مدیریت کیفیت فراگیر
۲۲	۹-۲ مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت های خدماتی
۲۴	۱۰-۲ اجزای تشکیل دهنده ی مدیریت کیفیت فراگیر

۲۴	۱-۱۰-۲ ارزش‌های مدیریت کیفیت فراگیر
۲۸	۲-۱۰-۲ روش‌های مدیریت کیفیت فراگیر
۳۴	۳-۱۰-۲ ابزارهای مدیریت کیفیت فراگیر
۳۴	۱۱-۲ مفهوم توسعه
۳۵	۱۲-۲ مفهوم پایداری
۳۶	۱۳-۲ مفهوم توسعه پایدار
۳۹	۱۴-۲ ابعاد توسعه پایدار
۴۰	۱-۱۴-۲ پایداری زیست محیطی
۴۰	۲-۱۴-۲ پایداری اقتصادی
۴۰	۳-۱۴-۲ پایداری اجتماعی
۴۰	۱۵-۲ استراتژی‌های توسعه پایدار
۴۲	۱۶-۲ پیشینه پژوهش
۴۲	۱-۱۶-۲ مطالعات داخلی
۴۳	۲-۱۶-۲ مطالعات خارجی
۴۴	۱۷-۲ خلاصه فصل
	فصل سوم: روش پژوهش
۴۶	۱-۳ مقدمه
۴۶	۲-۳ متغیرهای و الگوی پیشنهادی پژوهش
۴۸	۳-۳ جامعه آماری
۴۸	۴-۳ نمونه آماری
۴۸	۵-۳ روش جمع‌آوری اطلاعات
۴۸	۶-۳ ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۴۹	۷-۳ روایی پرسشنامه
۴۹	۸-۳ پایایی پرسشنامه
۵۱	۹-۳ روش‌های تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۱	۱-۹-۳ آمار توصیفی
۵۲	۲-۹-۳ آمار استنباطی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

- ۵۴ ۱-۴ مقدمه
- ۵۴ ۲-۴ بخش اول
- ۵۴ ۱-۲-۴ توصیف نمونه
- ۵۸ ۳-۴ بخش دوم
- ۵۸ ۱-۳-۴ آزمون کولموگروف اسمیرنوف
- ۵۹ ۲-۳-۴ مدل اندازه‌گیری ابزارهای مدیریت کیفیت فراگیر
- ۶۰ ۳-۳-۴ مدل اندازه‌گیری ارزش‌های مدیریت کیفیت فراگیر
- ۶۱ ۴-۳-۴ مدل اندازه‌گیری روش‌های مدیریت کیفیت فراگیر
- ۶۳ ۵-۳-۴ مدل اندازه‌گیری توسعه پایدار اجتماعی
- ۶۴ ۶-۳-۴ مدل اندازه‌گیری توسعه پایدار اقتصادی
- ۶۶ ۷-۳-۴ مدل اندازه‌گیری توسعه پایدار زیست محیطی
- ۶۷ ۴-۴ بررسی و آزمون فرضیه‌ها
- ۷۵ ۵-۴ بخش سوم
- ۷۵ ۱-۵-۴ یافته‌های جانبی پژوهش
- ۷۶ ۱-۱-۵-۴ تعیین سطح ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر و توسعه پایدار
- ۷۷ ۲-۱-۵-۴ مقایسه وضعیت متغیرها بر حسب ویژگی‌های جمعیت شناختی

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

- ۸۳ ۱-۵ مقدمه
- ۸۳ ۲-۵ خلاصه پژوهش
- ۸۴ ۳-۵ نتایج پژوهش
- ۸۴ ۱-۳-۵ نتایج حاصل از فرضیه‌های پژوهش
- ۸۶ ۴-۵ نتایج یافته‌های جانبی پژوهش
- ۸۶ ۵-۵ پیشنهادهای کاربردی
- ۸۸ ۶-۵ محدودیت‌های پژوهش
- ۸۹ ۷-۵ پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده