



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیر ساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیر ساز

پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع (TQM)**پاسخگوی گرامی**

هدف : ارزیابی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان

نحوه تکمیل : لطفاً ۶ گزینه هر معیار را به دقت مطالعه فرمایید و عباراتی که بهتر کاربرد آن معیار را در سازمان شما نشان نشان می دهد را انتخاب کنید و شماره گزینه انتخابی را در فضای خالی سمت چپ هر معیار درج کنید. توجه داشته باشید که طیف انتخاب ها از تعهد قوی و استثنایی تا عدم عملکرد برای هر معیار مرتب شده است.

قبلاً از همکاری صمیمانه شما تشکر می نمایم.

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید :

مشخصات فردی:

سن: ☐ ۲۰-۳۰ ☐ ۳۰-۴۰ ☐ ۴۰-۵۰ ☐ ۵۰ به بالاجنسیت: ☐ مرد ☐ زنمیزان تحصیلات: ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس ☐ دکتریسابقه کار : ☐ زیر ۵ سال ☐ ۵ تا ۱۰ سال ☐ ۱۰ تا ۱۵ سال ☐ ۱۵ تا ۲۰ سال ☐ ۲۰ سال به بالا**☐ معیار اول : حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان :**

الف : مدیران عالی به طور مستقیم و فعالانه در فعالیت های مربوط به بهبود کیفیت درگیر می شوند

ب : مدیران عالی در فعالیت هایی که بهبود کیفیت را به دنبال دارد ، مشارکت می کنند.

ج : بیشتر مدیران عالی از فعالیت های بهبود کیفیت حمایت می کنند .

د : بعضی از مدیران عالی حمایتی برخورد کرده و در بهبود کیفیت سهیم می شوند .

ه : تعداد کمی از مدیران به طور آزمایشی از فعالیتهایی که بهبود کیفیت را به دنبال دارد ، حمایت می کنند.

و : هیچ حمایتی از سوی مدیریت عالی برای فعالیتهای بهبود کیفیت وجود ندارد.

☐ معیار دوم : برنامه ریزی استراتژیک:

الف : اهداف بلند مدت برای بهبود کیفیت در سراسر سازمان به عنوان قسمتی از فرآیند برنامه ریزی استراتژیک جامع تعیین گردیده است.

ب : اهداف بلند مدت برای بهبود کیفیت برای بیشتر بخش های سازمان تعیین گردیده است .

ج : اهداف بلند مدت جهت بهبود کیفیت برای بخشهای کلیدی سازمان تعیین گردیده است.

د : اهداف کوتاه مدت برای بهبود کیفیت برای بخش هایی از سازمان تعیین گردیده است.

ه : اهداف کلی سازمان ، عناصر بهبود کیفیت را در بر می گیرد.

و : اهداف بهبود کیفیت برای هیچ بخشی از سازمان تعیین نشده است .

☐ معیار سوم : تمرکز بر روی مشتری (مشتری مداری)

الف : شیوه های متنوع ابتکاری و موثر جهت گرفتن بازخور از مشتریان برای تمامی کارکردهای سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد

ب : سیستم های موثری برای گرفتن بازخور از همه مشتریان برای کارکردهای اساسی سازمان مورد استفاده قرار می گیرد

ج : سیستم ها در مکانی استقرار دارند تا از مشتریان بر اساس یک قاعده بازخور بگیرند

   	tadbirsaz.org 021-26374530 tadbirsaz_research 09915929262	تدبیر ساز (ثبت: ۳۴۰۱۱) با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت	 ایران تزدبیرساز
--	--	--	---

د : نیازهای مشتریان از طریق فرآیندهای احتمالی و نه با استفاده از یک روش منظم و سیستماتیک معین می گردد.

ه : دادخواست ها و شکایات ، شیوه های عمده برای گرفتن بازخور از مشتریان است.

و : هیچ توجهی به مشتریان نمی شود .

□ معیار چهارم : شناسایی و آموزش کارکنان

الف : سازمان برنامه شناسایی و آموزش کارکنان را به صورت منظم به اجرا در می آورد که به طور کامل در فرآیند برنامه ریزی کیفیت استراتژیک تعبیه گردیده است.

ب : سازمان در حال ارزیابی این است که کارکنان از نظر آموزش و شناخت به چه نیاز دارند و نتایج بررسی در فواصل معین مورد ارزیابی قرار می گیرد

ج : یک برنامه شناسایی و آموزش کارکنان آغاز به کار کرده است.

د : یک برنامه شناسایی و آموزش کارکنان تحت بررسی است تا عملی گردد.

ه : سازمان برنامه هایی برای افزایش شناخت و آموزش در دست بررسی دارد.

و : هیچ برنامه آموزشی و سیستمی برای شناسایی کارکنان وجود ندارد

□ معیار پنجم: توانمند سازی (قدرتمند سازی) کارکنان و کار تیمی

الف : ابداع ، توانمند سازی موثر کارکنان و شیوه های کار تیمی مورد استفاده قرار می گیرند.

ب : تعداد زیادی از گروه های کاری دارای اختیار لازم برای تشکیل تیم های بهبود کیفیت هستند.

ج : اکثریت مدیران از توانمند سازی کارکنان و کار تیمی حمایت می کنند

د : تعداد زیادی از مدیران توانمند سازی کارکنان و کار تیمی را مورد حمایت قرار می دهند.

ه : بعضی از مدیران از توانمند سازی کارکنان و کار تیمی حمایت می کنند.

و : هیچ حمایتی از توانمند سازی کارکنان و کار تیمی وجود ندارد

□ معیار ششم: اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت

الف : اطلاعات راجع به کیفیت زمان به هنگام تمامی تولیدات و خدمات از مشتریان و عرضه کنندگان داخلی و خارجی جمع آوری گردیده است.

ب : اطلاعات راجع به کیفیت و زمان به هنگام از اکثر مشتریان داخلی و خارجی و عرضه کنندگان جمع آوری شده است

ج : اطلاعات راجع به کیفیت و زمان به هنگام از مشتریان عمده داخلی و خارجی و عرضه کنندگان عمده جمع آوری شده است

د : اطلاعات راجع به کیفیت و زمان به هنگام از بعضی مشتریان داخلی و خارجی جمع آوری گردیده است.

ه : اطلاعات راجع به کیفیت و زمان به هنگام از یک یا دو مشتری خارجی جمع آوری گردیده است.

و : هیچ سیستمی برای اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت وجود ندارد.

□ معیار هفتم : بیمه کیفیت

الف : تمامی کالاها و خدمات و فرآیندها برای ارضاء نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی طراحی شده ، مورد بازنگری قرار گرفته ، تایید شده و نهایتا کنترل های لازم بر روی آنها صورت گرفته است.

ب : اکثریت کالاها و خدمات و فرآیندها برای ارضاء نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی طراحی شده ، مورد بازنگری قرار گرفته ، تایید گردیده و نهایتا کنترل های لازم بر روی آنها صورت گرفته است.

ج : کالاها ، خدمات و فرآیندهای کلیدی برای ارضاء نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی طراحی شده ، مورد بازنگری قرار گرفته ، تایید گردیده و نهایتا کنترل های لازم بر روی آنها صورت گرفته است.

   	tadbirsaz.org 021-26374530 tadbirsaz_research 09915929262	تدبیر ساز (ثبت: ۳۴۰۱۱) با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت	 ایران تزدبیرساز
--	--	--	---

د : تعداد کمی از کالاها و خدمات برای ارضاء نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی طراحی شده ، مورد بازنگری قرار گرفته و کنترل های لازم بر روی آنها صورت گرفته است

ه : کالاها و خدمات برای بهبود داخلی مورد کنترل قرار می گیرند که ممکن است شامل حال مشتریان بشود یا نشود
و : هیچ بیمه کیفی در این سازمان وجود ندارد

□ معیار هشتم : پیامدهای بهبود کیفیت و بهره وری

الف : بیشتر شاخص های مهم عملکرد ، بهبود استثنایی در کیفیت و بهره وری نسبت به پنج سال گذشته را نشان می دهد.

ب : بیشتر شاخص های مهم عملکرد ، بهبودی ممتازی در کیفیت و بهره وری نسبت به پنج سال گذشته را نشان میدهد.

ج : بیشتر شاخص های مهم عملکرد ، بهبود خوبی در کیفیت و بهره وری نسبت به پنج سال گذشته را نشان می دهد

د : بیشتر شاخص های مهم عملکرد ، بهبودی در کیفیت و بهره وری نسبت به پنج سال گذشته را نشان میدهد

ه : شواهدی در دست است که نشان می دهد ، مقداری بهبودی در کیفیت و بهره وری در یک یا چند حوزه بوجود آمده است

و : هیچ شواهدی در زمینه بهبود کیفیت و بهره وری در سازمان وجود ندارد.