



دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی

پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد

تربیت بدنی و علوم ورزشی

مدیریت ورزشی

رابطه مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی در ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی

استاد راهنما:

دکتر حسین پیمانی زاد

استاد مشاور:

دکتر اکبر معرفتی

نگارش:

مینا خدائی

زمستان 1390

رابطه مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی در ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی

چکیده

مقدمه: امروزه مسئله کیفیت در کلیه سازمان ها و همچنین در جنبه های مختلف زندگی یک ضرورت اساسی به حساب می آید و مدیریت کیفیت فراگیر یک استراتژی مدیریتی است تا فرآیندها را برای ایجاد یک فرهنگ بهبود کیفیت، شکل دهد. هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی در ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی بود.

روش شناسی: روش این تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارشناسان شاغل در ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی بود که از بین آنها 53 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. (سن : 38/58 سال، سابقه خدمت: 18/98، نمره مدیریت کیفیت فراگیر: 146/74، نمره عدالت سازمانی: 53/16). پرسشنامه شامل دو قسمت بود. قسمت اول پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر و قسمت دوم پرسشنامه عدالت سازمانی می باشد. در این تحقیق برای تحلیل داده ها از دو بخش آمار توصیفی (شاخص های پراکندگی و نمودارها) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و آزمون t استودنت گروه های مستقل) در سطح معناداری $p \leq 0/05$ استفاده شد.

یافته های تحقیق: یافته های این تحقیق نشان داد که بین مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری: نتایج تحقیق وجود رابطه معنادار را بین دو متغیر مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی تایید نمود. با توجه به یافته های تحقیق و از آنجاییکه آموزش و پرورش نهادی است که براساس آن می توان مدیران و مربیان و معلمان را پرورش داد که بتوانند خط فکری مناسبی را برای بهبود فعالیت های سازمان های آموزشی شناسایی کنند و اعمال و فعالیت ها را به گونه ای سازماندهی کنند که بهره وری را به حداکثر برسانند؛ بدین منظور پیشنهاد می شود درس مدیریت کیفیت جامع در برنامه آموزش ضمن خدمت مدیران آموزش و پرورش گنجانده شود.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت جامع، عدالت سازمانی، تربیت بدنی آموزش و پرورش

فهرست

فصل اول

صفحه

2.....	مقدمه
4.....	بیان مسأله.....
5.....	ضرورت و اهمیت تحقیق
6	اهداف تحقیق
6	هدف کلی
6.....	اهداف اختصاصی
7	فرضیات
7.....	متغیرهای تحقیق
7.....	محدودیت های تحقیق.....
7.....	پیش فرض های تحقیق.....
8.....	تعریف واژه ها.....

فصل دوم

11.....	مقدمه
11.....	مبانی نظری پژوهش.....
11.....	کیفیت.....
12.....	مدیریت علمی و اثر آن در کیفیت.....
12.....	مروری بر اصول مدیریت کیفیت جامع (TQM) از دیدگاه صاحب نظران.....
20.....	آشنایی با مدیریت کیفیت فراگیر.....
21.....	تعریف مدیریت کیفیت جامع.....
21.....	پنج عامل کلیدی در TQM.....
21.....	زمینه ساز های مدیریت کیفیت جامع.....
22.....	الگوی پیشرفته مدیریت کیفیت جامع.....
22.....	الگوی ژاپنی 5 اس.....
23.....	مهندسی مجدد فرآیندهای سازمانی و کسب و کار.....
23.....	دایره کنترل کیفیت.....
23.....	ایزو 9000.....
23.....	حفظ و نگهداری تولید ناب.....
23.....	مفاهیم کلیدی در فرهنگ TQM.....
25.....	تکنیک های اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر.....

28.....	مفهوم عدالت.....
28.....	عدالت توزیعی.....
29.....	عدالت رویه ای.....
29.....	عدالت مروده ای.....
30.....	پیشینه تحقیق.....
30.....	تحقیقات داخل کشور.....
38.....	تحقیقات خارج کشور.....
43.....	جمع بندی پیشینه تحقیق.....

فصل سوم

50.....	مقدمه.....
50.....	روش تحقیق.....
50.....	جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری.....
51.....	متغیرهای تحقیق.....
51.....	ابزار اندازه گیری.....
51.....	نحوه امتیاز گذاری آزمون.....
53.....	روش های آماری.....

فصل چهارم

55.....	مقدمه.....
55.....	آمار توصیفی.....
62.....	آمار استنباطی.....

فصل پنجم

75.....	مقدمه.....
75.....	خلاصه تحقیق.....
76.....	نتایج تحقیق.....
77.....	بحث و بررسی.....
81.....	نتیجه گیری کلی.....
82.....	پیشنهاد های برخواسته از تحقیق.....
82.....	پیشنهاد برای محققین آینده.....
83.....	منابع و مأخذ.....
91.....	پیوست ها.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان
22.....	(جدول شماره 1-2) الگوی ژاپنی 5 اس.....
45.....	(جدول شماره 2-2) تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....
47.....	(جدول شماره 3-2) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....
51.....	(جدول شماره 1-3) متغیرهای تحقیق.....
52.....	(جدول شماره 2-3) امتیازدهی پرسشنامه TQM.....
54.....	(جدول شماره 3-3) امتیازدهی پرسشنامه عدالت سازمانی.....
56.....	(جدول شماره 1-4) توصیف پاسخگویان برحسب سن.....
57.....	(جدول شماره 2-4) توصیف پاسخگویان برحسب جنسیت.....
58.....	(جدول شماره 3-4) توصیف پاسخگویان برحسب سابقه خدمت.....
59.....	(جدول شماره 4-4) توصیف پاسخگویان برحسب مدرک تحصیلی.....
60.....	(جدول شماره 5-4) توصیف پاسخگویان برحسب وضعیت استخدامی.....
	(جدول شماره 6-4) توصیف پاسخگویان برحسب سن و سابقه کار و عدالت سازمانی و مدیریت کیفیت
61.....	جامع.....
62.....	(جدول شماره 7-4) آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش.....
63.....	(جدول شماره 8-4) همبستگی بین متغیرهای عدالت سازمانی و استقرارمدیریت کیفیت جامع.....
64.....	(جدول شماره 9-4) مقایسه استقرارمدیریت کیفیت جامع بین مشهد و سایر شهرستان ها.....
65.....	(جدول شماره 10-4) مقایسه عدالت سازمانی بین مشهد وسایر شهرستان ها.....
64.....	(جدول شماره 11-4) همبستگی بین متغیرهای سن و استقرارمدیریت کیفیت جامع.....
67.....	(جدول شماره 12-4) همبستگی بین متغیرهای سابقه خدمت و استقرارمدیریت کیفیت جامع.....
68.....	(جدول شماره 13-4) مقایسه استقرارمدیریت کیفیت جامع بین زنان و مردان.....
69.....	(جدول شماره 14-4) مقایسه مدیریت کیفیت جامع در بین پاسخگویان با مدرک تحصیلی متفاوت.....
70.....	(جدول شماره 15-4) همبستگی بین متغیرهای سن و عدالت سازمانی.....
71.....	(جدول شماره 16-4) همبستگی بین متغیرهای سابقه خدمت و عدالت سازمانی.....
72.....	(جدول شماره 17-4) مقایسه عدالت سازمانی بین زنان و مردان.....
73.....	(جدول شماره 18-4) مقایسه عدالت سازمانی در بین پاسخگویان با مدرک تحصیلی متفاوت.....

فهرست اشکال

عنوان

صفحه

20.....(شکل شماره 1-2) مفاهیم اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر.....

22.....(شکل شماره 2-2) الگوی پیشرفته مدیریت کیفیت جامع.....

فهرست نمودار

عنوان

صفحه

- (نمودار شماره 1-4) توصیف پاسخگویان بر حسب سن.....56
- (نمودار شماره 2-4) توصیف پاسخگویان بر حسب جنسیت.....57
- (نمودار شماره 3-4) توصیف پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت.....58
- (نمودار شماره 4-4) توصیف پاسخگویان بر حسب مدرک تحصیلی.....59
- (نمودار شماره 5-4) توصیف پاسخگویان بر حسب وضعیت استخدامی.....60

فهرست ضمایم و پیوست ها

عنوان

صفحه

92.....	پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع
97.....	پرسشنامه عدالت سازمانی

فصل اول

طرح تحقیق

مقدمه

امروزه، رشد سریع تکنولوژی و تنوع محصولات در محیط شدید رقابتی علی رغم محدودیت های منابع و مشکلات استفاده از نیروی انسانی، مدیران مؤسسات بزرگ و کوچک، دولتی یا خصوصی، تولیدی یا خدماتی را وادار کرده تا برای رفع معضلات سازمان خود به دنبال راه حل های مناسب باشند [1].

در وضعیت فعلی یکی از ابزارهای مناسب برای داشتن سازمانی پویا و هدفمند که در محیط رقابتی بتواند فعالیت نماید، TQM¹ یا مدیریت کیفیت فراگیر شناخته شده است [2].

با توجه به نقش و اهمیت " اصول مدیریت کیفیت فراگیر " در همه بخش ها " فرهنگ کیفیت " در سطح جهانی و در اکثر کشورها، رونق و پذیرش قابل ملاحظه ای پیدا کرده است، به طوری که امروزه شاهد پیدایش استانداردهای کیفیت بین المللی در زمینه های مختلفی مانند نظام های مدیریتی " ایزو 9000"² و مدیریت زیست محیطی " ایزو 14000 "³ و غیره هستیم [3].

این استانداردها از طرف شرکت ها و سازمان های تولیدی یا خدماتی، مورد استقبال واقع شده و به کارگرفته می شوند. امروزه برای حضور در بازارها و مجامع بین المللی و نیز برقراری ارتباط و انجام معامله و مبادله، برخورداری از "انواع شاخص ها و استانداردهای بین المللی کیفیت" به یک الزام تبدیل شده است. این مسأله برای سازمان ها و حتی عموم مردم از اهمیت قابل ملاحظه ای برخوردار است، زیرا که مستلزم "تعهد عملی" در قبال محیط و شهروندان جهانی می باشد. چنین تعهدی، شامل ملزم ساختن خویش (به عنوان یک سازمان خصوصی یا دولتی) به اجرای یک روش بهبود کیفیت امور، جهت تأمین رفاه جامعه جهانی است. این مسئله، پارادایم جدید مدیریت و ارزیابی عملکرد سازمان ها را به دنبال دارد [4].

مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یک فلسفه مدیریت مطرح در جهان، روش مدیریتی موفق در کشورهای ژاپن، امریکا، اروپا و ... شناخته شده است. در ایران نیز تعداد محدودی از شرکت ها و کارخانه ها پس از کسب و امتیاز اجرای استاندارد سری ایزو 9000 موفق به استقرار TQM شده اند [5].

1-Total quality management

2-Iso 9000

3-Iso 14000

مدیریت کیفیت جامع تلاشی سازنده برای سازمان هایی می باشد که قصد دارند ساختارها، رویه ها، آداب و رفتار و حتی زیرساخت های خود را در جهت جلب رضایت مشتری توأم با تاکید بر حفظ سازگاری، بهبود کیفیت و رقابت پذیری سازمانی بهبود و توسعه بخشند [6].

یکی از مهم ترین عامل های موفقیت یا عدم موفقیت در استقرار مدیریت کیفیت فراگیر، فرهنگ سازمانی است. تمامی دانشمندان و کارشناسان علوم کیفیتی، فرهنگ ارتباط و چگونگی تعامل بین کارکنان را در استقرار سیستم های مدیریت کیفیت، نه تنها مؤثر می دانند بلکه همواره آن را از اصول و مبانی مورد نیاز جهت پیاده سازی این سیستم می شناسند [7].

عدالت و استقرار آن به عنوان یک نیاز برای جوامع انسانی مطرح بوده است. "ابراهام مازلو"¹ به عنوان برجسته ترین روانشناس در حوزه انگیزش از اهمیت آن آگاه بوده و نسبت به پیامدهای ناشی از بی عدالتی هشدار داده است. مازلو عدالت را تقریباً یک نیاز اساسی مطرح کرده و آن را به همراه انصاف، صداقت و نظم در یک گروه قرار داده است و از آن ها به عنوان پیش شرط های اساسی برای ارضاء نیازها یاد کرده است. اما در حوزه سازمان و مدیریت تحقیقات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه 1960 و کارهای "جی استیسی آدامز"² برمی گردد.

عدالت در سازمان یعنی این که به چه شیوه هایی با کارکنان رفتار شود تا احساس کنند به صورت عادلانه با آنها رفتار شده است. کارکنان در مورد اجرا یا نقص عدالت حداقل با دو منبع مواجه اند:

1) مدیریت یا سرپرستی مستقیم افراد:

این مدیر نسبت به زیر دستان اختیار تام داشته و می تواند بر پیامد هایی از قبیل افزایش پرداخت ها یا فرصت های ترفیع زیر دستان موثر واقع شود.

2) خود سازمان به عنوان یک کل:

اگر چه این منبع نا محسوس تر است ولی توجه به آن نیز مهم است. اغلب افراد سازمان هایشان را به عنوان عاملان اجتماعی مستقل در نظر می گیرند که، قادر به اجرا یا نقض عدالت هستند. پس بدین ترتیب افراد بین تبعیض از سوی سرپرست و تبعیض از سوی سازمان تمایز قائل می شوند [8].

در هر جامعه ای، آموزش و پرورش یکی از نهادهای بسیار مهم و اساسی است. آموزش و پرورش پویا، سالم و اثربخش، نقش کلیدی در تعلیم و تربیت نیروی انسانی مفید و متخصص برای جوامع در حال تغییر و تحول دارد [9].

پژوهش حاضر نیز کوششی است برای شناسایی توانمندی ها و کاستی های این اندیشه، در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی به عنوان یکی از ارکان اصلی توسعه ورزش در کشور، که سهمی در ارتقاء تربیت بدنی و ورزش دارند و همچنین تعیین ارتباط بین این نوع مدیریت و عدالت سازمانی در هر یک از این واحدها.

1-Abraham Mazlo

2-J.Staisi Adamz

بیان مسأله

عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیر قابل پیش بینی است. وضعیت کنونی مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی روزافزون سازمان ها و عدم توانایی این سازمان ها در پیش بینی و مقابله با تحولات و پیچیدگی هاست. سازمان ها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی، ناچارند ظرفیت ها و توانمندی های درونی خود را بشناسند [10].

پیشرفت تکنولوژی، انتظار مصرف کنندگان را برای دریافت خدمات مناسب و به موقع و کالاهای مرغوب افزایش داده است و آنان دیگر چون گذشته حاضر به پذیرش هر نوع کالا و خدماتی نیستند، به این ترتیب سازمان هایی که قادر به تامین انتظارات مشتریان نباشند خود به خود از گردونه خارج خواهند شد [11].

مدیریت کیفیت فراگیر، روشی است که می تواند این تحول را در آموزش ایجاد کند. همان گونه که سالیس¹ نیز باور دارد "مدیریت کیفیت فراگیر" فلسفه ای از بهبود مستمر است که می تواند مجموعه ای از ابزارهای علمی و فنون برای برآوردن نیازها، خواسته ها و انتظارات فعلی و آینده هر مؤسسه ی آموزشی را فراهم سازد. با توجه به این که سازمان ها و واحدهای آموزشی عامل های اصلی و تعیین کننده ی آماده سازی و تامین نیروی انسانی دیگر نهادهای تولیدی و خدماتی در جامعه به شمار می روند، ضرورت مطالعه و پیاده کردن اصول "مدیریت کیفیت فراگیر" در آموزش بیش از پیش احساس می شود [12].

مدیریت کیفیت فراگیر عبارتست از: مدیریت و کنترل فعالیت های مبتنی بر رهبری مدیریت ارشد و گسترش آن ها به تمامی پرسنل و واحدها، این اقدامات مدیریتی به تضمین کیفیتی متمرکز است که از طریق کیفیت ایجاد شده در خدمات جهت ارائه به مراجعه کنندگان کسب شده است.

مدیریت کیفیت فراگیر طی سال های اخیر به حوزه ای اثرگذار و مهم در سازمان های غیرانتفاعی، تجاری و دولتی در کشور های در حال توسعه و صنعتی تبدیل شده است. در حقیقت در اواخر دهه 1980 و اوایل دهه 1990 مدیریت کیفیت فراگیر را می توان سرگرمی ای مدیریتی تلقی کرد که توسط مدیران در صنایع و سازمان ها در سراسر دنیا اجرا شده است. بدین معنی که بسیاری از مؤسسات و صنایع در محیط های فرهنگی، رقابتی و در حال تغییر توجه خود را به آن معطوف نموده و موجبات تقویت چنین برنامه هایی را فراهم ساخته اند [13].

بدون تردید سازمان های آموزشی یکی از مهمترین، موثرترین و گسترده ترین سازمان ها هستند که تربیت و تعلیم رسمی افراد جامعه را بر عهده دارند و نیز به عنوان تامین کننده منابع انسانی سایر سازمان ها اهمیت ویژه ای دارند [61].

در سازمان های بزرگی هم چون آموزش و پرورش که دربرگیرنده ی زیرمجموعه ها، مناطق و نواحی مختلف آموزشی است، آگاهی از امکانات و امتیازاتی که سازمان در اختیار افراد قرار می دهد و از طرفی دیگر، تغییر نگرش هایی که باعث پیشرفت سازمان می شود، اهمیت زیادی دارد [62].

مسائل مربوط به تربیت بدنی و ورزش به عنوان یک پدیده روانی، فرهنگی، اجتماعی، متعدد و مختلف است. یکی از ابعاد دشوار این نظام که آستن مسائل عمده و نظرات متفاوتی است، مسئله کیفیت برنامه ها و سیاست های ورزش است، که از زوایای گوناگون و با تعبیر متعددی می توان آن را مورد توجه قرار داد. در چرخش سیاست های ورزش از یکی دو دهه گذشته اکثر کشورها و بخصوص کشورهای غربی به سوی توجه و تاکید بیش از پیش به ابعاد و اهداف کیفی برنامه های آموزشی داشته و تلاش هایی وسیع برای تبیین مفهوم کیفیت، چگونگی، ارزشیابی کنترل آن، رابطه کیفیت با معیارها و شاخص های آن، تدوین یک نظام کیفی ناظر به درون داده ها، جریان ها و برون داده ها و نتایج فرآیند آموزش در سطح محلی، ملی و بین المللی صورت گرفته است [22].

این تحقیق نیز به بیان رابطه مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی این مدیریت ها می پردازد تا به این سوال پاسخ دهد که آیا بکارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر باعث افزایش عدالت سازمانی در این واحدهای مهم به عنوان یکی از مهمترین جایگاه های توسعه ورزش در کشور خواهد شد. همچنین این تحقیق بر آن است تا مشخص کند که:

- 1) آیا در این مدیریت ها اصول مدیریت کیفیت فراگیر به کار گرفته می شود؟
- 2) آیا سازمان هایی که از اصول مدیریت کیفیت فراگیر بهره مند می باشند عدالت سازمانی بیشتری دارند؟

ضرورت و اهمیت تحقیق

از آنجاییکه تربیت بدنی و ورزش در تامین بهداشت و سلامت جسمی و روحی انسان ها بسیار موثر است، اکثر کشورهای پیشرفته برای فراهم ساختن زمینه بهره مندی اقشار مختلف مردم از نتایج سازنده و مفید آن از نیروهای متخصص و تشکیلات سازمان یافته و وسیع برخوردار هستند و برنامه ریزی های دقیق و سرمایه گذاری های هنگفتی در بخش تربیت بدنی را صورت داده اند. در کنار آن بهره مندی از مزایای مفید تربیت بدنی و ورزش به عنوان یک مقوله فرهنگی توجه کلیه صاحب نظران را به خود جلب کرده است. به طوری که برای تحقق اهداف آن از کلیه روش ها و فنون مدیریتی استفاده می کنند [14].

سازمان های عصر حاضر ناگزیرند برای بقا به کیفیت محصولات و خدمات خود توجه کنند، تا از این طریق بتوانند ضمن حفظ مشتریان فعلی، مشتریان جدید را جذب کنند و در نتیجه درآمد خود را افزایش دهند. رسیدن به این مهم تنها از طریق اعمال مدیریت صحیح امکان پذیر است. همان طوری که یک پزشک یا مهندس با ابزارهای مختلفی بیماری و یا نقص فنی را تشخیص می دهد و سپس به درمان بیماری و نقص فنی می پردازد، و در واقع کیفیت را احیا می کند، مدیریت نیز برای ارتقای کیفیت فراگیر نیازمند ابزارهای مختلفی است. یکی از این ابزارها پیاده سازی نظام کیفیت است [15]. بهبود کیفیت در امر توسعه بسیار حیاتی است و در هر گونه برنامه ریزی به منظور توسعه نقش محوری دارد. در کشور ما روش های متعددی برای ایجاد بهره وری در سازمان ها به کار گرفته شده است، یکی از این روش ها و ابزارها سود جستن از روش ها و سبک های مختلف مدیریت می باشد.

چنانچه می دانیم مدیریت و نحوه اداره امور نقش مضاعف و بسیار مهمی در ارتقای فرهنگ بهره وری و افزایش آن ایفا میکند [16].

امروزه یکی از نظریات متحول کننده مدیریت که ضامن بهبود خدمات، افزایش رضایت مشتری، رشد و ارتقا برنامه ها است همانا رعایت محورهای اصلی مدیریت کیفیت فراگیر است که بکارگیری اصول آن باعث تحول در سازمان های ملی و بین المللی گردیده است. به کارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان ها وتشکیلات ورزشی، فدراسیون ها، هیات ها و باشگاه های ورزشی در کشورهای مختلف باعث ایجاد تحول در تربیت بدنی و ورزش آنها گردیده است [14].

در مدیریت کیفیت فراگیر بر طراحی، انتخاب فناوری و فرایندهای مناسب تولید، آموزش کیفیت، مشارکت بیشتر کارکنان، توجه به نیازهای مشتریان و لزوم اندازه گیری کار تاکید شده است. مدیریت کیفیت فراگیر فقط به محصول بر نمی گردد و یک دیدگاه جامع نسبت به سازمان و محصول دارد و تمام فعالیت ها و فرایندها و جزییات کار را در بردارد. در تعریف مدیریت کیفیت فراگیر می توان به نکات زیر اشاره کرد: کیفیت بالای محصولات و خدمات که موجب رضایت مشتری می گردد؛ منطقی بودن قیمت کالاها و خدمات؛ مشارکت کلیه کارکنان شرکت؛ اصلاح مداوم فرایندهای کاری؛ حل مسئله ریز و درشت سازمان برحسب اولویت؛ سرشکن کردن تصمیم گیری در کل سطوح سازمان [17].

لذا محقق بر آن است تا نوع جدید مدیریت کیفیت فراگیر را در این واحدهای مهم مورد بررسی قرار دهد تا مشخص کند که بکارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر در محیط کاری به چه میزان عدالت سازمانی را در آن محیط به ارمغان می آورد.

اهداف تحقیق

هدف کلی: هدف اصلی این تحقیق بررسی رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عدالت سازمانی در ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی می باشد.

اهداف اختصاصی:

- 1- تعیین رابطه بین مدیریت کیفیت فراگیر و عدالت سازمانی در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی.
- 2- تعیین میزان تفاوت نمره مدیریت کیفیت فراگیر بین واحد مشهد و سایر شهرستان ها.
- 3- تعیین میزان تفاوت نمره عدالت سازمانی بین واحد مشهد و سایر شهرستان ها.
- 2- تعیین میزان عدالت سازمانی در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی.
- 3- تعیین میزان تاثیر مشخصات فردی بر میزان به کارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی.
- 4- تعیین میزان تاثیر مشخصات فردی بر میزان عدالت سازمانی ادارات تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی.

فرضیه‌های تحقیق

- 1- بین مدیریت کیفیت جامع و عدالت سازمانی در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی رابطه معنا دار آماری وجود دارد.
- 2- بین واحد مشهد و سایر واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی در اعمال مدیریت کیفیت جامع تفاوت معنا دار آماری وجود دارد.
- 3- بین واحد مشهد و سایر واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی در اعمال عدالت سازمانی تفاوت معنا دار آماری وجود دارد.
- 4- بین ویژگی های فردی مدیران با اعمال مدیریت کیفیت جامع در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی رابطه معنا دار آماری وجود دارد.
- 5- بین ویژگی های فردی مدیران با اعمال عدالت سازمانی در واحدهای تربیت بدنی آموزش و پرورش خراسان رضوی رابطه معنا دار آماری وجود دارد.

متغیرهای تحقیق

متغیرهای تحقیق را مدیریت کیفیت فراگیر (متغیر پیش بین) و عدالت سازمانی (متغیر ملاک) تشکیل می دهند. اندازه گیری متغیرها کیفی بوده و مقیاس آنها از نوع رتبه ای می باشد.

محدودیت های تحقیق

محدودیت های قلمرو پژوهش:

- 1) تحقیق در واحدهای تربیت بدنی ادارات آموزش و پرورش خراسان رضوی انجام گرفته است.
- 2) آزمودنی های این تحقیق را کلیه کارشناسان این واحدها تشکیل داده اند.

محدودیت هایی که خارج از کنترل محقق بوده است:

- 1) در پاسخگویی به سوالات احساسات مثبت و منفی کارشناسان نسبت به خود ممکن است در پاسخگویی به سوالات دخیل شود.
- 2) تفاوت های موجود در واحدها و همچنین برداشت های متفاوت آزمودنی ها از سوالات ممکن است در پاسخگویی به سوالات اثرگذار باشد.
- 3) یکسان نبودن تعداد جنسیت آزمودنی ها و همچنین باز بودن دامنه سنی آنها.

پیش فرض های تحقیق

- 1) آزمودنی ها با صداقت و آگاهانه به سوالات پاسخ داده اند.
- 2) پرسشنامه های مورد استفاده از اعتبار و روایی بالایی برخوردار است.
- 3) اهداف این تحقیق با استفاده از پرسشنامه های مورد استفاده به دقت سنجیده می شود.
- 4) روش های آماری به کار گرفته شده به شیوه ای منطقی و درست انتخاب شده است.

تعریف واژه ها و اصطلاحات نظری و عملیاتی

تعریف نظری واژه ها

مدیریت کیفیت فراگیر:

مدیریت کیفیت جامع (فراگیر) روش مدیریت مشتری مدار است که در آن کلیه افراد به شکل مستمر در جهت بهبود فرایندهای کاری خود تلاش می کنند تا خدمات و کالاهایی با کیفیت بهتر به همه مشتریان خود عرضه کنند.

مدیریت کیفیت جامع یک شیوه هماهنگی سازمانی است که از سه واژه زیر تشکیل شده است:

1- TOTAL: یعنی در همه زمینه های وظیفه ای، در همه سطوح، همه کسانی که در ارتباط با سازمان هستند.

2- QUALITY: یعنی برآورده کردن نیازها و احتیاجات مشتریان.

3- MANAGEMENT: یعنی استفاده مؤثر از منابع برای حفظ سطح موجود، استفاده مؤثر از منابع برای بهبود کیفیت و تعهد اجرایی جهت اجرای برنامه ها [18].

عدالت سازمانی^۱:

عدالت والا ترین ارزش انسانی و گوهری گرانبها در راه تحقق حقوق بشر است. آرمان اصلی انسان ها رسیدن به عدالت است. افلاطون میگوید عدالت یعنی قرار گرفتن هر چیز در جای خودش. ارسطو عدالت را به دو دسته عام و خاص تقسیم کرده است. عدالت عام همه فضیلت ها را در بر می گیرد و عدالت خاص یعنی اینکه حق هرکسی را به شایستگی بدهند. عدالت در سازمان بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار است که خود به شناسایی سه جزء متفاوت از عدالت در سازمان یعنی عدالت توزیعی، عدالت روبه ای و عدالت مراوده ای منجر گردید [19].

کیفیت^۲:

پروفسور فیلیپ گو^۳ در فرهنگ بین المللی جدید وبستر^۴ واژه "کیفیت" را به میزان درجه تعالی، درجه انطباق با استانداردها، نوع ویژگی های درونی و ذاتی، برتری در نوع و تعالی در ارتباط با استانداردهای از پیش تعیین شده تعریف کرده است [12].

۱-Organizational justice

۲-Quality

۳-Philip gow

۴-Webster

واژه های کاربردی (عملیاتی)

کارشناس متخصص تربیت بدنی:

افراد شاغل در واحدهای تربیت بدنی ادارات آموزش و پرورش خراسان رضوی می باشند.

تربیت بدنی آموزش و پرورش:

اداره کل آموزش و پرورش خراسان رضوی از 47 ناحیه، منطقه و شهرستان تشکیل شده است که بر اساس چارت سازمانی هر ناحیه دارای یک واحد تربیت بدنی می باشد و هر واحد تربیت بدنی دارای یک کارشناس مسئول می باشد.

فصل دوم

ادبیات

و

پیشینه تحقیق

در این فصل، ابتدا مقدمه ای جهت شروع فصل ارائه شده و در بخش مبانی نظری ابتدا مفهوم کیفیت و مدیریت کیفیت و مورد بررسی قرار گرفته و در ادامه مطالب فصل در بخش پیشینه تحقیق به مطالعاتی که در داخل و خارج از کشور مرتبط با موضوع تحقیق انجام شده است، اشاره می‌شود.

مقدمه

امروزه مسئله کیفیت در کلیه سازمان‌ها و همچنین در جنبه‌های مختلف زندگی یک ضرورت اساسی به حساب می‌آید. سازمان‌های مختلف هزینه‌های بسیاری را برای بالا بردن کیفیت محصولات و خدمات خود صرف می‌کنند زیرا در بازار رقابتی امروز، مشتریان، اجناس و خدمات با کیفیت را انتخاب می‌کنند و تولید کالا یا خدمت بی کیفیت یعنی از دست دادن مشتریان.

برای بقاء در جامعه کنونی، سازمان‌ها ناچار به تغییر بوده و بایستی رسالت خود را همگام با تغییرات جهانی تغییر دهند. بررسی مطالعات در زمینه تغییر نشان می‌دهد که تحول سازمانی به "تغییر اساسی" در آموزش، چارچوب تفکر، جهت‌گیری مجدد، فرهنگ و استراتژی نیاز دارد.

آموزش و پرورش و موسسات آموزشی از جمله سازمان‌هایی هستند که می‌توانند الگوی مدیریت کیفیت جامع را برای بهبود کیفیت فرآورده‌ها و خدمات خود به کار گیرند. اما به لحاظ ویژگی‌های خاص خود کاربرد اصول مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش از حساسیت و اهمیت دوچندانی برخوردار است.

مشتریان آموزش و پرورش شامل تمام افرادی است که از درون سازمان از آن بهره می‌برند و یا بیرون از آن با سازمان سر و کار دارند، مشتریان درونی (دانش‌آموزان، معلمان، کارکنان) و بیرونی (والدین و افراد و سازمان‌هایی که با مدارس سر و کار داشته و از نتایج آنها بهره می‌برند) است. لذا در آموزش و پرورش ما با طیف گسترده‌ای از مشتریان روبرو هستیم به عبارت دیگر تمام اقشار جامعه به نوعی مشتری آموزش و پرورش هستند و در چنین زمینه‌ای بهبود مستمر کیفیت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و دقت خاصی می‌طلبد تا بتوان کیفیت مورد انتظار تمام این اقشار را برآورده ساخت [20].

مبانی نظری پژوهش

کیفیت

کیفیت در فرهنگ فارسی عمید صفت یا چگونگی و حالت چیزی بیان شده است. در دهه 50 میلادی ادواردز دمنینگ¹ و فیگن باوم² مفهوم جدید کیفیت را اینگونه بیان نمودند:

۱-Edwards deming

۲- Figen baum

کیفیت، مفهوم وسیعی است که تمام بخش های مختلف سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است. هدف نهایی آن مطابقت کامل با مشخصات مورد نیاز مشتری یا مراجعه کننده با حداقل هزینه برای سازمان است که به افزایش قابلیت رقابت و کارایی منجر می شود [22].

ایشیکاوا¹ کیفیت را آن چیزی می داند که واقعا مشتریان را راضی نماید و بنابراین کیفیت برآوردن نیازها و انتظارات منطقی مشتریان است.

استونر² در تعریف کیفیت بیان می کند که منظور از کیفیت در مدیریت آن است که سازمان ها خدمات یا تولیدات خود را از ابتدای کار چنان به درستی انجام دهند که پس از آن نیازی به اصلاح خطاها یا نقایص نداشته باشند [23].

مدیریت علمی و اثر آن در کیفیت

فردریک تیلور³ (1856-1915) یکی از نخستین افرادی است که برای بهبود خط تولید اقدام کرده است. ولی در عین حال معتقد بود که کار برنامه ریزان را باید از کار کسانی که کالاها را تولید می کنند جدا ساخت. بدین ترتیب کار طرح و تولید را از یکدیگر جدا کرد و در نتیجه به کیفیت کالاها آسیب جدی وارد آمد. تیلور چهار اصل را به عنوان "اصول مدیریت علمی" پیشنهاد کرد: (1) علمی کردن فعالیت های هر شغل (2) انتخاب دقیق کارکنان دارای توانایی های مناسب برای هر شغل (3) آموزش دقیق کارکنان (4) حمایت از کارکنان، از طریق برنامه ریزی کردن کار آنها [24].

مروری بر اصول مدیریت کیفیت جامع (TQM) از دیدگاه صاحب نظران

دیدگاه دمینگ (1982):

دمینگ چهارده اصل برای مدیریت کیفیت جامع برشمرده که عبارتند از:

- 1- ایجاد یک هدف پایدار در جهت بهبود محصولات و خدمات با هدف رقابت آمیزی و تداوم عملکرد و ایجاد اشتغال.
- 2- قبول فلسفه جدید، زیرا در دوران اقتصادی جدیدی به سر می بریم و دیگر با اشتباهات، تاخیرات، مواد و کار معیوب متداول نمی توان ادامه حیات داد.
- 3- خاتمه دادن به بازرسی صد در صد محصول و جایگزین کردن ایجاد کیفیت در فرآیند.
- 4- قیمت نباید تنها ملاک ارزیابی در خرید باشد، بلکه به وسیله خرید از یک فروشنده مطمئن هزینه ها را به حداقل برسانید.
- 5- همه فرآیندها را از نظر برنامه ریزی، تولید و خدمات به طور مداوم و برای همیشه بهبود ببخشید.

1_Ishikawa

2_Estoner

3_Fererrich teilor