



۴۴۴۲۹



۱۳۸۴ / ۲ / ۲۷

از اطلاعات درج شده در این سند
مسئولیت استفاده را بر عهده
استفاده کننده می باشد

دانشگاه تهران

دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

عنوان:

ارتباط *TQM* و اثربخشی در حوزه های ستادی

سازمان های ورزشی کشور

نگارش:

محمدرضا اسد

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر مهرزاد حمیدی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسن اسدی

۲۴۴۲۹

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی

مهر ۱۳۸۱

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	فصل اول: طرح تحقیق
۱-۱	مقدمه..... ۱
۲-۱	تعریف مسأله و بیان سؤال‌های اصلی تحقیق..... ۲
۳-۱	اهمیت و ضرورت تحقیق..... ۳
۴-۱	اهداف تحقیق..... ۵
۴-۱-۱	هدف کلی:..... ۵
۴-۱-۲	اهداف اختصاصی:..... ۵
۵-۱	فرضیه‌های تحقیق..... ۵
۶-۱	روش تحقیق..... ۶
۷-۱	محدودیت‌های تحقیق..... ۷
۸-۱	پیش‌فرض‌های تحقیق..... ۸
۹-۱	تعریف واژه‌ها و اصطلاحات مهم..... ۹
۹-۱-۱	TQM..... ۹
۹-۱-۲	اثر بخشی..... ۹
۹-۱-۳	تضمین کیفیت..... ۹
۹-۱-۴	کیفیت..... ۹
۹-۱-۵	بهره‌وری..... ۹
۹-۱-۶	حوزه‌های ستادی سازمان‌های ورزشی کشور..... ۱۰
۹-۱-۷	کارشناس متخصص..... ۱۰

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۲	۱-۲. مقدمه
۱۲	۲-۲. مفهوم کیفیت
۱۳	۳-۲. تضمین کیفیت
۱۳	۴-۲. تاریخچه شکل‌گیری مدیریت کیفیت جامع
۱۳	۱-۴-۲. تاریخ باستانی
۱۳	۱-۱-۴-۲. مدیریت کیفیت در بابل و مصر و ایران قدیم
۱۴	۲-۱-۴-۲. مدیریت کیفیت در قرون میانه
۱۴	۳-۱-۴-۲. مدیریت علمی و اثر آن در کیفیت
۱۵	۴-۱-۴-۲. جنگ جهانی دوم و ایجاد شیوه‌های نمونه‌گیری
۱۵	۲-۴-۲. تاریخ معاصر مدیریت کیفیت جامع
۱۵	۱-۲-۴-۲. دکتر والتر شوهارت (۱۸۹۱-۱۹۷۶)
۱۶	۲-۲-۴-۲. دکتر ادوار دمینگ (۱۹۰۰-۱۹۹۳)
۱۸	۳-۲-۴-۲. دکتر ایشی کاوا
۱۸	۴-۲-۴-۲. دکتر ژوزف جوران
۱۹	۵-۲-۴-۲. فیلیپ کرازی
۱۹	۶-۲-۴-۲. دکتر آرماند فیگن بام
۲۰	۵-۲. آشنایی با مدیریت کیفیت جامع
۲۱	۶-۲. اجرای TOM

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۲	۷-۲ TQM و فرهنگ سازمانی
۲۳	۱- سبک رهبری
۲۳	۲- مطلوبیت
۲۳	۳- توانایی اجرایی
۲۳	۸-۲ مدیریت و TQM
۲۴	۹-۲ کارگروهی و TQM
۲۴	۱۰-۲ مفاهیم اصلی
۲۵	۱۱-۲ بُعد اجرایی
۲۷	۱۲-۲ مشارکت کارکنان
۲۸	۱۳-۲ انگیزش
۲۹	۱۴-۲ توانمندسازی
۳۰	۱۵-۲ تشکیل تیم
۳۰	۱۶-۲ آموزش تیم
۳۱	۱۷-۲ ارزیابی عملکرد
۳۱	۱۸-۲ قدردانی و اعطای پاداش
۳۲	۱۹-۲ هنر مدیریت
۳۳	۲۰-۲ چهار الزام مدیریت کیفیت
۳۶	۲۱-۲ ده فرمان TQM
۳۷	۲۲-۲ چهار ستون TQM

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۰	۲۳-۲. چهار C در TQM.....
۴۱	۲۴-۲. آشنایی با مفاهیم کیفیت جامع.....
۴۳	۲۵-۲. مشکلات پنجگانه مدیریت کیفیت.....
۴۴	۲۶-۲. الزامات مدیریت کیفیت جامع.....
۴۵	۲۷-۲. شورای کیفیت.....
۴۷	۲۸-۲. گروه‌های کنترل کیفیت.....
۴۷	۲۹-۲. تعریف گروه‌های کنترل کیفیت.....
۴۷	۳۰-۲. وظایف گروه‌های کنترل کیفیت.....
۴۹	۳۱-۲. نقش مدیریت در موفقیت گروه‌های کنترل کیفیت.....
۴۹	۳۲-۲. تکنیک‌های اجرایی مدیریت کیفیت جامع.....
۵۰	۳۲-۲. ۱. برگه‌های ثبت وقایع.....
۵۱	۳۲-۲. ۲. طوفان مغزی.....
۵۲	۳۲-۲. ۳. نمودار پاراتو.....
۵۲	۳۲-۲. ۴. چرخه دمینگ.....
۵۳	۳۲-۲. ۵. نظام ۵S.....
۵۵	۳۲-۲. ۶. ISO ۹۰۰۰.....
۵۷	۳۲-۲. ۷. (QFD).....
۵۸	۳۳-۲. اثربخشی در سازمان‌های مختلف.....
۵۹	۳۴-۲. نظریات اثربخشی.....

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۶۳	۲-۳۵. پیشینه تحقیق داخلی
۷۲	۲-۳۶. پیشینه تحقیق خارجی

فصل سوم: روش تحقیق

۸۱	۳-۱. مقدمه
۸۱	۳-۲. روش تحقیق
۸۱	۳-۳. جامعه آماری
۸۲	۳-۴. نمونه‌های آماری
۸۴	۳-۵. نحوه جمع‌آوری اطلاعات
۸۴	۳-۶. متغیرهای مهم پژوهش
۸۵	۳-۷. ابزار و وسیله آزمون
۸۶	۳-۸. نحوه نمره‌گذاری آزمون

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

۹۲	۴-۱. مقدمه
۹۲	۴-۲. تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق با استفاده از آمار توصیفی
۱۱۷	۴-۳. تجزیه و تحلیل با استفاده از آمار استنباطی و آزمون فرضیه‌های تحقیق

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۱۲۶	۵-۱. مقدمه
۱۲۶	۵-۲. یافته‌های تحقیق
۱۳۶	۵-۳. بحث و نتیجه‌گیری پیرامون فرض‌های اختصاصی تحقیق

فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۳۸	۴-۵. خلاصه تحقیق
۱۴۱	۵-۵ پیشنهادها
۱۴۱	۱-۵-۵. پیشنهادهای برخاسته از تحقیق
۱۴۲	۲-۵-۵. پیشنهادهایی برای محققین دیگر
۱۴۳	منابع و مأخذ
۱۴۶	منابع لاتین
	ضمائم

فهرست جدول‌ها

<u>عنوان</u>	<u>صفحه</u>
جدول ۱-۴: آمار توصیفی مربوط به سن و سابقه کار.	۱۱۵
جدول ۱-۳: تعداد جامعه و نمونه آماری در سه بخش	۸۳
جدول ۲-۳: مجموع پرسشنامه‌های ارسالی و برگشتی	۸۳
جدول ۲-۴: مقایسه امتیازات اثربخشی	۱۱۶
جدول ۳-۴: مقایسه امتیازات TQM	۱۱۷
جدول ۴-۴: آزمون سه فرض اول	۱۱۸
جدول ۵-۴: آزمون سه فرض دوم	۱۲۲
جدول ۶-۴: آزمون سه فرض سوم	۱۲۴

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۵۲	نمودار ۱-۲: پاراتو.....
۹۲	نمودار ۱-۴: نمودار وضعیت جنسیت.....
۹۳	نمودار ۲-۴: وضعیت جنسیت به تفکیک مکان.....
۹۳	نمودار ۳-۴: نمودار وضعیت تأهل.....
۹۴	نمودار ۳-۴: نمودار وضعیت تأهل.....
۹۴	نمودار ۴-۴: وضعیت تأهل به تفکیک مکان.....
۹۵	نمودار ۵-۴: نمودار سطح تحصیلات.....
۹۵	نمودار ۶-۴: وضعیت تحصیلات به تفکیک مکان.....
۹۶	نمودار ۷-۴: نمودار رشته تحصیلی.....
۹۶	نمودار ۸-۴: نوع رشته به تفکیک مکان.....
۹۷	نمودار ۹-۴: نمودار وضعیت استخدامی.....
۹۷	نمودار ۱۰-۴: نمودار وضعیت استخدامی به تفکیک مکان.....
۹۸	نمودار ۱۱-۴: نمودار درصد توزیع فراوانی امتیازات در رده‌های مختلف امتیاز مدیریت کیفیت فراگیر.....
۹۹	نمودار ۱۲-۴: نمودار وضعیت امتیازات مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌های مورد مطالعه.....
۱۰۰	نمودار ۱۳-۴: نمودار امتیازات مدیریت کیفیت بر حسب وضعیت تأهل.....
۱۰۱	نمودار ۱۴-۴: نمودار امتیازات مدیریت کیفیت بر حسب رشته تحصیلی.....
۱۰۲	نمودار ۱۵-۴: معیار اول.....
۱۰۳	نمودار ۱۶-۴: معیار دوم.....
۱۰۳	نمودار ۱۷-۴: معیار سوم.....
۱۰۴	نمودار ۱۸-۴: معیار چهارم.....

فهرست نمودارها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۰۴	نمودار ۴-۱۹: معیار پنجم.....
۱۰۵	نمودار ۴-۲۰: معیار ششم.....
۱۰۵	نمودار ۴-۲۱: معیار هفتم.....
۱۰۶	نمودار ۴-۲۲: معیار هشتم.....
۱۰۷	نمودار ۴-۲۳: نمودار درصد توزیع فراوانی معیار اثربخشی.....
۱۰۸	نمودار ۴-۲۴: نمودار میزان اثربخشی در مکان‌های مورد مطالعه.....
۱۰۹	نمودار ۴-۲۵: نمودار معیار اثربخشی بر حسب جنسیت.....
۱۱۰	نمودار ۴-۲۶: نمودار معیار اثربخشی بر حسب وضعیت تأهل.....
۱۱۱	نمودار ۴-۲۷: نمودار معیار اثربخشی بر حسب رشته تحصیلی.....
۱۱۲	نمودار ۴-۲۸: مقایسه معیار اثربخشی در اداره کل تربیت بدنی و وزارت آموزش و پرورش.....
۱۱۲	نمودار ۴-۲۹: مقایسه امتیازات مدیریت کیفیت فراگیر در اداره کل تربیت بدنی و وزارت آموزش و پرورش.....
۱۱۳	نمودار ۴-۳۰: مقایسه امتیازات مدیریت کیفیت جامع در اداره کل تربیت بدنی و سازمان.....
۱۱۳	نمودار ۴-۳۱: مقایسه معیار اثربخشی در اداره کل تربیت بدنی و سازمان.....
۱۱۴	نمودار ۴-۳۲: مقایسه امتیازات مدیریت کیفیت فراگیر در وزارت آموزش و پرورش و سازمان.....
۱۱۴	نمودار ۴-۳۳: مقایسه معیار اثربخشی در وزارت آموزش و پرورش و سازمان.....
۱۱۹	نمودار ۴-۳۴: نمودار پراکنش TQM و Effectiveness در اداره کل تربیت بدنی و وزارت علوم.....
۱۲۰	نمودار ۴-۳۵: نمودار پراکنش TQM و Effectiveness در معاونت تربیت بدنی آموزش و پرورش.....
۱۲۱	نمودار ۴-۳۶: نمودار پراکنش TQM و Effectiveness در سازمان تربیت بدنی.....

مرکز تحقیقات و توسعه
 سازمان تربیت بدنی
 تهران

فهرست شکل‌ها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۲۰	شکل (۱-۲)
۳۲	شکل (۳-۲) : دوره اساسی بهبود مستمر فرایند «از نظر ژوران»
۳۹	شکل (۳-۲) : چهار ستون TQM
۴۲	شکل (۴-۲) : عوامل مؤثر در نظام کیفیت
۴۸	شکل (۵-۲) : شناسایی و حل مشکل توسط گروه کنترل کیفیت
۵۳	شکل (۶-۲) : چرخه دمینگ
۵۵	شکل (۷-۲) : فرایند عملیات نظام ۵S

تقدیم به

روح پاک و جاودانه مهربان پدرم که یادش همیشه با من است و به صبر و بردباری مادرم که دعای خیرش همواره پشتیبانم بوده و هست. آن دو موجود عزیزی که وجودم بخشیدند و به سجودم برانگیختند و مرا به برآوردن این بام، جسمی سلیم و روحی عظیم ارزانی داشتند.

«زحمتا بلبل کشید و برگ گل را باد برد»

بیاد پدر عزیزم

تقدیم به

خواهران و برادران دلسوزم، آن موهبت‌های خدایی که در نیل به اهداف و امیال همواره حامی و پشتیبانم بودند.

تقدیم به

دوستان و یاران شفیقی که ادراک و احساس و اعمال و کردارم را تجلی بخشیدند.

تقدیم به

تنها ستاره آسمان زندگی

همسر عزیزم ...

شماره
تاریخ
پوست

بسمه تعالی
جمهوری اسلامی ایران
دانشگاه تهران
دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

بدینوسیله گواهی می‌گردد که آقای **اکرم محمدی** دانشجو رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران بشماره دانشجویی **۱۷۹-۱۴۵** از ساعت **۱۱** لغایت **۱۲** روز **دوشنبه** مورخ **۸۱/۷/۲۹** با حضور اینجانبان استادان راهنما و مشاور و جمعی از استادان و دانشجویان و علاقمندان در محل دانشکده از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خود با عنوان:

ارتباط **TEM** در اثربخشی در حوزه‌های ستادی سازمان‌های ورزشی کشور

دفاع نموده و ضمن پذیرش در سطح **ب** ارزیابی و با نمره **۱۹,۲۵** مورد تأیید قرار گرفت.

محل امضاء
محل امضاء
محل امضاء

استاد راهنما
استادان مشاور
استادان میهمان

فرزاد حمیدی
حسن اری
محمد نوروزی

تحصیلات تکمیلی دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تهران