

مدیریت کیفیت جامع و کایزن در ورزش

دکتر حسین اکبری یزدی

عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی

دکتر چالاک مجیدی

عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی

دکتر سارا بوژ مهرانی

دکتری تخصصی مدیریت ورزشی

دکتر حسین اکبری یزدی، دکتر چالاک مجیدی، دکتر سارا بوژمهرانی

| سرپرست واحد گرافیک/ المیرا میرموسوی

| مدیر هنری و طراح جلد/ محمودرضا لطیفی

| آماده‌سازی و نظارت بر چاپ/ محمد حتمی رازلیقی

| فروش و پخش/ مهدی حتمی رازلیقی

| صفحه‌آرا/ راضیه امیری

| نوبت چاپ/ اول ۱۳۹۹

| شمارگان/ ۲۰۰ نسخه

| قیمت: ۴۴۹۰۰۰ ریال

سرشناسه: بیری، یزدی، حسین، ۱۳۶۰ -
عنوان: نام: یادآور: مدیریت کیفیت جامع و کایزن در ورزش/ حسین اکبری یزدی، چالاک مجیدی، سارا بوژمهرانی.
مشخصات نشر: تهران: شرکت تضامنی انتشاراتی حتمی و شرکا، ۱۳۹۹.
مشخصات ناشر: حتمی
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۵۵۳۸۹-۷
وضعیت فهرست‌برداری: در دسترس
یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۲۷]
موضوع: ورزش - مدیریت
موضوع: Sports administration
موضوع: عملکرد - مدیریت
Performance - Management
موضوع: کیفیت فراگیر - مدیریت
Total quality management
موضوع: ورزشگاه‌ها - مدیریت
Stadiums - Management
شناسه افزوده: مجیدی، چالاک، ۱۳۶۷ -
شناسه افزوده: بوژمهرانی، سارا، ۱۳۶۱ -
رده بندی کنگره: GV۷۱۳
رده بندی دیویی: ۷۹۶/۰۶۹
شماره کتابشناسی ملی: ۶۱۹۴۴۱۴



فروشگاه مرکزی: تهران، خیابان انقلاب، خیابان منبری جاوید (اردیبهشت)، نبش شهرزاد، پلاک ۱
مرکز پخش: تهران، خیابان انقلاب، بین خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، جنب بانک صادرات،
ساختمان ۱۳۶۰، طبقه پنجم، واحد ۲۳

☎ ۶۶۴۰۳۱۷۰ | ۶۶۴۰۳۱۶۲

🌐 Hatmi.ir 📷 hatmipublication

توجه:

به موجب ماده ۵ قانون حمایت، از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸/۱۰/۱۱ کلیه حقوق این کتاب برای انتشارات حتمی محفوظ می‌باشد و هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق استفاده از آن را ندارد و متخلفین به موجب این قانون تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.



۷

فصل ۱ مفاهیم کیفیت

۲۵

فصل ۲ مدیریت کیفیت جامع و آموزه‌های دمی‌نگ

۴۲

فصل ۳ پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع در ورزش

۵۰

فصل ۴ ابزارهای استراتژیک پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع

۸۴

فصل ۵ کایزن و نظام آراستگی اداری

۱۲۰

پیوست ۱ نظام پیشنهادها

۱۲۵

پیوست ۲ تجربه مؤسسه "ورزش کانا دایی برای زندگی"

۱۲۷

منابع



در آینده تنها دو نوع شرکت وجود خواهند داشت: آنهایی که کیفیت جامع را مستقر کرده‌اند و آنهایی که از صحنه تجارت خارج شده‌اند. شما اجباری به پیاده‌سازی TQM ندارید: زنده ماندن اجباری نیست.

تحقیق و توسعه ادوارد دمینگ

موضوع کیفیت و مدیریت کیفیت یکی از مهم‌ترین و تاثیرگذارترین تحولات ایجاد شده در علوم مدیریت در چند دهه گذشته است. موضوعی که هر چند از نظر ماهوی ریشه در تاریخ بشر و صنعت دارد، لیکن به صورت علمی به خصوص در مدیریت پزشکی، همچنان نوین و جدید محسوب می‌شود. به زعم نگارندگان مباحثی مانند مدیریت راهبردی، مدیریت تغییر، مدیریت عملکرد، مدیریت دانش و سایر روندهای غالب در مدیریت روز سازمان‌های صنعتی و خدماتی، همگی بر پایه مدیریت کیفیت و به عبارتی زیرمجموعه‌ای از آن تلقی می‌شوند و از این بابت شناخت مفاهیم کیفیت از جمله الزامات دانشی مدیران امروز در سازمان‌های ورزشی و غیرورزشی است. همگان اذعان دارند که محیط رقابتی صنایع در دنیای امروزی بسیار پیچیده، متنوع و پرچالش است. تغییرات سریع در متغیرهای محیطی، نیازهای متنوع مشتریان و ذینفعان، رشد بسیار سریع فناوری‌ها و فضای مجازی، ظهور رقبای جدید و خواسته‌های گوناگون متغیر و بعضاً متعارض حکومت‌ها و جوامع از سازمان‌ها، حصول وظایف مدیریتی را دشوارتر از پیش ساخته و مسلماً تجزیه و تحلیل صحیح شرایط داخلی و خارجی سازمان‌ها و بکارگیری مناسب روش‌های علمی و پیاده‌سازی الگوهای مدیریت کیفیت جامع می‌تواند بسیار راهگشا و موثر باشد، علی‌الخصوص که واژه «جامع» نشان از توجه به تمامی ابعاد و ارکان مدیریتی و سازمانی دارد.

به گزارش سایت معتبر لکسولوزی (۲۰۱۸) و موسسه معتبر اینتربرند، صنعت ورزش به عنوان دومین صنعت دارای رشد فزاینده در جهان معرفی شده است که در مقایسه با سال گذشته ارزش ویژه برند صنایع ورزشی به طور میانگین ۱۰ درصد افزایش داشته است. بالطبع مدیریت چنین صنعت رو به رشد و عظیمی باید از حالت سنتی خارج شده و به سمت مدل‌های نوین صنعتی و مدیریتی حرکت کند که اصولی مانند رهبری هزینه‌ها، کار تیمی و خرد جمعی، بهبود مستمر و هوشمندانه، طراحی مجدد و بهینه‌سازی فرایندها و مدیریت ریسک و انتظارات مشتریان در تمام این مدل‌ها مورد تاکید است.

همانند سایر سازمان‌های صنعتی و خدماتی، مقوله مدیریت کیفیت باید در میان سازمان‌ها، فدراسیون‌ها و نهادهای ورزشی به عنوان یک ضرورت اساسی نگریسته شود و تلاش‌های بهبود و افزایش بهره‌وری باید در تمامی بخش‌های سازمان جریان داشته باشد. پیاده‌سازی مدل‌های مدیریت کیفیت، اغلب با پذیرش یکی از فلسفه‌های مدیریت کیفیت مانند مدیریت کیفیت جامع دمینگ، فلسفه جوران، کرازبی یا شش سیگما آغاز می‌شود. این فلسفه‌های مدیریت کیفیت، اصول و راهنمایی‌هایی برای تغییر محیط شرکت‌ها و ایجاد فرهنگ کیفیت محوری

و مشتری مداری تدوین کرده‌اند که بر اساس فلسفه‌های آنان، مدل‌ها و جوایز عمومی و تخصصی، کلی و جزئی مدیریت کیفیت شکل گرفته‌اند.

متأسفانه موضوع کیفیت در میان مدیران و صاحب‌نظران دانشگاهی ورزش ایران تا حد زیادی ناشناخته و مبهم باقی مانده است و عملاً یک غفلت سیستمی (عمدی یا سهوی) در این زمینه مشهود است. هدف از تدوین مجموعه «مدیریت کیفیت در ورزش»، ترویج فرهنگ مدیریت کیفیت در میان مدیران، کارشناسان، دانشجویان و دست‌اندرکاران حیطه ورزش است. بدیهی است که این فرهنگ سازی باید همراه با افزایش دانش باشد. با همین رویکرد این مجموعه کتابها، سعی خواهند کرد در هر مجلد خوانندگان و علاقه‌مندان را با بعضی از مدل‌ها و مفاهیم مدیریت کیفیت با رویکرد به کارگیری آنها در سازمان‌های ورزشی، آشنا سازند. بدیهی است که علاقه‌مندان پس از کسب اطلاعات پایه از طریق کتاب‌های این مجموعه، می‌توانند با مطالعه سایر مبانی نظری تخصصی‌تر مرتبط با هر کدام از مدل‌ها؛ درک عمیق‌تری از آن مفهوم دریافت کنند.

در این کتاب ابتدا به معرفی مفاهیم کیفیت و ابعاد آن از دیدگاه صاحب‌نظران پرداخته شده است و در فصل دوم مفهوم مدیریت کیفیت جامع و کاربرد آن در سازمان‌های ورزشی مورد واکاوی قرار گرفته است. موضوع فصل سوم کتاب؛ مراحل پایه‌سازی مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌های ورزشی و کاربرد چرخه دمی‌نگ در فرایندهای بهبود است و در فصل چهارم با ابزارهای استراتژیک پیاده‌سازی مدیریت کیفیت در سازمان‌های ورزشی آشنا خواهیم شد. در نهایت در فصل پنجم سعی شده است به تفصیل مفهوم کایزن و همینطور 5S شرح داده شده و روش‌های استقرار آن در سازمان‌های ورزشی بیان شود.

دکتر حسین اکبری یزدی، مهندس صنوبری صنعتی و دکترای تخصصی مدیریت ورزشی؛ استادیار دانشگاه خوارزمی ایران است؛ حیطه مطالعاتی تخصصی او مدیریت کیفیت و مدیریت راهبردی در ورزش است. دکتر چالاک مجیدی؛ دکترای تخصصی مدیریت ورزشی و استادیار دانشگاه خوارزمی ایران است که در حیطه‌های تخصصی جامعه‌شناسی ورزشی و ورزش‌های ماجراجویانه پژوهش می‌کند.

دکتر سارا بوژمهرانی؛ دکترای تخصصی مدیریت ورزشی و کارشناسان باسابقه کمیته ملی المپیک ایران است که علاوه بر فعالیت‌های اجرایی و مطالعاتی در حوزه آموزش المپیک در حیطه مدیریت کیفیت در ورزش نیز صاحب پژوهش است.

در نهایت ضمن معرفی این کتاب به عنوان یک منبع درسی مناسب برای دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی رشته و گرایش‌های مختلف مدیریت و مهندسی صنایع؛ از تمامی خوانندگان این کتاب اعم از اساتید، دانشجویان، مدیران و کارشناسان سازمان‌های ورزشی که این کتاب را مطالعه می‌کنند، درخواست داریم نظرات و انتقادات اصلاحی و پیشنهادی خود را از طریق پست الکترونیکی^۱ برای ما ارسال نمایند.

گروه نویسندگان

بهار ۱۳۹۹