

شماره درس: ۶۲۲۴۱۹

عنوان درس: کاربرد مدیریت کیفیت در ورزش

پیش نیاز/ هم نیاز:

نوع واحد: نظری

تعداد واحد: ۲

انتخابی

تخصصی

نوع درس: پایه

تعداد ساعت: ۳۲

اهداف:

- آشنایی دانشجویان با مفاهیم کیفیت و مدیریت کیفیت و اهمیت مشتری و مدیریت مشتری مداری در سازمان های ورزشی. همچنین آشنایی انواع مدل های مدیریت کیفیت و نحوه کاربرد آن ها در سازمان های ورزشی.

سرفصل ها:

- مفاهیم اصلی کیفیت در ورزش
- اصول مدیریت کیفیت در بخش خدمات
- مشتری مداری و رضایت مشتری در سازمان های ورزشی
- تاریخچه مدل های کیفیت
- آشنایی با مدل های کیفیت و کاربرد آن ها در سازمان های ورزشی
- کاربرد مدل های کیفیت در سازمان های ورزشی
- گسترش عملکرد کیفیت (QFD) در سازمان های ورزشی



منابع:

۱. محبی مقدم، علی اکبر (۱۳۸۷). مدل تعالی سازمانی EFQM. چاپ اول، پیشگام پویش سیستم، تهران.
۲. اکلند، جاناس (...). تعالی سازمانی فراگیر. ترجمه: محسن الوندی (۱۳۸۳)، چاپ اول، رسا، تهران.
۳. کاووسی، سیدمحمدرضا و عباس سقائی (۱۳۸۴). روش های اندازه گیری رضایت مشتری، چاپ اول، سبزان، تهران.
۴. جعفری، مصطفی؛ فهیمی، امیرحسین؛ اصولی، سیدحسین؛ شهریاری، حسام و شیرازی، مزده (۱۳۷۹). مدیریت کیفیت فراگیر. چاپ اول، رسا، تهران.