



Original Research

Investigating the Relationship between Total Quality Management and Productivity in Sports Organizations

Mehdi Barani¹, Mehdi Talebpour^{2*}

1. Master of Sport Management, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad. Iran
2. Professor of Sport Management, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad. Iran

ARTICLE INFO

Received: 2021/05/26
Reviewed: 2021/07/03
Revised: 2021/08/11
Accepted: 2021/08/23

Keyword:

Total Quality Management
Productivity
Sports organization

ABSTRACT

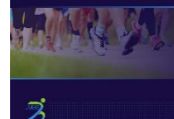
Introduction & Purpose: The purpose of this study was to investigate the relationship between comprehensive quality management and its components with organizational productivity in Khorasan Razavi province.

Methodology: The method of this research is descriptive-analytical and applied which was done by whole number sampling method. The statistical population of the study is 129 employees, heads and managers of sports boards in Khorasan Razavi province; in this study, three questionnaires including personal characteristics questionnaire, total quality management questionnaire (Rahimi and Keshtiar, 2017) and scale Productivity was used in the organization (Rahimi and Keshtiar, 2017). Also, the reliability of the comprehensive quality management questionnaire was equal to 0.88 Cronbach's alpha and the organizational productivity questionnaire was equal to 0.88 Cronbach's alpha, which was confirmed.

Results: The findings showed that there is a positive and significant relationship between total quality management and the components of support and leadership of the top management of the organization, strategic planning and identification and training of employees with productivity. In this regard, it was found that there was no significant relationship between the components of service and customer orientation, employee empowerment and participation, measurement and analysis of quality, quality insurance and the consequences of quality improvement with productivity.

Conclusion: According to the results of the research, by using proper quality management and its components, organizational productivity and human resources can be improved and cause effectiveness and efficiency, followed by significant productivity of more people in the organization.

* **Corresponding Author:** Mehdi Talebpour. Professor of Sport Management, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad. Iran
Email: mtalebpour@um.ac.ir



بررسی ارتباط بین مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری در سازمان‌های ورزشی

مهدی بارانی^۱، مهدی طالب پور^{۲*}

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۲. استاد مدیریت ورزشی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

چکیده

مقدمه و هدف: تعیین رابطه هوش هیجانی، اختلال اضطراب فراگیر، مهارت‌های اجتماعی و خودکنترلی می‌باشد.

روش شناسی: روش این پژوهش، توصیفی تحلیلی و کاربردی است که به روش نمونه‌گیری کل شمار انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان، روسا و مدیران هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی به تعداد ۱۲۹ نفر می‌باشد؛ در این پژوهش از سه پرسش‌نامه شامل پرسش‌نامه ویژگی‌های فردی، مدیریت کیفیت جامع (رحیمی و کشتی دار، ۲۰۱۷) و مقیاس سنجش میزان بهره‌وری در سازمان (رحیمی و کشتی دار، ۲۰۱۷) استفاده گردید. همچنین پایایی پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع برابر آلفای کرونباخ ۰/۸۸ و پرسش‌نامه بهره‌وری سازمانی نیز برابر آلفای کرونباخ ۰/۸۸ که مورد تایید قرار گرفت.

نتایج: یافته‌ها نشان داد که بین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک و شناسایی و آموزش کارکنان با بهره‌وری رابطه مثبت و معناداری برقرار است. در همین راستا نیز مشخص شد که بین مؤلفه‌های خدمت‌رسانی و مشتری‌مداری، توانمندسازی و مشارکت کارکنان، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه‌ی کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری رابطه معناداری یافت نشد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش، می‌توان با به‌کارگیری صحیح مدیریت کیفیت جامع و مولفه‌های آن، بهره‌وری سازمانی و نیروی انسانی را بهبود بخشید و سبب اثربخشی و کارایی و به دنبال آن بهره‌وری چشمگیر هرچه بیشتر افراد در سازمان شد.

اطلاعات مقاله

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۳/۰۵

تاریخ داوری: ۱۴۰۰/۰۴/۱۲

بازنگری مقاله: ۱۴۰۰/۰۵/۲۰

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۰۱

کلید واژگان

مدیریت کیفیت جامع

بهره‌وری

سازمان ورزشی

مقدمه

در دنیای کنونی، رشد سریع تکنولوژی و تنوع محصولات در محیط شدید رقابتی علیرغم محدودیت‌ها و تغییرات به وجود آمده مدیران را مجبور کرده است تا برای رفع پیچیدگی و کاستی‌های سازمان خود به دنبال یافتن راه‌حل‌های مناسب باشند (چادویک^۱، ۱۹۹۵). به همین خاطر در وضعیت کنونی یکی از ابزارهای مناسب برای داشتن سازمانی قوی و هدفمند که در محیط رقابتی بتواند فعالیت نماید، مدیریت کیفیت جامع^۲ شناخته و معرفی شده است (ابزری، ۲۰۱۶). پژوهشگران و صاحب‌نظران تعاریف متعددی برای این نوع مدیریت گفته‌اند اما در یک تعریف کلی، مدیریت کیفیت جامع را می‌توان تلاشی مداوم برای استمرار فرآیندها، برودادها و تمامی فعالیت‌های سازمانی با تمرکز بیشتر بر فعالیت‌ها و برنامه‌های حاکم بر سازمان در جهت تأمین نیازهای مشتریان، تقویت توان رقابتی و رسیدن به سطح مطلوبی از کیفیت آن‌هم در دورانی که دائماً در حال تغییر و تحول هستیم دانست (آدامز^۳، ۲۰۱۴). همچنین استفاده از مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها ورزشی نظیر فدراسیون‌ها، هیئت‌ها و باشگاه‌های ورزشی در کشورهای مختلف دنیا سبب ایجاد تغییر و تحول در عملکرد و کارایی آن‌ها شده است (اسد، حمیدی و اسدی، ۲۰۱۶). پس به‌منظور اینکه سیستم مدیریت کیفیت جامع در هر سازمانی به موفقیت دست یابد، باید یک سری از مواد مهم را رعایت کرد که این موارد شامل: آموزش دادن کلیه مدیران آینده از هم‌اکنون (آینده‌پژوهی^۴)، جایگزین کردن سبک کنترل سنتی و نظارت با روش‌های جدید مدیریتی (مدیریت مشارکتی)، بهبود ارتباطات کاری و مطلوب بین مدیران و کارکنان (ایجاد ارتباط مؤثر)، ایجاد و تقویت یک سیستم مناسب برای نمایش مداوم نتایج عملکرد سرپرستان و مدیریت (شفافیت‌سازی کارها)، ایجاد انگیزش و پویایی در کارکنان، فراهم ساختن محیطی توانمند به‌منظور خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی (ایجاد پژوهشگاه‌ها و مراکز رشد)، تشکیل تیم‌های خودگردان حلقه‌ای دوایر کنترل کیفیت^۵، تعیین مسیر پیشرفت شغلی کارکنان، ایجاد فرهنگ سازمانی قوی و توسعه ارزش‌های مشترک کارکنان می‌باشد؛ همچنین با تکیه بر اطلاعات موجود و شواهدی که در دست می‌باشد این موضوع را روشن می‌کند که اختصاص منابع بیشتر به سازمان‌های ورزشی در قبال بازدهی کمتر ناشی از کمبود و یا حتی نبود کیفیت در نظام کاری و فعالیت‌های آن سازمان‌ها است (امیران، ۲۰۱۳). بررسی‌ها نشان می‌دهند که در ایران، بیشتر فدراسیون‌ها، ادارات ورزش و جوانان و هیئت‌های ورزشی از نظر کمی و کیفی در سطح قابل قبولی قرار نداشته و مشکلات بسیاری بر سر راه آن‌ها قرار دارد که به پایین آمدن سطح کارایی و اثربخشی و همچنین کاهش بهره‌وری سازمانی^۶ منجر شده است، از جمله این مشکلات می‌توان به: فقدان رهبری و مدیریت صحیح در هیئت‌های

ورزشی، فقدان آگاهی چه در سطوح مدیریت عالی و چه در سطوح مدیران میانی و عملیاتی در مورد سیستم مدیریت کیفیت جامع، فقدان برنامه‌ریزی درست چه به میزان کوتاه‌مدت و چه بلندمدت و استراتژیک، عدم وجود ارتباطات مناسب بین مسئولان با یکدیگر و حتی با ورزشکاران و همچنین سوء مدیریت در به‌کارگیری فرهنگ به‌منظور پذیرش مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها و هیئت‌های ورزشی نام برد (ذوالفقاری و کلانتری، ۲۰۰۸). در همین راستا بین سال‌های ۱۹۸۷ تا ۱۹۹۰ میلادی روش نوینی از مدیریت بنام «مدیریت کیفیت جامع» به‌عنوان روشی کارآمد و مؤثر در ارتقاء ظرفیت‌های رقابت یک سازمان در آمریکا مورد پذیرش قرار گرفت که با گذشت زمان و پیشرفت‌های حاصل در زمینه‌های مختلف کیفیت بیشتر صاحب‌نظران علم مدیریت اذعان کردند که در صورت به‌کارگیری صحیح مدیریت کیفیت جامع می‌توان با صرف کمترین هزینه به بالاترین سطح از کیفیت در سازمان خود دست‌یافت (طالبی پور، ۲۰۰۵). به همین منظور مدیریت کیفیت جامع سیستمی است که برای انجام تلاش‌های بهبود کیفی مستمر افراد در کلیه سطوح سازمان، برای ارائه خدمات است که رضایت مشتریان را تضمین می‌کند و در جست‌وجوی این است که فرهنگی را ایجاد کند تا کلیه کارکنان به‌وسیله آن به‌طور مداوم سازمان‌دهی را با نگرش تأمین نیازهای متغیر و متنوع مشتریان بهبود بخشد (سلطانی، ۲۰۱۴). پس مدل مدیریت کیفیت جامع روش متفاوت در نحوه نگرش به شیوه مدیریت می‌باشد که یک نوع فرهنگ مشارکتی را توسعه می‌بخشد که هر یک از کارکنان می‌توانند در تصمیم‌گیری‌ها حضور داشته باشند، به‌عبارت‌دیگر مدیریت کیفیت جامع، یک استراتژی سازمانی است که از طریق به‌کارگیری روش‌های کیفی، خدمات و تولیدات باکیفیت بالا به مشتریان ارائه می‌کند؛ همچنین در مدیریت کیفیت جامع، بر انتخاب فناوری و فرآیند مناسب تولید، آموزش کیفیت، مشارکت بیشتر کارکنان و توجه به نیاز مشتریان تأکید شده است. مدیریت کیفیت جامع فقط مختص ارائه محصول نمی‌باشد بلکه تمامی جوانب موجود در سازمان را در برمی‌گیرد و به عبارت کلی یک دیدگاه جامع نسبت به سازمان و محصول دارد (سلطانی و پورسینا، ۲۰۰۷). در همین راستا مدیریت کیفیت جامع شیوه جدیدی است که هدف آن در وهله اول شناخت ساختارها و روش‌های قدیمی مدیریت و در وهله دوم بازسازی و در صورت لزوم ایجاد تغییر در این ساختار و روش‌ها می‌باشد؛ این نوع مدیریت نیز همچنین می‌تواند از طریق اتحاد بین اهداف و آموزش‌های سازمانی و ایجاد تعهد بلندمدت به اهدافی که دارد و می‌خواهد، برسد. اهدافی که طی کردن آن‌ها طبق روال عادی سازمانی نیاز به سال‌ها زمان، هزینه و تلاش بسیار است (بیلی و بنیت^۷، ۱۹۹۶).

5 Quality control circles
6 Organizational Efficiency
7 Bailey & Bennett

1 Chadwick
2 Total Quality Management (TQM)
3 Adams
4 Future study

فرآیند بهبود مستمر و افزایش بهره‌وری می‌باشد که این عملکرد می‌تواند باعث حفظ، ارتقای رضایت و تأمین نیاز مشتری، افزایش کیفیت در خدمات، کاهش هزینه‌ها و افزایش سوددهی منجر شود (کزازی و شول، ۲۰۱۳). در رابطه با کنکاش همین موضوع نیز پژوهشات انجام‌شده نشان می‌دهند، اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع در کشور ما در مقایسه با کشورهای پیشرفته با کندی مواجه بوده است و میزان کاربرد این نظام در فدراسیون‌های ورزشی، ادارات ورزش و جوانان، هیئت‌های ورزشی و دیگر دستگاه‌های دولتی کم است. با توجه به اینکه اجرای مدیریت کیفیت جامع در تمامی بخش‌های کشور به‌عنوان یک ضرورت تلقی می‌شود اما به نظر می‌آید تا زمانی که سازمان‌ها بسترهای لازم برای استقرار این مدیریت را برقرار نکنند منافع لازم را کسب نخواهند کرد (درگاهی و رضایان، ۲۰۱۴). همچنین اکنون با توجه باینکه کیفیت در هیئت‌های ورزشی نیز همانند سایر سازمان‌ها، حال چه ورزشی و غیرورزشی یک عامل مهم و اساسی تلقی می‌شود، بررسی نقش جامع هیئت‌های ورزشی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و تخصصی‌ترین نهادهای ورزشی کشور، حائز اهمیت بسیار خواهد بود؛ بنابراین پژوهش حاضر در چالشی سعی بر آن دارد تا به بررسی ارتباط میان مدیریت کیفیت جامع و مولفه‌های آن با بهره‌وری سازمانی در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی بپردازد.

روش شناسی

روش نمونه‌گیری پژوهش به‌صورت تمام شمار و جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان، روسا و مدیران هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی به تعداد ۱۲۹ نفر می‌باشد؛ همچنین در این پژوهش از سه پرسش‌نامه استفاده شده است که پرسش‌نامه اول شامل اطلاعات و ویژگی‌های فردی آزمودنی‌ها نظیر سن، جنسیت، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی، رشته ورزشی و سابقه کار است؛ پرسش‌نامه دوم، در برگزیده هشت بعد از مدیریت کیفیت جامع (رحیمی و کشتی‌دار، ۲۰۱۷) شامل حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک، خدمت‌رسانی و تمرکز بر روی مشتری (مشتری‌مداری)، شناسایی و آموزش کارکنان، مشارکت و توانمندسازی کارکنان (کار تیمی)، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت (استفاده از آمار و اطلاعات)، بیمه کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری است؛ پرسش‌نامه سوم نیز پرسش‌نامه مقیاس سنجش میزان بهره‌وری در سازمان (رحیمی و کشتی‌دار، ۲۰۱۷) می‌باشد که جهت میزان سنجش بهره‌وری در سازمان ارائه شده است. برای کسب اطمینان از روایی محتوایی پرسش‌نامه، از نظر اساتید محترم و صاحب‌نظر و متخصصان در این زمینه استفاده شد، که پس از دریافت و اعمال نظرات ایشان، از روایی محتوا اطمینان حاصل شد و روایی و پایایی پرسش‌نامه مدیریت کیفیت جامع برابر آلفای کرونباخ ۰/۸۸ و پرسش‌نامه بهره‌وری سازمانی نیز برابر آلفای کرونباخ ۰/۸۸

پژوهشات متعددی در این حوزه انجام گرفته است؛ شارما و همکاران^۱ (۲۰۱۴)، در پژوهشی تحت عنوان به‌کارگیری مدیریت کیفیت جامع برای بهبود بهره‌وری سازمان به این نتیجه رسیدند که برای اینکه سیستم مدیریت کیفیت جامع موجبات اثربخش را در سازمان فراهم کند باید به مواردی همچون: تعهد، فرهنگ، بهبود مستمر، کنترل، تمرکز بر مشتری و همکاری توجه ویژه‌ای شود. معرفت و فریدفتچی (۲۰۱۵) در بررسی رابطه فناوری اطلاعات با مؤلفه‌های مدیریت کیفیت جامع در فدراسیون‌های ورزشی منتخب متوجه شدند که در مقوله و مبحث یادگیری سازمانی بین کیفیت فراگیر و عملکرد سازمانی ارتباط متقابل و معناداری وجود دارد. بنابراین اگر مدیران در سطوح بالایی سازمان بتوانند مقدمه و ارائه‌ای از مدیریت کیفیت جامع به کارکنان خود دهند مطمئناً نیروی محرکی هم در توسعه و پیشرفت سازمان وهم در افزایش بهره‌وری سازمانی در بین افراد می‌باشند. ارزشمند و مهدی‌پور (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان مدیریت کیفیت جامع و مدیریت کاربرد در بین سازمان ورزشی بیان داشتند که اصول کیفیت بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار می‌باشد و از طرف دیگر مدیریت کیفیت جامع به‌عنوان یک فرهنگ، نقش مهمی در پیشبرد اهداف و خط مشی‌های سازمان‌های ورزشی دارد و هر چه سطح آمادگی افراد بالاتر باشد، فرایندهای به‌کارگیری مدیریت کیفیت جامع آسان‌تر خواهد بود. همچنین در این پژوهش مسئولیت ۸۰ درصد مشکلات در قبول کردن و به‌کارگیری مدیریت کیفیت جامع بر عهده مدیران و ۲۰ درصد آن مربوط به کارمندان شاغل در بین سازمان‌های ورزشی می‌باشد. فراهانی و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی را تحت عنوان ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی انجام دادند و به این نتایج دست‌یافت‌اند که میانگین امتیاز مدیریت کیفیت جامع در کل جامعه مورد بررسی برابر ۸۸ و انحراف معیاری برابر ۱۶ است، همچنین بین تمامی معیارهای مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین در این پژوهش بر لزوم توجه بیشتر مدیران عالی به برنامه‌ریزی صحیح و اصولی در خصوص کیفیت و در مرحله بعد اجرای اصول کیفیت تأکید می‌شود، به‌طوریکه هم مدیران عالی و میانی و هم کارکنان موظف به اجرای اصول یادشده باشند؛ در ضمن کارکنان اداره کل و ادارات تربیت‌بدنی نگرش مساعدتری نسبت به مدیریت کیفیت جامع داشتند به‌طوریکه میتوان گفت با توجه به اهداف اصل مدیریت کیفیت جامع و توجه به نیازها و انگیزه‌های نیروهای انسانی مدیران میتوانند در همکاران و مدیران خود انگیزش ایجاد کنند و به اصلاح رفتار آنان نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت جامع بپردازند. با توجه به مطالب بیان‌شده می‌توان قبول کرد که کاربرد این روش مدیریت (مدیریت کیفیت جامع) در افزایش رضایت‌مندی مشتریان از طریق روش‌ها و الگوهای منظم در

استفاده شد. که با توجه به نرمال بودن داده‌ها از، ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون تی تک نمونه‌ای، استفاده گردید.

یافته‌ها

جدول (۱) اطلاعات جمعیت شناختی مربوط به جامعه آماری پژوهش را نشان می‌دهد.

به دست آمده که مورد تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. تحلیل داده‌های این پژوهش در سطح آمار توصیفی برای مشخصات افراد جامعه آماری مانند: سن، جنسیت، میزان تحصیلات و رشته ورزشی از شاخص‌های مرکزی و پراکندگی "انحراف استاندارد، محاسبه میانگین، درصدها و فراوانی‌ها مربوط به داده‌ها" استفاده شد؛ در این پژوهش از آزمون کلوموگروف اسمیرنوف جهت مشخص کردن نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی

متغیر (جمعیت شناختی)	گروه بندی	فراوانی	درصد
وضعیت سنی	زیر ۲۰ سال	۲	۱/۶
	۲۱ تا ۳۰ سال	۵۵	۴۲/۶
	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۱	۳۹/۵
	۴۱ تا ۵۰ سال	۱۳	۱۰/۱
	۵۱ سال به بالا	۸	۶/۳
وضعیت تحصیلی	دیپلم و زیر دیپلم	۵	۳/۹
	کاردانی	۴۲	۳۲/۶
	کارشناسی	۵۸	۴۵/۰
وضعیت تاهل	ارشد و بالاتر	۲۴	۱۸/۶
	مجرد	۶۱	۴۷/۳
جنسیت	متاهل	۶۸	۵۲/۷
	مرد	۸۲	۶۳/۶
سابقه کار	زن	۴۷	۳۶/۴
	کمتر از ۵ سال	۶۰	۴۶/۵
	۶ الی ۱۰ سال	۳۵	۲۷/۱
	۱۱ الی ۱۵ سال	۱۸	۱۴/۰
	۱۶ الی ۲۰ سال	۱۱	۸/۵
کل	۲۱ سال به بالا	۵	۳/۹
	-	۱۲۹	۱۰۰

درصد می‌باشد. در وضعیت تاهل نیز ۶۸ نفر از جامعه آماری پژوهش متاهل و ۶۱ نفر هم مجرد بودند. در موضوع جنسیت، ۸۲ نفر مرد و ۴۷ نفر زن، کل جامعه آماری پژوهش را تشکیل دادند و در بحث سابقه کاری افراد نیز، ۶۰ نفر کمتر از ۵ سال سابقه کار، ۳۵ نفر بین ۶ الی ۱۰ سال، ۱۸ نفر بین ۱۱ الی ۲۰ سال، ۱۱ نفر هم بین ۱۶ الی ۲۰ سال و تنها ۵ نفر با سابقه کاری ۲۱ سال به بالا در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی مشغول به فعالیت بودند.

جدول (۳ و ۲) مربوط به اطلاعات توصیفی متغیرهای تحقیق می‌باشد که میانگین و انحراف استاندارد متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش نشان داده شده است.

نتایج اطلاعات جمعیت شناختی این را نشان داد که در وضعیت سنی، ۲ نفر از جامعه آماری پژوهش زیر ۲۰ سال، ۵۵ نفر بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۵۱ نفر بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۳ نفر بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۸ نفر هم بالای ۵۱ سال داشتند که کم‌ترین فراوانی مربوط به گروه زیر ۲۰ سال با ۱/۶ درصد و بیشترین فراوانی نیز با ۴۲/۶ درصد مربوط به گروه ۲۱ تا ۳۰ سال می‌باشد. در وضعیت تحصیلی هم ۵ نفر از جامعه آماری پژوهش دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم، ۴۲ نفر کاردانی، ۵۸ نفر کارشناسی و ۲۴ نفر نیز دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند که کم‌ترین فراوانی مربوط به گروه دارای مدرک دیپلم با ۳/۹ درصد و بیشترین فراوانی نیز مربوط به گروه دارای مدرک کارشناسی با ۴۵

جدول ۱. میانگین و انحراف استاندارد مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن

عوامل	میانگین	انحراف استاندارد
حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان	۲/۶۲	۱/۷۵
برنامه‌ریزی استراتژیک	۲/۷۲	۱/۳۶
خدمت‌رسانی و مشتری‌مداری	۲/۷۲	۱/۳۵
شناسایی و آموزش کارکنان	۳/۵۸	۱/۷۳
توانمندسازی و مشارکت کارکنان	۳/۴۰	۱/۶۳
اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۳/۷۲	۱/۹۲
بیمه‌ی کیفیت	۳/۰۵	۱/۸۹
پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۳/۴۴	۱/۴۳
مدیریت کیفیت جامع	۳/۱۶	۱/۲۲

"اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت" ($\bar{x} = 3/72, SD = \pm 1/92$)، و پایین‌ترین میانگین مربوط به مؤلفه "حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان" ($\bar{x} = 2/62, SD = \pm 1/75$) می‌باشد.

باتوجه به جدول (۲) که اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش را آورده است، مشاهده می‌شود میانگین و انحراف استاندارد مدیریت کیفیت جامع ($\bar{x} = 3/16, SD = \pm 1/22$) بوده و در بین مؤلفه‌های آن نیز بالاترین میانگین مربوط به مؤلفه

جدول ۳. میانگین و انحراف استاندارد متغیر بهره‌وری

عوامل	میانگین	انحراف استاندارد
بهره‌وری	۱/۸۹	۰/۲۱

در جدول (۵ و ۴) با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها پرداخته می‌شود.

همانطور که در جدول (۳) مشاهده می‌شود میانگین و انحراف استاندارد متغیر بهره‌وری ($\bar{x} = 1/89, SD = \pm 0/21$) می‌باشد.

جدول ۴. آماره آزمون کلموگروف اسمیرنوف مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن

ردیف	متغیر	نمره Z	سطح معنی داری
۱	حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان	۰/۴۷	۰/۱۱
۲	برنامه‌ریزی استراتژیک	۰/۵۲	۰/۰۹
۳	خدمت‌رسانی و مشتری‌مداری	۰/۵۱	۰/۲۲
۴	شناسایی و آموزش کارکنان	۰/۴۱	۰/۱۳
۵	توانمندسازی و مشارکت کارکنان	۰/۶۳	۰/۰۸
۶	اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۰/۶۰	۰/۰۵۶
۷	بیمه‌ی کیفیت	۰/۵۵	۰/۱۲
۸	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۰/۴۱	۰/۰۹
۹	مدیریت کیفیت جامع	۰/۵۲	۰/۱۰

کارکنان برابر با ۰/۶۳، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت برابر با ۰/۶۰، بیمه‌ی کیفیت برابر با ۰/۵۵، پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری برابر با ۰/۴۱ و مدیریت کیفیت جامع نیز برابر با ۰/۵۲ درصد می‌باشد که در این بین پایین‌ترین نمره، مربوط به دو مؤلفه پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری با سطح معنی

آماره آزمون کلموگروف اسمیرنوف مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن مشخص کرد که نمره Z، مؤلفه حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان برابر با ۰/۴۷، برنامه‌ریزی استراتژیک برابر با ۰/۵۲، خدمت‌رسانی و مشتری‌مداری برابر با ۰/۵۱، شناسایی و آموزش کارکنان برابر با ۰/۴۱، توانمندسازی و مشارکت

سطوح معناداری که همگی آن‌ها بالای ۰/۰۵ هستند، مشخص گردید که توزیع داده‌های مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن نرمال می‌باشد.

داری ۰/۱۱ و نمره ۰/۴۱ و شناسایی و آموزش کارکنان با سطح معنی داری ۰/۱۳ و نمره ۰/۴۱ و بالاترین نمره مربوط به مولفه توانمندسازی و مشارکت کارکنان با سطح معنی داری ۰/۰۸ و نمره ۰/۶۳ می‌باشد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۴) و

جدول ۵. آماره آزمون کلموگروف اسمیرنوف بهره‌وری

ردیف	متغیر	نمره Z	سطح معنی داری
۱	بهره‌وری	۰/۵۳	۰/۱۲

نرمال می‌باشد. بنابراین، در ادامه می‌توان از آزمون‌های پارامتریک بمنظور آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده کرد.

با توجه به نتایج جدول (۵) و سطح معناداری که بالای ۰/۰۵ است، مشخص می‌گردد که توزیع داده‌های بهره‌وری

جدول ۶. تحلیل تی تک نمونه ای برای تعیین نقش نمره مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن در گروه نمونه با نمره برش ۳

متغیر	میانگین	آماره t	سطح معناداری
حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان	۲/۶۲	-۲/۴۱	۰/۰۱
برنامه‌ریزی استراتژیک	۲/۷۲	-۲/۳۱	۰/۰۱
خدمت‌رسانی و مشتری مداری	۲/۷۲	-۲/۲۷	۰/۰۱
شناسایی و آموزش کارکنان	۳/۵۸	۳/۸۵	۰/۰۰۱
توانمندسازی و مشارکت کارکنان	۳/۴۰	۲/۸۰	۰/۰۰۶
اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت	۳/۷۲	۴/۳۰	۰/۰۰۱
بیمه کیفیت	۳/۰۵	۰/۳۲	۰/۷۴
پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۳/۴۴	۳/۵۵	۰/۰۰۱
مدیریت کیفیت جامع	۳/۱۶	۱/۵۰	۰/۱۳

سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک و خدمت‌رسانی و مشتری مداری با توجه به اینکه کمتر از ۳ بودند، نشاگر وضعیت نامطلوبی بودند. همچنین با توجه به سطوح معناداری که همگی آن‌ها به جز مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه ی بیمه ی مدیریت کیفیت کمتر از ۰/۰۵ بودند می‌توان گفت بین میانگین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی با میانگین فرضی تفاوت معناداری وجود دارد و تنها در خصوص مدیریت کیفیت جامع و بیمه ی کیفیت، تفاوت معناداری یافت نشد.

با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها جهت تعیین وضعیت مؤلفه‌های مورد بررسی، نتایج آزمون تی تک نمونه ای با توجه به جدول (۶) به این صورت گزارش می‌شود که نمره میانگین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های شناسایی و آموزش کارکنان، توانمندسازی و مشارکت کارکنان، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه ی کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری نشانگر وضعیت نسبی مطلوبی می‌باشد، بطوریکه نمره میانگین آن‌ها بیشتر از ۳ گزارش شد، اما مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی

جدول ۷. تحلیل تی تک نمونه ای برای تعیین نقش نمره بهره‌وری در گروه نمونه با نمره برش ۲

متغیر	میانگین	آماره t	سطح معناداری
بهره‌وری	۱/۸۹	-۵/۴۹	۰/۰۰۱

نمره میانگین بهره‌وری نشانگر وضعیت نامطلوبی می‌باشد، بطوریکه نمره میانگین آن کمتر از ۲ گزارش شد.

جهت بررسی نقش و اهمیت متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش در جامعه مورد بررسی از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شد و همانطور که در جدول (۷) مشاهده می‌شود

جدول ۸. آزمون همبستگی بین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری

ردیف	متغیر	همبستگی	سطح معنی
۱	حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان و بهره‌وری	۰/۲۷	۰/۰۰۱
۲	برنامه‌ریزی استراتژیک و بهره‌وری	۰/۲۳	۰/۰۰۹
۳	خدمت‌رسانی و مشتری مداری و بهره‌وری	-۰/۰۰۴	۰/۹۶
۴	شناسایی و آموزش کارکنان و بهره‌وری	۰/۲۶	۰/۰۰۲
۵	توانمندسازی و مشارکت کارکنان و بهره‌وری	۰/۰۷	۰/۴۳
۶	اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت و بهره‌وری	۰/۱۳	۰/۱۳
۷	بیمه‌ی کیفیت و بهره‌وری	۰/۱۲	۰/۱۵
۸	پیامدهای بهبود کیفیت و بهره‌وری	۰/۱۵	۰/۰۷
۹	مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری	۰/۲۱	۰/۰۱

از ۲ گزارش شد. پژوهش‌های مختلفی در رابطه با همین موضوع انجام گرفته است؛ میلسون^۱ (۲۰۱۹) نیز در پژوهشی که روی مفاهیم و کاربرد مدیریت کیفیت جامع در دانشگاه ترانسیلوانیای رومانی انجام داده است؛ دریافت که مدیریت کیفیت جامع روی همه سطوح سازمان و وظایف و همچنین بهبود مستمر کیفیت تمرکز دارد و این کار باعث افزایش بهره‌وری سازمان مربوطه می‌گردد؛ کاراستازیس^۲ و همکاران (۲۰۱۴) در بررسی مدیریت کیفیت جامع در فدراسیون‌های ورزشی یونان دریافتند که یکی از مهم‌ترین نتایج اجرایی کردن مدیریت کیفیت جامع می‌تواند بهره‌وری افراد در محیط سازمانی باشد؛ دستگردی و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان بررسی ارتباط مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری در ادارات کل تربیت‌بدنی استان‌های خراسان جنوبی، شمالی و رضوی به این نتیجه رسیدند که بین اعمال مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری در ادارات کل تربیت‌بدنی استان‌های خراسان جنوبی، شمالی و رضوی مورد نظر رابطه معناداری وجود دارد؛ در همین راستا ذاکرین، فراهانی و اسد (۲۰۱۵) در بررسی که با عنوان مدیریت کیفیت جامع و اثربخشی در فدراسیون‌های ورزشی موفق داشتند بیان کردند که پذیرش اصول مدیریت کیفیت جامع و دستیابی به اثربخشی و افزایش بهره‌وری پیش‌نیازهایی را طلب می‌کند که اگر مدیران و افراد در سطوح بالایی مدیریت ورزش کشور آن‌ها را دارا باشند رسیدن به اثربخشی و کارایی و همچنین بهره‌وری دور از انتظار نخواهد بود. بنابراین توصیه می‌شود مدیران، روسا و کارکنان هیئت‌های ورزشی برای افزایش بهره‌وری در سازمان خود تلاش بیشتری کنند و با رساندن سازمان خود به سطح مطلوبی از بهره‌وری شاهد بهبود عملکرد و افزایش رضایت مندی ارباب رجوعان و همچنین با استفاده از فاکتورهای مختلف کیفیت شاهد توسعه و

در بررسی بین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی مشخص شد که در تعدادی از مؤلفه‌ها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و در تعدادی دیگر رابطه مثبت و معنی‌داری وجود ندارد؛ در این بخش از آزمون همبستگی بین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری استفاده شد و با توجه به جدول (۸) مشاهده شد، بین مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک و شناسایی و آموزش کارکنان با بهره‌وری رابطه مثبت و معناداری برقرار است ($P < 0/05$)، اما بین مؤلفه‌های خدمت‌رسانی و مشتری مداری، توانمندسازی و مشارکت کارکنان، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه‌ی کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری رابطه معناداری یافت نشد ($P > 0/05$).

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه میان مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی انجام گرفت؛ که با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها پرداخته شد و با توجه به نتایج جدول (۴) و سطوح معناداری که همگی آن‌ها بالای ۰/۰۵ هستند، مشخص گردید که توزیع داده‌های مدیریت کیفیت جامع و مؤلفه‌های آن نرمال می‌باشد. همچنین با توجه به نتایج جدول (۵) و سطح معناداری که بالای ۰/۰۵ است، مشخص گردید که توزیع داده‌های بهره‌وری نیز نرمال می‌باشد. در همین رابطه با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها بهره‌وری و با توجه به جدول (۷) مشاهده شد که نمره میانگین بهره‌وری نشانگر وضعیت نامطلوبی می‌باشد، بطوریکه نمره میانگین آن کمتر

توانمندسازی کار تیمی برای دستیابی به امر کیفیت اجرا نمی‌شود. با توجه به نتایج به دست آمده به نظر می‌رسد اجرایی کردن مدیریت کیفیت جامع در سازمان‌ها نه تنها به بهره‌وری سازمان کمک می‌کنند بلکه می‌تواند بر کل سیستم اداری تاثیر گذار باشد لذا پیشنهاد می‌شود ادارات و نهادهای دولتی و خصوصی در جهت اجرایی کردن این سیستم اقدام کنند؛ همچنین سیستم مدیریت کیفیت جامع با تاثیر گذاری بر فاکتورهای مختلف بر کارکردهای سازمانی تاثیرگذار است، بنابراین پیشنهاد می‌شود فاکتورهای مؤثر بر سیستم مدیریت کیفیت جامع (از جمله، مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک، شناسایی و آموزش کارکنان، خدمت‌رسانی و مشتری مداری، توانمندسازی و مشارکت کارکنان، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه‌ی کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت) در ادارات، سازمان‌ها و نهادهای ورزشی کشور تقویت شوند؛

در نهایت در بررسی بین مدیریت کیفیت جامع و مولفه‌های آن با بهره‌وری در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی مشخص شد که در تعدادی از مولفه‌ها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و در تعدادی دیگر رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد؛ با توجه به نتایج به دست آمده و تاثیر گذاری بیشتر مؤلفه‌های حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان، برنامه‌ریزی استراتژیک و شناسایی و آموزش کارکنان بر بهره‌وری در این پژوهش، پیشنهاد می‌شود که مدیران، کارمندان و روسا هیئت‌های ورزشی استفاده بهتری از این مؤلفه‌ها در افزایش بهره‌وری سازمان خود داشته باشند و با استمرار در اجرایی کردن این نوع مدیریت (مدیریت کیفیت جامع) شاهد پیشرفت و افزایش کیفیت در سازمان خود باشند؛ همچنین به دلیل فقدان تاثیرگذاری و نداشتن همبستگی و رابطه معنادار مؤلفه‌های خدمت‌رسانی و مشتری مداری، توانمندسازی و مشارکت کارکنان، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، بیمه‌ی کیفیت و پیامدهای بهبود کیفیت با بهره‌وری پیشنهاد می‌شود مسئولین هیئت‌های ورزشی اهتمام و توجه ویژه‌ای به این موارد داشته باشند و با رساندن این مؤلفه‌ها به سطح مطلوب به افزایش تاثیرگذاری مدیریت کیفیت جامع در سازمان خود کمک شایانی کنند. در رابطه با همین موضوع همی نژاد، حمیدی و مدنی و میرزایی (۲۰۱۲)، تحقیقی را تحت عنوان مطالعه میزان آمادگی کارمندان ادارات کل تربیت‌بدنی استان‌های آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی و اردبیل در پذیرش مدیریت کیفیت جامع انجام دادند. نتایج نشان داد که مؤلفه آموزش با میانگین ۱۳/۲۸ بیشترین میانگین و کار

پیشرفت سازمان خود باشند. باتمان قلیچ^۱ (۲۰۱۸) نیز تحقیقی تحت عنوان اولین قدم در مسیر دستیابی به تعالی در کیفیت و بهره‌وری انجام داد و دریافت که بهبود مستمر همه امور سازمان کلید دستیابی به کیفیت و بهره‌وری بالا می‌باشد و این امر امکان پذیر نیست مگر با مشارکت همه کارکنان؛ وی همچنین مهم‌ترین قدم در رسیدن به کیفیت و بهره‌وری بالا در سازمان را نظام پیشنهادها میدانند که ممکن است از سوی مدیران و کارکنان انجام شود؛ با توجه به فرضیه اول این پژوهش فرانک^۲ (۲۰۱۷) نیز پژوهشی با عنوان مدلی نظری برای اجرای مدیریت کیفیت جامع در محیط خودکار انجام داد؛ تجزیه و تحلیل اطلاعات وارد شده نشان داد زمانی که از مدیریت کیفیت جامع به عنوان یک سیستم نظامند در روند اجرای کیفیت استفاده شد؛ مدیران، متخصصان و صاحبانظران عرصه کیفیت آن را مفید و مثرتر در سازمان و محرک بهره‌وری عنوان کردند؛ همچنین کومار و همکاران (۲۰۰۹) نیز تحقیقی تحت عنوان تاثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد شرکت‌ها انجام دادند و نتایج این تحقیق نشان داد که استفاده از مدیریت کیفیت جامع باعث افزایش بهره‌وری و کاهش اشتباهات می‌شود؛ هانگ و همکاران (۲۰۱۱) تحقیقی تحت عنوان تاثیر مدیریت کیفیت جامع و یادگیری سازمانی بر عملکرد نوآوری در صنعت انجام دادند و نتایج این تحقیق نشان داد زمانی که از طریق مدیریت کیفیت جامع، یادگیری سازمانی حاصل شد می‌توان به مرور زمان بهره‌وری کارکنان و مدیران سازمان را افزایش داد.

در ادامه نتایج تحقیق مشخص شد که در بررسی بین میانگین مدیریت کیفیت جامع و مولفه‌های آن در هیئت‌های ورزشی استان خراسان رضوی با میانگین بهره‌وری تفاوت معناداری وجود دارد. میراندا (۲۰۱۵) تحقیقی را تحت عنوان اثرات متقابل تاثیر مدیریت کیفیت جامع در حوزه ورزش و تربیت‌بدنی مورد مطالعه قرار داد و در نتیجه پژوهش عنوان کرد بین مدیریت کیفیت جامع و تربیت‌بدنی و ورزش رابطه مثبت و معنادار وجود دارد؛ در همین راستا اسد و حمیدی (۲۰۰۳)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی وضعیت مدیریت کیفیت جامع در سازمان تربیت‌بدنی کشور به این نتیجه رسیدند که، اصول مدیریت کیفیت جامع در سازمان تربیت‌بدنی ناشناخته است و به همین دلیل از آن استفاده نمی‌شود؛ نتایج همچنین نشان داد که حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان از کیفیت صورت نمی‌گیرد برنامه استراتژیک مدونی هم برای دستیابی به کیفیت طراحی نشده است؛ همچنین آن‌ها عنوان کردند که برای دستیابی به کیفیت در خدمات، به کارکنان آموزش داده نمی‌شود و

مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین در این تحقیق بر لزوم توجه بیشتر مدیران عالی به برنامه ریزی صحیح و اصولی در خصوص کیفیت و در مرحله بعد اجرای اصول کیفیت تأکید می‌شود، به‌طوری‌که هم مدیران عالی و میانی و هم کارکنان موظف به اجرای اصول یادشده باشند؛ نایم و سواندج (۲۰۱۵) نیز پژوهشی را تحت عنوان عوامل مؤثر بر مدیریت کیفیت جامع را انجام داد؛ هدف از این مطالعه بررسی عوامل مؤثر بر مدل سازی مدیریت کیفیت جامع شهرداری های کشور تایلند و ایجاد یک مدل مدیریت کیفیت جامع مطلوب برای شهرداری های مناطق بود؛ نتایج نشان داد که فاکتور رهبری در سازمان های موفق حائز اهمیت بوده و مؤثر ارزشیابی شد؛ همچنین کار گروهی قوی، آموزش های مناسب، انگیزه ها، ارزیابی ها و ارتباط مؤثر به موفقیت سازمان ها در ایجاد مدیریت کیفیت جامع کمک می‌کند؛ بنابراین با توجه به نتایج کلی که از پژوهش حاضر به دست می‌آوریم، به مدیران و روسا هیئت های ورزشی پیشنهاد می‌شود با آموزش های لازم و ارتقای سطح یادگیری کارکنان، استفاده از یک برنامه مدون برای پیاده سازی بهتر و مؤثر تر مدیریت کیفیت جامع و همچنین افزایش حمایت و رهبری در سازمان خود شاهد توسعه، پیشرفت و بهبود کیفیت در سطوح مختلف سازمانی باشند.

تشکر و قدردانی

لازم می‌دانم از تمامی افرادی که حتی نکته ای کوچک در پیشبرد این پژوهش به بنده یاری رساندند تشکر و قدردانی نمایم.

تیمی با میانگین ۱۱/۹۸ کمترین میانگین را در بین مؤلفه‌های موردپذیرش در مدیریت کیفیت جامع که شامل (تعهد رهبری، بهبود مستمر، نظام پیشنهادها، مشتری مداری، اهداف کیفی، استفاده از اطلاعات، ارزشیابی و بازخورد، آموزش، گروه های کیفیت، کار تیمی و آمادگی پذیرش) می‌باشند، داشته اند. در همین راستا یگانه و همکاران (۲۰۱۵) تحقیقی تحت عنوان بررسی امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع در اداره های تربیت‌بدنی انجام دادند که نتایج پژوهش نشان داد؛ در هر شش متغیر تعهد مدیریت ارشد سازمان، مسئولیت پذیری و خدمت‌رسانی، آموزش کارکنان، مشارکت کارکنان، آمار و اطلاعات و عوامل فیزیکی و محسوس سازمان، تفاوت معناداری بین میانگین نمرات وجود دارد. همچنین مسئولیت پذیری، بالاترین و آموزش کارکنان، پایین ترین رتبه را در استقرار مدیریت کیفیت دارا بودند؛ یافته های پژوهش نشان می‌دهد که سیستم مدیریت کیفیت جامع در همه متغیرهای شش گانه در اداره های تربیت‌بدنی استان مازندران قابل اجرا و استقرار است. شریفی و همکاران (۲۰۱۶) نیز در ارزیابی کیفیت مدیریت جامع در بخش تولیدی صنعت ورزش کشور اظهار داشت که ورود مدیریت کیفیت جامع در این بخش ها به‌عنوان یک مهم و عامل حیاتی محسوب می‌شود و وضعیت صنعت تولید ورزش کشور که در سطح متوسط قرار دارد می‌تواند با ورود این عوامل به یک سطح مطلوبی دست پیدا کند. در همین راستا فراهانی و همکاران (۲۰۱۴) پژوهشی را تحت عنوان ارتباط مدیریت کیفیت جامع با بهره‌وری در ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان شرقی انجام دادند و به این نتایج دست‌یافت‌اند که میانگین امتیاز مدیریت کیفیت جامع در کل جامعه مورد بررسی برابر ۸۸/۱۰ و انحراف معیاری برابر ۱۶/۳۴ است، همچنین بین تمامی معیارهای

Reference

- Abzari, M., & Yazdkhwasti, A. (2016). Total Quality management in education and Breeding. *Journal of Academic Center for Scientific Information Database*, 6(2), 12-18. (Persian).
- Adams, R., Warner, P., Hubbard, B., & Goulding, T. (2014). Decreasing turnaround time between general surgery cases: a six sigma initiative. *Journal of Nursing Administration*, 34(3), 140-148.
- Amiran., H. (2013). Participatory management through quality control groups. (Book) *Agah Publishing*. 24-47. (Persian).
- Arzeshmand, M., Mahdipoor, A. (2012). Reasons for accepting Total Quality Management (TQM) by the managers of physical education organization: a survey in Fars province of IR IRAN. *Journal of American Science*, 8(10).
- Asad, M. R., & Hamidi., M. (2003). Investigating the status of total quality management in the country's physical education organization. *Olympics, Sports Management Magazine*. 11(4-3), 135-136. (Persian).
- Assad, M., R. Hamidi, M., & Asadi, H. (2016). Relationship between Comprehensive Quality Management and Effectiveness in the Fields of Headquarters of Iranian Organizations. *Journal of Science and Technology*, 4(14), 12-25. (Persian).
- Bailey, D., & Bennett, J. V. (1996). The realistic model of higher education. *Quality progress*, 29(11), 77.
- Bathman Ghelich, (2018) First step on the road to excellence in quality and productivity. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(8), 11-23.
- Chadwick, P. (1995). TQM at South Bank University: issues in teaching and learning. *Quality Assurance in Education*, 3(1), 39-44.

- Chang, C. C., Chiu, C. M., & Chen, C. A. (2011). The effect of TQM practices on employee satisfaction and loyalty in government. *Total Quality Management*, 21(12), 1299-1314.
- Dargahi, H., & Rezaian, M. (2014). Factors Affecting Non-Implementation of Quality Management at Organizations Providing Health Services in Iran and Providing Appropriate Solutions to Fix It, *Journal of medicine and cultivation*.1(50),49-61. **(Persian)**.
- Dastgerdi, V. (2008). The Relationship between Total Quality Management and Productivity in General Physical Education Institutions in South, North and Razavi Khorasan Provinces. Abstract of the articles of the National Conference on Sport Management emphasize the 20-year vision of the Islamic Republic of Iran, March 2008. *National Olympic Academy, Tehran*, 111. **(Persian)**.
- Farahani, A., Kashef, M., Gholamzadeh, A., & Khodadadi, R. (2014). Association of Total Quality Management with Efficiency in Physical Education Institutions of East Azarbaijan, *Sports Management Magazine*, 6 (1), pp. 1-17. **(Persian)**.
- Franck, Oswald S., (2017) A Theoretical Model for Implementing Quality Management in an Automated Environment, *International Journal of Control and Automation*, 2(2), 71-82.
- Hematinejad, M. A., Hamidi, M., & Madani, M. (2012). Study on the readiness of employees of the General Education Department of the East Azarbaijan, West and Ardebil provinces to accept comprehensive quality management. *Sports Management Magazine*. No. 14, p. 4-9. **(Persian)**.
- Karastathis, D., Afthinos, Y., Gargalianos, D., & Theodorakis, N. D. (2014). The EFQM Excellence Model: An Exploratory Attempt for Assessing the Hellenic National Sport Federations. *International Journal of Sport Management, Recreation & Tourism*, 14, 39-56.
- Kazazi, A., & Shool, A. (2013). Impact of Total Quality Management on Innovation Performance: Effect Moderating organizational learning, *Journal of Management Studie*, 23(71), 1-17. **(Persian)**.
- Kumar, V., Choisine, F., de Grosbois, D., & Kumar, U. (2009). Impact of TQM on company's performance. *International journal of quality & reliability management*, 26(1), 23-37.
- Marefat, D., & Faridfathi, A. (2015). Relationship between Information Technology and Total Quality Management in Sport Federations. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*. 5(3)52-58. **(Persian)**.
- Milsan, I. (2019). Studies about the total quality management concept. *Bulletin of Engineering*, 2(3), 43-45.
- Rahimi, A., & Keshtidar, M. (2017). The relationship between total quality management models and organizational excellence with the effectiveness of medal-winning and non-medal-winning sports teams in Khorasan Razavi province based on TQM, EFQM, BSC models, *Master's thesis, Birjand University*, 56-67. **(Persian)**.
- Sharifi, M., Sharifian, E., & Sayadi, E. (2015). Evaluation of total quality management in the production sector of the country's sports industry, *Proceedings of the first national conference on physical education and sport in Iran*. 20, 15. **(Persian)**.
- Soltani, I. (2014). Third International Conference on Integrated Management of Crisis in Accidental Disasters. *Journal of Management Studie*, 20(8). **(Persian)**.
- Soltani, I., & Poursina, M. (2007). Implementation of Total quality management in plain language, *Isfahan, Arkan Danesh Publication*, 1-3. **(Persian)**.
- Suwandej, N. (2015). Factors influencing total quality management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197, 2215-2222.
- Talebipour, S. (2005). The Study of Adoption of Total Quality Management among Faculty Members of Tarbiat Moalem University of Tehran, *Master Thesis, Tehran: Tarbiat Moallem University of Tehran*, 28-30. **(Persian)**.
- Yeganeh, S., Forghani, M., & Mosavi, J. (2015). Feasibility of comprehensive Total Quality Management system in PE offices. *Sport Management Review*, No 29, 2015, 85-98. **(Persian)**.
- Zolfaghari, R., & Kalantari, M. (2008) - Reviewing the Barriers to Establishment of Quality Management at Azad University of Roodehen Iran. *Master's thesis, Azad University*. 3(2), 1-14. **(Persian)**.

ارجاع: بارانی مهدی، طالب پور مهدی، بررسی ارتباط بین مدیریت کیفیت جامع و بهره‌وری در سازمان‌های ورزشی، مجله علوم حرکتی و رفتاری،

دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰، صفحات ۱۷۳-۱۶۳.