

# تحلیل وضعیت و ارتباط اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی برنامه‌های منتخب اهداف کیفی آموزشی، پژوهشی، فرهنگی، فناوری و مهارتی (مطالعه‌ی موردی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران)

ابراهیم جوادی نظام‌آباد<sup>۱</sup> | فریده اشرف گنجویی\*<sup>۲</sup> | علی زارعی<sup>۳</sup> | زهرا حاجی انزهایی<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۸۰۵/۰۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸۱۰/۲۶

## چکیده

هدف از پژوهش حاضر تحلیل وضعیت و ارتباط بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت فراگیر در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران با نقش میانجی اهداف کیفی، شامل آموزش، پژوهش، فرهنگ، مهارت و فناوری است. روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰، پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدیریت کیفیت جامع و پرسش‌نامه‌ی اهداف کیفی استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها بعد از اطمینان از اعتبار پرسش‌نامه‌ها از نرم‌افزار PLS در بخش آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. نمونه آماری پژوهش حاضر ۸۴ نفر از کارمندان، مدیران و کارشناسان کمیته‌ی ملی المپیک است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، بین اصول ایزو ۹۰۰۰ با اهداف کیفی آموزشی، فناوری، فرهنگی، پژوهشی و مهارتی ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد، همچنین بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی برنامه‌های اهداف کیفی آموزشی در کمیته‌ی ملی المپیک ایران نیز ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. با استفاده از شاخص Q2 استون-گیسر در پژوهش حاضر الگوی مفهومی سیستم مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک از برآزش مناسب برخوردار است؛ الگوی مفهومی پژوهش توانایی پیش‌بینی مناسب را دارد، گفتنی است شاخص نیکویی برآزش (GOF) برای سنجش عملکرد آن برابر با ۰/۵۲ است.

## واژگان کلیدی:

اصول ایزو ۹۰۰۰، اهداف کیفی، کمیته‌ی ملی المپیک، مدیریت کیفیت جامع

## ۱ مقدمه

در شرایط دائماً متغیر و پویای امروزی، چالش اساسی مدیریت، بقا، رشد و موفقیت در بخش صنعت و تجارت است، مدیریت کیفیت جامع، فلسفه و نگرشی است به مدیریت که بر مبنای آن تمامی کارکنان، مشتری‌ها و تأمین‌کنندگان در جهت دستیابی به این اهداف تلاش می‌کنند، در مدیریت کیفیت جامع، علاوه بر بقای سازمان، اهداف دیگری نیز وجود دارند که جلب رضایت مشتری، ارائه‌ی محصولات با کیفیت بالا، پایین‌آوردن هزینه‌ها و سودآوری شرکت از مهم‌ترین آن‌ها هستند، کامیابی در نیل به این اهداف مستلزم استقرار مؤثر و کارآمد نظام مدیریت کیفیت فراگیر است و استقرار اثربخش و کارآمد این نظام در گرو درک صحیح فلسفه و اصول آن توسط مدیران و کارکنان است (اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۰).

مدیریت کیفیت جامع عبارت است از کوشش فراگیر برای افزایش کیفیت محصولات و خدمات سازمان‌ها و شیوه‌ی

مدیریتی است که فلسفه‌ی آن جمع‌کردن همه‌ی فعالیت‌های سازمانی (بازاریابی، مالی، طراحی، مدیریت، تولید، مشتریان، خدمات و ...) است تا بتواند بر روی برآورده‌کردن نیاز مشتریان و رسیدن به اهداف سازمان تمرکز داشته باشد؛ اهداف مدیریت کیفیت جامع عبارت‌اند از:

- ۱) جلب رضایت کامل مشتری با کمترین هزینه،
- ۲) مشارکت همه‌ی کارکنان باهدف حذف خطاها و جلوگیری از ضایعات و در نتیجه‌ی انگیزش بهتر آن‌ها،
- ۳) حفظ کیفیت و بهبود مستمر،
- ۴) طراحی و انتخاب فناوری و فرایندهای مناسب تولید،
- ۵) آموزش عینی کیفیت،
- ۶) اندازه‌گیری کار،
- ۷) توجه به نقطه‌ی بهینه‌ی هزینه‌های چرخه‌ی حیات
- ۸) بهره‌وری و ارزش‌افزوده‌ی بیشتر،
- ۹) استانداردهای بالاتر،
- ۱۰) سیستم‌ها و رویه‌های بهبودیافته (مقیم، ۱۳۸۸).

۱. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشکده‌ی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران  
۲. دانشیار گروه مدیریت ورزشی دانشکده‌ی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران  
۳. دانشیار گروه مدیریت ورزشی، دانشکده‌ی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران  
۴. استادیار، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده‌ی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

## ۲ مبانی نظری

### ۱-۲ مدیریت کیفیت جامع<sup>۱</sup> (TQM)

مدیریت کیفیت جامع نگرشی است که بر مبنای آن مدیریت سازمان با مشارکت تمامی کارکنان، مشتریان و تأمین‌کنندگان، به بهبود مستمر کیفیت که منجر به جلب رضایت مشتری می‌شود، می‌پردازد. مدیریت کیفیت جامع فرایندی است متمرکز بر روی مشتری‌ها، کیفیت‌محور، مبتنی بر حقایق، متکی بر گروه‌ها که برای دستیابی به اهداف راهبردی سازمان از طریق ارتقای مستمر فرایندها، توسط مدیریت ارشد سازمان رهبری می‌شود. مدیریت کیفیت جامع یک راهبرد سازمانی است که از طریق به‌کارگیری روش‌های کیفی، خدمات و تولیدات باکیفیت به مشتریان ارائه می‌دهد؛ برای مدیریت کیفیت جامع سه جزء بیان شده است: (۱) مشتری، به‌عنوان عامل اصلی تعیین‌کننده کیفیت (مشتری‌گرایی)، (۲) کارگروهی، به‌عنوان وسیله‌ای برای یکپارچگی و انسجام اهداف، (۳) یک نگرش علمی تصمیم‌گیری براساس جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۱-۲-۱ ابزارهای لازم برای به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر، عبارت‌اند از:

(۱) آموزش: برای اینکه کارکنان را قادر سازد تا در تمامی سطوح سازمان بیشینه مشارکت را داشته باشند و به آموزش نیاز است. برخی از این آموزش‌ها باید متوجه شناسایی مشتریان داخلی و خارجی سازمان و نیازهای آن‌ها و توانایی حل گروهی مسئله باشد.

(۲) ساختار کیفی: فرایند بهبود باید توسط ساختاری که در تمامی سطوح سازمان گسترش دارد، حمایت می‌شود.

(۳) کنترل آماری: مجموعه‌ای از روش‌های آماری باید در سازمان برای اندازه‌گیری و تحلیل نتایج به‌کار گرفته شود.

(۴) کارگروهی: افراد برای حل مسائل باید قادر باشند با گروه‌ها به‌صورت دائمی یا موقتی کار کنند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

### ۲-۲ ایزو ۹۰۰۰

ایزو سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰، تمام فعالیت‌هایی را که بر کیفیت اثرگذار است، شناسایی و مکتوب می‌کند و پس

از انطباق با نیازمندی‌های استاندارد در سرتاسر سازمان به اجرا درمی‌آورد در حال حاضر اکثر شرکت‌ها و سازمان‌های آمریکایی و اروپایی موفق به کسب گواهی‌نامه‌های ایزو شده‌اند. سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ مجموعه‌ای از استانداردها در زمینه‌ی مدیریت کیفیت و اطمینان از کیفیت بهبودیافته که به شرکت‌ها کمک می‌کنند به‌طور مؤثری عناصر سیستم کیفیت را مستند کرده تا یک سیستم کیفی کارا و پربازده را پیاده‌سازی و نگهداری کنند ایزو ۹۰۰۰ رهنمون‌های استانداردهای مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت، برای انتخاب و استفاده، مفاهیم بنیادی کیفیت را تشریح می‌کند، اصطلاحات کلیدی را تعریف می‌کند و رهنمون‌هایی برای انتخاب، استفاده و وفق‌دادن استانداردهای ایزو ۹۰۰۱، ۹۰۰۲، ۹۰۰۳، ۹۰۰۴ را فراهم می‌کند، در واقع این استاندارد نقشه‌ای برای مشخص کردن روش استفاده از سایر استانداردهای سری ۹۰۰۰ است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

۱-۲-۲-۱ مزایای به‌کارگیری ایزو ۹۰۰۰: (۱) بررسی مجدد فعالیت‌های سازمان براساس اهداف سازمان و رفع کاستی‌ها، شفافیت فرایندها و شاخص‌ها در سازمان،

(۲) جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها به‌واسطه‌ی تعریف فعالیت‌های برنامه‌ریزی‌شده و سیستمی، کاهش هزینه‌ها،

(۳) ایجاد اطمینان و اعتماد در درون سازمان،

(۴) افزایش توان رقابت در عرصه‌ی بین‌الملل (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

همراه با رشد روزافزون علوم و فنون مختلف و با توسعه‌ی حیطه‌های کسب‌وکار، رقابت در عصر حاضر با چالش‌های زیادی روبه‌رو شده است که تداوم و ادامه‌ی حیات را برای بسیاری از پایگاه‌های اقتصادی مشکل ساخته است، پیچیدگی نظام حاکم بر سازمان‌ها ایجاب می‌کند کالاها و خدمات دارای مشخصات تأییدشده‌ای باشند تا سلیقه‌ها و مصلحت‌های فردی بر آن‌ها حاکم نشود، بنابراین، باید همه‌ی پدیده‌های مصرفی و خدماتی زیر نظر کیفیتی واحد در کل دنیا درآید، استانداردهای اعلام‌شده از سوی سازمان استاندارد جهانی ایزو برای تأمین چنین هماهنگی پدید آمده است، استاندارد به مشخصات فنی و قابل‌دسترس گفته می‌شود که بر نتایج پذیرفته‌شده‌ی علم، فن و تجربه مبتنی بوده و با هدف ارتقای بهره‌وری جامعه، با همکاری و

1 Total Quality Management

2 The International Organization for Standardization (iso)

توافق ضمنی همه‌ی متصدیان تهیه و توسط نهادی معتبر به تصویب رسیده باشد (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۲-۲-۲ اصول ایزو ۹۰۰۰

۱) رهبری: در اصل رهبری اصول ایزو ۹۰۰۰ مدیریت عالی، یک چشم‌انداز و سیاست روشن درزمینه‌ی کیفیت را به کارکنان ارائه می‌کند. مدیریت عالی، برای کارکنان منابع، آموزش و آزادی موردنیاز جهت مسئولیت‌پذیری را فراهم می‌کند. مدیریت عالی الهام‌بخش کارکنان است و مشارکت کارکنان را تشویق می‌دهد و موردحمایت و قدردانی قرار می‌دهد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

۲) مشارکت کارکنان: در اصول ایزو ۹۰۰۰ کارکنان، اهمیت مشارکت و نقش خود را در سازمان درک می‌کنند. کارکنان مالکیت مسائل و مسئولیت حل آن‌ها را می‌پذیرند. کارکنان، آزادانه دانش و تجربه‌ی خود را تسهیم می‌کنند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۳) تمرکز بر مشتری: سازمان، نیازها و انتظارات مشتری را تحلیل می‌کند. نیازها و انتظارات مشتری به‌کل سازمان ابلاغ می‌شود. سازمان تلاش می‌کند تا اهداف و نیازها و انتظارات مشتریان را به هم مرتبط کند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۴) رویکرد سیستمی به مدیریت: در اصول ایزو ۹۰۰۰ سازمان سیستمی را ساختاردهی می‌کند تا با اثربخش‌ترین و کارآمدترین روش به اهداف خود دست پیدا کند. در راستای کسب اهداف مشترک و کاهش موانع وظیفه‌ای، سیاست کیفیت و نقش‌ها و مسئولیت‌های افراد به‌وضوح برای تمام کارکنان تشریح می‌شود. سازمان از طریق سنجش و ارزیابی، به بهبود مستمر سیستم مدیریت می‌پردازد. جهت بررسی و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت، از یک رویکرد گسترده به سازمان استفاده می‌شود (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۵) بهبود مستمر: در اصول ایزو ۹۰۰۰ سازمان از طریق سنجش و ارزیابی، به بهبود مستمر سیستم مدیریت می‌پردازد. جهت بررسی و بهبود مستمر سیستم مدیریت کیفیت، از یک رویکرد گسترده به سازمان استفاده می‌شود. سازمان آموزش موردنیاز را درزمینه‌ی روش‌ها و ابزارهای بهبود مستمر به کارکنان ارائه می‌کند (یزدانی و همکاران،

۱۳۹۳).

۶) رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری: در اصول ایزو ۹۰۰۰ تصمیمات و اقدامات مدیریت بر مبنای تحلیل واقعی و تعادل بین شهود و تجربه است. اطلاعات و حقایقی که سازمان برای تصمیم‌گیری استفاده می‌کند، صحیح و قابل‌اعتماد است. سازمان، داده‌ها و نتایج تحلیل‌شده را در اختیار افرادی که به آن‌ها نیاز دارند، قرار می‌دهد (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۳).

۷) شراکت متقابل سودمند با عرضه‌کننده: در اصول ایزو ۹۰۰۰ سازمان روابطی را با عرضه‌کننده برقرار می‌کند که ضمن کسب مزایای کوتاه‌مدت، ملاحظات بلندمدت را نیز در نظر می‌گیرد. سازمان، اطلاعات و برنامه‌های آتی را با عرضه‌کنندگان به شراکت می‌گذارد. سازمان، درزمینه‌ی فعالیت‌های مربوط به توسعه و بهبود، به‌صورت مشترک با عرضه‌کنندگان کار می‌کند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

۸) پیامدهای عملکرد- عملکرد کلی بعد از اجرای ایزو ۹۰۰۰: در اصول ایزو ۹۰۰۰ بهبود رضایت مشتری مهم است. بهبود کارایی مدیریت داخلی مهم است. بهبود هزینه‌ی کیفیت ضعیف مهم است (کار مجدد، مدیریت شکایت‌ها و ...). نرخ جابه‌جایی کارکنان در سازمان پایین است. سازمان اکیداً به عرضه‌کنندگان خود توصیه می‌کند تا سیستم ایزو ۹۰۰۰ را اجرا کنند. سازمان شدیداً به سازمان‌های مشتری خود توصیه می‌کند تا سیستم ایزو ۹۰۰۰ را اجرا کنند (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۴).

## ۲-۳ تعریف معیارهای هشتگانه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر و مصادیق آن در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران:

۲-۳-۱ حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان! جیمز مک‌گری‌گور برنز<sup>۲</sup> از رهبر به‌عنوان القاکننده‌ی هدف و برانگیزاننده‌ی شور و تمایل در راه رسیدن به هدف یاد می‌کند؛ نه کسی که صرفاً با مراقبت شدید و خصمانه، قصد کنترل اوضاع را دارد، درواقع این رهبر است که روح تلاش و علاقه را نسبت به اهداف مشترک در جان پیروان می‌دمد. فرایند اجرایی TQM با اراده و توانمندی مدیر ارشد سازمان آغاز می‌شود. رهبری و مدیریت عالی سازمان در تمامی مراحل اجرایی TQM به‌خصوص در گام‌های نخست نقش

1 Top – Management leadership support

2 James M. Burns

عمده دارد (مقیمی، ۱۳۸۸).

وظایف رهبری عالی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران: طبق اساسنامه‌ی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران، رهبری عالی کمیته‌ی ملی المپیک، نظارت بر روند آماده‌سازی، تأیید و اعزام ورزشکاران کشور به بازی‌های المپیک و آسیایی، رویدادهای منطقه‌ای و سایر بازی‌های به رسمیت شناخته‌شده از سوی کمیته‌ی بین‌المللی المپیک را برعهده دارد، همچنین تهیه و ابلاغ کمینه‌ی استانداردهای لازم برای بهره‌مندی کامل فدراسیون‌های ورزشی ملی از مساعدت کمیته‌ی ملی مشروط بر اینکه این استانداردها با مقررات فدراسیون بین‌المللی متبوع و قوانین جاری کشور تناقض نداشته باشد، از دیگر وظایف مدیریت عالی کمیته‌ی ملی المپیک جهت کیفیت‌بخشی به ورزش است (سجادی، ۱۳۹۴).

۲-۳-۲ برنامه‌ریزی راهبردی<sup>۱</sup>: برنامه‌ریزی راهبردی اهداف کلی سازمان را ترسیم می‌کند، برنامه‌ریزی راهبردی ابزاری مطمئن و مؤثر جهت دستیابی به آرمان‌ها و اهداف شرکت در بلندمدت است، معمولاً برنامه‌ریزی راهبردی برای پنج سال یا بیشتر طراحی می‌شود، برنامه‌ریزی راهبردی می‌تواند همه‌ی ارکان سازمان‌ها به‌صورتی منسجم، حساب‌شده دقیق و روشن در یک راستا و در یک دالان راهبردی به حرکت درآورده و نهایتاً سازمان را به اهداف از پیش تعیین‌شده برساند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰). برنامه‌ریزی بلندمدت برای شرکت در بازی‌های المپیک و پارالمپیک و المپیک آسیایی که هر چهار سال یک‌بار برگزار می‌شود نمونه‌ای از برنامه‌ریزی راهبردی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است (سجادی، ۱۳۹۴).

اهم وظایف کمیته‌ی برنامه و بودجه کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

۲-۳-۲-۱ تهیه‌ی برنامه‌ی زمان‌بندی فعالیت‌های مرکز.

۲-۳-۲-۲ سطح‌بندی فدراسیون‌ها و رشته‌های ورزشی با همکاری سایر کمیته‌ها، به‌منظور بودجه‌بندی هدفمند.

۲-۳-۲-۳ تنظیم قالب کلی برنامه‌ی فدراسیون‌ها با همکاری سایر کمیته‌ها.

۲-۳-۲-۴ تنظیم پیش‌نویس تفاهم‌نامه‌ی فی‌مابین کمیته و فدراسیون‌ها با تعیین انتظارات و منابع تأمین اعتبارات

موردنیاز.

۲-۳-۲-۵ نظارت بر تخصیص، جذب و اجرای برنامه‌محور بودجه فدراسیون‌ها.

۲-۳-۳ تمرکز بر روی مشتری (مشتری مداری)<sup>۲</sup>: در مدیریت کیفیت جامع مشتری مداری عبارت است از توجه به نیاز و انتظارات مشتریان و سعی در کسب رضایت کامل مشتریان است. کشف و شناخت نیازها و انتظارات مشتریان در پیروزی‌های شغلی عمل مهمی به‌شمار می‌رود سازمانی موفق است که بتواند با ارائه‌ی خدمات باکیفیت نیاز مشتریان خود را برطرف کند (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

توجه به نیاز ورزشکاران به‌عنوان مهم‌ترین مشتریان کمیته‌ی ملی المپیک همواره موردتوجه بوده است ایجاد کمیته‌های مرتبط با تمرکز بر مشتری (۱) کمیته‌ی پزشکی، (۲) روان‌شناسی، (۳) امور رفاهی.

وظایف کمیته‌ی پزشکی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

۲-۳-۳-۱ پوشش تکمیلی بیمه‌ی ورزشکاران گروه‌های ملی و تهیه‌ی شناسنامه پزشکی برای هر ورزشکار؛

۲-۳-۳-۲ کنترل برنامه‌ی تغذیه و توان‌بخشی ورزشکاران حاضر در اردوها؛

۲-۳-۳-۳ انجام اقدامات پیشگیرانه، کنترل و مبارزه با دوپینگ ورزشکاران؛

۲-۳-۳-۴ بهبود وضعیت بهداشتی اردوهای آمادگی تیم‌های ملی؛

۲-۳-۳-۵ هماهنگی لازم جهت پوشش امور پزشکی کاروان‌های ورزشی کشور.

وظایف کمیته‌ی روانشناسی:

۲-۳-۳-۶ دستیابی به اطلاعات زمینه‌ای، روانی و اجتماعی ورزشکاران به‌منظور تحلیل روند رشد مهارت‌های روان‌شناختی آن‌ها؛

۲-۳-۳-۷ تعیین وضعیت سلامت روانی ورزشکاران در ابعاد مختلف و شناسایی میزان سطوح اضطراب و انگیزش ورزشکاران؛

۲-۳-۳-۸ کمک به ارتقای سطح مهارت‌های روانی ورزشکاران و اقدامات پیشگیرانه؛

۲-۳-۳-۹ کمک به به‌کارگیری روان‌شناسان مجرب ورزشی در اردوهای تیم‌های ملی.

وظایف کمیته‌ی رفاهی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

۲-۳-۳-۱۰ ایجاد رابطه‌ی مؤثر و هماهنگ با سازمان‌های دولتی و غیردولتی به‌منظور توسعه و ارتقای ورزش از وظایف کمیته‌ی ملی المپیک است؛

۲-۳-۳-۱۱ توجه به معیشت ورزشکاران، فراهم‌آوردن بستر مناسب برای ادامه‌ی تحصیل ورزشکاران، تجهیز آکادمی ملی المپیک برای بالابردن آمادگی جسمانی و روانی ورزشکاران از طریق دستگاه‌های مدرن روز (سجادی، ۱۳۹۴)؛

۲-۳-۴-۱ شناسایی و آموزش کارکنان<sup>۱</sup>: در شرکت‌های ژاپنی ضرب‌المثلی است که کیفیت از آموزش آغاز و به آموزش ختم می‌شود. شناخت نیاز آموزشی کارکنان، ایجاد سازمان آموزشی، تعیین اهداف آموزشی، آماده‌کردن مواد و محتوای آموزشی، اجرا و ارزیابی آموزش از ارکان معیار آموزش مدیریت کیفیت جامع است (مقیم، ۱۳۹۵).

وظایف کمیته‌ی آموزش کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

۲-۳-۴-۱ برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی جهت روزآمد کردن دانش کادر فنی و سرپرستی تیم‌های ملی؛

۲-۳-۴-۲ تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگی، هنری، آموزشی، تحقیقاتی و پژوهشی با رویکرد علمی‌کردن ورزش و بهسازی منابع انسانی آن، به‌ویژه از طریق تشکیل و اداره‌ی نهادهای علمی، فرهنگی و هنری از جمله آکادمی ملی المپیک و موزه‌ی المپیک؛

۲-۳-۴-۳ حمایت از پایان‌نامه‌ها و طرح‌های پژوهشی محققین از وظایف کمیته‌ی علمی، کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است؛

۲-۳-۵ توانمندسازی (قدرتمندسازی)<sup>۲</sup>: کارکنان و کار تیمی: توانمندسازی به معنای دست‌برداشتن مدیریت ارشد از اختیارات است. توانمندسازی یعنی کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت داشته باشند، توانمندسازی ممکن است در شکل گروه‌های کاری خودگردان و یا در قالب تفویض اختیار به کارکنان برای انجام بخشی تصمیم‌گیری ظاهر شود (مقیم، ۱۳۹۵).

از وظایف مرکز نظارت بر تیم‌های ملی همکاری نزدیک و تعامل صمیمانه با مسئولین فدراسیون‌ها به‌ویژه کمیته‌ی تیم‌های ملی آن‌ها در جهت پیشبرد برنامه‌ی مصوب و نیز ارائه‌ی رهنمودهای اصلاحی به‌منظور بهبود روند آماده‌سازی ورزشکاران و تیم‌های ملی است.

۲-۳-۶ اندازه‌گیری و تجزیه‌وتحلیل کیفیت<sup>۳</sup>: اطلاعات راجع به کیفیت، زمان به هنگام تمامی تولیدات و خدمات از مشتریان و عرضه‌کنندگان داخلی و خارجی جمع‌آوری می‌شود (مقیم و همکاران، ۱۳۹۴). هدایت، نظارت و ارزیابی برنامه و عملکرد فدراسیون‌های ورزشی در هنگام آماده‌سازی و شرکت در رویدادهای بین‌المللی تحت پوشش کمیته‌ی ملی و ارائه‌ی گزارش منظم ماهیانه از روند امور به هیئت اجرایی از وظایف مرکز نظارت بر گروه‌های ملی در کمیته‌ی ملی المپیک است.

۲-۳-۷ بیمه‌ی کیفیت<sup>۴</sup>: مجموعه‌ای از فعالیت‌های مدیریتی و عملیاتی و مهندسی است که یک سازمان یا شرکت برای کسب اطمینان از اینکه مشخصه‌های کیفی در حدود مشخصی قرار دارند. تمامی کالاها و خدمات و فرایندها برای ارضای نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی طراحی شده، مورد بازنگری قرار گرفته، تأیید شده و در نهایت کنترل‌های لازم بر روی آن‌ها صورت گرفته است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰). براساس وظایف کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران نهاد موظف است، تدابیر لازم برای مقابله با هرگونه تبعیض، خشونت و فساد در ورزش، گسترش و ترویج اخلاق ورزشی و نیز مبارزه با پدیده‌ی مذموم دوپینگ با تأکید بر پذیرش و اجرای قوانین جهانی مبارزه با دوپینگ، پذیرش و اجرای قانون ضد دوپینگ، به‌صورتی که اطمینان حاصل شود که سیاست‌ها و قوانین، شرایط عضویت و نحوه‌ی تأمین منابع مالی و نیز دستورالعمل‌های مدیریت نتایج آزمایش‌ها در انطباق با آن باشد و همچنین نقش و مسئولیت‌هایی که در قانون جهانی ضد دوپینگ برای کمیته‌های ملی المپیک در نظر گرفته شده، محترم شمرده شوند، اتخاذ کند (میشائیل و همکاران، ۲۰۰۸).

۲-۳-۸ پیامدهای بهبود کیفیت بهره‌وری<sup>۵</sup>: این معیار بیشتر شاخص‌های مهم عملکرد، بهبود استثنایی در کیفیت و بهره‌وری نسبت سال‌های گذشته را بررسی می‌کند (نوری،

3 Measurement and Analysis

4 Quality Assurance

5 Quality and Productivity Improvement Results

1 Employee Training and Recognition

2 Employee Empowerment and Teamwork



۱۳۹۱). طبق اساسنامه‌ی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران؛ کمیته‌های شش‌گانه‌ی ستاد موظفانند ضمن کنترل برنامه‌ی مصوب فدراسیون‌ها و ارزیابی دوره‌ای عملکرد آن‌ها، نسبت به ارائه‌ی گزارش‌ها منظم ماهیانه به مرکز اقدام کنند. این گزارش‌ها پس از رسیدگی، تلفیق و ویرایش در مرکز، به نظر هیئت اجرایی خواهند رسید.

## ۲-۴ اهداف کیفی

اهداف کیفی، برنامه‌هایی هستند که سازمان را در رسیدن به اهداف راهبردی خود کمک می‌کنند و باعث افزایش کارایی، اثربخشی، افزایش بهره‌وری سازمان‌ها، افزایش کیفیت ارائه‌ی خدمات به مشتریان، افزایش رضایتمندی مشتریان، افزایش رضایتمندی کارکنان، کاهش هزینه‌های تولید و خدمات، کاهش زمان انتظار مشتریان جهت دریافت خدمت در سازمان می‌شوند. برنامه‌های منتخب اهداف کیفی در این پژوهش عبارت‌اند از برنامه‌های اهداف آموزشی، برنامه‌های اهداف مهارتی، برنامه‌های اهداف فرهنگی، برنامه‌های اهداف پژوهشی و برنامه‌های اهداف فناوری است (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

۲-۴-۱ اهداف آموزشی: در اهداف کیفی آموزشی، سازمان اهدافی مانند برگزاری کلاس‌های ضمن خدمت برای به‌روزرکردن تخصص کارکنان، دانش‌افزایی کارکنان در راستای اهداف بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت سازمان، افزایش شرایط مؤثر برای توسعه‌ی پایدار، برگزاری همایش‌ها و درس گروهی‌های علمی موردتأکید است (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

۲-۴-۲ اهداف مهارتی: در برنامه‌های اهداف مهارتی، افزایش تفکر خلاقانه<sup>۱</sup> کارکنان، بالابردن سطح تفکر برای کارآفرینی بالابردن مهارت‌های فنی کارکنان از اولویت اهداف کیفی مهارتی سازمان محسوب می‌شود (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

۲-۴-۳ اهداف فناوری: در اهداف فناوری، تحول و دگرگونی و خارج‌شدن از سیستم سنتی، به‌روزرکردن فرایندهای انجام کار تجهیزکردن سازمان به دستگاه‌های ارتباطی روز دنیا، استفاده از دستگاه‌های مدرن روز دنیا با توجه به ماهیت کار سازمان و اهداف و چشم‌انداز سازمان موردتأکید است

۱ تفکر خلاقانه: فرایند حس‌کردن مسائل یا کاستی‌های موجود در اطلاعات، فرضیه‌سازی درباره‌ی حل مسائل و رفع کاستی‌ها، ارزیابی و آزمودن فرضیه‌ها، بازنگری و بازآزمایی آن‌ها و سرانجام انتقال نتایج به دیگران است.

(آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

۲-۴-۴ اهداف فرهنگی: افزایش رضایتمندی در کارکنان، رفع موانع تنش، توسعه و ترویج اخلاق‌مداری در سازمان، برگزاری مراسم و همایش‌های ویژه‌ی مرتبط با اهداف سازمان، جزو برنامه‌های اهداف کیفی فرهنگی سازمان محسوب می‌شود (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

۲-۴-۵ اهداف پژوهشی: ارتباط با مراکز علمی دانشگاهی و مؤسسات علمی دانش‌بنیان، حمایت از پژوهش‌های مرتبط با اهداف سازمان، حمایت از ابداعات و اختراعات جدید مرتبط با اهداف سازمان، توسعه‌ی نشریات و کتب، حمایت از رساله‌ها و پایان‌نامه‌های دانشجویی مرتبط با اهداف سازمان، تشویق کارکنان و کارشناسان جهت فعالیت در حوزه‌های تحقیقاتی جزو برنامه‌های اهداف کیفی پژوهشی است (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵).

## ۲-۵ کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

کمیته‌ی ملی المپیک ایران در سال ۱۳۲۵ تشکیل شد و در سال ۱۳۲۶ (۱۹۴۷ م) به عضویت کمیته‌ی بین‌المللی المپیک درآمد این کمیته، سازمانی است مستقل، غیرانتفاعی، دارای شخصیت حقوقی، مالی و دور از هرگونه منظورهای نژادی، مذهبی و سیاسی است، این کمیته مسئول فرستادن ورزشکاران به مسابقات المپیک، پارالمپیک، بازی‌های آسیایی، بازی همبستگی کشورهای اسلامی و مسابقاتی که توسط کمیته‌ی بین‌المللی المپیک برگزار می‌شود، است، کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران براساس اصل مندرج در منشور المپیک به‌منظور توسعه ورزش، تربیت نیروهای جوان، حمایت از نهضت المپیک، رونق‌بخشیدن به رشته‌های ورزشی و برنامه‌ی بازی‌های المپیک و آسیایی و همچنین شرکت در اقداماتی که موجب ارتقای صلح و حمایت و ترغیب اخلاقیات ورزشی باشد، تشکیل شده است. اخذ میزبانی‌های مهم ورزشی، ارائه‌ی خدمات به مشتریان در کمیته‌ی ملی المپیک باید براساس استانداردهای ویژه موردتأیید کمیته‌ی بین‌المللی المپیک و فدراسیون‌های جهانی باشد، کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران مهم‌ترین نهاد در اعزام ورزشکاران به مسابقات المپیک و پارالمپیک و بازی‌های المپیک آسیایی و مسابقاتی که از طرف کمیته‌ی بین‌المللی المپیک تدارک دیده می‌شود،

2 International olympic committee (IOC)

است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

بنابراین، رعایت مدیریت کیفیت جامع و رعایت اصول ایزو ۹۰۰۰ می‌تواند کمیته‌ی ملی المپیک را در رسیدن به اهداف کیفی خود و همچنین کسب میزبانی رویدادهای مهم ورزشی کمک کند. اخذ میزبانی رویدادهای مهم ورزشی می‌تواند به بهبود وضعیت زیرساخت‌های مهم ورزشی کشور، بهبود زیرساخت‌های ارتباطی کشور، رونق اقتصادی، بهبود صنعت توریسم و کسب وجهه‌ی سیاسی کمک کند. علاوه بر این مهم ارائه‌ی خدمات باکیفیت به مشتریان نیز باید از اصول و استانداردهای ویژه‌ی تبعیت کند که رضایت مشتریان را فراهم آورد، مشتریان کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ورزشکاران بین‌المللی، ورزشکاران ملی، پژوهشگران داخلی و خارجی و سازمان‌های بین‌المللی ورزشی هستند. بنابراین، ضروری است در مدیریت کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران از رویکردهای نوین مدیریتی استفاده کرد، مدیریت کیفیت جامع به‌عنوان یکی از روش‌های نوین مدیریتی و رعایت اصول ایزو ۹۰۰۰ می‌تواند کمیته‌ی ملی المپیک را در این راستا کمک کند، با توجه به این مهم شناخت وضع موجود مدیریت کیفیت جامع و اصول ایزو ۹۰۰۰ از اهمیت ویژه‌ی برخوردار است؛ تا براساس آن برای اهداف خود برنامه‌ریزی کند، بدون شناخت وضع موجود و کشف نقاط ضعف و قوت نمی‌تواند یک برنامه‌ریزی کیفیت‌بخشی برای ارائه‌ی کالا و خدمات وجود داشته باشد.

### ۳ بیان مسئله

فرازونشیب‌های ورزش کشور باعث شده است از جنبه‌های مختلف حوزه‌ی ورزش مورد بررسی قرار گیرد، تربیت‌بدنی و ورزش یکی از علوم جدیدی است که در تمام دنیا توجه خاصی به آن می‌شود و تمام کشورها به‌نحوی در آن فعالیت دارند می‌توان گفت ورزش امروزه یکی از ۱۰ صنعت برتر دنیاست و اکثر نسل جوان کشورها درگیر آن هستند؛ بنابراین، درک صحیح رعایت و اجرای اصول و نظریه‌های مدیریت کیفیت جامع توسط مدیران رده‌بالا و میانی و کارشناسان می‌تواند موجب تأثیرات مثبت و پیشرفت صنعت ورزش بشود (اسد و حمیدی، ۱۳۸۲).

درحال حاضر نکته‌ی مهم و اساسی قدرت، هواداران در

ورزش است؛ بنابراین، توجه به انتظارات تماشاگران رکن اساسی موفقیت سازمان‌های خدماتی است. رشد چشمگیر رویدادهای ورزشی به ایجاد شاخه‌ی مطالعاتی تخصصی نوینی با عنوان کیفیت خدمات ورزشی وابسته است امروزه نیاز روزافزونی برای بهبود کیفیت خدمات مرتبط با ورزش وجود دارد ارزیابی کیفیت خدمات به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیری از محیط‌های ورزشی تبدیل شده است. ارائه‌ی خدمات خوب به مشتریان، مسیر بازگشت آن‌ها به رویدادهای ورزشی را هموارتر خواهد کرد. چند دهه است ارزیابی کیفیت، خدمات به حوزه‌ی علمی مستقلی مطرح شده است و سرآغاز توسعه در اوایل قرن بیستم است. کیفیت خدمات به‌عنوان شکافی بین انتظارات و درک مشتری، نسبت به خدمات ارائه شده است (آرازی و همکاران، ۱۳۹۶).

سازمان‌هایی مثل کمیته‌ی ملی المپیک، وزارت ورزش و جوانان، ادارات تربیت‌بدنی، فدراسیون‌های ورزشی، دانشکده‌های تربیت‌بدنی و علوم ورزشی، هنرستان‌های تربیت‌بدنی و ... تشکیلاتی هستند که توسعه‌ی ورزش کشور را برعهده دارند و لازم است براساس اصول علم مدیریت اداره شوند، عدم رعایت اصول مدیریت در این مراکز باعث رکود و عقب‌ماندگی ورزش کشور در مقایسه با سایر کشورهای درحال توسعه است (اسد و حمیدی، ۱۳۸۲).

بسیاری از سازمان‌ها و مشتریان، از جمله اتحادیه‌ی اروپا، ایزو را به‌عنوان یک نیازمندی پذیرفته‌اند، تأمین‌کنندگان دریافت‌اند که برای حفظ یا افزایش سهم بازار، سیستم کیفیت خود را با یکی از استانداردهای ایزو تطابق دهند، به غیر از این‌گونه فشارهای خارجی، گسترش و پیاده‌سازی یک سیستم کیفیت مستندشده، منافع داخلی بسیاری را نیز برای این سازمان‌ها به ارمغان می‌آورد، برای مثال، یک سیستم استانداردشده می‌تواند منجر به بهبود کیفیت و افزایش بهره‌وری، کاهش عدم انطباق، افزایش تعداد تحویل‌های به‌موقع و بهبود رضایت مشتریان که درنهایت، افزایش سود و موفقیت سازمان را به همراه دارد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

تاکنون پژوهش‌های متعددی در زمینه‌ی مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌های ایران انجام شده است، درحالی‌که آن‌ها کمتر بر یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های پیشین استوار بوده‌اند، عدم توجه به نتایج پژوهش‌های پیشین باعث شده

است که جمع‌بندی موانع و چالش‌های موجود در پیاده‌سازی سیستم‌های نوین مدیریتی در سازمان‌ها، به‌درستی صورت نگیرد (نعیم‌خان و همکاران، ۲۰۱۹).

نتایج پژوهش پژوهشگران متعدد درخصوص مدیریت کیفیت فراگیر و استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ در حوزه‌ی صنعت نشان می‌دهد که رعایت اصول مدیریت کیفیت فراگیر و اخذ گواهی‌نامه‌های ایزو باعث رشد و بالندگی سازمان‌های مورد تحقیق شده است. در حوزه‌ی ورزش به‌ویژه کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران کمتر پژوهشی به مدیریت کیفیت فراگیر و اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و اهداف کیفیت پرداخته است و نقش مدیریت کیفیت فراگیر و اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و اهداف کیفیت در فرازونشیب‌های این سازمان مورد تحقیق قرار نگرفته است. پژوهش حاضر سعی دارد وضعیت مدیریت کیفیت فراگیر اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و اهداف آموزشی، پژوهشی، فناوری، مهارتی و فرهنگی را تعیین و ارتباط این سه متغیر با یکدیگر را تعیین کند.

#### ۴ نوآوری پژوهش

با توجه به موضوع مقاله یعنی تحلیل وضعیت و ارتباط اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت جامع با اهداف منتخب کیفی در المپیک جمهوری اسلامی ایران، یک مطالعه‌ی جدید در این حوزه بوده و هیچ‌گونه پژوهشی در حوزه‌ی ایزو ۹۰۰۰، اهداف کیفی و مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک صورت نگرفته بود و اطلاعاتی که مبنی بر استقرار یا عدم استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر و سیستم ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک وجود داشته باشد، موجود نبود. با توجه به نتایج پژوهش حاضر کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان مهم‌ترین سازمان ورزشی در حوزه‌ی ورزش قهرمانی، می‌تواند از مزایای مدیریت کیفیت فراگیر و ایزو ۹۰۰۰ استفاده کند و باعث رشد و بالندگی ورزش کشور، به‌ویژه ورزش قهرمانی بشود.

#### ۵ ضرورت و اهمیت تحقیق:

پژوهش حاضر سعی دارد وضعیت مدیریت کیفیت جامع و اصول ایزو ۹۰۰۰ و همچنین برنامه‌های منتخب اهداف

کیفی را در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران بررسی و ارتباط این متغیرها با یکدیگر را در سطح کمیته‌ی ملی المپیک بررسی کند و از نتایج آن جهت پیشرفت ورزش به‌طورعام و ورزش قهرمانی به‌طورخاص بهره‌برداری کند. نظر به اینکه در حوزه‌ی صنعت تحقیقات متعددی در زمینه‌ی سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت فراگیر صورت گرفته است ولی به‌طورعام در حوزه‌ی ورزش و به‌طورخاص در کمیته‌ی ملی المپیک تحقیق مشابهی صورت نگرفته است، با توجه به این خلأ انجام این پژوهش در سطح کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ضروری به نظر می‌رسد.

#### ۶ سوالات تحقیق

- (۱) آیا بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و اهداف کیفی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟
- (۲) وضعیت اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟
- (۳) آیا بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی اهداف کیفی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

#### ۷ پیشینه‌ی تحقیق

##### ۷-۱ پیشینه‌ی خارجی تحقیق

محمد نعیم‌خان و همکاران<sup>۱</sup>، (۲۰۱۹) تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد کارکنان در مؤسسات عالی آموزش عالی پاکستان را بررسی کردند نتایج پژوهش وی نشان داد، مدیریت کیفیت فراگیر با عملکرد کارکنان و متغیرهای میانجی رضایت شغلی و تعهد عاطفی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری دارد، بایرن و همکاران، (۲۰۱۴) به‌کارگیری سیستم مدیریت ایزو ۵۰۰۰ سیستم مدیریت انرژی در ساخت استادیوم ورزشی آوی و شهر دویلین را مورد بررسی قرار داده و نتایج پژوهش حاکی است با به‌کارگیری سیستم استاندارد ایزو ۵۰۰۰ در این ورزشگاه یک‌میلیون یورو در هزینه‌های انرژی ورزشگاه صرفه‌جویی شد. این ورزشگاه اولین ورزشگاه در جهان است که گواهی‌نامه‌ی استاندارد



انرژی ۵۰۰۰ را از سازمان بین‌المللی استاندارد دریافت کرده است. ایکاسارتیکا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳ تأثیر به‌کارگیری ایزو ۹۰۰۰ را در آموزش عالی اندونزی را بررسی کرده و از نتایج پژوهش وی نشان داد، برنامه‌های اهداف کیفی آموزش عالی اندونزی مطابق با ایزو ۹۰۰۰ بود و در اجرای دستورالعمل‌های ایزو ۹۰۰۰ هیچ برنامه‌ی مشخصی برای اجرای این استاندارد تعریف نشده بود. همچنین در مدیریت داخلی آموزش عالی اندونزی سیستم مدیریت کیفیت بسیار ضعیف بود و مطابق با الزامات ایزو ۹۰۰۰ نبود، فقط در زمینه‌ی ارزیابی عملکرد رعایت شده بود. شهاب‌آلام مالیک و همکاران<sup>۲</sup>، (۲۰۱۳) عملکرد شرکت‌های کوچک و بزرگ تولید فن‌های الکتریکی در دو شهر از ایالت پنجاب پاکستان را بررسی کردند و هدف آن‌ها مقایسه‌ی عملکرد شرکت‌هایی که گواهی‌نامه‌ی ایزو ۹۰۰۰ را دریافت کرده بودند و شرکت‌هایی که فاقد گواهی‌نامه‌ی ایزو بودند بعد از مطالعه بر روی شش عامل مدیریت عالی، تمرکز بر مشتری، توانمندسازی کارکنان، تضمین کیفیت، معیار سنجش مشخص شد شرکت‌هایی که اصول مدیریت کیفیت جامع و گواهی‌نامه‌ی ایزو ۹۰۰۰ را دریافت کرده بودند عملکرد بهتری نسبت به شرکت‌هایی که فاقد مدیریت کیفیت جامع و گواهی‌نامه‌ی ایزو ۹۰۰۰ بودند. معیار حمایت رهبری عالی مهم‌ترین معیار در شرکت‌های که گواهی‌نامه ایزو داشتند، بود. مایکل دبلیو توفل و دیوید لوین<sup>۳</sup>، (۲۰۰۸) تأثیر ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت فراگیر را بر بهداشت و ایمنی، درآمد، حقوق و دستمزد کارکنان، روی ۱۰۰۰ شرکت در کالیفرنیا را بررسی کردند، بعد از تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص شد که به‌کارگیری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ در شرکت‌های موردبررسی باعث افزایش درآمد، افزایش فروش، امنیت شغلی، بهداشت ایمنی محیط کار را موجب شده بود، وی اذعان کرده است که ۹۰۰ هزار سازمان در ۱۷۰ کشور جهان خود را با ایزو ۹۰۰۰ مطابقت داده‌اند.

## ۷-۲ پیشینه‌ی داخلی تحقیق

داورپناه و همکاران، ۱۳۹۷ روابط علی بین رهبری معنوی و مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه اصفهان و دانشگاه هرات موردبررسی قرار دادند و نتایج این پژوهش نشان داد

بین رهبری معنوی و مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌ها و رهبری معنوی در هر دو دانشگاه رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵ در پژوهشی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ را موردبررسی قرار داده و نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش آنان نشان داد؛ میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای مستندسازی فعالیت‌ها براساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) در حد بالایی است. شناخت مبهمی از اصول هشتگانه‌ی مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن وجود دارد و در دانشگاه مذکور مهم‌ترین هدف کیفی اهداف آموزشی است (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵). فراهانی و همکاران، (۱۳۹۳) ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری سازمانی در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی را موردبررسی قرار دادند که نتایج آن حاکی است که بین تمامی معیارهای مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد. نوری، (۱۳۹۱) میزان یادگیری سازمانی براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در باشگاه‌های ورزشی اصفهان را مورد مطالعه قرار داده و یافته‌ها نشان داد که بین میزان یادگیری سازمانی در باشگاه‌های ورزشی اصفهان تفاوت معناداری وجود دارد در باشگاه‌های ورزشی دارای ایزو، توجه بیشتری به مباحث یادگیری و حمایت از تفکرات جدید و خلاقانه شده است. همچنین در باشگاه‌های دارای استاندارد ایزو نسبت به باشگاه‌های فاقد ایزو ۹۰۰۰ یادگیری سازمانی بهتر صورت گرفت.

## ۸ روش‌شناسی

روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است، روش گردآوری پژوهش میدانی است براساس هدف، کاربردی است، روش‌شناسی پژوهش میدانی و همچنین این پژوهش براساس زمان موردبررسی حال‌نگر است، در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شده است. همچنین انتخاب برنامه‌های منتخب اهداف کیفی با استفاده از نظر خبرگان مدیریت ورزشی و براساس اساسنامه و وظایف کمیته‌ی ملی المپیک صورت گرفته است

1 Ika. Sartika

2 Shahab Alam Malik

3 Michael W. Toffel



جمع‌آوری نظرات خبرگان مدیریت ورزشی به روش کیفی (مصاحبه) انجام و پنج هدف انتخاب شد، جامعه آماری تمامی کارکنان کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران هست، تعداد کل کارکنان کمیته ملی المپیک ۸۴ نفر است که اردیبهشت ۱۳۹۷ در کمیته ملی المپیک شاغل بودند این آمار از طریق اداره آمار و بودجه کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران احصا شده است. نمونه آماری این پژوهش تمامی کارکنان کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران به صورت تمام‌شمار انتخاب شدند، تعداد ۸۴ فقره پرسش‌نامه بین نمونه آماری توزیع شد. تعداد ۸۲ پرسش‌نامه عودت داده شد و تعداد نه فقره از پرسش‌نامه‌ها به دلیل ناقص بودن از مرحله تجزیه و تحلیل کنار گذاشته شدند، در نهایت نتایج ۷۳ فقره از پرسش‌نامه‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش به منظور دستیابی به اهداف پژوهش از چهار پرسش‌نامه استفاده شده که به قرار زیر است.

۱-۸ پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ی اطلاعات فردی، شامل سن، جنس، تحصیلات، سابقه، وضعیت استخدام، سمت.  
۲-۸ پرسش‌نامه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰: این پرسش‌نامه استاندارد بوده و در سال ۲۰۰۹ توسط پیتز کی سی لی<sup>۱</sup> منتشر شده است (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۳). هدف این پرسش‌نامه ارزیابی اصول ایزو ۹۰۰۰ در سازمان است، روایی صوری این پرسش‌نامه توسط ۱۰ نفر از اساتید مدیریت ورزشی کشور مورد تأیید قرار گرفت، پایایی درونی این پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفا کرونباخ ۰/۹۰۰ برابر با ۰/۹۶ صدم است؛ مقادیر واریانس استخراجی (AVE)<sup>۲</sup> برای تعیین روایی پرسش‌نامه نشان داد که مقادیر واریانس استخراجی برای پرسش‌نامه ایزو ۹۰۰۰ برابر با ۰/۵۶ است که بالاتر از مقدار قابل قبول ۰/۵ هستند؛ همچنین، مقادیر معیار فورنل-لارکر<sup>۳</sup> برای سنجش روایی سازه نشان داد که مقادیر قطر اصلی (جذر AVE) برای پرسش‌نامه ایزو ۹۰۰۰ از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای پنهان انعکاسی موجود در مدل بیشتر است.

۳-۸ پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدیریت کیفیت فراگیر، پرسش‌نامه‌ی مدیریت کیفیت فراگیر توسط مؤسسات

1 Peter K. C. Lee, W. M. To, Billy T. W. Yu, "The implementation and performance outcomes of ISO 9000 in service organizations", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 26, No. 7, 2009

۲ میانگین واریانس استخراجی

3 For nell- Larcker

کیفیت فدرال در آمریکا<sup>۴</sup> ابداع شد (مقیمی، ۱۳۸۸). روایی صوری این پرسش‌نامه توسط ۱۰ نفر از خبرگان مدیریت ورزشی کشور مورد تأیید قرار گرفت، جهت تعیین پایایی درونی این پرسش‌نامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. ضریب‌های آلفا کرونباخ نشان می‌دهد که ضریب آلفا کرونباخ پرسش‌نامه‌ی مدیریت جامع کیفیت ۰/۷۳ صدم است. روایی همگرا این پرسش‌نامه توسط روش آماری واریانس استخراجی (AVE) تأیید شد و برای سنجش روایی سازه از معیار فورنل لارکر استفاده شد. پرسش‌نامه براساس اصول مدیریت جامع در هشت بخش تدوین شده و هر بخش دارای شش سؤال است، هدف این پرسش‌نامه ارزیابی مدیریت جامع کیفیت در سازمان است.

۴-۸ پرسش‌نامه‌ی اهداف کیفی: کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران: این پرسش‌نامه در پنج هدف شامل (۱) اهداف آموزشی، (۲) اهداف مهارتی، (۳) اهداف فناوری، (۴) اهداف فرهنگی، (۵) اهداف پژوهشی، تنظیم شده است، این پرسش‌نامه در پژوهشی با عنوان تحلیل وضعیت سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه آزاد رودهن مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن مورد تأیید بوده است و از ساختار آن در این پژوهش استفاده شده است (آموزگار و قدیری، ۱۳۹۵). پرسش‌های این پرسش‌نامه جهت استفاده در پژوهش حاضر بومی‌سازی شده است، روایی صوری این پرسش‌نامه توسط ۱۰ نفر از خبرگان مدیریت ورزشی کشور تأیید شد و روایی همگرا آن توسط روش آماری واریانس استخراجی (AVE) تأیید شد و برای سنجش روایی سازه از معیار فورنل لارکر استفاده شد، پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تأیید شد. ضریب آلفای کرونباخ برنامه‌های اهداف پژوهشی ۸۸ درصد، برنامه‌های اهداف مهارتی ۹۵ درصد، برنامه‌های اهداف فناوری ۷۸ درصد، برنامه‌های اهداف آموزشی ۸۴ درصد و برای برنامه‌های اهداف فرهنگی ۷۳ درصد است.

تجزیه و تحلیل آماری پژوهش حاضر در سه بخش انجام گرفت، در بخش اول متغیرهای تحقیق با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی؛ نظیر، میانگین، انحراف استاندارد توصیف شد. در بخش دوم، مفروضه‌ی توزیع طبیعی داده‌ها

4 Federal Total Quality Management Handbook 2:Criteria and Scoring Guidines for the presidents Award for Quality and productivity Improvement Washington Dc: office of personnel Management 1990

مهارتی، فرهنگی و فناوری که می‌تواند در استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران مؤثر باشد در نظر گرفته شده است، گام‌های رسیدن به الگوی مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک به شرح زیر است:

الف: وضعیت استقرار مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران تعیین شد.

ب: وضعیت اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران تعیین شد.

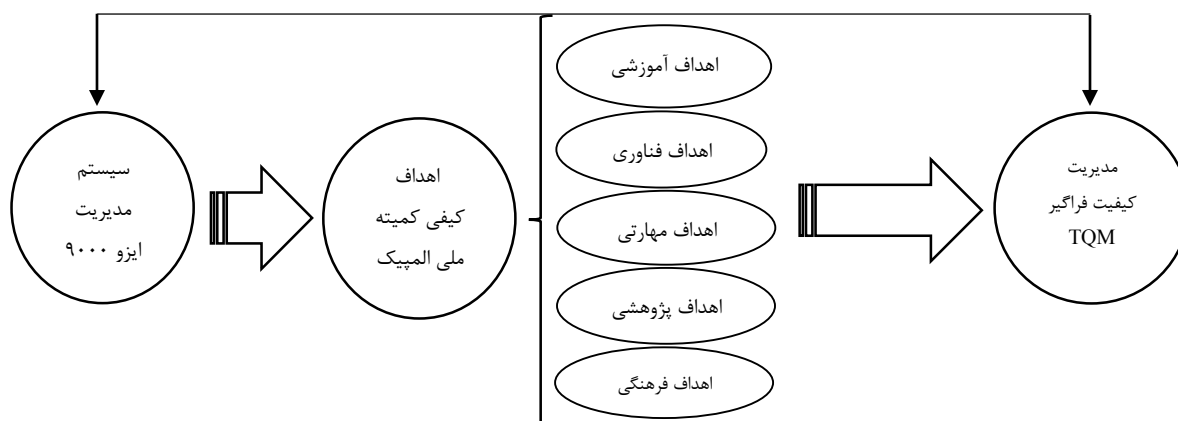
پ: وضعیت اهداف کیفی منتخب در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران تعیین شد.

ت: با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس و تحلیل مسیر مستقیم و تحلیل مسیر غیرمستقیم رابطه‌ی متغیرها با یکدیگر تعیین شد و در نهایت الگوی مفهومی و عوامل تأثیر آن به‌طور جداگانه مورد آزمون قرار گرفت و نتایج آن در یافته‌های پژوهش ارائه شده است در شکل (۱) الگوی مفهومی پژوهش حاضر ارائه شده است (شکل ۱).

موردبررسی قرار گرفت و در نهایت، فرضیه‌های تحقیق با استفاده از آمار استنباطی آزمون آماری فریدمن و تحلیل واریانس یک‌طرفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار PLS استفاده شد.

۹) الگوی مفهومی پژوهش و گام‌های رسیدن به آن: الگوی مفهومی پژوهش حاضر عوامل تأثیرگذار بر استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران را بررسی می‌کند.

با توجه به اینکه روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است و براساس پرسش اصلی تحقیق متغیرهای اصلی و متغیرهای نقش میانجی مورد آزمون قرار می‌گیرد، پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که آیا بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع و اهداف کیفی شامل اهداف آموزشی، پژوهشی، مهارتی، فرهنگی و فناوری ارتباط معنی‌دار وجود دارد؟ در الگوی پژوهش حاضر اصول ایزو ۹۰۰۰ به‌عنوان متغیر اصلی و اهداف آموزشی، پژوهشی،



شکل ۱: الگوی مفهومی سیستم مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

شرکت‌کنندگان مدیر، ۲۸٫۸ درصد کارشناس و ۴۳٫۸ درصد کارمند بودند. (جدول ۱)

## ۱۰ یافته‌های تحقیق

۱-۱۰ جدول (۱) فراوانی و فراوانی نسبی شرکت‌کنندگان را نشان می‌دهد همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، ۲۷٫۴ درصد

جدول ۱: فراوانی و فراوانی نسبی سمت شرکت‌کنندگان

سمت	فراوانی	فراوانی نسبی
مدیر	۲۰	۲۷/۴
کارشناس	۲۱	۲۸/۸
کارمند	۳۲	۴۳/۸
جمع	۷۳	۱۰۰

۲-۱۰ جدول (۲) فراوانی نسبی شرکت‌کنندگان را به تفکیک جنسیت نشان می‌دهد، همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، ۵۷٫۵ درصد شرکت‌کنندگان مرد و ۴۲٫۵ درصد زن بودند (جدول ۲).

جدول ۲: فراوانی نسبی شرکت‌کنندگان به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی	فراوانی نسبی
مرد	۴۲	۵۷/۵۳
زن	۳۱	۴۲/۴۷
جمع	۷۳	۱۰۰

۳-۱۰ نتایج پژوهش نشان داد رشته‌ی تحصیلی ۳۶٫۱ درصد شرکت‌کنندگان تربیت‌بدنی و ۶۳٫۹ درصد غیر تربیت‌بدنی بودند که در کمیته‌ی ملی المپیک اشتغال دارند (جدول ۳).

جدول ۳: فراوانی نسبی شرکت‌کنندگان به تفکیک وضعیت رشته

مدرک تحصیلی	فراوانی	فراوانی نسبی
تربیت‌بدنی	۲۷	۳۶/۱۱
غیر تربیت‌بدنی	۴۶	۶۳/۸۹
جمع	۷۳	۱۰۰

۴-۱۰ نتایج پژوهش نشان داد ۵٫۵ درصد شرکت‌کنندگان مدرک دیپلم، ۶٫۸ درصد فوق‌دیپلم، ۳۱٫۵ لیسانس، ۴۶٫۶ درصد فوق‌لیسانس و ۹٫۶ درصد دکتری داشتند (جدول ۴).

جدول ۴: فراوانی و فراوانی نسبی مدرک تحصیلی شرکت‌کنندگان

مدرک	فراوانی	فراوانی نسبی
دیپلم	۴	۵/۵
فوق‌دیپلم	۵	۶/۸
لیسانس	۲۳	۳۱/۵
فوق‌لیسانس	۳۴	۴۶/۶
دکتری	۷	۹/۶
جمع	۷۳	۱۰۰

## ۵-۱۰ نتایج پژوهش در خصوص پاسخ به سؤال اول تحقیق:

سؤال اول آیا بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و اهداف کیفی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

نشان داد بین اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و اهداف کیفی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحلیل مسیر با اسمارت پی

ال اس<sup>۱</sup> در جدول (۵) است:

۱۰-۵-۱ بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های آموزشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $T=0.000$ ,  $P=0.000$ ,  $B=0.65$ ). به عبارت دیگر، بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های آموزشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد (جدول ۵).

۱۰-۵-۲ بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های فرهنگی



کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $B=0,72$ ,  $T=11,8$ ,  $P=0,000$ ) به‌عبارت‌دیگر بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های فرهنگی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد (جدول ۵).

۱۰-۵-۳ بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های پژوهشی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $B=0,70$ ,  $T=10,85$ ,  $P=0,000$ ). به‌عبارت‌دیگر بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های پژوهشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد (جدول ۵).

۱۰-۵-۴ بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های مهارتی

کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $B=0,64$ ,  $T=7,70$ ,  $P=0,000$ ) . به‌عبارت‌دیگر بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های مهارتی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد (جدول ۵).

۱۰-۵-۵ بین اصول ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های فناوری کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد ( $B=0,64$ ,  $T=9,39$ ,  $P=0,000$ ) . به‌عبارت‌دیگر، بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های فناوری در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد (جدول ۵).

جدول ۵: نتایج تحلیل مسیر مستقیم. ارتباط اصول ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت جامع،

اهداف کیفی در کمیته‌ی ملی المپیک

Sig.	T	B	مسیر
۰/۰۰۰	۸/۳۱	۰/۶۵	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف آموزشی
۰/۰۰۰	۱۱/۸	۰/۷۲	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف فرهنگی
۰/۰۰۰	۱۱/۸	۰/۷۰	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف پژوهشی
۰/۰۰۰	۷/۷۰	۰/۶۴	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف مهارتی
۰/۰۰۰	۹/۳۹	۰/۶۴	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف فناوری
۰/۳۷۵	۰/۸۸۸	۰/۱۹	اصول ایزو ۹۰۰۰- مدیریت کیفیت جامع

## ۱۰-۶ نتایج پژوهش در خصوص پاسخ به سؤال دوم تحقیق

سؤال دوم: وضعیت اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران چگونه است؟ جدول (۶) میانگین و انحراف استاندارد امتیاز اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران را نشان می‌دهد، همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، بیشینه نمره‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰ برابر با ۱۳۰ است میانگین امتیازات اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران در سطح (ب) جدول نمره‌گذاری اصول ایزو ۹۰۰۰ قرار داشته و برابر با ۸۲,۴ است،

جدول نمره‌گذاری پرسش‌نامه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰:

الف) امتیاز ۹۰-۱۳۰: نشان‌دهنده‌ی توجه سازمان به اصول ایزو ۹۰۰۰ و پیاده‌سازی صحیح آن است.؟؟؟

ب) امتیاز ۵۰-۹۰: نشان می‌دهد که سازمان تا حدودی به

اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و پیاده‌سازی صحیح آن توجه می‌کند.

ج- امتیاز زیر ۵۰: نشان‌دهنده‌ی توجه بسیار کم سازمان به اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و پیاده‌سازی صحیح آن است. براساس نتایج پژوهش حاضر کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران تا حدودی به اصول استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و پیاده‌سازی صحیح آن توجه می‌کند (جدول ۶).

جدول ۶: میانگین و انحراف استاندارد امتیاز اصول ایزو ۹۰۰۰ و ابعاد ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

متغیر	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد
اصول ایزو ۹۰۰۰	۳۴	۱۳۰	۸۲/۴	۱۷/۴
۱- رهبری	۵	۱۵	۹/۸۹	۲/۴
۲- مشارکت کارکنان	۳	۱۵	۹/۵۲	۲/۳
۳- تمرکز بر مشتری	۳	۱۵	۹/۵۳	۲/۵
۴- رویکرد دستگاہی به مدیریت	۳	۱۵	۹/۳	۲/۵
۵- بهبود مستمر	۲	۱۰	۵/۹	۱/۶
۶- رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری	۳	۱۵	۹/۵	۲/۲
۷- شراکت متقابل سودمند با عرضه‌کننده	۳	۱۵	۹/۳	۲/۳
۸- پیامدهای عملکرد - عملکرد کلی بعد از اجرای ایزو ۹۰۰۰	۸	۲۰	۱۳/۸	۲/۸
۲-۸ پیامدهای عملکرد- پاسخ‌های رفتاری	۲	۱۰	۵/۳	۱/۸

۱۰-۷ نتایج رتبه‌بندی ابعاد هشتگانه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰: جدول (۵) نتایج آزمون فریدمن را برای رتبه‌بندی ابعاد ایزو ۹۰۰۰ نشان می‌دهد، نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بین میانگین رتبه‌های ابعاد استاندارد ایزو ۹۰۰۰ تفاوت معنی‌داری وجود دارد (۷).

۱۰-۷: آزمون فریدمن رتبه‌بندی ابعاد هشتگانه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک

رتبه	میانگین رتبه‌ها	ابعاد
۲	۵/۶	۱- رهبری
۴	۵/۱۲	۲- مشارکت کارکنان
۳	۵/۲۳	۳- تمرکز بر مشتری
۵	۵/۱۰	۴- رویکرد دستگاہی به مدیریت
۸	۴/۰۴	۵- بهبود مستمر
۶	۵/۰۱	۶- رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری
۷	۴/۸۹	۷- شراکت متقابل سودمند با عرضه‌کننده
۱	۶/۵۳	۸- پیامدهای عملکرد - عملکرد کلی بعد از اجرای ایزو ۹۰۰۰
۹	۳/۴۷	۲-۸ پیامدهای عملکرد- پاسخ‌های رفتاری

نشان داده شد:

۱۰-۸ اهداف کیفی آموزشی نقش میانجی معنی‌داری در رابطه بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران دارد ( $T=۲,۴۸=۰,۰۰۱$ )؛ به عبارت دیگر، برنامه‌های آموزشی منجر به بهبود رابطه‌ی مثبت بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد

### ۱۰-۸ نتایج پژوهش در خصوص پاسخ به سؤال سوم تحقیق

سؤال سوم تحقیق: آیا بین اصول مدیریت ایزو ۹۰۰۰، مدیریت کیفیت جامع با نقش میانجی اهداف کیفی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

نتایج تحلیل مسیر غیرمستقیم با smart-PLS در جدول (۸)

(جدول ۸).

۱۰-۸-۴ اهداف کیفی مهارتی نقش میانجی معنی‌داری در رابطه بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ندارند ( $B=0.03, T=0.307, P=0.759$ ) (جدول ۸).

۱۰-۸-۵ اهداف کیفی پژوهشی نقش میانجی معنی‌داری در رابطه بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ندارند ( $B=-0.07, T=0.627, P=0.531$ ) (جدول ۸).

۱۰-۸-۲ اهداف فناوری نقش میانجی معنی‌داری در رابطه بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ندارند ( $T=0.274=0.783, P=0.03$ ) (جدول ۸).

۱۰-۸-۳ اهداف کیفی فرهنگی نقش میانجی معنی‌داری در رابطه بین ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ندارند ( $B=-0.10, T=0.770, P=0.442$ ) (جدول ۸).

جدول ۸: نتایج تحلیل مسیر (غیرمستقیم) نقش میانجی اهداف کیفی با

مدیریت کیفیت جامع و اصول ایزو ۹۰۰۰

Sig.	T	B	مسیر
0.001	2.48	0.63	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف آموزشی- مدیریت کیفیت جامع
0.442	0.770	-0.10	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف فرهنگی- مدیریت کیفیت جامع
0.759	0.307	0.38	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف مهارتی- مدیریت کیفیت جامع
0.531	0.627	-0.076	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف پژوهشی- کیفیت جامع
0.784	0.274	0.30	اصول ایزو ۹۰۰۰- اهداف فناوری- مدیریت کیفیت جامع

ایران نشان می‌دهد، همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، میانگین مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک برابر با ۸۴٫۲ است (جدول ۹).

۱۰-۹ نتایج پژوهش در جدول (۹) میانگین و انحراف استاندارد امتیاز مدیریت کیفیت جامع و معیارهای هشتگانه‌ی آن را در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی

جدول ۹: میانگین و انحراف استاندارد امتیاز مدیریت کیفیت جامع و معیارهای هشتگانه‌ی مدیریت

کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک

متغیر	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد
مدیریت کیفیت فراگیر	۰	۲۰۰	۸۴٫۲	۳۴٫۲
حمایت و رهبری مدیریت عالی	۰	۲۰	۹٫۲۳	۴٫۴
برنامه‌های استراتژیک	۰	۱۵	۷٫۵	۳٫۷
مشتری مداری	۰	۴۰	۱۶٫۲	۱۰٫۶
شناسایی و آموزش کارکنان	۰	۱۵	۵٫۵	۵٫۰۲
توانمندسازی کارکنان و کار تیمی	۰	۱۵	۶٫۴	۴٫۰۸
اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۰	۱۵	۶٫۱	۴٫۵
بیمه کیفیت	۰	۳۰	۱۴٫۲	۸٫۰۳
پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت	۰	۵۰	۱۸٫۹	۱۴٫۰۹

( $X^2=37.4, P=0.001$ )؛ بنابراین، حمایت و رهبری مدیریت عالی بالاترین معیار و پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت پایین‌ترین معیار در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است ( $P: / .5$ ).

۱۰-۱۰ جدول (۱۰) نتایج آزمون فریدمن را برای رتبه‌بندی معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر بر مبنای (۱ تا ۸) نشان می‌دهد، نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بین میانگین رتبه‌های این هشت معیار تفاوت معنی‌داری وجود دارد

جدول ۱۰: نتایج آزمون فریدمن را برای رتبه‌بندی معیارهای مدیریت کیفیت فراگیر کمیته‌ی ملی المپیک

رتبه	میانگین رتبه‌ها	متغیر
۱	۵/۵۵	حمایت و رهبری مدیریت عالی
۲	۴/۹۸	برنامه‌های راهبردی
۶	۴/۱۵	مشتری مداری
۷	۴	شناسایی و آموزش کارکنان
۴	۴/۳۵	توانمندسازی کارکنان و کار تیمی
۵	۴/۲۱	اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
۳	۴/۸۶	بیمه‌ی کیفیت
۸	۳/۹۱	پیامدهای بهبود بهره‌وری و کیفیت

دارد (۱)  $(P=0.001, X^2=41.8)$ : مهم‌ترین برنامه‌ی کمیته‌ی ملی المپیک، برنامه‌ی فناوری و بی‌اهمیت‌ترین برنامه، برنامه‌های مهارتی است. (۵٪) (جدول ۱۱).

۱۰-۱۱ جدول (۱۱) نتایج آزمون فریدمن را برای رتبه‌بندی برنامه‌های کیفی نشان می‌دهد، نتایج آزمون فریدمن نشان داد که بین میانگین اهداف کیفی تفاوت معنی‌داری وجود

جدول ۱۱: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی برنامه‌های کیفی

رتبه	میانگین رتبه‌ها	برنامه
۴	۲/۷۸	آموزشی
۵	۲/۳۴	مهارتی
۱	۳/۶۰	فناوری
۳	۲/۷۹	فرهنگی
۲	۳/۵۰	پژوهشی

(جدول ۱۲). شکل (۲) ضرایب معادلات ساختاری و شکل (۳) مقادیر T مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهند.

۱۰-۱۲ نتایج پژوهش نشان داد الگوی سیستم مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران از برازش مناسب برخوردار است. در نرم‌افزار PLS کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص افزونگی محاسبه می‌شود، معروف‌ترین و شناخته‌شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانایی، شاخص Q2 استون-گیر (۱۹۷۵) است؛ مقادیر Q2 بالای صفر نشان می‌دهد که مقادیر مشاهده‌شده خوب بازسازی شده‌اند و الگو توانایی پیش‌بینی مناسب را دارد؛ یعنی، الگوی مفهومی پژوهش حاضر از کیفیت مناسبی برخوردار است. جدول (۱۲) شاخص Q2 استون-گیسر را نشان می‌دهد که همگی مثبت هستند. درنهایت، شاخص نیکویی برازش (GOF) برای سنجش عملکرد مدل برابر با ۰٫۵۲ است که نشانه‌ی مطلوبیت قوی الگوی مفهومی است

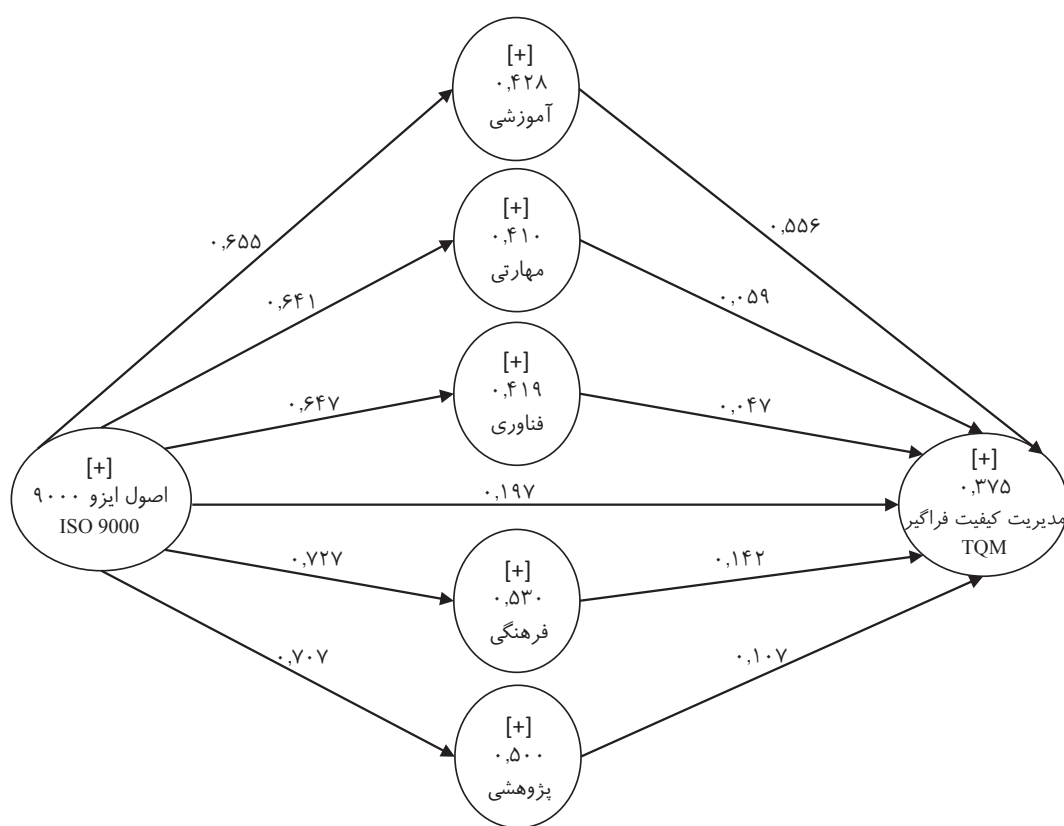
۱ معیار یا شاخص  $gof$  که به معنی  $doogness\ of\ fit$  است برای برازش کلی مدل در تحلیل pls استفاده می‌شود. به عبارت دیگر ما از معیار یا شاخص  $gof$  برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل در تحلیل pls استفاده می‌کنیم. این شاخص  $gof$  عددی بین صفر تا یک است که هر چه مقدار آن به یک نزدیک‌تر باشد نشان از اعتبار و کیفیت بالاتر مدل است.



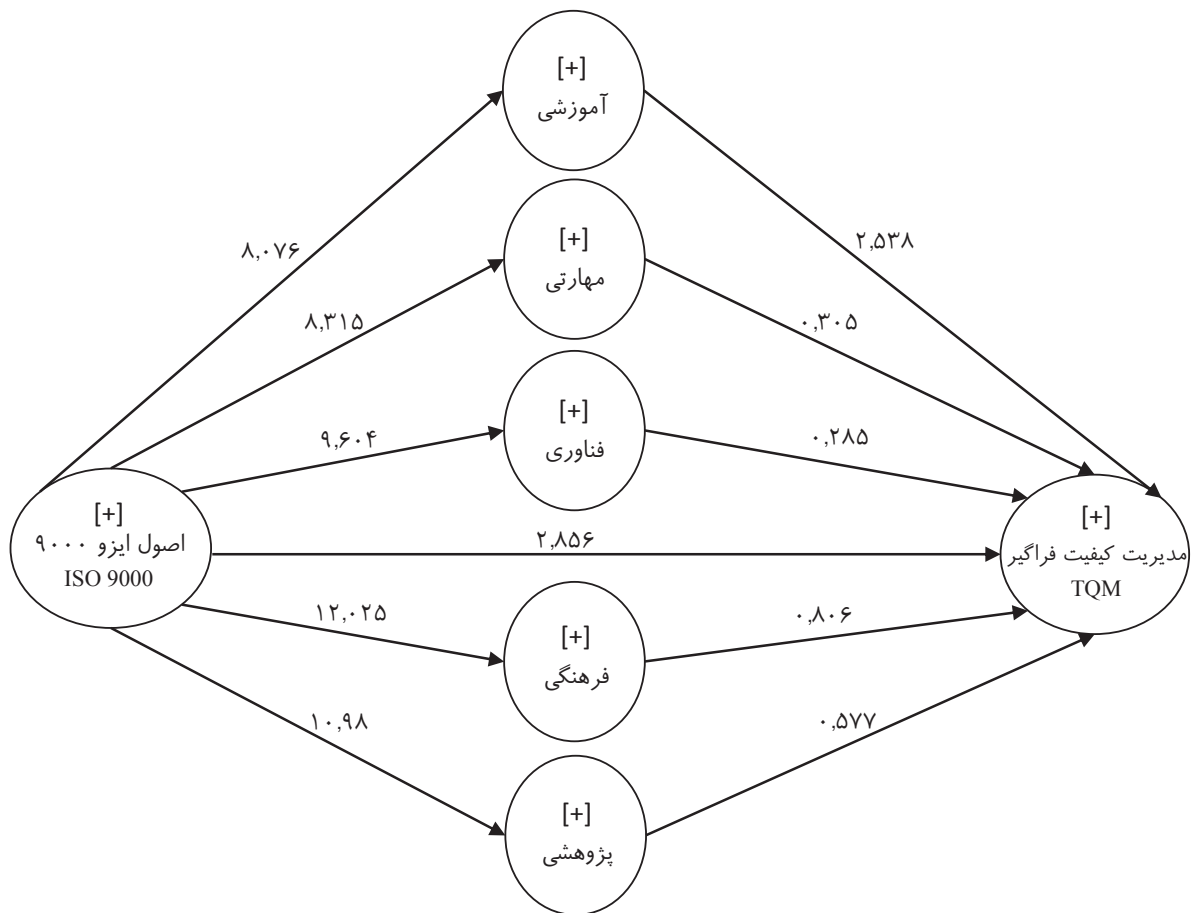


جدول ۱۲: الگوی مدیریت کیفیت جامع در کمیته ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران

متغیر پنهان	SSO	SSE	Q <sup>2</sup>	GOF
مدیریت کیفیت جامع	۳۶۵	۲۸۰/۳	۰/۲۳۲	۰/۵۲
برنامه‌های اهداف آموزشی	۲۹۲	۱۶۱/۵	۰/۴۴۷	
ایزو ۹۰۰۰	۱۷۵۲	۹۰۲/۲	۰/۴۸۵	
برنامه‌های اهداف فرهنگی	۲۹۲	۲۱۵/۳	۰/۲۶۳	
برنامه‌های اهداف پژوهشی	۲۹۲	۱۳۹/۳	۰/۵۲۳	
برنامه‌های اهداف مهارتی	۲۹۲	۱۰۲/۵	۰/۶۴۹	
برنامه‌های اهداف فناوری	۲۹۲	۱۸۹/۹	۰/۳۵۰	



شکل ۲: ضرایب معادلات ساختاری



شکل ۳: مقادیر T معادلات ساختاری

## ۱۱ بحث و نتیجه گیری

آنچه در این پژوهش مورد ارزیابی قرار گرفت، تحلیل وضعیت و ارتباط اصول سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع با اهداف کیفی در کمیته‌ی ملی جمهوری اسلامی ایران بود، روش انجام این پژوهش از نوع توصیفی- همبستگی بود که با استفاده از پرسش‌نامه انجام گرفت، برای اجرای این تحقیق از چهار پرسش‌نامه استفاده شد، (۱) پرسش‌نامه‌ی استاندارد مدیریت کیفیت جامع، (۲) پرسش‌نامه‌ی استاندارد اصول ایزو ۹۰۰۰، (۳) پرسش‌نامه‌ی اهداف کیفی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران، (۴) پرسش‌نامه‌ی اطلاعات فردی.

براساس نتایج به‌دست‌آمده میانگین امتیازات اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران برابر با ۸۲/۴ است. براساس پاسخ‌نامه‌ی پرسش‌نامه‌ی ایزو ۹۰۰۰ این میانگین نمره حاکی از این است که کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران تا حدودی به اصول ایزو ۹۰۰۰ پایبند بوده و به پیاده‌سازی صحیح آن توجه

می‌کند. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فریدمن نشان داد (آزمون فریدمن رتبه‌بندی ابعاد هشتگانه‌ی اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک) بین رتبه‌های ابعاد ایزو ۹۰۰۰ تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین، پیامدهای عملکرد بعد از اجرای ایزو ۹۰۰۰ اولین و بااهمیت‌ترین و رهبری عالی دومین معیار ایزو ۹۰۰۰ از ابعاد هشتگانه‌ی ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است، براساس نتایج به‌دست‌آمده پاسخ‌های رفتاری و بهبود مستمر ضعیف‌ترین معیار ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شناخته شد. معیار رهبری به‌عنوان یکی از بااهمیت‌ترین معیارهای اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است و در رتبه‌ی دوم ابعاد اصول ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران است که نشان‌دهنده‌ی توجه مدیریت عالی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران به اهمیت ایزو ۹۰۰۰ و متعاقب آن پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی

ایران است. براساس آزمون فریدمن تمرکز مشتری در رتبه‌ی سوم معیارهای ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک شناخته‌شد و نشان‌دهنده‌ی این است کمیته‌ی ملی المپیک توجه ویژه‌ای به ابعاد ایزو ۹۰۰۰ دارد؛ مشارکت کارکنان در رتبه‌ی چهارم ابعاد ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک قرار گرفت رویکرد سیستمی به مدیریت در رتبه‌ی پنجم ابعاد ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک شناخته شد. رویکرد واقعی به تصمیم‌گیری در رتبه‌ی ششم قرار گرفت که نیازمند توجه ویژه‌ی مدیران کمیته‌ی ملی المپیک به این معیار است جهت اجرای موفقیت‌آمیز ایزو ۹۰۰۰ توجه به این امر ضروری است بهبود مستمر و پاسخ‌های رفتاری به‌عنوان بی‌اهمیت‌ترین معیار از ابعاد هشتگانه‌ی ایزو ۹۰۰۰ شناخته شد و در رتبه‌ی هشتم قرار گرفت. کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران جهت اجرای موفقیت‌آمیز ایزو ۹۰۰۰ لازم است، ابعادی که نمره‌ی ضعیف‌تری کسب کردند، توجه ویژه‌ای کند. نتایج به‌دست‌آمده در این بخش از پژوهش حاضر با نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش عبدلی، (۱۳۹۵) که وضعیت استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه‌ی دانشگاه علامه طباطبایی را مناسب ارزیابی کرده بود، همسو است. نتایج این پژوهش با نتایج تحقیق آموزگار و قدیری، (۱۳۹۵) که وضعیت استاندارد ایزو ۹۰۰۰ را در دانشگاه آزاد رودهن مناسب ارزیابی کرده بود، همسو است. نتایج به‌دست‌آمده در این بخش از پژوهش حاضر با نتایج پژوهش ایکاسارتیکا (۲۰۱۳) همسو نیست، نتایج پژوهش وی نشان داده است استقرار استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در آموزش عالی اندونزی بسیار پایین ارزیابی شده است.

نتایج تحلیل مسیر با اسمارت پی ال نشان داد، بین سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های اهداف آموزشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد، به‌طوری‌که افزایش میانگین نمرات مدیریت ایزو ۹۰۰۰ سبب افزایش نمرات اهداف آموزشی شد؛ بنابراین، نتیجه‌ای که حاصل می‌شود این است که با تقویت برنامه‌های اهداف آموزشی می‌توان در استقرار استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک بهره برد، همچنین با استقرار سیستم ایزو استاندارد سیستم ایزو ۹۰۰۰ می‌توان اهداف آموزشی کمیته‌ی ملی را تحقق بخشید. نتایج پژوهش حاضر حاکی از این است که بین

ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های فرهنگی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد؛ به‌عبارت‌دیگر، بهبود امتیاز استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار نمرات برنامه‌های اهداف کیفی فرهنگی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد. بنابراین، با استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران می‌توان به اهداف کیفی فرهنگی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران دست یافت از طرفی تحقق اهداف فرهنگی می‌تواند در استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ مؤثر باشد؛ نتایج پژوهش نشان داد، بین استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های پژوهشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد به‌عبارت‌دیگر، بهبود امتیاز اصول ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های اهداف کیفی پژوهشی در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد. بنابراین، با استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران می‌توان به اهداف پژوهشی دست یافت از طرفی تحقق اهداف پژوهشی می‌تواند در استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ مؤثر باشد، بین ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های مهارتی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد به‌عبارت‌دیگر، بهبود امتیاز استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های اهداف کیفی مهارتی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد. بنابراین، با استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران می‌توان به اهداف مهارتی دست یافت از طرفی تحقق اهداف کیفی مهارتی می‌تواند در استقرار سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ مؤثر باشد. همچنین بین ایزو ۹۰۰۰ و برنامه‌های اهداف فناوری کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری وجود دارد به‌عبارت‌دیگر، بهبود امتیاز ایزو ۹۰۰۰ منجر به افزایش معنی‌دار برنامه‌های کیفی فناوری کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران شد. نتایج این بخش از پژوهش حاضر با نتایج فرید فتحی و همکاران، (۲۰۱۲) که عنوان کرده است مدیریت کیفیت جامع در فدراسیون‌های ورزشی تحت‌تأثیر فناوری اطلاعات و فناوری‌های نوین است همسو است (۱۸). همچنین با نتایج بهارستان و

همکاران، (۱۳۹۱) که تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان را در شرکت برق استان کرمانشاه بررسی کرده و نتیجه‌ی این پژوهش نشان می‌دهد، فناوری اطلاعات با متغیرهای مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی و مدیریت کیفیت جامع با عملکرد سازمانی رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری دارند، همسو است (۸). همچنین نتایج به‌دست‌آمده با نتایج تحقیق ایکا سارتیکا، (۲۰۱۳) در اهداف آموزشی که آموزش عالی اندونزی در اهداف کیفی آموزشی مطابق اصول ایزو ۹۰۰۰ است، همسو است؛ نتیجه‌ی حاصل از بررسی ارتباط اصول ایزو ۹۰۰۰ با اهداف کیفی موردبررسی در پژوهش حاضر نشان می‌دهد؛ با استقرار اصول سیستم مدیریت ایزو ۹۰۰۰ در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران می‌توان انتظار داشت این نهاد می‌تواند به اهداف آموزشی، پژوهشی، فناوری، فرهنگی و مهارتی خود دست یابد و در جهت پیشرفت و تعالی ورزش به‌ویژه ورزش قهرمانی استفاده کند.

نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش نشان می‌دهد جهت استقرار مدیریت کیفیت جامع در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران می‌توان از اصول ایزو ۹۰۰۰ به‌عنوان یک متغیر اصلی و مستقیم و از اهداف کیفی آموزشی به‌عنوان یک متغیر نقش میانجی که تأثیر مثبتی بر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در کمیته‌ی ملی المپیک دارد کمک گرفت و می‌تواند الگوی مناسبی بر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران باشد.

## ۱۲ پیشنهادهای بر خاسته از تحقیق

(۱) با توجه به نتایج پژوهش حاضر اهداف کیفی، فناوری، آموزشی، پژوهشی، مهارتی و فرهنگی با اصول ایزو ۹۰۰۰ ارتباط معنی‌داری دارند؛ پیشنهاد می‌شود پژوهشی درخصوص نقش اهداف کیفی بر اثربخشی و بهره‌وری سازمان‌های ورزشی صورت بگیرد.

(۲) با توجه به نتایج پژوهش حاضر مهم‌ترین اهداف کیفی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران اهداف فناوری و اهداف پژوهشی است، پیشنهاد می‌شود نقش اهداف کیفی پژوهشی و فناوری را در موفقیت‌های تیم‌های ملی شرکت‌کننده در بازی‌های المپیک بررسی شود.

(۳) با توجه به نتایج پژوهش حاضر اهداف آموزشی با مدیریت کیفیت فراگیر ارتباط معنی‌داری دارد، پیشنهاد می‌شود پژوهشی درخصوص راهکارهای اساسی برای ارتقای نیازهای آموزشی کارکنان کمیته‌ی ملی المپیک صورت بگیرد.

(۴) با توجه به نتایج پژوهش حاضر اصول ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع تا حدودی در کمیته‌ی ملی المپیک مستقر شده است، پیشنهاد می‌شود تحقیقی درخصوص استقرار کامل ایزو ۹۰۰۰ و مدیریت کیفیت جامع با توجه به نتایج پژوهش حاضر صورت بگیرد.

(۵) با توجه به نتایج پژوهش ۶۳ درصد کارکنان کمیته‌ی ملی المپیک رشته‌های غیر تربیت‌بدنی هستند، پیشنهاد می‌شود پژوهشی درخصوص راهکارهای تفکر خلاقانه‌ی کارآفرینی دانش‌آموختگان رشته‌ی تربیت‌بدنی در سازمان‌های ورزشی انجام شود.

## ۱۳ منابع

اسد، م، حمیدی، م. (۱۳۸۲). بررسی وضعیت مدیریت کیفیت جامع در سازمان تربیت‌بدنی کشور، مجله: المپیک پاییز و زمستان ۱۳۸۲ - شماره‌ی ۲۴ علمی-پژوهشی/ISC/ ۸ صص ۱۳۵ - ۱۴۲.

استرنبرگ، ر. (۱۳۸۷). روانشناسی شناختی ترجمه‌ی کمال خرازی و الهه حجازی، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهی (سمت)، شابک -۵۳۰-۹۶۴-۹۷۸-۲-۲۴۵.

آقافیشانی، ت. (۱۳۷۷). خلاقیت و نوآوری در انسان‌ها و سازمان‌ها انتشارات ترمه چاپ اول «پرورش استعداد همگانی، ابداع و خلاقیت» الکس. اف. اسبورن، حسن قاسم‌زاده.

آرازشی، ن، سپاسی، ح، نوربخش، م، نوربخش، پ. (۱۳۹۶). طراحی الگوی جامع کیفیت خدمات ارائه‌شده به تماشاگران لیگ برتر بسکتبال، نشریه‌ی مطالعات ورزشی، دوره‌ی ۹، شماره‌ی ۴۴، مهر و آبان صفحه‌ی ۲۰۹-۲۲۴.

اعتمادی، ح، تازی، غ، رسائیان، ا، (۱۳۹۰). پارادوکس‌های مدیریت کیفیت و راهبردهای آن، مجله: راهبرد توسعه‌ی پاییز ۱۳۹۰ - شماره‌ی ۲۷ علمی-ترویجی/ISC (۲۲۱-۲۴۸).

آموزگار، ح، قدیری علمداری، ق. (۱۳۹۵). بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو)، مجله: تحقیقات مدیریت آموزشی بهار ۱۳۹۵ - شماره ۲۷، ۱۲۵-۱۲۸.

بختیاری، م. (۱۳۹۳). بررسی مدیریت کیفیت جامع در ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی، دوره ۶، شماره ۱، تهران نشریه‌ی پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش. ۵۳-۷۲.

بهارستان، ا، اکبری، پ، شامی، ع. (۱۳۹۱). تحلیل تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمان، مجله: فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی زمستان ۱۳۹۱، سال سوم - ۲: ۴۷ - ۶۸.

داور پناه، س، شادروان، ح، طاهری، م. (۱۳۹۷). سنجش روابط علی بین رهبری معنوی و مدیریت کیفیت جامع در دو دانشگاه اصفهان و هرات، فصل‌نامه‌ی علمی-ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت، شماره ۲، پیاپی ۲۸، صص ۶۱-۷۷.

رجب‌بیگی، م، سلیمی، م. (۱۳۷۴). مدیریت کیفیت فراگیر TQM، چاپ اول، تهران انتشارات وزارت جهاد سازندگی-مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر، صص ۶۳-۶۶.

سجادی، ن. (۱۳۹۴). مدیریت سازمان‌های ورزشی، چاپ پانزدهم، تهران انتشارات سمت، فصل سوم.

عبدلی، س، مهرورز، م، امیر تیموری، م، مرادی، م. (۱۳۹۵). به‌کارگیری استاندارد ایزو ۹۱۲۶ در ارزیابی کیفیت نرم‌افزار الکترونیکی به‌کاررفته در کتابخانه‌های دانشگاه‌های ایران؛ (مطالعه‌ی موردی دانشگاه علامه طباطبائی)، مجله: مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی بهار ۱۳۹۵ - شماره ۱۳ علمی-پژوهشی ۳۳-۵۴.

فراهانی، ا، کاشف، م، غلام‌زاده، ا، خدادادی، م. (۱۳۹۳). ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی، مجله: مدیریت ورزشی بهار ۱۳۹۳ - ۲۰: ۱ - ۱۸.

فرید فتحی، ا، شهلائی، ج. (۱۳۹۱). تحلیل عاملی فناوری اطلاعات و مدیریت کیفیت جامع در فدراسیون‌های ورزشی، مجله: پژوهش در مدیریت ورزشی تابستان ۱۳۹۱، سال اول - ۲۲: ۵۹ - ۸۰.

گروه آژینه، (جعفری، م، اصولی، ح، شهریاری، ح، شیرازی منش، م، فهیمی، ا). (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت فراگیر، جلد اول، چاپ هشتم، تهران مؤسسه‌ی خدمات فرهنگی رسا.

گروه آژینه، (جعفری، م، اصولی، ح، شهریاری، ح، شیرازی منش، م، فهیمی، ا). (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت فراگیر، جلد دوم، چاپ هشتم، تهران مؤسسه‌ی خدمات فرهنگی رسا، ۸۳-۸۵ و ۳۱۱-۳۱۷.

مقیمی، م. (۱۳۸۸). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، چاپ دوم، تهران انتشارات ترمه، ۵۱۵-۵۱۸.

مقیمی، م، رمضان، م، مدیریت صنعتی پژوهش‌نامه‌ی مدیریت، جلد نهم، ۱۳۹۴، چاپ سوم، تهران انتشارات کتاب مهربان، صص ۱۲۰-۱۲۵ و ۱۷۵-۱۷۷.

مقیمی، م. (۱۳۹۵). مبانی سازمان و مدیریت، چاپ پنجم، تهران انتشارات راه‌دان، ۵۶۸-۸۷۲.

نوری، ز. (۱۳۹۱). بررسی میزان یادگیری سازمانی براساس استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در باشگاه‌های ورزشی اصفهان، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی گروه مدیریت ورزشی.

یزدانی، ب، عطافر، ع، فتحی، س، شاهین، آ. (۱۳۹۳). بررسی رویه‌های مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌های دولتی ایران مجله: پژوهش‌های مدیریت در ایران تابستان ۱۳۹۳، دوره هجدهم - شماره ۲ علمی-پژوهشی/ISC، صص ۲۱۵ تا ۲۳۴

وظایف و اساسنامه‌ی کمیته‌ی ملی المپیک، وب‌سایت رسمی کمیته‌ی ملی المپیک جمهوری اسلامی ایران، <http://www.olympic.ir>، ۱۳۹۸

Byrne, Aidan Mr; Barrett, Martin Dr; and Kelly, Richard Mr (2014) "Implementation of ISO 50001 Energy Management System in Sports Stadia," SDAR\* Journal of Sustainable Design & Applied Research: Vol. 2: Iss. 1, Article 1. Available at: <http://arrow.dit.ie/sdar/vol2/iss1/1-pp.2-12>.

Gadaf Rexhepi, Veland Ramadani and Vanessa Ratten. 2018. TQM Techniques as an Innovative Approach in Sport Organizations Management: Toward a Conceptual Framework. International Journal of Business and Globalisation, 20(1): 18-30. 1 / 2018.

Ika Sartika © 2013 The Authors. Published by Elsevier Ltd. Selection and peer-review under responsibility of The Association of Science, Education and Technology-TASET, Sakarya Universitesi, Tur-

key. Procedia - Social and Behavioral Sciences 103 (2013) 982 - 990.

Muhammad Naeem Khan, Shahab Alam Malik, Saquib Yousaf Janjua, (2019) "Total Quality Management practices and work-related outcomes: A case study of higher education institutions in Pakistan", International Journal of Quality & Reliability Management, <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0097>  
Michael W. Toffel, David I. Levine, 2008 - Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers, Online appendix: Quality Management and Job Quality.1-36.

Shahab Alam Malik, Kanwal Nasim and Muhammad Zahid Iqbal(2013) TQM practices in electric fan manufacturing industry of Pakistan,Int. J. Productivity and Quality Management, 12(4) 361-378.



Analysis of the Status and Relationship of ISO 9000 Principles of Management and total Quality Management with the mediator Role of Selected Programs in Quality, Educational, Research, Cultural, Technology and Skills Goals  
(Case Study of the National Olympic Committee of the Islamic Republic of Iran)

Ebrahim Javadi Nezamabad<sup>1</sup> | Farideh Ashraf Ganjooi<sup>\*2</sup> | Ali Zarei<sup>3</sup> | Zahra hajianzehae<sup>4</sup>

Recived: 2019-07-24

Accepted: 2020-01-16

**Abstract**

The purpose of the present study is to analyze the status and relationship between ISO 9000 management principles and total quality management in the National Olympic Committee of the Islamic Republic of Iran with the mediating role of qualitative goals, including education, research, culture, skills and technology. The research method of this study is descriptive-correlation. The ISO 9000 principles questionnaire, total quality management standard questionnaire and qualitative goals questionnaire were used for data collection. PLS software was used in descriptive and inferential statistics to analyze the data. The sample of the present study is 84 staff, managers and experts of the National Olympic Committee. The results showed that there is a positive and significant relationship between the principles of ISO 9000 with the qualitative goals of educational, technology, cultural, research and skill. There is a positive and significant. Using the Stone-Geysor Q2 index in the present study, the conceptual model of the total quality management system in the National Olympic Committee is well-fitted and the conceptual model is able to predict well the goodness of fit index (GOF) for measuring the performance of the model is 0.52.

**Keywords:** ISO 9000 Principles, total quality management, national Olympic committee, qualitative goals

1. PH.D student of sport management, faculty of physical education and sport sciences, Azad Islamic University, Tehran, central branch, Tehran, Iran  
2. Corresponding author - Associate professor of, faculty of physical education and sport sciences Azad Islamic University, Tehran, central branch, Tehran, Iran  
Email: Ganjuei@yahoo.com  
3. Associate professor of faculty of physical education and sport sciences, Azad Islamic University, Tehran, central branch, Tehran, Iran  
4. Assistant Professor of faculty of physical education and sport sciences, Azad Islamic University, Tehran, central branch, Tehran, Iran