

## فهرست مطالب

<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>چکیده</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>فصل اول - کلیات</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>مقدمه</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۱- بیان مسأله تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۲- ضرورت انجام تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۳- اهداف تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۴- سوالات تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۵- فرضیه های تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۶- تعریف واژه ها و اصطلاحات فنی و تخصصی</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۷- روش تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۸- تعیین محدوده تحقیق</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۱-۹- نتیجه گیری</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>فصل دوم - مروری بر تحقیقات انجام شده</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>مقدمه:</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۲-۱- بخش اول: کیفیت و مدیریت آن</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۲-۱-۱- مروری بر پیشینه ی کیفیت</u>
<b>Error! Bookmark not defined.</b> .....	<u>۲-۱-۲- کیفیت چیست؟</u>

**Error! Bookmark not defined.**.....۳-۱-۲-مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۴-۱-۲-اصول مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ایزو ۲۰۰۵: ۹۰۰۰

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۲-یخش دوم: مفاهیم سیستم

**Error! Bookmark not defined.**.....۱-۲-۲-خصوصیات مهم و مشترک سیستمها

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۲-۲-طبقه‌بندی سیستمها

**Error! Bookmark not defined.**.....۳-۲-بخش سوم: سیستمهای مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۱-۳-۲-دلایل وجودی سیستمهای مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ایزو ۲۰۰۵: ۹۰۰۰

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۳-۲-رویکرد سیستمهای مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ایزو ۲۰۰۵: ۹۰۰۰

**Error! Bookmark not defined.**.....۳-۳-۲-رویکرد فرایندی و رویکرد سیستمی در سیستمهای مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۴-۳-۲-بهبود مداوم در سیستمهای مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۵-۳-۲-روند و مسیر تکاملی سیستمهای مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۴-۲-بخش چهارم: پروژه و مدیریت کیفیت در آن

**Error! Bookmark not defined.**.....۱-۴-۲-مفهوم و ویژگیهای پروژه

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۴-۲-رویکرد پروژه‌های در سازمانها

**Error! Bookmark not defined.**.....۳-۴-۳-اهمیت کیفیت و مدیریت بر آن در کارهای پروژه‌های

**Error! Bookmark not defined.**.....۴-۴-۲-نگرش به کاربرد مدیریت کیفیت در پروژهها

**Error! Bookmark not defined.**.....۵-۴-۲-مزایای استقرار سیستم مدیریت کیفیت در پروژهها

**Error! Bookmark not defined.**.....۶-۴-۲-لزوم به کارگیری استانداردهای معتبر

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۲-بخش پنجم: استاندارد و استانداردسازی

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۱-استاندارد چیست؟

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۲-سطوح استانداردسازی

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۳-اهداف استانداردسازی

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۴-انواع استانداردها

**Error!** .....۲-۵-۵-سازمانهای معتبر و استانداردهای آنها در زمینه مدیریت کیفیت در پروژهها

**Bookmark not defined.**

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۵-۱-سازمان بینالمللی استاندارد

**Error! Bookmark not** .....۲-۵-۵-۲-معرفی اجمالی استانداردهای سریهای ۹۰۰۰ و ۱۰۰۰۰

**defined.**

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۵-۳-انجمن مدیریت پروژه

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۵-۴-استاندارد PMBOK

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۵-۶-انتخاب استاندارد مبنای کار تحقیق

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۶-۲-بخش ششم: استاندارد ایزو ۲۰۰۳:۱۰۰۰۶

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۶-۱-ساختار و محتوای استاندارد

**Error! Bookmark not defined.**...۲-۷-بخش هفتم:سنجش اثربخشی سیستمهای مدیریت کیفیت

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۷-۱-اثربخشی:

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۷-۲-سنجش اثربخشی سیستمهای مدیریت کیفیت:

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۷-۳-لزوم سنجش اثربخشی سیستمهای تضمین کیفیت:

**Error! Bookmark not defined.:**.....۲-۷-۴-ابزارهای سنجش اثربخشی سیستمهای مدیریت کیفیت:

**Error! Bookmark not defined.**.....۲-۸-بخش هشتم: انبوه سازی

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۱-۲-بررسی مفاهیم و تعاریف مربوط به انبوه سازی مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۱-۱-مفاهیم و تعاریف انبوه سازی مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۱-۲-ضرورت انبوه سازی با توجه به ویژگیهای مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۲-تعاریف انبوه سازی مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۳-ویژگیهای توجیه کننده انبوه سازی مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۴-صرفه های اقتصادی انبوه سازان مسکن.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۵-تاریخچه مشکل مسکن در ایران.

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۸-۶-منحصر بفرد بودن صنعت ساخت و ساز (انبوه سازی).

**Error! Bookmark not defined.** ۲-۹-بخش نتیجه گیری.

**Error! Bookmark not defined.** فصل سوم - روش تحقیق.

**Error! Bookmark not defined.** مقدمه.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۱-دلیل بکارگیری روش تحقیق.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-مراحل و جزییات کار.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۱-نوع تحقیق.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۲-ابزار تحقیق.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۳-تدوین مؤلفه های تحقیق (طراحی پرسشنامه).

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۴-روایی و پایایی پرسشنامه.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۵-جامعه و نمونه های آماری.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۶-معرفی مورد مطالعه.

**Error! Bookmark not defined.** ۳-۲-۷-گردآوری اطلاعات.

**Error! Bookmark not defined.**..... ۳-۴ - روش تجزیه و تحلیل داده ها :

**Error! Bookmark not defined.**..... ۳-۵ - نتیجه گیری :

**Error! Bookmark not defined.**..... فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده‌ها

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱ - بخش تحلیل آماری

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱ - یافته های توصیفی

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۱ - سن

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۲ - سابقه کاری

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۳ - میزان تحصیلات

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۴ - سمت اجرایی

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۵ - میانگین تعداد پروژه ها در سال

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۱-۶ - بررسی میزان پایایی و روایی پرسشنامهها

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲ - یافته‌های استنباطی

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱ - آزمون فرضیه اول

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱-۱ - جنبه اول فرضیه اول:

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱-۱-۱ - اولویت بندی فرایندها

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱-۲ - جنبه دوم فرضیه اول

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱-۲-۱ - نتیجه گیری:

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۱-۲-۲ - اولویت بندی اهداف از نظر مصاحبه شدگان

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۲ - آزمون فرضیه دوم

**Error! Bookmark not defined.**..... ۴-۱-۲-۲-۱ - جنبه اول فرضیه دوم:

Error! Bookmark not defined.....۴-۱-۲-۲-۲ جنبه دوم فرضیه دوم: وجود بسترهای لازم

Error! Bookmark not defined.....۴-۱-۲-۳ نتیجه گیری

Error! Bookmark not defined.....۴-۱-۲-۴ اولویت بندی سوالات فرضیه دوم

Error! Bookmark not defined.....۴-۲ تحلیل فرضیه ها:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۱ تحلیل فرض اول:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۲ تحلیل فرض دوم:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۳ تحلیل فرض سوم:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۳-۱ شکل گیری ماتریس ها:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۳-۲ محاسبه و ارزیابی ماتریس ها:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۴ تحلیل فرض چهارم:

Error! Bookmark not defined.....۴-۲-۴-۱ مقایسه:

Error! Bookmark not defined.....فصل پنجم - نتیجه گیری

Error! Bookmark not defined.....مقدمه:

Error! Bookmark not defined.....۵-۱ - نتیجه گیری در مورد سوالات تحقیق

Error! Bookmark not defined.....۵-۱-۱ - سوال اول

Error! Bookmark not defined.....۵-۱-۲ - سوال دوم

Error! Bookmark not defined.....۵-۱-۳ - سوال سوم

Error! Bookmark not defined.....۵-۱-۴ - سوال چهارم

Error! Bookmark not defined.....۵-۲ - نتیجه گیری در مورد اهداف تحقیق

Error! Bookmark not defined.....۵-۳ - مقایسه نتایج با یافته های دیگر محققین

Error! Bookmark not defined.....نتیجه گیری: ۵-۴

Error! Bookmark not defined.....پیشنهادات: ۵-۵

Error! Bookmark not defined.....منابع فارسی

Error! Bookmark not defined.....منابع غیرفارسی

Error! Bookmark not defined.....پیوست

## فهرست جدول ها

۱۵	جدول ۱-۲ جدول ابعاد کیفیت
۲۶	جدول ۲-۲ روند سیستم های مدیریت کیفیت
۳۹	جدول ۳-۲ آخرین استانداردهای منتشر شده سری های ۹۰۰۰-۱۰۰۰۰
۴۲	جدول ۴-۲ نه محدوده مدیریت کیفیت
۴۳	جدول ۵-۲ ساختار استاندارد ISO 10006:2003
۵۰	جدول ۶-۲ جدول فرایند در پروژه ها
۶۵	جدول ۱-۳ سوالات پرسشنامه ۱
۶۶	جدول ۲-۳ سوالات پرسشنامه ۲
۷۰	جدول ۳-۳ سوالات پرسشنامه ۳
۷۶	جدول ۴-۳ مدل ماتریس کیفیت
۸۰	جدول ۱-۴ جدول فراوانی مربوطه به سن افراد مصاحبه شده
۸۱	جدول ۲-۴ آمارهای توصیفی مربوط به سن افراد
۸۲	جدول ۳-۴ جدول فراوانی مربوط به سابقه کاری افراد مصاحبه شده
۸۳	جدول ۴-۴ آمارهای توصیفی مربوط به سابقه کاری
۸۴	جدول ۵-۴ جدول فراوانی میزان تحصیلات
۸۵	جدول ۶-۴ جدول فراوانی مربوط به سمت اجرایی
۸۵	جدول ۷-۴ جدول فراوانی مربوط به میانگین تعداد پروژه ها در سال



- جدول ۴-۸ جدول مربوط به آزمون میزان روایی پرسشنامه ۸۶
- جدول ۴-۹ آزمون کمولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن ۸۷
- جدول ۴-۱۰ آزمون  $t$  یک جامعه ای برای برابر بودن یا نبودن میانگین جامعه با مقدار ۳ یعنی حالت خنثی ۸۸
- جدول ۴-۱۱ شاخص های آماری فرضیه اول ۸۸
- جدول ۴-۱۲ جدول فراوانی میانگین امتیازات پاسخ ها برای فرضیه اول ۹۰
- جدول ۴-۱۳ میانگین رتبه های متعلق به هرکدام از سوالات فرضیه ۹۲
- جدول ۴-۱۴ آزمون فرید من جهت اولویت بندی فرضیه های تحقیق ۹۳
- جدول ۴-۱۵ آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن ۹۳
- جدول ۴-۱۶ شاخص های آماری فرضیه سوم ۹۴
- جدول ۴-۱۷ آزمون  $T$  یکطرفه تک جامعه ای برای برابر بودن یا نبودن میانگین جامعه با مقدار ۳ یعنی حالت خنثی ۹۴
- جدول ۴-۱۸ میانگین رتبه های متعلق به هرکدام از سوالات فرضیه ۹۵
- جدول ۴-۱۹ آزمون فرید من جهت اولویت بندی فرضیه های تحقیق ۹۵
- جدول ۴-۲۰ آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن ۹۷
- جدول ۴-۲۱ آزمون علامت (دوجمله ای) برای آزمون فرضیه سوم ۹۷
- جدول ۴-۲۲ آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای آزمون نرمال بودن ۹۸
- جدول ۴-۲۳ آزمون  $T$  یک جامعه ای برای برابر بودن یا نبودن میانگین جامعه با مقدار ۲/۵ یعنی حالت خنثی ۹۸

۹۹	جدول ۴-۲۴ شاخص های آماری فرضیه دوم
۱۰۱	جدول ۴-۲۵ میانگین رتبه های متعلق به هرکدام از سوالات فرضیه
۱۰۲	جدول ۴-۲۶: آزمون فرید من جهت اولویت بندی فرضیه های تحقیق
۱۰۳	جدول ۴-۲۷: تحلیل توصیفی پاسخ های مربوط به بسترها
۱۰۹	جدول ۴-۲۸: ویژگی های کیفیت در ماتریس اصول
۱۱۰	جدول ۴-۲۹: ویژگی عالی کیفیت در ماتریس اهداف
۱۱۳	جدول ۴-۳۰: ماتریس اصول
۱۱۴	جدول ۴-۳۱: ماتریس اهداف

## فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۴ نمودار فراوانی مربوط به سن افراد ۸۱
- نمودار ۲-۴ توزیع هیستوگرام فراوانی نمونه مورد مطالعه به تفکیک سابقه کاری ۸۲
- نمودار ۳-۴ نمودار فراوانی مربوط به میزان تحصیلات ۸۴
- نمودار ۴-۴ نمودار فراوانی مربوط به میانگین تعداد پروژه ها در سال ۸۶
- نمودار ۵-۴ نمودار فراوانی پاسخ ها برای فرضیه اول ۹۱
- نمودار ۶-۴ نمودار فراوانی پاسخ ها برای فرضیه اول ۱۰۰

## فهرست شکل ها

- ۱۱ شکل ۱-۲ چرخه دمینگ
- ۱۲ شکل ۲-۲ سیر تکاملی رویکرد به کیفیت در سده اخیر
- ۲۰ شکل ۳-۲ محیط و محدوده سیستم
- ۲۴ شکل ۴-۲ الگوی سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر فرایند
- ۳۰ شکل ۵-۲ عناصر پروژه