

تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت های تولید کننده صنایع غذایی استان تهران

شماره ۳۲ / پاییز ۱۳۹۹ (جلد چهارم) / صص ۱۰۱-۱۳۴
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره سوم)

دکتر محمد محمدی

استادیار گروه حسابداری، موسسه آموزش عالی پرندک، ساوه، ایران. (نویسنده مسئول).
mkz.mohamadi@gmail.com

دکتر داود یوسفوند

استادیار گروه حسابداری، موسسه آموزش عالی پرندک، ساوه، ایران.
yousofvanddavood@gmail.com

پگاه ساعت ساز

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری مدیریت، موسسه آموزش عالی پرندک، ساوه، ایران.
pegah.saatsaz94@gmail.com

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت های تولید کننده صنایع غذایی استان تهران به منظور تبیین نقاط ضعف و قوت این دست از شرکت های تولیدی و ارائه راه حل هایی مناسب و کاربردی به منظور بهبود وضعیت فعلی آنها می باشد. پژوهش حاضر براساس هدف کاربردی است و براساس ماهیت و روش، از نوع توصیفی و از نظر گردآوری داده ها نیز از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را تمامی مدیران مالی، حسابرسان، مدیران کنترل کیفیت و حسابداران مدیریت شرکت های شرکت های تولیدی فعال مواد غذایی و اقلام مربوط به مواد غذایی در سال ۱۳۹۹ تشکیل می دهند. به وسیله نرم افزار لیزرل روایی سازه متغیرهای تحقیق و شاخص های منتج از آن ها به وسیله آزمون تحلیل عاملی تاییدی بررسی و با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری که آمیزه ای از تحلیل عاملی تائیدی و تحلیل مسیر می باشد، به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخته شد. یافته ها و نتایج پژوهش: در ارتباط با فرضیه اول پژوهش نتایج نشان داد که متغیر حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد. در خصوص فرضیه دوم پژوهش نتایج نشان داد که متغیر مدیریت زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد. در نهایت، در ارتباط با فرضیه سوم پژوهش نتایج نشان داد که متغیر مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد.

کلید واژگان: حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین، مدیریت دانش، مدیریت کیفیت فراگیر.

مقدمه

در این دوره جهانی سازی، دنیای تجارت و کسب و کار در حال رشد فزاینده ای است و بر همین اساس رقابت در دنیای تجارت نیز شدیدتر شده است. هدف شرکت ها در شرایط اقتصادی رقابتی کسب حداکثر سود با رشد در بلند مدت و همچنین حفظ بقای شرکت می باشد؛ شرکت های تولید کننده از حامیان اقتصاد کشور هستند و در این میان هر شرکتی اهداف تجاری

ویژه خود را دارد. برای دستیابی به این اهداف، شرکت های تولید کننده باید یک استراتژی مدون تهیه کنند یا همیشه در تلاش باشند تا بالاترین سود را به دست آورند. یکی از راه هایی که توسط شرکت ها در این رقابت می تواند در نظر گرفته شود، تثبیت نیروی انسانی موجود در اختیار آنها برای بقا در رقابتی طولانی مدت است (چوپریاه،^۱ ۲۰۱۹). همچنین، یکی از عواملی که باید شرکت برای دستیابی به اهداف خود در اختیار داشته باشد، نوآوری در محصولات است و بر همین اساس، کیفیت کالاهای تولید شده همیشه باید در سطح مطلوبی باشد. شرکت های تولید کننده باید با پیشرفت های مداوم، کیفیت محصولات خود را بهبود ببخشند. بهبود کیفیت از دوره ای به دوره ای دیگر می تواند سودآوری و رضایت مشتری را افزایش دهد. این امر به یک سیستم مدیریت کیفیت جهت داده شده نیاز دارد که به طور کلی عملکرد شرکت را بهبود بخشد (کارولینا،^۲ ۲۰۱۳). بر اساس نظر (ننگزیه،^۳ ۲۰۱۹) استفاده از حاکمیت شرکتی مناسب، یک ضرورت برای ایجاد یک شرکت قوی و پایدار است. استفاده از حاکمیت شرکتی مناسب، می تواند مؤثر باشد. علاوه بر موارد فوق، اعتقاد بر این است که برای پیروزی در رقابت کنونی، شرکت ها باید روی کیفیت تمرکز کنند؛ که در این میان، مدیریت کیفیت فراگیر^۴، به یک تقاضای عمده برای شرکت ها به منظور تولید محصولات با کیفیت بالا برای بقا در رقابت شدید تجاری فعلی تبدیل شده است. مدیریت کیفیت فراگیر، که بر بهبود مستمر کیفیت متمرکز است، شرکت ها را ترغیب می کند تا موقعیت رقابتی خود را بهبود بخشند. بهبود موقعیت در رقابت می تواند میزان فروش، سهم بازار و در نهایت سود را افزایش دهد. مدیریت کیفیت فراگیر، یک الگوی جدید در انجام مشاغل است که می خواهد از طریق تمرکز بر مصرف کنندگان، بهبود فرآیند در کیفیت محصول، خدمات، افراد، فرآیندهای سازمانی، محیط و مشارکت کامل، رقابت سازمانی را به حداکثر برساند (چوپریاه، ۲۰۱۹). از سویی، حسابرسی داخلی^۵، به عنوان یکی از متغیرهای مرتبط و تاثیرگذار بر مدیریت کیفیت فراگیر، فرآیندی است که توسط بخش حسابرسی داخلی شرکت، بر روی صورت های مالی شرکت و سوابق حسابداری و همچنین پیروی از سیاست های از پیش تعیین شده مدیریت ارشد و تبعیت از مقررات دولتی و مفاد روابط حرفه ای قابل اجرا، انجام می شود (آگوئز،^۶ ۲۰۱۳). حسابرس داخلی باید دارای تخصص حرفه ای و دقت باشد، دامنه تکالیف را تعیین کند، به منظور تعیین وظایف (برنامه حسابرسی) و انجام وظایف (حسابرسی) برنامه ریزی کند و نتایج را به موقع اعلام و بر پیگیری مداوم نظارت داشته باشد. در بیشتر شرکت ها، حسابرسان داخلی تطابق با پیاده سازی تضمین کیفیت و سیستم های مدیریت کیفیت فراگیر تصویب شده توسط شرکت را مد نظر خود قرار داده اند (راهمینا و آگوئز،^۷ ۲۰۱۴). از طرفی دیگر، مدیریت زنجیره تأمین^۸ و مدیریت کیفیت فراگیر به مهمترین استراتژی ها در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار تبدیل شده اند. محققان از سراسر جهان با مدل های مختلف؛ مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت فراگیر را به عنوان مهمترین عامل تعیین کننده عملکرد شرکت مورد بررسی قرار دادند (سوارس و همکاران،^۹ ۲۰۱۷). در همین راستا و تاثیرگذاری حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر، سازمان هایی که به اصل مدیریت کیفیت فراگیر عمل کرده اند، شیوه های کنترل سنتی را بی ربط و غیر مفید می دانند و بر این عقیده هستند

1. Choiriah
2. Carolina
3. Nengzih
4. TQM (Total Quality Management)
5. Internal Audit
6. Agoes
7. Rahmina & Agoes
8. Supply Chain management practices (SCM)
9. Soares et al

که حسابرسان داخلی باید سعی کنند نگرش خود را تغییر دهند و به صورت مثبت پاسخگوی تغییرات در نیازهای کسب و کار باشند. در همین حال، در دهه های اخیر، مدیریت زنجیره تأمین به عنوان یکی از مهمترین و موثرترین استراتژی های رقابتی مشاغل تولیدی ظاهر شده است. اصل کلیدی مدیریت زنجیره تأمین را می توان به عنوان دریافت ورودی از تأمین کنندگان، افزودن برخی ارزش ها و تحویل آن به مصرف کننده عنوان نمود (بشیر و همکاران^۱، ۲۰۱۹). (سامارانایکا^۲، ۲۰۰۵) دریافت که استراتژی مدیریت زنجیره تأمین همواره در جهت دستیابی به رضایت مشتری از طریق پاسخ سریع به نیازهای در حال تغییر آنها با حداقل هزینه است. تحقیقات قبلی ابعاد رفتاری مدیریت کیفیت فراگیر مانند تمرکز منابع، رهبری، تمرکز مشتری و تمرکز منابع انسانی را شناسایی کردند که به عنوان مفاهیم نرم مدیریت کیفیت فراگیر در قالب عوامل مهم عملکرد نیز شناخته می شوند (پراجوگو و هونگ^۳، ۲۰۰۸). بسیاری از مطالعات قبلی توسط محققان زنجیره تأمین (پراجوگو و اولهاگی^۴، ۲۰۱۲)، مدیریت زنجیره تأمین را به عنوان سیستمی اعلام کردند که از طریق آن مواد و اطلاعات در زنجیره تأمین جریان می یابد. ناگزیر با تأکید بیشتر بر تحویل، احتمال اینکه کیفیت در هزینه تحویل به موقع به خطر بیفتد وجود دارد. نتایج مطالعه انجام شده توسط (وانیچ چینچای و لگیل^۵، ۲۰۱۱) نشان می دهد که شیوه های مدیریت کیفیت فراگیر می تواند به طور مستقیم اجرای مدیریت زنجیره تأمین را تسهیل کند و مستقیماً می تواند عملکرد عرضه شرکت را ارتقا بخشد. علاوه بر این، شیوه های مدیریت کیفیت فراگیر می تواند به طور غیر مستقیم عملکرد شرکت را از طریق شیوه های مدیریت زنجیره تأمین بهبود ببخشد (وانیچ چینچای، ۲۰۱۲) در خصوص تاثیرگذاری مدیریت زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت فراگیر، عنوان می دارد که بکارگیری سیایت مدیریت زنجیره تأمین و تاثیرگذاری آن بر مدیریت کیفیت جامع، در شرکت های خودروسازی تایلند بر اطلاعات و کارآمد بودن جریان مواد در سطح عملیاتی متمرکز است تا هزینه های معاملات را به حداقل برساند که این امر منجر به پاسخ های مؤثر و عملکرد هزینه و در نهایت بهبود کیفیت خواهد شد. این فرآیند به زعم وی، می تواند یک روش کارآمد در کشورهای در حال توسعه باشد که هنوز در مراحل اولیه توسعه مدیریت زنجیره تأمین هستند. اما اصلی ترین عاملی که می تواند پیوند دهنده این متغیرها باشد و تاثیر بسزایی بر کیفیت سازمانی بگذارد، مدیریت دانش می باشد؛ زیرا شناسایی منابع دانش داخلی به شرکت ها کمک می کند تا از این منابع برای تولید و حفظ سود استفاده کنند (راندری^۶، ۲۰۰۶). بازسازی منابع برای بهبود توانایی یک شرکت در ایجاد عملکرد مداوم شرکت بسیار مهم است. که این امر باید از طریق مدیریت دانش صورت بگیرد؛ موضوع دانش، مقوله ای غیر قابل لمس و بغرنج است. در نتیجه، نحوه مدیریت دانش یک نگرانی مهم برای سازمان ها به شمار می آید و مدیریت دانش راه حل موفقیت برای سازمان ها در دنیای رقابتی امروزی است (چن و همکاران^۷، ۲۰۰۹). (استوارت و وادل^۸، ۲۰۰۸) استدلال می کنند که گسترش مفهوم کیفیت، از مشخصات محصول/ خدمات تا پاسخ سریع به نیازهای مشتری، یعنی رابطه مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر می باشد. کسب دانش و انتشار آن، فرهنگ کیفیتی را فراهم می کند که منجر به استفاده از مدیریت کیفی مؤثر می شود.

1. Basheer et al
2. Samaranyake
3. Prajogo & Hong
4. Prajogo & Olhage
5. Vanichchinchai & Igel
6. Randeree
7. Chen et al
8. Stewart and Waddell

در تبیین تاثیرگذاری مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر باید عنوان شود که استفاده مؤثر از دانش در مدیریت کیفیت باعث افزایش موفقیت در تلاش برای ارتقاء کیفیت می شود. در صورت عدم رفع نقص در کسب و کار، کیفیت دانش بدست آمده مفید و قابل استفاده نخواهد بود. در صورت عدم وجود زیرساخت پردازش دانش کیفیت به شکلی قابل استفاده، بازخورد بسیار مشکل خواهد شد. در اصل، فرآیندهای سازمانی تضمین کننده ترکیب هم افزایی داده ها و ظرفیت پیگیری فن آوری های اطلاعات و ظرفیت های نوآورانه و در حال توسعه کارکنان می باشد که باید در محدوده مدیریت کیفیت مورد بررسی قرار گیرند؛ انتقال دانش بهبود مستمر در مدیریت کیفیت فراگیر را تضمین می کند. روش ها و استانداردهایی وجود دارد که نشان دهنده چگونگی بکارگیری عملیات انجام شده در شرکت هایی است که مدیریت کیفیت فراگیر را پیاده سازی می کنند. در این روش ها، دانش ضمنی در فرآیندها به دانش صریح تبدیل شده است (هنرپور و همکاران، ۲۰۱۷).

مساله ای که ما را به سمت تدوین این پژوهش سوق داد، تحلیل و تبیین چگونگی تاثیرگذاری حسابداری داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بکار رفته در صنایع غذایی در سطح استان تهران و میزان تأثیر آنها بر مدیریت کیفیت فراگیر و کیفیت کالاهایی است که آنها تولید می کنند. از آنجا که هنوز بسیاری از شرکت ها که کارآمد نیستند و زیان های زیادی به خصوص در مدیریت زنجیره تأمین متحمل می شوند؛ این امر در رقابت محصولات آنها و همچنین محصولات ملی تأثیر دارد. لذا سوال و چالش اصلی این پژوهش این است که آیا متغیرهایی نظیر حسابداری داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش می توانند بر مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت های تولید کننده صنایع غذایی استان تهران تأثیر گذاری معناداری داشته باشند؟ و آیا این تاثیرگذاری در نهایت منتج به بهبود برون دادهای سازمانی می گردد یا خیر؟

مبانی نظری و مروری بر پیشینه پژوهش

منشأ دقیق اصطلاح مدیریت کیفیت فراگیر روشن نیست. با این حال، این مفهوم قطعاً مربوط به کتاب فیگنباوم^۱ (۱۹۶۱) با عنوان کنترل کیفیت فراگیر بود و در میان رقابت بین المللی شدید بین شرکت های ژاپنی و همتایان غربی آنها در دوره بین ۱۹۶۰ و ۱۹۸۰ توسعه یافت. در حالی که در تعریف مفهوم اتفاق نظر وجود نداشت، مدیریت کیفیت فراگیر به طور گسترده ای متشکل از تلاش های کل سازمان برای ایجاد جوی بود که در آن سازمان به طور مداوم توانایی خود را در ارائه محصولات و خدمات با کیفیت بالا به مشتریان بهبود می بخشد (نسیم و همکاران^۲، ۲۰۲۰). مدیریت کیفیت فراگیر یکی از محبوب ترین و با پویا ترین مفاهیم مدیریت است (بناوایدس- والسکو و همکاران، ۲۰۱۴). مدیریت کیفیت فراگیر برای اولین بار در صنایع تولیدی به کار گرفته شد. ثابت شده است که کیفیت رمز موفقیت در رقابت بین المللی است و مدیریت کیفیت یک فرآیند جامع، فراگیر و منسجم است که شامل همه کارمندان، مدیران و کارکنان یک سازمان است. مدیریت کیفیت فراگیر منبع نوآوری، بخشی جدایی ناپذیر از فرهنگ سازمانی و کمک کننده مهمی در مزیت رقابتی یک سازمان نسبت به رقبا است (نسیم و همکاران، ۲۰۲۰). برخی از محققان تعاریف خود را از مدیریت کیفیت فراگیر مدیریت کیفیت فراگیر از منظر سازوکار و نتیجه ارائه دادند، مدیریت کیفیت فراگیر را به عنوان برآوردن نیازهای مشتری و بهبود مستمر کیفیت تعریف کردند و مسئولیت آن را به عهده هر یک از کارمندان قرار دادند. برخی از محققان مدیریت کیفیت فراگیر را با استفاده از روش ها شناسایی کردند

¹. Feigenbaum

². Nasim et al

(چن و همکاران^۱، ۲۰۲۰). مدیریت کیفیت فراگیر را می توان به عنوان یک روش، یک فرآیند پویا یا عملی برای تشخیص، کاهش و از بین بردن خطاها در فرآیندهای تولید به منظور افزایش کیفیت و بهره وری آنها تعریف کرد؛ این امر می تواند بوسیله بهینه سازی شایستگی های کارکنان از طریق برنامه های آموزشی، کنترل فرآیندهای آماری، کنترل تأمین کنندگان و کنترل های مهندسی کیفیت (مانند پارامترها) انجام شود، تا بتواند هزینه های تولید و در نتیجه هدر رفت منابع را کاهش داده و رضایت مشتری را از طریق پیشرفت مداوم محقق سازد (رومرو و همکاران^۲، ۲۰۱۹). ابعاد اصلی مدیریت کیفیت فراگیر شامل توسعه و آموزش کارکنان، تعهد و کمک به مدیریت ارشد، مشارکت کارکنان، مدیریت کیفیت تأمین کننده، پشتیبانی و بهبود مستمر، رهبری، افزایش رویه های کیفی، تمرکز بر روی مشتریان، تجزیه و تحلیل و اندازه گیری نتایج، رضایت کارکنان و استفاده از تکنیک های آماری می باشد (لاوهاوچیچین و همکاران^۳، ۲۰۱۱؛ هوانگ و همکاران، ۲۰۱۰ و بشیر و همکاران، ۲۰۱۹). موسسه حسابرسان داخلی؛ حسابرسی داخلی را به عنوان یک فعالیت مستقل، تضمین کننده و مشاوره ای هدفمند برای افزودن ارزش و بهبود عملیات سازمان تعریف می کند. سازمان ها با ایجاد یک رویکرد منضبط و قاعده مند به منظور ارزیابی و بهبود اثربخشی فرایندهای مدیریت، کنترل و مدیریت ریسک، اهداف خود را محقق می سازند. علاوه بر این، موسسه حسابرسان داخلی توضیحی اضافی در مورد ارزش افزوده ارائه می دهد: فعالیت حسابرسی داخلی هنگامی که تضمین عینی و مرتبط را فراهم می کند، به سازمان (و ذینفعان آن) ارزش مورد نظر را می بخشد و به اثربخشی و کارایی حاکمیتی، مدیریت ریسک و فرآیندهای کنترل کمک می کند. سرانجام، بیانیه ماموریت موسسه حسابرسان داخلی یک چشم انداز تکمیلی اضافه کرد: تقویت و محافظت از ارزش سازمانی با ارائه تضمین، مشاوره و بینش مبتنی بر ریسک و هدفمند (موسسه حسابرسان داخلی، ۲۰۲۰). ماین و منتزر (۲۰۰۴) عنوان داشتند که فلسفه مدیریت زنجیره تامین بر سه مبنا استوار است: الف) رویکرد سیستم ها برای مشاهده زنجیره تامین به عنوان یک کلیت، و مدیریت کل جریان کالاها از تأمین کننده به مشتری نهایی، ب) جهت گیری استراتژیک به سمت تلاش های مشارکتی به منظور همگام سازی و همگرایی قابلیت های عملیاتی و استراتژیک داخلی به عنوان یک کل واحد و ج) تمرکز مشتری برای ایجاد منابع منحصر به فرد از ارزش مشتری که منجر به رضایت مشتری می شود. ماین و همکاران (۲۰۱۹) جنبه های مختلف مدیریت زنجیره تامین را به منظور ترسیم و نامگذاری متفاوت آنها به عنوان زنجیره تامین، فلسفه مدیریت زنجیره تامین، جهت گیری زنجیره تامین و مدیریت زنجیره تامین جدا کردند. چگونگی مدیریت و عملکرد زنجیره تامین تأثیر تحت تأثیر عوامل مختلفی است. برخی از عوامل اصلی شامل ساختار زنجیره تامین، سیاست کنترل موجودی، به اشتراک گذاری اطلاعات، تقاضای مشتری، روش پیش بینی، زمان انجام کار و طول دوره بررسی است (جورج و پیلای، ۲۰۱۹). کارشناسان و پژوهشگران مختلف، مدیریت دانش را به چند روش تعریف کرده اند. در تعریفی عنوان شده است که مدیریت دانش توانایی مدیریت دانش مانند جمع آوری دانش داخلی یا خارجی سازمان ها، تبدیل آنها به ایده یا استراتژی جدید و بکارگیری دانش ایجاد شده و محافظت از آنها می باشد (گلد و همکاران^۴، ۲۰۰۱). لایتراس و همکاران^۵ (۲۰۰۲) مدیریت دانش را به عنوان یک فرآیند سیستماتیک، صریح و کاربردی از دانش تعریف کردند که به سازمان ها کمک می کند تا بیشترین اثربخشی مرتبط با دانش سازمانی را داشته باشند. همچنین باعث ایجاد قابلیت های جدید،

1. Chen et al
2. Romero et al
3. Laohavichien et al
4. Gold et al
5. Lytras et al

تاثیرمربوط به متغیر مستندسازی فرایند حسابرسی بود. عباس^۱ (۲۰۲۰) پژوهشی را با عنوان تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر پایداری شرکت از طریق تأثیر نقش واسطه ای مدیریت دانش انجام داد. نتایج نشان می دهد که مدیریت کیفیت فراگیر تأثیر معنی داری و مثبتی بر پایداری شرکت دارد و مدیریت دانش نقش میانجی بین آنها می باشد. چوپریاه (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر انجام داد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که متغیرهای حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارند. محمد و همکاران^۲ (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان نقش مدیریت کیفیت فراگیر در بهبود روش های زنجیره تأمین شرکت رنگهای نیل انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که رهبران شرکت رنگ نیل متعهد هستند که اصول مدیریت کیفیت فراگیر را به کار گیرند. علاوه بر این، نتایج نشان داد که بین اصول مدیریت کیفیت فراگیر و شیوه های زنجیره تأمین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه های پژوهش

حسابرسان داخلی باید از طریق بررسی های دقیق کیفی و همچنین افزایش فرآیندهای مدیریت کیفیت، از فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر پشتیبانی کرده و از آن حمایت نمایند. با این وجود، شواهد حاصل از این مطالعه نشان می دهد که حسابرسان داخلی در پاسخ به مدیریت کیفیت فراگیر، تمرکز فعالیت های خود را تغییر می دهند. در سازمان هایی که به اصول مدیریت کیفیت فراگیر عمل می کنند، شیوه های کنترل سنتی بی ربط است و حسابرسان داخلی باید سعی کنند که نگرش خود را تغییر داده و به صورت مثبت پاسخگوی تغییرات در نیازهای کسب و کار باشند. این نوعی آگاهی از نیازهای رضایت مشتری و همچنین یک رویکرد مدیریت حسابرسی داخلی فعال و انعطاف پذیر است (چوپریاه، ۲۰۱۹). فرضیه اول پژوهش، با عنایت به مطالب مطرح شده اینگونه مطرح می شود که:

حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر تأثیر مثبت و معناداری دارد.

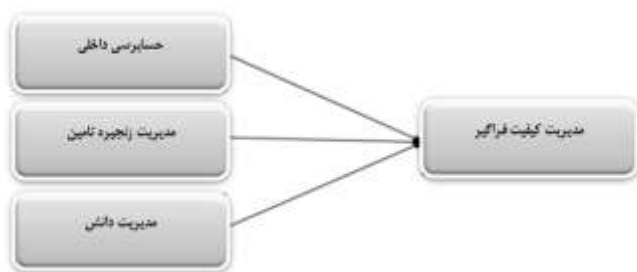
مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت فراگیر، به منظور دستیابی به مزیت رقابتی در بازارهای جهانی به سیستم های مدیریتی بحرانی تبدیل شده اند (وانیچچینج، ۲۰۱۴). این موضوع؛ با پژوهش های انجام شده توسط لینا آناتان^۳ (۲۰۱۰) که نشان دهنده رابطه معنادار و مثبت بین مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت فراگیر است؛ مطابقت دارد. تحقیقات دیگر انجام شده توسط مادیپانگینگ و همکاران^۴ (۲۰۱۶) که رابطه بین مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت فراگیر را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده اند نیز نتایج مثبت و معناداری را نشان دادند. تحقیقات دیگر توسط لابهگاتی و ماهفودز^۵ (۲۰۱۷) همچنین رابطه مثبت و معناداری بین مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت کیفیت فراگیر نشان می دهد. بر اساس مبانی مطرح شده، فرضیه دوم پژوهش اینگونه شکل می گیرد:

مدیریت زنجیره تأمین بر مدیریت کیفیت فراگیر تأثیر مثبت و معناداری دارد.

1. Abbass
2. Mohamed et al
3. Lina Anatan
4. Maddeppungeng et al
5. Labdhagati & Mahfudz

رابطه مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر، به روش های مختلفی مفهوم سازی می شود. از یک منظر، مدیریت دانش به عنوان واسطه مدیریت کیفیت فراگیر تعیین می شود. استوارت و وادل^۱ (۲۰۰۸) استدلال می کنند که گسترش مفهوم کیفیت، از مشخصات محصول / خدمات گرفته تا پاسخ سریع به نیازهای مشتری، رابطه ای را بین رابطه مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر برقرار می کند. با دستیابی به دانش و انتشار آن، یک فرهنگ با کیفیت فراهم می شود که منجر به استفاده از مدیریت کیفی مؤثر می شود. باربر و همکاران^۲ (۲۰۰۶) نشان دادند که سیستم های مدیریت دانش در حمایت از بهبود مستمر، نقش بسزایی دارند. آنها نشان می دهند که سیستم های مدیریت دانش بطور مداوم استفاده از داده های موجود در بانک اطلاعات مدیریت شرکت را افزایش می دهند. هونگ و همکاران^۳ (۲۰۱۰) رابطه مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر را مورد بررسی قرار داد. نتایج این مطالعه نشان می دهد که بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر رابطه معنی داری وجود دارد. علاوه بر این، مدیریت دانش از طریق مدیریت کیفیت فراگیر به نوآوری کمک می کند. به عبارت دیگر مدیریت دانش پیوندی برای مدیریت کیفیت فراگیر و نوآوری است. بر این اساس، فرضیه سوم پژوهش به شکل زیر می باشد:

مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معناداری دارد.



نمایه (۱): مدل مفهومی پژوهش (جویریاه، ۲۰۱۹)

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر براساس هدف کاربردی است. تحقیق کاربردی تلاشی برای پاسخ دادن به یک معضل و مشکل علمی است که در دنیای واقعی وجود دارد (خاکی، ۱۳۹۰). براساس ماهیت و روش و در طبقه بندی انواع تحقیقات براساس روش، پژوهش حاضر از نوع توصیفی^۴ می باشد. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش هایی است که هدف آنها توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است (سرمد و همکاران، ۱۳۹۸). با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش های میدانی نظیر پرسشنامه استفاده شده است، می توان گفت که پژوهش حاضر براساس ماهیت و روش، تحقیقی توصیفی است، از نظر گردآوری داده ها که بعد از تهیه پرسشنامه نهایی توزیع گسترده شد از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر را، تمامی مدیران مالی، حسابرسان، مدیران کنترل کیفیت و حسابداران مدیریت شرکت های شرکت های تولیدی فعال مواد غذایی و اقلام مربوط به مواد غذایی در سال ۱۳۹۹ تشکیل می دهند. تعداد این شرکت ها بر آخرین

1. Stewart and Waddell

2. Barber et al

3. Hung et al

4. Descriptive Research

استعلام از وزارت صنایع و معادن برابر با ۲۹۵ شرکت می باشد. بنابراین نمونه پژوهش برای مدیران مالی، حسابرسان، مدیران کنترل کیفیت و حسابداران مدیریت شرکت های عنوان شده، که تعداد آنها ۱۱۸۰ نفر می باشند و با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده و فرمول کوکران برابر با ۲۹۰ نفر انتخاب گردیدند. برای جمع آوری داده ها در پژوهش حاضر، یک پرسشنامه ۴ بخشی به شرح زیر استفاده شده است. پرسشنامه تدوین شده در پژوهش حاضر، مشتمل بر دو بخش یعنی مشخصات فردی پاسخ دهنده با فیلترهای اطلاعاتی جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری و بخش دیگر دربردارنده ی متغیرهای مورد نظر پژوهش می باشد که با استفاده از ترجمه مقالات انگلیسی زیر نظر استاد راهنما و استاد مشاور به فارسی برگردانده شد:

جدول (۱): گویه های پرسشنامه پژوهش

متغیرهای پژوهش	نوع متغیر	منابع اخذ شده شاخص های مورد نظر پژوهش	مقیاس	تعداد مولفه	ترتیب گویه ها در پرسشنامه
مدیریت کیفیت فراگیر	وابسته	هوانگ و همکاران (۲۰۱۰) و (پستانا و گاجیرو ^۱ ، ۲۰۰۸)، (سوایس و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۹).	لیکرت	۲۴ مورد	گویه های ۱ تا ۲۴ پرسشنامه پژوهش
حسابرسی داخلی	مستقل	(کورام و همکاران (۲۰۰۸) مارایس و همکاران (۲۰۰۹) آکسوی و کاهیواکلو (۲۰۱۳)	لیکرت	۱۰ مورد	گویه های ۲۵ تا ۳۴ پرسشنامه پژوهش
مدیریت زنجیره تامین	مستقل	لیتل (۲۰۰۶)؛ میناندمتزر و (۲۰۰۴)؛ تین و همکاران (۲۰۰۲)؛ لی و کینکید (۲۰۰۳)؛ ساهای و موهان (۲۰۰۳). چینتال (۲۰۰۴). (جورج و پیلائی، ۲۰۱۹).	لیکرت	۷ مورد	گویه های ۳۵ تا ۴۱ پرسشنامه پژوهش
مدیریت دانش	مستقل	هیونگ و همکاران (۲۰۱۰). گائو و همکاران، (۲۰۱۸).	لیکرت	۴ مورد	گویه های ۴۲ تا ۵۷ پرسشنامه پژوهش

تجزیه و تحلیل داده های پژوهش و یافته ها

چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش بر اساس شاخص های مرکزی و پراکندگی

شاخص های توصیف داده ها به سه گروه شاخص های مرکزی، شاخص های پراکندگی و شاخص های شکل توزیع تقسیم می شوند. در این بخش چگونگی توزیع متغیرهای پژوهش بر اساس مهمترین شاخص های مرکزی (میانگین) و شاخص های پراکندگی (انحراف معیار) بررسی قرار می گیرند:

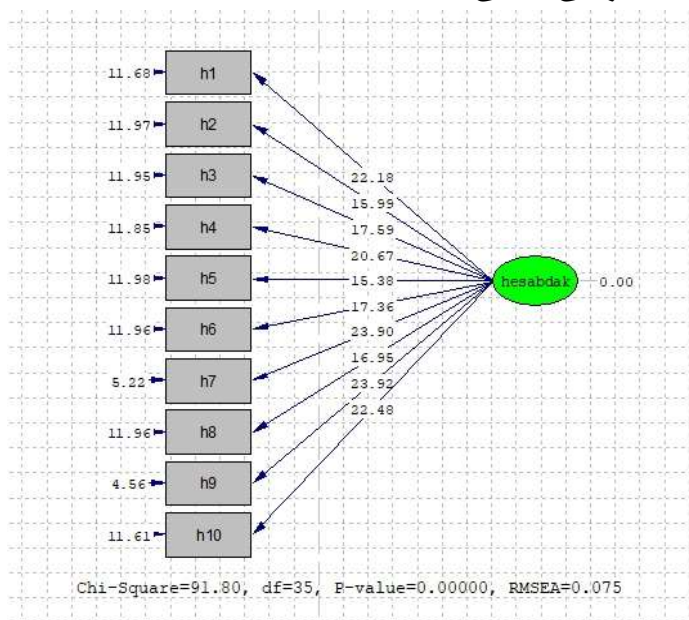
جدول (۲): شاخص های مرکزی، پراکندگی و توزیع متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
مدیریت دانش	۳/۳۸	۰/۶۳
حسابرسی داخلی	۲/۹۸	۰/۵۵
مدیریت زنجیره تامین	۳/۰۹	۰/۷۵
مدیریت کیفیت فراگیر	۳/۶۰	۰/۵۹

1. Pestana & Gageiro
2. Goetschand Davis

با توجه به جدول ۲ مشخص است که بیشترین میانگین مربوط به متغیر مدیریت کیفیت فراگیر با میانگین ۳/۶۰ و انحراف معیار ۰/۵۹ و کمترین میانگین مربوط به حسابداری داخلی با میانگین ۲/۹۸ و انحراف معیار ۰/۵۵ می باشد. همچنین متغیر مدیریت دانش دارای میانگین ۳/۳۸ و انحراف معیار ۰/۶۳ و در نهایت مدیریت زنجیره تامین دارای میانگین ۳/۰۹ و انحراف معیار ۰/۷۵ می باشد.

تحلیل استنباطی یافته های پژوهش مدل اندازه گیری یا تحلیل عاملی تأییدی مدل اندازه گیری پرسشنامه حسابداری داخلی



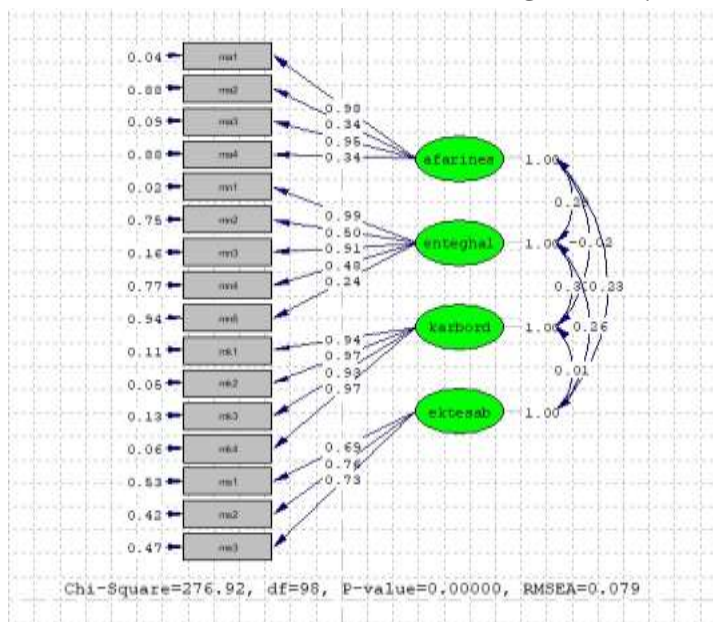
نمایه (۲): مقدار t برای بررسی معنی داری پارامترهای مدل اندازه گیری حسابداری داخلی

جدول (۳): بارهای عاملی و معناداری مدل اندازه گیری حسابداری داخلی

متغیر	سوال	بار عاملی	معناداری بار عاملی	t-value	معناداری
حسابداری داخلی	۱	۰/۹۶	✓	۲۲/۱۸	✓
	۲	۰/۷۸	✓	۱۵/۹۹	✓
	۳	۰/۸۴	✓	۱۷/۵۹	✓
	۴	۰/۹۲	✓	۲۰/۶۷	✓
	۵	۰/۷۶	✓	۱۵/۳۸	✓
	۶	۰/۸۳	✓	۱۷/۳۶	✓
	۷	۱	✓	۲۳/۹۰	✓
	۸	۰/۸۲	✓	۱۶/۹۵	✓
	۹	۱	✓	۲۳/۹۲	✓
	۱۰	۰/۹۷	✓	۲۲/۴۸	✓

تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. مقادیر آماره T بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از -۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط در سطح ۰/۰۵ است.

مدل اندازه گیری پرسشنامه مدیریت دانش



نمایه (۳): مقدار t برای بررسی معنی داری پارامترهای مدل اندازه گیری مدیریت دانش

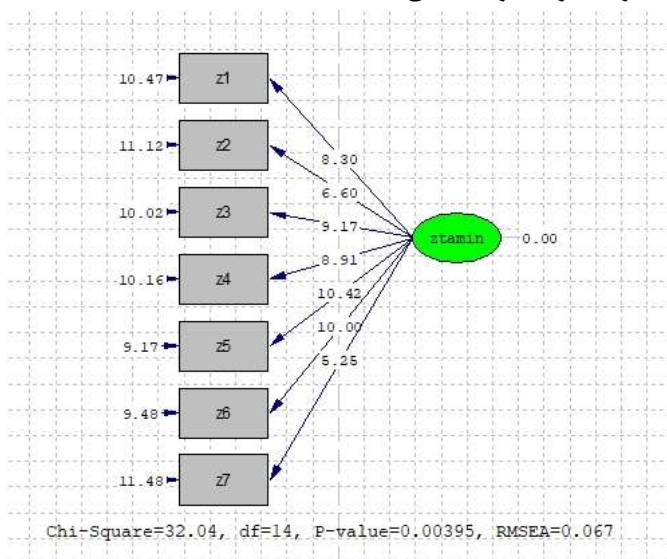
جدول (۴): بارهای عاملی و معناداری مدل اندازه گیری مدیریت دانش

متغیر	سوال	بار عاملی	معناداری بار عاملی	t-value	معناداری
آفرینش دانش	۱	۰/۹۸	✓	۲۱/۴۱	✓
	۲	۰/۳۴	✓	۵/۹۰	✓
	۳	۰/۹۵	✓	۲۰/۵۰	✓
	۴	۰/۳۴	✓	۵/۸۷	✓
انتقال دانش	۵	۰/۹۹	✓	۲۲/۳۱	✓
	۶	۰/۵۰	✓	۸/۸۹	✓
	۷	۰/۹۱	✓	۱۹/۵۸	✓
	۸	۰/۴۸	✓	۸/۶۳	✓
	۹	۰/۳۴	✓	۴/۱۳	✓
	۱۰	۰/۹۴	✓	۲۱/۳۷	✓

✓	۲۲/۷۴	✓	۰/۹۷	۱۱	کاربرد
✓	۲۱/۰۸	✓	۰/۹۳	۱۲	
✓	۲۲/۶۲	✓	۰/۹۷	۱۳	
✓	۱۱/۴۷	✓	۰/۶۹	۱۴	اکتساب دانش
✓	۱۲/۷۲	✓	۰/۷۶	۱۵	
✓	۱۲/۱۲	✓	۰/۷۳	۱۶	

تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. مقادیر آماره T بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از -۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط در سطح ۰/۰۵ است.

مدل اندازه گیری پرسشنامه مدیریت زنجیره تامین



نمایه (۴): بارهای عاملی و معناداری مدل مدیریت زنجیره تامین

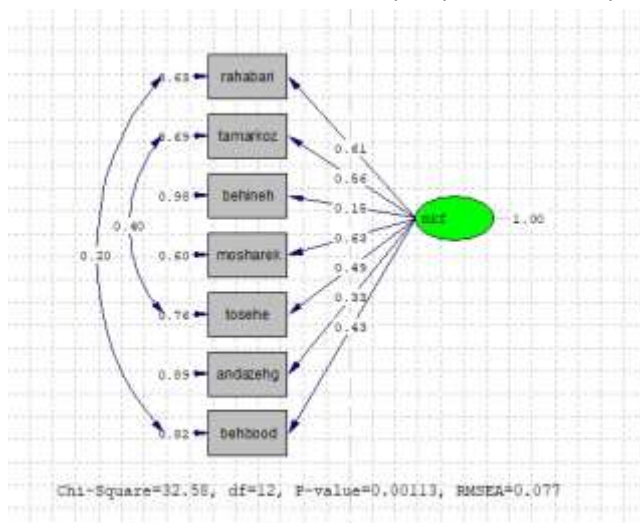
جدول (۵): مقدار t برای بررسی معنی داری پارامترهای مدل اندازه گیری مدیریت زنجیره تامین

متغیر	سوال	بار عاملی	معناداری بار عاملی	t-value	معناداری
زنجیره تامین	۱	۰/۵۳	✓	۸/۳۰	✓
	۲	۰/۴۳	✓	۶/۶۰	✓
	۳	۰/۵۷	✓	۹/۱۷	✓
	۴	۰/۵۶	✓	۸/۹۱	✓
	۵	۰/۶۴	✓	۱۰/۴۲	✓

✓	۱۰/۰۰	✓	۰/۶۲	۶	
✓	۵/۲۵	✓	۰/۳۵	۷	

تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. مقادیر آماره T بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط در سطح ۰/۰۵ است.

مدل اندازه گیری پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر



نمایه (۵): مقدار t برای بررسی معنی داری پارامترهای مدل اندازه گیری مدیریت کیفیت فراگیر

جدول (۶): بارهای عاملی و معناداری مدل مدیریت کیفیت فراگیر

متغیر	سوال	بار عاملی	معناداری بار عاملی	t-value	معناداری
مدیریت کیفیت فراگیر	رهبری	۰/۶۱	✓	۸/۵۱	✓
	تمرکز	۰/۵۶	✓	۷/۹۴	✓
	بهینه	۰/۱۵	✓	۲/۱۳	✓
	مشارکت	۰/۶۳	✓	۸/۸۴	✓
	آموزش	۰/۴۹	✓	۶/۷۹	✓
	اندازه	۰/۳۳	✓	۴/۶۸	✓
	بهبود	۰/۴۳	✓	۵/۷۲	✓

تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. مقادیر آماره T بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- نشان دهنده معناداری بودن روابط در سطح ۰/۰۵ است.

نتایج معادلات ساختاری

نتایج فرضیه نخست پژوهش: حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معناداری دارد:
به منظور تعیین سهم تأثیرگذاری نسبی متغیر حسابرسی داخلی بر متغیر کیفیت فراگیر از تحلیل رگرسیونی خطی استفاده شد که نتایج زیر به دست آمد:

جدول (۷): خلاصه مدل رگرسیون فرضیه اول پژوهش

مدل	متغیر پیش بین	همبستگی R	ضریب تعیین R ²
رگرسیون خطی	حسابرسی داخلی	۰/۳۵	۰/۱۲۵

ضریب همبستگی به دست آمده برابر ۰/۳۵ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۱۲۵ است که نشان می دهد که تقریباً ۱۳ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر حسابرسی داخلی تبیین می شود.

جدول (۸): تحلیل واریانس متغیر پیش بین بر مدیریت کیفیت

روش	متغیر پیش بین	منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره F	SIG
رگرسیون خطی	حسابرسی داخلی	رگرسیون	۱۲/۹۳	۱	۱۲/۹۳	۴۱/۲۷	۰/۰۰
		باقی مانده	۹۰/۲۶	۲۸۸	۰/۳۳		
		مجموع	۱۰۳/۲۰	۲۸۹			

آزمون تحلیل واریانس برای تعیین معناداری رگرسیون متغیرهای پیش بین بر متغیر ملاک مشخص شده است. مقدار آماره F به دست آمده برابر با ۴۱/۲۷ ($p < ۰/۰۵$) می باشد که حاکی از معناداری آماری است؛ بنابراین مشخص شد که متغیر حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد.

جدول (۹): ضرایب رگرسیونی متغیرهای وارد شده به مدل رگرسیونی

مدل	متغیر پیش بین	ضرایب رگرسیون		آزمون تی t	سطح معنی داری
		ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده		
رگرسیون خطی	حسابرسی داخلی	B	انحراف معیار	۰/۳۵	۰/۰۰
		۰/۱۸	۰/۰۲		
			β	۶/۲۴	

با توجه به نگاره بالا برای تعیین سهم متغیر حسابرسی داخلی در پیش‌بینی مدیریت کیفیت بر اساس ضریب استاندارد رگرسیون می‌توان عنوان کرد که سهم حسابرسی داخلی در تبیین مدیریت کیفیت به ۰/۳۵ می‌رسد؛ یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر حسابرسی داخلی، مدیریت کیفیت به مقدار ۰/۳۵ انحراف استاندارد افزایش پیدا می‌کند.

نتایج فرضیه دوم پژوهش: مدیریت زنجیره تامین بر مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معناداری دارد:
به‌منظور تعیین سهم تأثیرگذاری نسبی متغیر مدیریت زنجیره تامین بر متغیر کیفیت فراگیر از تحلیل رگرسیونی خطی استفاده شد که نتایج زیر به دست آمد:

جدول (۱۰): خلاصه مدل رگرسیون فرضیه دوم پژوهش

مدل	متغیر پیش‌بین	همبستگی R	ضریب تعیین R2
رگرسیون خطی	مدیریت زنجیره تامین	۰,۲۸	۰,۰۸

ضریب همبستگی به‌دست‌آمده برابر ۰/۲۸ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۰۸ است که نشان می‌دهد که تقریباً ۸ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر مدیریت زنجیره تامین تبیین می‌شود.

نگاره (۱۱): تحلیل واریانس متغیر پیش‌بین بر مدیریت کیفیت

روش	متغیر پیش‌بین	منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره F
رگرسیون خطی	مدیریت زنجیره تامین	رگرسیون	۸/۱۶	۱	۸/۱۶	۲۴/۷۳
		باقی‌مانده	۹۵/۰۴	۲۸۸	۰/۳۳	
		مجموع	۱۰۳/۲۰	۲۸۹		

آزمون تحلیل واریانس برای تعیین معناداری رگرسیون متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک مشخص شده است. مقدار آماره F به‌دست‌آمده برابر با ۲۴/۷۳ ($p < ۰/۰۵$) می‌باشد که حاکی از معناداری آماری است؛ بنابراین مشخص شد که متغیر مدیریت زنجیره تامین بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد.

جدول (۱۲): ضرایب رگرسیونی متغیرهای واردشده به مدل رگرسیونی

مدل	متغیر پیش‌بین	ضرایب رگرسیون استاندارد نشده		ضرایب رگرسیون استاندارد شده	آزمون تی t	سطح معنی‌داری
		B	انحراف معیار			
رگرسیون خطی	مدیریت زنجیره تامین	۰/۲۲	۰/۰۴	۰/۲۸	۴/۹۷	۰/۰۰

با توجه به نگاره بالا برای تعیین سهم متغیر مدیریت زنجیره تامین در پیش‌بینی مدیریت کیفیت بر اساس ضریب استاندارد رگرسیون می‌توان عنوان کرد که سهم مدیریت زنجیره تامین در تبیین مدیریت کیفیت به ۰/۲۸ می‌رسد؛ یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر مدیریت زنجیره تامین، مدیریت کیفیت به مقدار ۰/۲۸ انحراف استاندارد افزایش پیدا می‌کند.

نتایج فرضیه سوم پژوهش: مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر مثبت و معناداری دارد:

جدول (۱۳): خلاصه مدل رگرسیون فرضیه سوم پژوهش

مدل	متغیر پیش بین	همبستگی R	ضریب تعیین R2
رگرسیون خطی	مدیریت دانش	۰,۵۲	۰,۲۷

ضریب همبستگی به دست آمده برابر ۰/۵۲ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۲۷ است که نشان می دهد که تقریباً ۲۷ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر مدیریت دانش تبیین می شود.

جدول (۱۴): تحلیل واریانس متغیر پیش بین بر مدیریت کیفیت

روش	متغیر پیش بین	منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	آماره F
رگرسیون خطی	مدیریت دانش	رگرسیون	۲۸/۲۰	۱	۲۸/۲۰	۱۰۸/۳۲
		باقی مانده	۷۴/۹۹	۲۸۸	۰/۲۶	
		مجموع	۱۰۳/۲۰	۲۸۹		

آزمون تحلیل واریانس برای تعیین معناداری رگرسیون متغیرهای پیش بین بر متغیر ملاک مشخص شده است. مقدار آماره F به دست آمده برابر با ۱۰۸/۳۲ ($p < ۰/۰۵$) می باشد که حاکی از معناداری آماری است؛ بنابراین مشخص شد که متغیر مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد.

جدول (۱۵): ضرایب رگرسیونی متغیرهای وارد شده به مدل رگرسیونی فرضیه سوم پژوهش

سطح معنی داری	آزمون تی t	ضرایب رگرسیون استاندارد نشده		متغیر پیش بین	مدل
		ضرایب رگرسیون استاندارد شده	انحراف معیار B		
۰/۰۰	۱۰/۴۰	۰/۵۲	۰/۰۴	مدیریت دانش	رگرسیون خطی

با توجه به نگاره بالا برای تعیین سهم متغیر مدیریت دانش در پیش بینی مدیریت کیفیت بر اساس ضریب استاندارد رگرسیون می توان عنوان کرد که سهم مدیریت دانش در تبیین مدیریت کیفیت به ۰/۵۲ می رسد؛ یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر مدیریت دانش، مدیریت کیفیت به مقدار ۰/۵۲ انحراف استاندارد افزایش پیدا می کند.

بحث و بررسی نتایج پژوهش

فرضیه اول تحقیق بیان می دارد که بین حسابداری داخلی و مدیریت کیفیت فراگیر رابطه وجود معناداری دارد. ضریب همبستگی به دست آمده بر اساس تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، برابر ۰/۳۵ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۱۲۵ است که نشان می دهد که تقریباً ۱۳ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر حسابداری داخلی تبیین می شود. با توجه به نتایج بدست آمده می توان گفت که متغیر حسابداری داخلی بر مدیریت کیفیت تاثیر مثبت و معنی داری دارد. بر همین مبنا و در ارتباط با بررسی نتایج از دیدگاه تئوریک، می توان بیان داشت که مدیریت کیفیت فراگیر این امکان را دارد تا شرایط لازم به منظور شکل گیری فرهنگ سازمانی مناسب یادگیری سازمانی و پذیرش نوآوری های لازم در زمینه حسابداری و حسابداری را فراهم آورد. با بررسی مبانی نظری می توان گفت که ایجاد تغییر در محیط کسب و کار در هر مصاحبه انجام شده با مدیران

حسابرسی داخلی، بیانگر وجود تغییرات چشمگیری در فرآیندهای کسب و کار است که شامل جهانی شدن بازارها، ایجاد رکود در فعالیتهای اقتصادی، افزایش رقابت در سطح تجارت، وجود نگرانی در بخش محیط زیست و فناوریهای جدید و شتاب در نرخ تغییر فعالیتهای اجرایی و مدیریتی در سازمانها، بیشتر شدن فرآیندهای ساده، توجه به کاهش هزینه، توجه به حذف فعالیتهای کمبازده و کم ارزش و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت تر به مشتریان است که آنها را مطرح کرده اند. برخی از این موارد برای اجبار برای حفظ بقاء و بخشی دیگر با هدف بهره برداری از مزایای تجارت آزاد هستند و از این بابت حسابرسان داخلی به دنبال همراستا سازی تغییرات یاد شده در مقابل نیاز خود برای انجام حسابرسی داخلی و توجه به نیاز ذینفعان هستند. پرواضح است که وجود تغییرات یاد شده باعث شده است که بسیاری از حسابرسان داخلی اقدام به بررسی مجدد رویکردهای خود در تطابق با فرآیندهای کسب و کار کرده اند و نتیجه آن نیاز به ایجاد تغییر در روشهای حسابرسی، اهداف حسابرسی و توجه به افزایش ارزش آفرینی است که این بخش از حسابرسی داخلی به عنوان حسابرسی «ارزش» مطرح است و در ارتباط تنگاتنگ با مدیریت کیفیت فراگیر می باشد و می تواند تاثیر فراوانی بر آن بگذارد. از همین رو، شرکت های مورد بررسی باید این موارد را مد نظر داشته باشند. در خصوص میزان تطابق یا عدم تطابق و همچنین شباهت دیگر پژوهش های صورت گرفته با فرضیات مطرح شده در این پژوهش و با توجه به بررسی دقیق پیشینه های پژوهشی داخلی و خارجی موارد مورد نظر بررسی می گردد:

بابایی و امیریگی لنگرودی (۱۳۹۸) پژوهشی را با عنوان بررسی تاثیر ویژگی های کمیته حسابرسی بر رابطه بین کیفیت کنترل های داخلی و کیفیت سود انجام دادند. یافته های این مطالعه نشان می دهد که حضور ویژگی های خاص مثل استقلال کمیته حسابرسی، تخصص اعضا، تعداد جلسات و اندازه کمیته حسابرسی بر کیفیت سود و کنترل های داخلی تاثیر چندانی ندارد. علاوه بر این، نشان داده شد که تخصص کمیته حسابرسی، بزرگترین نقش را در افزایش کیفیت کنترل های داخلی و کیفیت سود دارد، اما تعامل بین تخصص و کنترل داخلی منجر به افزایش کیفیت سود گزارش شده می شود. اثر تعاملی تخصص بر رابطه بین کیفیت کنترل داخلی با کیفیت سود نیز ارتباطی منفی و معکوس در سطح معنی دار نشان می دهد. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج این پژوهش تا حدودی با نتایج بدست آمده از پژوهش ما مبنی بر تاثیرگذاری حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر شباهت دارد. چانگ و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان تاثیر ویژگی های حسابرسی داخلی بر اثربخشی کنترل داخلی و عملیات و انطباق انجام دادند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که یک تیم حسابرسی داخلی بزرگتر می تواند عملکرد حسابرسی داخلی را هم برای عملکرد و هم برای انطباق افزایش دهد، در حالی که صلاحیت حسابرس داخلی با اثربخشی کنترل داخلی رابطه مثبت و معناداری دارد. این مطالعه با روشن کردن عوامل مؤثر در دستیابی به عملیات و اهداف انطباق، به ادبیات پژوهشی کمک می کند. همچنین پیامدهای مهمی را برای ذینفعان و دست اندرکاران ارائه می دهد، زیرا کنترل یک شرکت بر عملکرد و انطباق ممکن است متقابلاً بر کنترل داخلی گزارشگری مالی و در نهایت موفقیت تجاری آن تأثیر بگذارد. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این پژوهش با پژوهش ما مبنی بر تاثیرگذاری حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر تا حدودی تطابق دارد.

فرضیه دوم پژوهش بیان می دارد که بین مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت فراگیر رابطه وجود معناداری دارد. ضریب همبستگی به دست آمده بر اساس تجزیه و تحلیل داده های پژوهش، برابر با ۰/۲۸ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۰۸ است که نشان می دهد که تقریباً ۸ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر مدیریت زنجیره تامین تبیین می شود.

بنابراین مشخص شد که متغیر مدیریت زنجیره تامین بر مدیریت کیفیت تاثیر معنی داری دارد. با توجه به نتایج بدست آمده از دیدگاه تئوریک و همچنین بررسی جامعه آماری مورد نظر؛ می توان بیان داشت که مدیریت کیفیت فراگیر، به مثابه یک برنامه تولیدی در راستای اصلاح و بهبود پیوسته و نگهداشت کیفیت محصولات و فرآیندها از طریق تاکید فراوان بر روی مشارکت فعال مدیریت، نیروی کار، تأمین کنندگان و مشتریان در جهت برآورده کردن انتظارات زیاد مشتریان است. از سوی دیگر، مدیریت زنجیره تأمین نیز به عنوان یک رویکرد استراتژیک برای تقاضا، عملیات، تدارکات، و مدیریت فرآیند لجستیکی می باشد. یافته های این پژوهش نشان داد که کارکردهای مدیریت کیفیت فراگیر و مؤلفه های زنجیره تأمین با یکدیگر همبستگی دارند. بر همین اساس، شرکت های مورد بررسی بایستی در راستای نیل به شاخص های بالای عملکرد سازمانی نسبت به پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت اقدام نمایند و ساز و کارهای آن را در شرکت های مطبوع خود پیاده سازی کنند. مدیران عامل سازمان ها بایستی منابع مورد نیاز را برای پیاده سازی این سیستم آماده سازی نمایند و میزان مشارکت کارکنان را در تصمیم گیری های سازمانی تا حد ممکن افزایش دهند و جوی ایجاد کنند تا در دل آن، کیفیت و مشتری مداری به بهترین شکل ممکن رشد نماید. با نظر به اینکه ماندگاری هر شرکت و مجموعه ای وابسته به مشتریان آن می باشد؛ لذا شرکت های مورد بررسی لازم است بر مشتری و نیازها و انتظارات آنها متمرکز شوند و در راستای برآورده ساختن نیازهای آنان تلاش نمایند و حتی از آن فراتر روند. زمینه ایجاد فرهنگ بهبود مستمر در فرآیندها و فعالیت های روزانه بایستی در سرتاسر سازمان از مدیریت ارشد تا کارکنان پایین دست شرکت ها جاری و ساری شود. نیازهای آموزشی کلیه کارکنانی که موثر بر کیفیت محصول /خدمت هستند باید شناسایی شده و برنامه ریزی برای آموزش آنها به صورت برون سازمانی یا درون سازمانی صورت پذیرد. در خصوص میزان تطابق یا عدم تطابق و همچنین شباهت دیگر پژوهش های صورت گرفته با فرضیات مطرح شده در این پژوهش و با توجه به بررسی دقیق پیشینه های پژوهشی داخلی و خارجی موارد زیر بررسی می گردد:

مهرمنش و اللهیار (۱۳۹۷) پژوهشی را با عنوان بررسی روابط ساختاری میان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: کارخانه مانیزان کرمانشاه) انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که کارکردهای مدیریت کیفیت، انتخاب تامین کننده، مشارکت تامین کننده، توسعه تامین کننده و مشارکت مشتری بر عملکرد سازمانی تاثیر معنادار مثبتی دارند. همچنین کارکردهای مدیریت کیفیت بر انتخاب تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر توسعه تامین کننده، کارکردهای مدیریت کیفیت بر مشارکت مشتری، انتخاب تامین کننده بر مشارکت تامین کننده، مشارکت تامین کننده بر توسعه تامین کننده و انتخاب تامین کننده بر توسعه تامین کننده، تاثیر معنادار مثبتی داشته است. یافته های بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت فراگیر تا حدودی همراستایی دارد. چرا که نتایج پژوهش ما نشان داد که بکارگیری درست و دقیق فرآیندهای مدیریت زنجیره تامین می تواند تاثیر مطلوبی بر میزان مدیریت کیفیت فراگیر داشته باشد. چوپریاه (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر انجام داد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که متغیرهای حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارند. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این پژوهش با پژوهش ما مبنی بر تاثیرگذاری حسابرسی داخلی بر مدیریت کیفیت فراگیر تطابق کامل دارد. محمد و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان نقش مدیریت کیفیت فراگیر در بهبود روش های زنجیره تأمین شرکت رنگ های نیل انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که رهبران شرکت رنگ نیل متعهد هستند که اصول مدیریت کیفیت فراگیر را به کار گیرند. علاوه بر این، نتایج

نشان داد که بین اصول مدیریت کیفیت فراگیر و شیوه های زنجیره تأمین رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت فراگیر تا حدودی تطابق دارد. چرا که نتایج پژوهش ما نشان داد که بکارگیری درست و دقیق اصول مدیریت زنجیره تامین می تواند تاثیرات خوبی بر فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر داشته باشد. تای و جیه (۲۰۱۸) پژوهشی را با عنوان تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر و ادغام زنجیره تأمین بر عملکرد شرکتهای حمل و نقل کانتینر در سنگاپور انجام دادند. نتایج آماری نشان می دهد که شیوه های مدیریت کیفیت فراگیر و شیوه های ادغام زنجیره تأمین اثرات مثبتی بر کیفیت خدمات و عملکرد شرکت دارند. این یافته ها حاوی پیامدهای مهمی برای تحقیقات بیشتر است زیرا درک این ابعاد می تواند به تعیین تغییرات اساسی و بهبود صنعت کمک کند که باعث افزایش درآمد و کاهش هزینه های شرکت های حمل و نقل کانتینر در سنگاپور می شود. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت زنجیره تامین و مدیریت کیفیت فراگیر تا حدودی تطابق دارد. چرا که نتایج پژوهش ما نشان داد که بکارگیری درست و دقیق اصول مدیریت زنجیره تامین می تواند تاثیرات خوبی بر فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر داشته باشد.

فرضیه سوم پژوهش بیان می دارد که بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر رابطه وجود معناداری دارد. ضریب همبستگی به دست آمده برابر ۰/۵۲ است و ضریب تعیین برابر با ۰/۲۷ است که نشان می دهد که تقریباً ۲۷ درصد از تغییرات واریانس مدیریت کیفیت توسط متغیر مدیریت دانش تبیین می شود. بنابراین مشخص شد که متغیر مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر تاثیر معنی داری دارد. با تکیه بر نتایج بدست آمده از دیدگاه تئوریک و نیز بررسی جامعه آماری پژوهش حاضر؛ از منظر مولفه رهبری در مدیریت کیفیت فراگیر می توان بیان داشت که با ایجاد بستر مناسب مدیریت دانش در شرکت های مورد بررسی، مدیران عامل از طریق گشودن باب مذاکره در سازمان پیرامون اهمیت خلق دانش، تسهیم و کاربرد عمومی آن، مشروعیت لازم را به مدیریت دانش می بخشند که همین امر می تواند زمینه های اصلی برای نهادینه شدن مدیریت کیفیت فراگیر در شرکت ها را ایجاد نماید. افزون بر این ها، بازگشت سرمایه طرح های مدیریت دانش آنی نیست و معمولاً مستلزم صرف زمان بسیار و جلب حمایت و تعهد مدیر ارشد است. در واقع، رهبری به معنای ایجاد شرایط برای افراد است تا بتوانند به خلق دانش بپردازند و ایجاد این شرایط مستلزم تشویق پذیرش مسئولیت در افراد است. چنانچه شرایط عنوان شده در سازمان های مورد بررسی برقرار شود، با ایجاد اتحاد و انگیزش در افراد از طریق تعیین مأموریت سازمان و تخصیص منابع، سمت و سوی شفاف و مشخصی را برای سازمان تعیین می کنند و آن را به کارکنان انتقال می دهند که این امر از شاخص های کلیدی مدیریت کیفیت فراگیر می باشد.

قاسمی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی را با عنوان تاثیر مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان مورد مطالعه: شرکت صنایع غذایی بهاران انجام دادند. هدف از این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان در شرکت صنایع غذایی بهاران است. نتایج حاصله نشان می دهد که بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع با عملکرد سازمان رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شرکت بهاران تاثیرگذار هستند. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر تطابق و هماهنگی زیادی دارد. چرا که نتایج پژوهش ما نشان داد که بکارگیری درست و دقیق اصول مدیریت دانش می تواند تاثیرات مطلوب و قابل توجهی بر فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر داشته باشد.

عباس (۲۰۲۰) پژوهشی را با عنوان تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر پایداری شرکت از طریق تأثیر نقش واسطه ای مدیریت دانش انجام داد. نتایج نشان می دهد که مدیریت کیفیت فراگیر تأثیر معنی داری و مثبتی بر پایداری شرکت دارد و مدیریت دانش نقش میانجی بین آنها می باشد. تجزیه و تحلیل سطح بعدی نشان می دهد که مدیریت کیفیت فراگیر با ایجاد دانش رابطه کمی دارد و مدیریت دانش نیز با پایداری محیط زیست رابطه ضعیفی دارد. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر تا حدودی تطابق دارد و بر خلاف نتایج بدست آمده از پژوهش عنوان شده، یافته های ما رابطه قوی بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر پیدا نمود. چوپریاه (۲۰۱۹) پژوهشی را با عنوان تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر انجام داد. این مطالعه با هدف تعیین تأثیر حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش بر مدیریت کیفیت فراگیر انجام شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که متغیرهای حسابرسی داخلی، مدیریت زنجیره تأمین و مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارند. با توجه به بررسی های صورت گرفته، می توان گفت که نتایج بدست آمده از این تحقیق با پژوهش ما مبنی بر رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر تطابق دارد. چرا که نتایج پژوهش ما نشان داد که بکارگیری درست و دقیق اصول مدیریت دانش می تواند تاثیرات مطلوب و قابل توجهی بر فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر داشته باشد.

پیشنهادات کاربردی مبتنی بر نتایج بدست آمده از پژوهش

پیشنهادات مرتبط با فرضیه ویژه ۱:

حسابرسی داخلی تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارد:

✓ هرچند در نگاه اول و دیدگاه طراحان، سیستم مدیریت کیفیت فراگیر بر سخت افزار استوار بوده است ولی با تعمیم دادن آن به بخش خدماتی می توان اثرات این سیستم و سازگاری با سیستم های حسابداری و طراحی اولیه حسابداری را مشاهده نمود زیرا در هر مرحله از تهیه اسناد و مدارک مالی، کنترل های لازم بر آن، اعمال طبقه بندی و دسته بندی موضوعی، و نهایتاً انتقال آنها جهت ثبت در دفاتر و گزارش گیریهای مورد نیاز مدیریت جهت تصمیم گیری درونی و برون سازمانی از همان فرایند کنترل داخلی که حسابرسی داخلی در سیستم حسابداری است به خوبی مورد استفاده قرار می گیرد.

✓ پیشنهاد می شود مدیریت کیفیت فراگیر در سیستم حسابداری عملیاتی با دقت نظر بیشتری مورد استفاده قرار گیرد زیرا قبل از ثبت داده های مالی در سیستم حسابداری باید کنترل های لازم مطابق سیستم کنترل کیفیت فراگیر بر روی داده ها روی دهد تا اجازه ورود اطلاعات به سیستم حسابداری داشته باشد.

✓ به مدیران شرکت ها پیشنهاد می شود نسبت به برگزاری دوره های آموزشی برای حسابرسان داخلی، به منظور تعمیق مفاهیم و اصول بیان شده توسط استانداردهای بین المللی برای حسابرسی داخلی و همچنین مدیریت کیفیت فراگیر و ارتباط این دو با هم، اقدام نمایند.

پیشنهادات مرتبط با فرضیه ویژه ۲:

مدیریت زنجیره تأمین تأثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارد:

✓ به مدیران شرکت ها و متولیان کسب و کارها پیشنهاد می شود نسبت به ایجاد واحد مدیریت کیفیت فراگیر در مجموعه فعالیت های آماد و پشتیبانی به منظور ایجاد ارتباط مناسب میان تأمین کننده و مصرف کننده (زنجیره تأمین)؛ همت گمارند.

✓ به مدیران شرکت ها و صاحبان کسب و کارهای تولیدی پیشنهاد می شود نسبت به ایجاد ساختار مدیریت کیفیت فراگیر به صورت واقعی و عملیاتی اقدام نمایند.

✓ به مدیران شرکت ها و صاحبان کسب و کارهای تولیدی پیشنهاد می شود اقدامات پیشگیرانه و اصلاحی در فرآیند تولید و عرضه خدمات را همیشه مد نظر داشته باشند.

پیشنهادات مرتب با فرضیه فرعی ۳:

مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری بر مدیریت کیفیت فراگیر دارد:

✓ به مدیران شرکت ها و صاحبان کسب و کارهای تولیدی پیشنهاد می شود در راستای توانمندسازی کارکنان، برنامه های آموزشی مطابق با جدیدترین مباحث روز را ضمن کار یا آموزش در ساعات بعد از کار اداری، مد نظر داشته باشند تا از این طریق بتوانند سطح دانش و علمی سازمان مطبوع خود را افزایش دهند.

✓ به مدیران شرکت ها و صاحبان کسب و کارهای تولیدی پیشنهاد می شود زمینه لازم برای تشویق و تحریک کارکنان به منظور اشتراک گذاری دانش را فراهم نمایند و از دانش آنها در زمینه های گوناگون به ویژه مدیریت کیفیت فراگیر بهره ببرند.

✓ با در نظر گرفتن این موضوع که مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های مهم به میزان اشتراک گذاری دانش کمک شایانی می کند به مدیران پیشنهاد می شود زمینه مطلوبی را به منظور فراهم سازی فناوری های نوین در راستای اشتراک گذاری موثر دانش تهیه و تنظیم نمایند.

محدودیت های پژوهش

✓ پژوهش حاضر همانند دیگر پژوهش ها با محدودیت هایی روبرو بوده است. نخستین محدودیت از نتایج بدست آمده این است که این امکان وجود دارد که یافته های پژوهش حاضر برای شرکت های دیگر در مناطق مختلف کشور و در شرایط مختلف فرهنگی، محیطی و سیاسی متفاوت باشد.

✓ دانش پایین برخی از مدیران، حسابرسان و حسابداران در خصوص مولفه های مورد پرسش، روند پژوهش را با کندی مواجه می نمود چرا که زمان زیادی صرف تشریح برخی مفاهیم گردید.

✓ گستردگی مفاهیم نظری پژوهش، تعداد کم پژوهش هایی که به بررسی این متغیرها پرداخته اند، انتزاعی بودن برخی از مفاهیم و سؤال های پرسشنامه و محدود بودن ابزار جمع آوری اطلاعات دیگر محدودیت پیش روی محقق بود.

پیشنهادات برای پژوهش های آتی

با استناد به بیان مسئله و تحلیل های ارائه شده، موارد زیر به عنوان پیشنهادهایی به منظور انجام پژوهش های آتی در ارتباط با موضوع تحقیق مطرح می شود:

✓ بررسی تأثیر مولفه های مطرح شده بر مدیریت کیفیت فراگیر در سایر استان ها و دیگر شرکت های تولیدی و صنعتی به صورت مجزا یا همزمان.
✓ پژوهش حاضر به روش کمی انجام شده است. لذا پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی از روش ترکیبی (کیفی و کمی) استفاده گردد تا نتایج عمیق تری به دست آید.

منابع

- ✓ قاسمی، بهزاد، محمدی، محسن، میلانی تبریزی، متین، (۱۳۹۷)، تأثیر مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان مورد مطالعه: شرکت صنایع غذایی بهاران، پنجمین کنفرانس بین المللی تکنیک های مدیریت و حسابداری، تهران، شرکت همایشگران مهر اشراق.
- ✓ میرفخرالدینی، سیدحیدر، شعبانی، اکرم، فرهمندفر، ملیحه، اعظم طیبی، ریحانه، (۱۳۹۵)، شناسایی و بررسی موانع پیاده سازی مدیریت دانش در زنجیره تأمین با استفاده از رویکرد تصمیمگیری چندمعیاره فازی مطالعه موردی: صنعت کاشی و سرامیک یزد، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- ✓ مهرمنش، حسن، اللهیار، قاسم (۱۳۹۷)، بررسی روابط ساختاری میان مدیریت کیفیت جامع، مدیریت زنجیره تامین و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: کارخانه مانیزان کرمانشاه)، مجله مدیریت کسب و کار، شماره ۳۸، صص ۱۳۷-۱۶۸.
- ✓ محمدپور، محسن، حیرانی، فروغ، شاه مرادی، نسیم، (۱۳۹۶)، بررسی تأثیر برنامه ریزی فرایند حسابرسی بر مدیریت کیفیت جامع، دوماهنامه طلوع بهداشت، دوره ۱۶، شماره ۴، صص ۸۵-۹۵.
- ✓ خاکی، غلامرضا، (۱۳۹۰)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، انتشارات بازتاب فوژان.
- ✓ Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate sustainability through the mediating effect of knowledge management. *Journal of Cleaner Production*, 244, 118806.
- ✓ Agoes, S., & Trisnawati, E. (2013). *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- ✓ Basheer, M., Siam, M., Awn, A., & Hassan, S. (2019). Exploring the role of TQM and supply chain practices for firm supply performance in the presence of information technology capabilities and supply chain technology adoption: A case of textile firms in Pakistan. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(2), 275-288.
- ✓ Carolina, Y. (2013). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perusahaan dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi (Survei pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Barat yang Listing di BEI). *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 4(2), 175-186.
- ✓ Cepeda-Carrion, I., Martelo-Landroguez, S., Leal-Rodríguez, A. L., & Leal-Millán, A. (2017). Critical processes of knowledge management: An approach toward the creation of customer value. *European Research on Management and Business Economics*, 23(1), 1-7.
- ✓ Chang, C. L. H., & Lin, T. C. (2015). The role of organizational culture in the knowledge management process. *Journal of Knowledge management*.
- ✓ Chen, M.Y., Huang, M.J. and Cheng, Y.C. (2009), "Measuring knowledge management performance using a competitive perspective: an empirical study", *Expert Systems with Applications*, Vol. 36 No. 4, pp. 8449-8459.

- ✓ Choiriah, S. (2019). Effect of Internal Control Systems, Information Asymmetry and Environmental Uncertainty on Budgetary Slack.
- ✓ Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems*, 18(1), 185-214.
- ✓ Labdhagati, H., & Mahfudz, M. (2017). Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Supply Chain Management, Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Operasi (Studi pada Pengrajin Tas di Sentra Industri Tas Ciampea, Kab. Bogor). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 372-382.
- ✓ Laohavichien, T., Fredendall, L., & Cantrell, R. (2011). Leadership and Quality Management Practices in Thailand. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(10), 1048-1070.
- ✓ Lytras, M. D., & Pouloudi, A. (2003). Project management as a knowledge management primer: the learning infrastructure in knowledge-intensive organizations: projects as knowledge transformations and beyond. *The learning organization*.
- ✓ Massey, A. P., & Montoya-Weiss, M. M. (2006). Unraveling the temporal fabric of knowledge conversion: A model of media selection and use. *Mis Quarterly*, 99-114.
- ✓ Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75-97.
- ✓ Nengzih, N. (2019). The Influence of Corporate Governance, Tax Avoidance, Leverage, and Company Size to Earnings Management: Empirical Study from Indonesia's Banking Companies 2015-2017.
- ✓ Prajogo, D. I., & Hong, S. W. (2008). The effect of TQM on performance in R&D environments: A perspective from South Korean firms. *Technovation*, 28(12), 855-863.
- ✓ Prajogo, D., & Olhager, J. (2012). Supply chain integration and performance: The effects of long-term relationships, information technology and sharing, and logistics integration. *International Journal of Production Economics*, 135(1), 514-522.
- ✓ Rahmina, L. Y., & Agoes, S. (2014). Influence of auditor independence, audit tenure, and audit fee on audit quality of members of capital market accountant forum in Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 324-331.
- ✓ Randeree, E. (2006), "Knowledge management: securing the future", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 10 No. 4, pp. 145-156.
- ✓ Romero, D., Gaiardelli, P., Powell, D., Wuest, T., & Thürer, M. (2019). Total Quality Management and Quality Circles in the Digital Lean Manufacturing World. In *IFIP International Conference on Advances in Production Management Systems* (pp. 3-11). Springer, Cham.
- ✓ Samaranayake, P. (2005). A conceptual framework for supply chain management: a structural integration. *Supply Chain Management: An International Journal*.
- ✓ Soares, A., Soltani, E., & Liao, Y. Y. (2017). The influence of supply chain quality management practices on quality performance: an empirical investigation. *Supply Chain Management: An International Journal*, 22(2), 122-144.
- ✓ Stewart, D. and Waddell, D. (2008), "Knowledge Management: the fundamental component for delivery of quality", *Total Quality Management*, Vol. 19 No. 9, pp. 987-996.

- ✓ Vanichchinchai, A., & Igel, B. (2011). The impact of total quality management on supply chainmanagement and firm's supply performance. International Journal of Production Research, 49(11), 3405-3424.