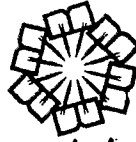


٤٩٠٣



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ریاست جمهوری

۱۳۸۲ / ۱۶ / ۲۰

کمیته تخصصی
ارزاعات مدرک علمی ایران

پایان نامه تحصیلی
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی

عنوان

کاربرد QFD در تامین خواسته های مشتریان به الزامات آموزش در
طرح مدیران مرکز آموزش مدیریت دولتی استان تهران

استاد راهنما

دکتر محمد رضا عباسی

استاد مشاور

دکتر مهدی مهنوی

استاد مشاور

دکتر فرج اله رهنورد

نگارش

باقر عباسپور

زمستان ۱۳۸۱

۴۹۰۴۱

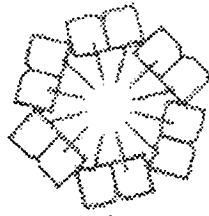
قال رسول الله (ص):

(ان الله يحب اذا عمل احد منكم ، عملا ان يتقنه)

خداوند دوست دارد وقتی فردی از شما کاری را انجام می دهد

به نیکویی انجام دهد.

نهج الفصاحه، حدیث ۲۲۱



موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی

Research and Training Institute for Public Administration and Development Planning

بسمه تعالی

ارزشیابی پایان نامه تحصیلی

دفاع نهایی پایان نامه آقای باقر عباسپور دانشجوی کارشناسی ارشد
مدیریت دولتی با عنوان:

**”کاربرد QFD در تامین خواسته‌های مشتریان به الزامات
آموزشی در طرح مدیران مرکز آموزشی مدیریت
دولتی استان تهران“**

بانمره ۱۸/۵ و درجه عالی در تاریخ ۸۱/۱۲/۲۱ مورد تصویب قرار گرفت.

امضای هیأت داوران:

۱- استاد راهنما: دکتر محمد رضا عباسی

۲- استاد مشاور: دکتر فرج‌اله رهنورد

تقدیم به :

اسوه های مهربانی و صداقت ، " پدر و مادرم "

خواهران و برادرانم

درباری احسان و ایثار برادرم " محمود "

همچنین

برادرم محسن ، دوست همیشه گیم

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس مخصوص خدایی است که آفریننده زمین و آسمان است و هر آنچه در اوست. و درود بر رسول خدا و خاندان ویاران او و هر آنکس که او را هادی و راهنما گرفته و پیروی حضرتش را برگزیده است.

بدین وسیله از کلیه بزرگوارانی که محقق را در انجام این پژوهش یاری و مساعدت نموده اند کمال تشکر و سپاسگزاری ابراز می‌نمایم.

➔ استاد راهنما ، جناب آقای دکتر عباسی

➔ استاد مشاور ، جناب آقای دکتر رهنورد

➔ آقای مهندس سجاد دیبایی اصل

➔ آقای دکتر عباس سقایی

➔ آقای عبدالعزیز آبتین

➔ آقای محمد جواد محمدی

➔ آقای قاسم حدادی نژاد

➔ آقای مجید زارع

➔ سرکار خانم راضیه مهدی پور

➔ همچنین از کلیه مدیران و دانشجویان جامعه آماری این پژوهش کمال تشکر را دارم.

چکیده

کاربرد QFD در تامین خواسته های مشتریان به الزامات آموزش در طرح مدیران مرکز

آموزش مدیریت دولتی استان تهران

باقر عباسپور

QFD روشی است که نیازهای مشتریان را در سراسر دوره عمر محصول / خدمت اعم از طراحی، توسعه، طرح ریزی و تولید آن بکار می گیرد. این روش اولین بار در سال ۱۹۷۲ در صنایع سنگین میتسوبیشی ژاپن معرفی شد و علیرغم تاریخچه کوتاه، علاقه به آن و کاربردهایش در جهان به طور شگفت آوری در حال رشد می باشد.

در این پژوهش، QFD برای الزامات آموزش بکار گرفته شده است.

تحقیق حاضر در مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران با جامعه آماری ۴۷۶ نفر و نمونه ای برابر با ۲۱۲ نفر در مقطع کارشناسی ارشد طرح مدیران با سه سؤال پژوهشی آغاز گردید که این سوالات عبارتند از:

۱- نیازهای آموزشی دانشجویان مرکز آموزش مدیریت دولتی کدام است؟

۲- ترتیب و تقدم این نیازها کدامند؟

۳- با کاربرد QFD به چه الزامات آموزشی می رسیم؟

با توجه به سوالات بالا نتایجی همچون: تنظیم مطالب درسی باید مبتنی بر یافته های جدید علمی باشد - ارائه مطالب به منظور بهبود سازمانی باشد - در ارائه دروس از وسائل کمک آموزشی استفاده شود - اساتید در ارائه دروس تخصصی مهارت داشته باشند - اساتید شخصیتی صمیمی داشته باشند ... به دست آمد. در این پژوهش نیازهای دانشجویان به سه دسته تقسیم شده اند، نیازهایی که مربوط به محتوای دروس می باشند، نیازهایی که مربوط به ساختار ارائه دروس می باشند و نیازهایی که مربوط به اساتید می باشند. برای دستیابی به این خواسته ها، ویژگی های خدمت و الزامات عملیات بیان گردیده اند.

"فهرست مطالب"

صفحه	عنوان
۵	چکیده
۱	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	مقدمه
۲	بیان مساله پژوهش
۴	اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	اهداف پژوهش
۶	پرسشهای پژوهش
۶	قلمرو پژوهش (زمانی، مکانی و موضوعی)
۷	تعریف مفاهیم عملیاتی و واژگان پژوهش
۹	خلاصه فصل اول
۱۰	فصل دوم: بررسی پیشینه پژوهش
۱۱	مقدمه
۱۳	بخش اول: گسترش عملکرد کیفیت
۱۴	مقدمه
۱۵	تاریخچه گسترش عملکرد کیفیت
۱۹	تعاریفی از (QFD)
۲۰	شناسایی مشتریان - مشتری کیست؟
۲۱	انواع مشتری
۲۳	رضایت مشتری
۲۵	تامین نیاز مشتری
	صدای مشتری - ابزارهای شناخت آنها

۲۷	مراحل تهیه نمودار وابستگی بین عوامل
۲۸	نمودار درختی
۲۹	جدول ندای مشتری
۳۰	فرایند QFD
۳۲	تشریح روش چهار مرحله ای QFD
۳۵	خانه کیفیت
۴۰	تعریف الگو برداری یا محک زنی
۴۱	چرا تکنیک محک زنی رقبا
۴۲	انواع محک زنی
۴۴	اهداف بنیادی محک زنی
۴۵	مزایای محک زنی
۴۹	خلاصه بخش اول
۵۰	بخش دوم: فنون و روشهایی جهت تقویت گسترش عملکرد کیفیت
۵۱	مزایا و معایب QFD
۵۲	منطق فازی
۵۳	تلفیق منطق فازی با QFD
۵۵	شبکه های عصبی مصنوعی (ANN)
۵۶	یکپارچه سازی QFD و ANN
۵۷	روش تاگوچی
۵۸	کمک روش تاگوچی به QFD
۶۱	خلاصه

بخش سوم : آموزش

۶۲	مقدمه
۶۳	آموزش و اهداف آن
۶۴	انواع آموزش
۶۵	روشهای آموزش منابع انسانی
۶۷	ویژه گی های یک نظام آموزشی
۶۹	محتوای آموزش
۷۰	اساتید
۷۲	عوامل موثر در تدریس اساتید
۷۳	الگوی عمومی تدریس
۷۴	رسانه های کمک آموزشی (ساختار)
۷۶	انواع رسانه های کمک آموزشی
۷۷	روشها و فنون آموزش نوین
۷۸	خلاصه

بخش چهارم : کاربرد QFD در خدمات

۸۱	مقدمه
۸۲	کیفیت خدمات
۸۲	بکارگیری QFD در خدمات توانبخشی در آمریکا
۸۳	بکارگیری QFD در دانشگاه City هنگ کنگ
۸۵	بکارگیری QFD در دانشکده بازرگانی سنگاپور
۸۸	بکارگیری QFD در ثبت نام غیر حضوری در مرکز آموزش مدیریت دولتی
۸۹	مشتریان آموزش
۹۱	

۹۳	تحلیل SWOT
۹۴	عوامل مهم موفقیت
۹۵	مکعب کیفیت در آموزش عالی
۹۶	ناکامی در ایجاد کیفیت
۹۶	نظرات دمینگ در خصوص علل ناکامی
۹۸	خلاصه
۹۹	فصل سوم: روش تحقیق
۱۰۰	مقدمه
۱۰۱	روش تحقیق
۱۰۲	جامعه آماری
۱۰۴	اهداف مرکز آموزش
۱۰۶	نمونه و روش تعیین حجم نمونه
۱۰۷	ابزار جمع آوری داده ها
۱۰۹	روایی تحقیق
۱۱۰	پایایی تحقیق
۱۱۱	طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱۱	اصول و روش ترجمان خانه به خانه
۱۱۱	الگوی سازگار شده QFD دو مرحله ای
۱۱۴	فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP)
۱۱۵	ساختن سلسله مراتب
۱۱۵	محاسبه وزن
۱۱۶	سازگاری سیستم
۱۱۷	خلاصه فصل سوم

فصل چهارم: یافته های پژوهش

۱۱۸	
۱۱۹	مقدمه
۱۱۹	تجزیه و تحلیل داده ها
۱۲۰	تجزیه و تحلیل داده های تحقیق
۱۲۰	تحلیل های توصیفی
۱۲۵	نمودار مستطیلی
۱۳۳	تحلیل QFD یا تحلیل خانه کیفیت
۱۳۳	پرسش اول
۱۳۴	پرسش دوم
۱۳۵	مقایسه زوجی و وزن نهایی گزینه ها
۱۳۸	پرسش سوم
۱۴۳	خلاصه فصل چهارم
۱۴۴	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۴۵	نتیجه گیری
۱۴۶	نتایج حاصل از پرسشهای پژوهش
۱۴۸	پیشنهادات مبتنی بر یافته های پژوهش
۱۵۰	محدودیتهای پژوهش
۱۵۱	پیشنهادات کلی
۱۵۲	منابع و مآخذ
۱۶۰	ضمائم و واژنامه

"فهرست اشکال و نمودارها"

صفحه	عنوان
۲۳	شکل شماره ۲-۲-۱: وابستگی انسجام مشتری و فرایند
۲۴	نمودار شماره ۲-۱-۲: نمودار سه بخشی رضایت مشتری
۲۸	شکل شماره ۲-۱-۳: مشخصات یک شمع خوب
۲۸	شکل شماره ۲-۱-۴: نمودار درختی مربوط به شمع
۳۱	شکل شماره ۲-۱-۵: نمودار فرایند QFD
۳۶	شکل شماره ۲-۱-۶: نمونه ای ساده از خانه کیفیت
۴۴	نمودار شماره ۲-۱-۷: نمودار اهداف بنیادی محک زنی
۵۳	شکل شماره ۲-۲-۱: منحنی عضویت
۵۶	شکل شماره ۲-۲-۲: شبکه عصبی مصنوعی: تئوری طراحی و روابط دو سویه آنها
۶۰	شکل شماره ۲-۲-۳: یک معماری پیشنهادی که QFD, منطق فازی, روش تاگوچی و شبکه های عصبی مصنوعی را یکپارچه می سازد.
۶۴	نمودار شماره ۲-۳-۱: نمودار جریان آموزش
۸۸	شکل شماره ۲-۴-۱: سازگاری مدل QFD قراردادی در چارچوب آموزشی
۹۲	نمودار شماره ۲-۴-۲: نمودار TREPROL
۹۵	شکل شماره ۲-۳-۳: مکعب کیفیت آموزش عالی
۱۱۲	شکل شماره ۳-۱: مدل سازگار شده دو مرحله ای QFD برای آموزش
۱۱۳	نمودار شماره ۳-۲: نمودار گردش QFD سازگار شده
۱۱۵	نمودار شماره ۳-۳: نمودار سلسله مراتبی انتخاب ماشین
۱۲۲	نمودار شماره ۴-۱: نمودار جنسیت افراد پاسخ دهنده
۱۲۴	نمودار شماره ۴-۲: نمودار سطوح مدیریت
۱۲۶	نمودار شماره ۴-۳: نمودار بخش فعالیت

صفحه	عنوان
۱۲۶	نمودار شماره ۴-۴ : نمودار سن و سوال تبحر اساتید
۱۲۷	نمودار شماره ۴-۵ : نمودار سن و استفاده از وسائل کمک آموزشی
۱۲۸	نمودار شماره ۴-۶ : نمودار بخش فعالیت و آموزش بزرگسالان
۱۲۹	نمودار شماره ۴-۷ : نمودار بخش فعالیت و سمینارهای فردی و گروهی
۱۳۰	نمودار شماره ۴-۸ : نمودار سن و امتحان پایان دوره
۱۳۱	نمودار شماره ۴-۹ : نمودار سطوح مدیریت و کلاسهای حضوری
۱۳۲	نمودار شماره ۴-۱۰ : نمودار سطوح مدیریت و مورد کاوی
۱۳۵	شکل شماره ۴-۱۱ : صفحه اول ارزیابی صدای مشتری
۱۳۶	نمودار شماره ۴-۱۲ : وزن نهایی با استفاده از حالت ایده ال
۱۳۷	نمودار شماره ۴-۱۳ : نمودار درختی خواسته های مشتریان
۱۳۹	نمودار شماره ۴-۱۴ : نمودار ترجمان خانه به خانه
۱۴۰	شکل شماره ۴-۱۵ : شکل خانه کیفیت اول
۱۴۱	شکل شماره ۴-۱۶ : شکل خانه کیفیت دوم
۱۴۷	نمودار شماره ۵-۱ : خواسته های مشتری
۱۴۷	نمودار شماره ۵-۲ : الزامات عملیات

"فهرست جداول"

صفحه	عنوان	شماره
۲۵	جدول شماره ۲-۱-۱: جدول تامین نیاز مشتری	
۲۹	جدول شماره ۲-۱-۲: جدول ندای مشتری برای کیف دستی	
۵۱	جدول شماره ۲-۲-۱: جدول مزایا و معایب QFD	
۵۴	جدول شماره ۲-۲-۲: جدول تعریف متغیرهای زبان شناختی	
۹۳	جدول شماره ۲-۴-۱: مثالهایی از نقشهای سه گانه مشتری , پردازنده و تامین کننده	
۱۰۵	جدول شماره ۳-۱: جدول مقاطع آموزشی در مرکز آموزش مدیریت دولتی استان تهران	
۱۱۶	جدول شماره ۳-۲: جدول مقادیر ترجیحات برای مقایسه های زوجی	
۱۲۱	جدول شماره ۴-۱: جدول آمار توصیفی و جمعیت شناختی	
۱۲۱	جدول شماره ۴-۲: جدول مربوط به گروه سنی	
۱۲۲	جدول شماره ۴-۳: جدول مربوط به فراوانی افراد پاسخ دهنده	
۱۲۳	جدول شماره ۴-۴: جدول مربوط به سطوح مدیریت	
۱۲۴	جدول شماره ۴-۵: جدول مربوط به فراوانی بخش فعالیت	
۱۴۷	جدول شماره ۵-۱: نتایج پرسشهای پژوهش	