

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حاصل نصاب
سال ۱۳۹۲



دویمین همایش ملی
مقیاس‌های کیفیت
در دانشگاه‌ها
و موسسات
آموزشی عالی و پژوهشی کشور



دومیرهمایشزمرلمدیریت کیفیت دردانشگاهها وموسسات آموزشی عالی وپژوهشی کشور

اعضای شورای سیاست گذاری



دکتر ابراهیم خدایی
ریاست سازمان
سنتجش آموزش کشور



دکتر بهرام عین الاهی
معاونت آموزشی
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی



دکتر حسین نادری منش
معاونت آموزشی
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



دکتر لطفاله فرزنددهکردی
معاونت امور مجلس
ریاست جمهوری
رئیس همایش



دکتر کوروش پرند
رئیس سازمان
فنی و حرفه‌ای کشور



دکتر بهمان صالحی
معاونت پژوهشی و فناوری
دانشگاه جامع علمی کاربردی



دکتر عبدالله افشار
معاونت پژوهشی و فناوری
دانشگاه آزاد اسلامی



دکتر علیرضا دل افکار
معاونت آموزش
دانشگاه پیام نور



دکتر بهروز ریاحی
جیرهمایش



دکتر طیبه صفایی
مدیر کل برنامه‌ریزی
دانشگاه پیام نور



دکتر محمدحسین یادگاری
رئیس جهاد دانشگاهی



دکتر عبدالرضا مجدالدین
رئیس موسسه
آموزش عالی علمی کاربردی
جهاد دانشگاهی



دکتر رجایی پرزویی
معاون آموزشی
دانشگاه جامع علمی کاربردی



دومیرهمایش ملی مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها وموسسات آموزشی عالی و پژوهش و همکاری‌های

اعضای شورای علمی



دکتر عباس‌علی نورا
استاد دانشگاه
سیستان و بلوچستان
و رئیس منطقه ۷
دانشگاه آزاد اسلامی



دکتر ناصر میرزایی
استاد دانشگاه آزاد اسلامی



دکتر سید مهدی سید صفاغی
استاد دانشگاه
صنعتی امیرکبیر



دکتر علینقی مشایخی
استاد دانشگاه صنعتی شریف



پروفسور سید مهدی الوانی
استاد دانشگاه
علامه طباطبایی و
چهره ماندگار مدیریت کشور
رئیس شورا



دکتر سعید رستمی اوسعیدی
استاد دانشگاه
و رئیس موسسه
آموزش عالی و مهارت



دکتر فربرز جولانی
استاد دانشگاه تهران



دکتر سید مهدی میرحسینی
رئیس امور ساختار سازمانی
معاونت توسعه مدیریت و
سرمایه انسانی
ریاست جمهوری



دکتر سید محمد مهدی هادوی
دانشیار دانشگاه صنعتی
مالک اشتر و سرارزیاب ارشد
مدل‌های تعالی



دکتر سید محمد طباطبایی
استاد دانشگاه و مشاور عالی
معاونت توسعه مدیریت و
سرمایه انسانی
ریاست جمهوری



سعید قدیمی
مدیر کل برنامه‌ریزی
وزارت علوم



دکتر حیدر علی شایانفر
استاد دانشگاه علم و صنعت



دکتر زهره سپهری
مشاور معاون امور
آموزش و وزارت بهداشت



دکتر رضا مودعی
قائم مقام معاون
آموزش و تحقیقات سازمان
سنجش و آموزش کشور



دکتر محمد زاینده
مشاور معاون امور
درمان وزارت بهداشت

فهرست خلاصه مقالات رسیده به دومین همایش ملی مدیریت کیفیت
در دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور

صفحه	نویسنده / نویسندگان	عنوان مقاله
۱۱	لطفاالله فروزنده دهکردی	کیفیت در آموزش عالی بر اساس سیاست ها و راهبردهای ابلاغی مقام معظم رهبری
۱۲	دکتر سعید قدیمی	روابط متقابل کیفیت و تقاضای آموزش در چشم انداز اجتماعی ایران
۱۳	محمد حسین یادگاری	نقش جهاد دانشگاهی در نظام های آموزشی و پژوهشی کشور با توجه به الگوی فرهنگ جهادی
۱۴	ابراهیم خدایی رضا محمدی فاخته اسحاقی	ارزشیابی و مدیریت کیفیت در آموزش عالی: بررسی دانش و تجربیات ملی و بین المللی و ارائه سند و الگوی ملی
۱۵	کورش پرند	نظام جامع معارت و فن آوری، رویکردی جدید در نظام آموزش مهارتی کشور
۱۶	دکتر بهروز ریاحی مهندس مهدی ریاحی	مدیریت کیفیت در مراکز تحقیقاتی و پژوهشی کشور
۱۷	دکتر ابراهیم خدایی رضا محمدی فرانک مختاریان	نهاد ملی سنجش و ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: از آرمان تا واقعیت
۱۸	رضا محمدی فرانک مختاریان	مبانی ارزشی ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی
۱۹	رضا محمدی دکتر ابراهیم خدایی طاهره ظفری پور دکتر جواد حاتمی	معرفی نظام آموزش عالی معمول و نوین و بررسی ساز و کارهای ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی نوین
۲۰	رضا محمدی فاخته اسحاقی	طراحی جایزه ملی کیفیت برای نظام آموزش عالی ایران: فرصت یا تهدید
۲۱	احمد آخوند رکسانا فکری ویدا حاجی آقایی	ارزیابی کاربرد فناوری های نوین اطلاعاتی در دانشگاه های باز: مطالعه موردی و دانشگاه پیام نور
۲۲	دکتر مهران فرج اللهی دکتر سید مهدی موسی کاظمی دکتر سیمه محمدشیرازی دریناز پهلوانی نژاد	طراحی مدل مفهومی جهت سنجش کیفیت بر میزان رضایت یادگیرنده در سامانه یادگیری الکترونیکی دانشگاه های دارای نظام آموزش از دور
۲۳	محمد علی جوادی بورا عیسی ابراهیم زاده	طراحی الگویی هزینه - اثربخش در نظام آموزشی دانشگاه پیام نور ایران

صفحه	نویسنده / نویسندگان	عنوان مقاله
۲۴	دکتر مهران فرج الهی دکتر حسین نجفی	شناسایی مولفه‌های آموزش باز و دور و توسعه نیروی انسانی در دانشگاه‌های دارای این نوع آموزش و ارائه الگوی برای آن
۲۵	مهران فرج الهی رضا نوروززاده فهیمة السادات حقیقی	معرفی الگوهای نوین ۱۷ گانه ارزشیابی در دانشگاه باز و از راه دور
۲۶	خانم دکتر شاه طالبی	واکاوی ابزارهای کیفیت و مدل‌های سرآمدی مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی
۲۷	دکتر محمد جلیلی علیرضاقلیزاده	کاربرد هزینه یابی هدف در دانشگاه آزاد اسلامی مقطع تحصیلات تکمیلی و تاثیر آن بر کاهش قیمت تمام شده
۲۸	دکتر نادر سلیمانی	مدل پنج وجهی پردازش کیفیت در آموزش عالی (تحلیل نظری نقش ابعاد ساختاری، فردی، فنی، فرهنگی و سیاسی در کیفیت عملکرد سازمان های علمی)
۲۹	فتاح ناظم	الگوی ریاضی ساختاری بهره وری بر اساس کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی
۲۹	محمدعلی نادی	نقش رؤسا و مدیران ارشد در ارتقاء کیفیت خدمات (آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و دانشجویی) دانشگاه آزاد اسلامی
۳۰	فتاح ناظم	اعتباریابی مقیاسی برای سنجش توانمندسازی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی
۳۱	دکتر مهدی ابراهیمی نژاد محمود صبوری مجید ملامحمدی	بررسی وضعیت و ارائه راه کارهای اجرایی ارتقاء اثر بخشی آموزش های مهارتی در استان کرمان
۳۲	مهدی ابراهیمی نژاد مجید ملامحمدی زهره شاه حسینی	تأثیر به کارگیری مدیریت الکترونیک در نظارت بر آموزش های مهارتی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای کرمان
۳۳	مجید ملامحمدی مسعود ملامحمدی	بررسی تاثیر آموزش های مهارتی دانشگاهی در توسعه منابع انسانی (مطالعه موردی استان کرمان)
۳۴	دکتر علی اصغرستمی اوسعیدی مجید ملامحمدی راوری فرهاد حکیم نیا	بررسی چگونگی افزایش بهره‌وری آموزش های مهارتی در مراکز دانشگاهی علمی و کاربردی
۳۵	دکتر سید احمد طباطبایی	کیفیت گرایی در آموزش های علمی - کاربردی دانشگاهها و مراکز آموزشی و انطباق آن با نیاز های شغلی سازمان ها و ادارات دولتی
۳۶	دکتر علی محمد مصدق راد دکتر زهره سهرابی	ارائه یک الگوی مناسب برای اجرای مدیریت کیفیت در سازمانهای ایرانی: مدل مدیریت کیفیت استراتژیک
۳۷	نادر ممتاز منش	رتبه‌بندی آموزشی دانشگاه‌های علوم پزشکی: طراحی شاخص‌های رتبه‌بندی

صفحه	نویسنده/نویسندگان	عنوان مقاله
۳۸	علی مسلمینی محمد صالح اولیا محمد حسین ابویی خدیجه غلامی	مدلی مفهومی جهت توانمندسازی اساتید و دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد رشته های فنی در ایران
۳۹	علیرضا برجی هروی	بررسی رابطه بین هوش هیجانی با میزان خدمت مدیران دانشگاه آزاد منطقه سیزده از دیدگاه هیئت علمی
۴۰	بیتا یزدانی دکتر آرش شاهین دکتر علی عطافر	Critical success factors of quality management systems in higher education
۴۱	حسن سلطانی	بررسی آثار استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع در دانشگاهها (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی)
۴۲	فریده حق شناس مریم علی پور اسماعیل کاوسی	تدوین استراتژی با استفاده از ماتریس SWOT و QSPM مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق
۴۳	معصومه حسینی دکتر ابوالفضل فراهانی	طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی در نظام آموزش از راه دور
۴۴	میلاذ کریمی علیرضا مریدی	بررسی عوامل سازمانی در بروز خلاقیت و افزایش بهره‌وری کارکنان و اساتید آموزشدهنده فنی سما بندرعباس در جهت رفع مشکلات و شناسایی نقاط قوت خود
۴۵	محسن حاج کاظمیان احمد رضا مولایی حسین علیان عطاآبادی	آموزش‌های استعداد محور رویکردی نوین در کیفیت آفرینی سازمانی
۴۶	محسن زارعی نژاد	ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی با رویکرد سیستم‌های خاکستری
۴۶	عباس منتهایی	ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه بر اساس مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)
۴۷	ناصر صدقی بوکانی پریوش محمدی	بررسی عوامل تاثیر گذار بر بهره وری و ارتقاء کیفیت مراکز و واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲ از دیدگاه متخصصان و کارکنان سازمان
۴۸	ندا ایران نژاد ناهید صادقی	ارائه رویکردی جدید برای ارزیابی عملکرد سازمانهای آموزشی با تلفیق دو روش کارت امتیازی متوازن و ماتریس عملکرد کیفیت فازی
۴۹	رضا اسماعیل پور مجتبی محمودی	ارزیابی تعالی مدیریت و بهبود عملکرد مؤسسات و مراکز آموزش عالی با (EFQM)
۵۰	دکتر زهره سهرابی دکتر علی مصدق راد	مدلی برای ارزشیابی موسسه ای دانشکده های علوم پزشکی با رویکرد مدیریت کیفیت
۵۱	دکتر احمدلطیفیان	اثربخشی خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی بر اساس مقیاس ای-کوال (E-QUAL) (مورد مطالعه: دانشگاه فردوسی مشهد)

صفحه	نویسنده / نویسندگان	عنوان مقاله
۵۲	علی قاضی زاده	ارزیابی یک مرکز دانشگاهی با استفاده از نسخه مخصوص آموزش عالی مدل تعالی سازمانی EFQM
۵۳	دکتر موسی مهدوی محمد جلالی ابیانه مهدی حسینی راد	پایگاه اطلاعات مدیران دولتی؛ ابزاری کارآمد برای کیفیت بخشی خدمات دولتی (مطالعه موردی: بانک اطلاعات مدیران حرفه ای مرکز آموزش مدیریت دولتی)
۵۴	دکتر حسام زند حسامی محمد رضا کلاتری ثقفی ایمان رضایی نازنین جوادی	ارزیابی دانشگاه های فزوین با استفاده از روش تصمیم گیری چند معیاره
۵۵	علی بدوی نادیا نازکی	آشنایی با مدل تعالی سازمانی EFQM ۲۰۱۳
۵۶	نرگس رضایی ملک محمد رضایی ملک	ارزیابی زمینه های بهبود و توسعه خدمات آموزشی در مناطق محروم ایران
۶۴	مهدی آزاداری	آموزش هزینه نیست بلکه نوعی سرمایه گذاری است
۵۷	غلامرضا مسعود موغاری نازنین جوادی محمد رضا کلاتری ثقفی امیر صفرپور	پایاده سازی مدل تلفیقی ABC و ABM جهت کاهش هزینه مراکز آموزش عالی مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی
۵۸	دکتر محمد علی شاه حسینی رحیم عبادی حمید رودباری	اندازه گیری کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه الکترونیکی مهر البرز
۵۹	آرش شاهین مسعود پورحمیدی	بررسی همگرایی الگوی سرآمدی آموزش عالی ایران (ساعا) با نظام های بین المللی مدیریت کیفیت آموزش
۶۰	فاطمه امانی	کیفیت و ارزیابی آموزشهای علمی کاربردی
۶۱	دکتر عبدالرضا مجدالدین طاهره مجدالدین	الگوی توانمندسازی مدیران (علمی- کاربردی) در راستای ارتقاء کیفیت مراکز آموزش عالی
۶۲	دکتر حسن رضا زین آبادی	بررسی تطبیقی وضعیت دوره های آموزش عالی موسسه هلال ایران با استاندارد های ملی و بین المللی
۶۲	حسین زارع - عثمان آچاک	الگوی ارزشیابی پیشرفت تحصیلی در نظام آموزش از دور
۶۳	دکتر حسن زیاری	«آموزش الکترونیکی: ضرورت ها و چشم اندازها»
۶۴	محمود مهرور سپهر مهرور	طراحی مدل بلوغ فرآیندی سازمانی با توجه به مفاهیم مهندسی مجدد و با استفاده از روش تصمیم گیری چند معیاره در نظام آموزشی کشور

دکتر لطف الله فروزنده هکردی

معاونت امور مجلس ریاست جمهوری
رئیس همایش



شاخص‌های کیفیت نظام آموزش عالی برای اسناد بالا دستی

نهادینه شدن جایگاه مناسب مدیریت کیفیت خدمات در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی پژوهشی کشور تاثیر فوق العاده‌ای بر روان‌سازی فرآیندهای سازمان و کاهش هزینه‌های مختلف عملیاتی مراکز آموزش عالی و پژوهشی کشور دارد. مواد ۱۵ و ۱۶، تدوین و ارتقا شاخص‌های کیفی، نهادینه کردن تجارب علمی و عملی و کمک در استقرار نظام جامع مدیریت، نظارت و رتبه بندی دانشگاه‌ها و موسسات آموزشی و پژوهشی کشور را مدنظر دارد. بازنگری جدی و مهندسی دوباره مفهوم و معنای کیفیت خدمات به ویژه ضرورت بهینه‌سازی ابزارها و مدل‌های کیفیت و سرآمدی در سطح دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور، تبیین دقیق و موشکافانه دیدگاه‌ها، چالش‌ها و تجارب موفق موسسات علمی و پژوهشی در بخش دولتی و غیردولتی و مقایسه عملکرد این سازمانها با سازمان‌های موفق از جمله اهداف اسناد بالا دستی در این حوزه است.

از مهم‌ترین شاخص‌های کیفی در نظام جامع تضمین کیفیت نظام آموزش عالی کشور می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱) شناسایی دقیق شیوه‌های موثر ارتقا کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی

۲) شناسایی استانداردهای خدمات آموزشی و پژوهشی

۳) بررسی آثار استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها و موسسات آموزشی و پژوهشی

۴) ارائه مدل جامع تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی

۵) ارائه مدل ارزیابی کیفی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی

قطعا تدوین شاخص‌های کیفی مورد توجه در اسناد بالادستی در حوزه آموزش عالی می‌تواند در جهت تحقق مواد یاد شده تاثیر بسزایی داشته باشد؛ امیدوارم ارائه مقالات ارزشمند صاحب نظران و اندیشمندان گرامی در پنل‌های تخصصی «دومین همایش ملی مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور» فرصتی فراهم آورد که برنامه ریزان و مدیران نظام آموزش عالی کشور بتوانند در تدوین احکام برنامه ششم توسعه از محصولات علمی همایش به نحو شایسته بهره برداری نمایند.

توفیق روزافزون شما را از درگاه ایزد منان خواستارم.



دکتر بهروز ریاحی
دبیر همایش

تضمین کیفیت خدمات در نظام آموزش عالی؛ یک ضرورت ملی و بین المللی

در تمامی کشورهای توسعه یافته و پیشرفته استفاده از شیوه‌های موثر برای ارتقا کیفیت خدمات در فعالیت‌ها و فرآیندهای موسسات آموزش عالی و پژوهشی ضرورتی انکار ناپذیر تعریف شده است که برنامه‌ریزان و سیاستگذاران نظام آموزش عالی این کشورها، هزینه هزینه در این حوزه را به نوعی سرمایه‌گذاری برای نسل‌های حال و آینده تلقی کرده‌اند، خوشبختانه جایگاه پیش‌بینی شده برای نظام آموزش عالی کشور در برنامه پنجم توسعه به شکلی است که در افق ۱۴۰۴ کشور بتواند جایگاه اول منطقه را کسب نماید. تلاش‌های در خور ستایش اندیشمندان و صاحب نظران در حوزه‌های تحقیق، آموزش و پژوهش میهن اسلامی دستیابی به این جایگاه را در سالیان پایانی برنامه پنجم میسر نموده و جا دارد برای کسب رتبه‌های بالاتر احکام موثر در برنامه ششم پیش‌بینی شده و برنامه‌ریزی لازم در این خصوص طراحی و به مرحله اجرا در آید.

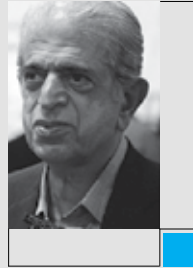
همایش ملی مدیریت کیفیت در دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور تلاش شایانی است که طی دو سال گذشته با همت سازمانها، دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی کشور در بخش دولتی و غیردولتی آغاز و بحمدالله با اقبال اندیشمندان و صاحب نظران کشور روبرو شده است. در همایش دوم تعداد ۶۰ مقاله به دبیرخانه همایش واصل گردید که در مقایسه با دوره اول از رشد چشمگیری برخوردار بوده است. امیدواریم در این همایش علامه بر مقالات علمی ارائه شده در پنل‌های تخصصی، مدل جامع تضمین کیفیت نظام آموزش عالی کشور نیز ارائه و احکام پیشنهادی برنامه ششم توسعه در فصل علم و فناوری محقق گردد.

جا دارد از هدایت‌های عالمانه ریاست محترم همایش و مشارکت جدی اعضای ارجمند شورای سیاست‌گذاری، اساتید فرهیخته و گرانقدر شورای علمی و همکاران دبیرخانه علمی و اجرایی همایش تشکر و سپاسگذاری نمایم.

انشالله تلاش‌های اندک این مجموعه بتواند در مسیر رشد و سرآمدی میهن عزیزمان موثر واقع گردد.

پرفسور سید مهدی الوانی

چهره‌ماندگار مدیریت کشور
رییس شورای علمی همایش



چالش‌های ارزیابی در نظام آموزش عالی

در سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ جامعه ایرانی از جهت آرمان‌های علمی بدینگونه توصیف شده است:

«جامعه ای مبتنی بر دانایی، توانا در تولید علم و فناوری، دست‌یافته به جایگاه اول علمی و فناوری و درارای توسعه کارآمد»

در سیاست‌های علمی نظام اداری نیز به دانش بنیان کردن نظام اداری تاکید گردیده است و نقشه علمی کشور، راه‌های نیل به آرمانها و سیاست‌های علمی را ترسیم کرده است. از آنجایی که ارزیابی فعالیت‌ها در مسیر تحقق اهداف ضرورتی انکارناپذیر محسوب می‌شود، ضروری است چالش‌های ارزیابی نظام آموزش عالی کشور به عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان برنامه‌ریزی برای تولید علم و فناوری مورد بررسی موشکافانه قرار گیرد، تا با آگاهی از این مشکلات هوشیارانه نیت به رفع آنها اقدام شود.

یکی از ساده‌ترین و متداول‌ترین روش‌های ارزیابی برنامه‌ها، سنجش میزان تحقق اهداف آنهاست؛ در تدوین سیاست‌های توسعه دانش به اهدافی اشاره شده که بهترین شاخص برای آگاهی از میزان اثر بخشی و کرآمدی به شمار می آیند. فرضا برای اطمینان از تحقق سیاست دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول دانش مدیریت، باید اهداف آن را با دقت تعریف و بررسی کرد که در اجرای این سیاست چقدر به هدف مورد نظر رسیده است. برای این کار مسلما شاخص‌هایی مورد نیاز است که برگرفته از هدف کلی سیاست‌ها می‌باشند. از آنجایی که در هدف انتظارات و خواسته‌های سیاست‌گذاران مشخص گردیده است، ارزیابی تحقق آنها راهی مستقیم برای سنجش موفقیت سیاست‌ها خواهد بود. البته باید اهداف مشخص، قابل سنجش، امکان‌پذیر و سازگار با محیط باشد. رویکرد نیل به هدف ضمن سادگی و سهولت اجرای آن دارای نقاط آسیب پذیری می‌باشد که باید به آنها توجه ویژه داشت. زیرا در غیر این صورت ارزیابی درستی حاصل نخواهد شد؛ امید است تلاش‌های ارزشمند دست‌اندرکاران، اعضای شورای علمی و مقاله دهندگان ارجمند دستاوردهای موثری را در این مسیر معرفی و محقق نمایند.



دومین همایش ملی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز
آموزشی عالی کشور

کیفیت در آموزش عالی بر اساس سیاست‌ها و راهبردهای ابلاغی مقام معظم رهبری

دکتر لطف اله فروزنده^۱

مقدمه:

در نظام سیاست گذاری عمومی و تدوین استراتژی و راهبردی برای تحقق آن فرایند تدوین، اجرا، ارزیابی سیاست های عمومی و سپس رصد آنها بر اساس راه کارها و شاخص بطور جدی مطرح است.

در مباحث مدیریت کیفیت شناخت سیاست، راهبردها، جهت گیری اصلی کشور یا حتی سازمان حکایت از اهداف کیفی و نگرش مدیران و ذی نفوذان کشور یا سازمان دارد، لذا برای رسیدن به کیفیت بعنوان یک هدف باید سیاست ها و راهبرد های آن مجموعه را به خوبی شناخت و بر اساس آن مدل تحقق بهره وری را ساماندهی کرد.

در نظام مقدس جمهوری اسلامی بر اساس اصل ۱۱۰ قانون اساسی مقام معظم رهبری (مدظله العالی) مسئولیت تصویب و ابلاغ سیاست های کلان کشور با مشورت مجمع تشخیص مصلحت را بر عهده دارند. بر همین اساس در این مقاله اهداف، راهبرد، راه کارهای کیفیت آموزش عالی بر اساس سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری احصا و بعنوان راهبردها و شاخص های اصل کیفیت در نظر گرفته شده است.



روابط متقابل کیفیت و تقاضای آموزش در چشم انداز اجتماعی ایران

دکتر سعید قدیمی^۱

چکیده:

در این مقاله تحولات تقاضای اجتماعی آموزش در ایران از طریق توجه به نقش کیفیت آموزش مورد بررسی قرار گرفته است. هدف از این بررسی، تحلیل کنش های متقابل کیفیت آموزش با تقاضای اجتماعی آموزش در شرایط امروز ایران است. روش به کار گرفته شده عبارت از مطالعه اسنادی بوده است. برای نیل به این مقصود، با بهره گیری از داده ها و نتایج پژوهش های موجود به تحلیل روندها و پویایی های متقابل کیفیت و تقاضای آموزش پرداخته می شود. به این منظور، کیفیت آموزشی به عنوان یکی از عوامل اساسی و تأثیرگذار بر ماهیت و ساختار تقاضای آموزش مورد توجه قرار می گیرد. در این زمینه ابتدا ویژگی های اقتصادی - اجتماعی متقاضیان آموزش و رابطه تقاضا با عوامل جمعیتی و آرسی می شوند. در گام بعد، رابطه عرضه آموزش عالی و تأثیر آن بر تقاضای آموزش مورد بررسی قرار می گیرد. در تحلیل رابطه عرضه و تقاضا، به مواردی چون نقش دولت، بخش خصوصی و مسایلی چون ناهماهنگی میان بازار کار با عرضه آموزش پرداخته می شود. تحلیل شاخص های گوناگون وضعیت تقاضای آموزش در جامعه امروز، نشانگر برخی روندهای اساسی مانند افزایش سهم زنان و نیز گروه های کم درآمد در بین متقاضیان آموزش، ناهماهنگی میان عرضه و تقاضای آموزش و دگرگونی تدریجی رویکرد تقاضا به سوی تحصیلات تکمیلی است.

✱ واژگان کلیدی: تقاضای آموزش، کیفیت آموزش، آموزش عالی، تاریخ ایران، عرضه آموزش، سرمایه انسانی، دانشگاه و بازار کار، جمعیت، آموزش و دولت، آموزش و بخش غیردولتی



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی و پژوهش کشور

نقش جهاد دانشگاهی در نظام های آموزشی و پژوهشی کشور با توجه به الگوی فرهنگ جهادی

دکتر محمد حسین یادگاری^۱

چکیده:

جهاد دانشگاهی مولود مبارک انقلاب اسلامی است که با دو ماموریت جهادی و دانشگاهی تاسیس شد و با تکیه بر ایمان، از خود گذشتگی، سرعت، کیفیت، اعتقاد به فعالیت های دانشگاهی و دانش بنیان بودن که از ویژگیهای کار جهاد دانشگاهی است در حوزه های مختلف علمی، فرهنگی، آموزشی و پژوهشی و اشتغال فعالیت می کند. اهم فعالیت های شاخص جهاد دانشگاهی در عرصه های آموزش، پژوهش و فناوری:

(۱) در زمینه پژوهش نیز جهاد دانشگاهی بعنوان بزرگترین پارک علم و فناوری کشور توانسته از پژوهش به فناوری برسد و در این زمینه خلق ثروت نموده است. (۲) ارائه خدمات تخصصی و نتایج تحقیقات در مرزهای دانش با فعالیت ۱۷ پژوهشکده در حوزه های مختلف در طراز ملی و بین المللی به منظور تامین نیاز های دستگاههای اجرایی کشور. (۳) ورود به دوره های پژوهش محور با بیش از ۲۰ رشته در مقطع دکتری از سال ۹۰ با همکاری دانشگاه علم و فرهنگ و پژوهشگاهها و پژوهشکده های جهاد دانشگاهی (۴) اجرای دوره های آموزش عالی علمی کاربردی در زمینه های فناوری اطلاعات، معماری، عمران، ساختمان و مدیریت و خدمات اجتماعی و هنر با بیش از ۶۰ هزار دانشجو در سطح کشور. (۵) تلفیق آموزش و فناوری با تدوین و اجرای دوره های آموزشی مهندسی فناوری و حرفه ای ارشد علمی - کاربردی توسط مراکز آموزش علمی - کاربردی با همکاری پژوهشگاه ها و پژوهشکده ها. (۶) اثرگذاری در حوزه های اشتغال فارغ التحصیلان با دوره های آموزش تخصصی برای بیش از ۵۰۰ هزار فراگیر که مستقیماً درگیر و با وارد عرصه شغلی شده اند. (۷) تربیت نیروهای متعهد و وفادار به اسلام، انقلاب، امام (رض) و ولایت که رهبری معظم انقلاب در این خصوص می فرمایند " شما جهادگران دانشگاهی فرزندان وفادار انقلاب و امیدهای آینده کشوری و امیدوارم با توفیق پروردگار منشاء آثار بابرکت روز افزون باشید. انشاءالله " مقام معظم رهبری ۹۲/۲/۱۱ (۸) در مجموع جهاد دانشگاهی یک الگوی نهاد علمی و فرهنگی در سطح کشور است که با کمترین میزان هزینه و وابستگی به بودجه دولتی با تکیه بر ایمان و اعتقاد به توان نیروی انسانی مؤمن و علمی در خدمت نظام جمهوری اسلامی در عرصه های مختلف دستاوردها و خدمات ارزشمندی را ارائه کرده که مستلزم ارزشیابی و ممیزی منصفانه در کنار سایر مراکز علمی در سطح کشور می باشد. (۹) این همایش می تواند در جهت تاسیس و شکل گیری نهاد ارزشیابی و اعتبارسنجی کیفیت در نظام آموزشی و پژوهشی کشور بسیار موثر باشد. (۱۰) جهاد دانشگاهی با توجه به تجارب بیش از سه دهه آماده هر گونه پذیرش ماموریت و کمک دهی در جهت شکل گیری نهاد ارزشیابی و اعتبارسنجی کیفیت نظام آموزشی و پژوهشی کشور می باشد.



ارزشیابی و مدیریت کیفیت در آموزش عالی: بررسی دانش و تجربیات ملی و بین‌المللی و ارائه الگوی ملی

ابراهیم خدایی^۱ - رضا محمدی^۲ - فاخته اسحاقی^۳

چکیده

در دو دهه گذشته، ارزیابی و مدیریت کیفیت به یکی از موضوعات مهم نظام های آموزش عالی تبدیل شده است و توجه سیاستگذاران، مدیران و اعضای جامعه دانشگاهی را به خود جلب کرده است. بر این اساس کشورهای مختلف به ایجاد نظام های ارزیابی و تضمین کیفیت و بکارگیری الگوهای متنوع ارزیابی در جهت بهبود مستمر کیفیت نظام آموزش عالی خود پرداخته و دانش و تجربیات گسترده ای در این حوزه فراهم آورده اند. در ایران نیز با توجه به این امر، کارآمد کردن نظام ارزیابی و اعتبارسنجی علمی آموزش عالی از سال ۱۳۷۹ در برنامه سوم توسعه کشور مطرح شد و در قالب طرحی به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری محول گردید که با توجه به پژوهش های علمی صورت گرفته و حوزه تخصصی سازمان سنجش آموزش کشور در امر سنجش علمی و ارزشیابی آموزشی، مسئولیت اجرای برنامه مذکور به این سازمان واگذار شد. بر این اساس از آن سال تا کنون اجرای الگوی اعتبارسنجی (بر مبنای فرایند ارزیابی درونی و بیرونی) و سپس ارزیابی عملکرد در دانشگاه های کشور مدیریت و راهبری شده است. از این رو این مقاله در صدد است تا با بررسی دانش و تجربیات جهانی و نیز قریب به یک دهه تجربه ارزیابی کیفیت در دانشگاه های کشور به ارائه الگوی ملی ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی و راهکارهای استقرار آن در نظام دانشگاهی کشور بپردازد.

* واژه های کلیدی: کیفیت، ارزیابی، نظام آموزش عالی



دومین همایش ملی
مدیریت کیفیت
در دانشگاه ها
و موسسات
آموزشی عالی کشور

- ۱- معاون وزیر و رئیس سازمان سنجش آموزش کشور
- ۲- عضو هیات علمی و قائم مقام مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور
- ۳- کارشناس ارشد پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

نظام جامع مهارت و فناوری، رویکردی جدید در نظام آموزش مهارتی کشور

کوروش پرنده^۱

چکیده:

آموزش های مهارت محور که در نظام بین المللی با عنوان آموزش های فنی و حرفه ای شناخته می شده است، جایگاه ویژه ای در توسعه اقتصاد پایدار دارند. اینچنین آموزش هایی کمک می کنند تا در راستای فناوری و علوم وابسته، به همراه دانش های خاص مربوط به شغل و در بخش های مختلف مهارت های لازم کسب گردد.

آموزش های مهارتی، ضمن آن که باید با نیازهای جامعه و سطح توسعه یافتگی آن متناسب باشد باید بتواند فناوریهایی نوین را نیز مورد توجه قرار دهد یکی از تنگناهای آموزش های مهارتی آن است که این نوع آموزش از یک سو همگن و متوازن با آموزش های نظری نیست و از سوی دیگر این توازن هماهنگی بین بخش های مختلف ارائه کننده آموزش های مهارتی وجود ندارد.

یکپارچه سازی و هماهنگی آموزش های شغلی و ارتباط هوشمندانه آن با سایر نظام های آموزشی موجود یکی از اولویت های راهبردی برای سرآمدی کشور ایران در منطقه و جهان بوده، به عنوان ک فرصت مغتنم می تواند موجب ساماندهی و تبیین یک ساختار آموزشی و شغلی در حوزه کاربرد عملی از علوم شود. در این راستا طراحی و تدوین نظام جامع مهارت و فناوری با سه زیر نظام آموزش مهارت و فناوری، صلاحیت حرفه ای و شرایط احراز اشتغال می تواند توانمندسازی و به کار گیری مطلوب نیروی انسانی را ممکن سازد.

چشم انداز نظام جامع ملی مهارت، طراحی نظامی جامع، پویا، منعطف و سازگار با تحولات درونی و بیرونی کشور در زمینه آموزش مهارت های فنی و حرفه ای، شغلی و فردی است. این نظام به عنوان مکمل فعالیت های دولت برای توسعه و تقویت منابع انسانی در کشور که در بخش های رسمی و غیر رسمی کشور آغاز گردیده است، بوده و در تربیت حرفه ای و صلاحیت بخش فنی و حرفه ای به نیروی انسانی در رده های کاری تا مهندسی حرفه ای که نیروی فعال کشور را تشکیل می دهند تاثیر بسزایی دارد. حوزه کاری این نظام تربیت حرفه ای و آموزش های فنی و حرفه ای کشور در سطوح مختل آموزش رسمی (ابتدایی تا عالی) و تکمیلی بین سطوح مختلف تحصیلی در سه بخش صنعت، خدمات و کشاورزی می باشد.

* کلید واژه: آموزش مهارت و فناوری، احراز شغل، صلاحیت حرفه ای، آموزش تکمیلی بین سطوح تحصیلی

۱- معاون وزیر کار، تعاون و رفاه اجتماعی، رییس سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

مدیریت کیفیت در مراکز تحقیقاتی و پژوهشی کشور

دکتر بهروز ریاحی^۱ - مهندس مهدی ریاحی^۲

چکیده:

مدیریت کیفیت در سازمانهای تحقیقاتی و پژوهشی، صرفنظر از ابزارهای شناسایی نیازها و فرصت ها، بعنوان یک فعالیت بحرانی و مهم شناخته شده است. علاوه بر تمرکز بر اطلاعات، فناوری، کالاها و خدمات مناسب برای استفاده، نیاز فراینده ای نیز برای کاهش چرخه های زمانی و هزینه های تحقیق و پژوهش وجود دارد.

واضح است که مدیریت کیفیت در فرآیندهای تحقیق و پژوهش، می تواند به طور همزمان چرخه های زمانی و هزینه ها را کاهش دهد.

در این مقاله سعی شده است در مورد مدیریت کیفیت در مراکز تحقیقاتی و پژوهشی بحث شده و با بررسی روش ها و شیوه های موثر، اثر بخشی استانداردهای کیفیت در مراکز پژوهشی و استانداردهای کیفیت پژوهش را مورد توجه قرار دهد.

* کلید واژگان: فعالیت و پژوهش (ی)، فرآیند پژوهش، گزارش پژوهش، سازمان پژوهشی، نظام پژوهشی، مدیریت کیفیت، سامانه کیفیت، و استانداردهای کیفیت پژوهش



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز تحقیقاتی
آموزش عالی ایران

۱- استادیار پژوهشگاه استاندارد ایران

۲- مشاور سیستم های مدیریتی، فوق لیسانس مهندسی صنایع دانشگاه تهران

نهاد ملی سنجش و ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: از آرمان تا واقعیت

ابراهیم خدایی^۱ - رضا محمدی^۲ - فرانک مختاریان^۳

چکیده

ایجاد سازمان تخصصی ملی در حوزه سنجش، ارزشیابی و تضمین کیفیت از جمله ضرورت‌هایی است که از شروع فعالیت‌های سنجش و ارزشیابی کیفیت در نظام آموزش عالی کشور مورد توجه خاص قرار گرفته و تاکنون مباحث مختلفی در خصوص نهاد متولی این حوزه مطرح شده است. در حال حاضر سازمان سنجش آموزش کشور که عمدتاً به عنوان نهاد ملی سنجش آموزش شناخته می‌شود، مأموریت‌های خود را در دو حوزه سنجش علمی و ارزشیابی آموزشی سازماندهی نموده است. با این وجود، نظر به تأکید اسناد بالادستی از جمله نقشه جامع علمی کشور مبنی بر ایجاد «نهاد ملی مدیریت ارزشیابی و اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی»، به نظر می‌رسد زمان آن فرا رسیده باشد که سازمان سنجش آموزش کشور، همراستا با انجام مأموریت‌های خود به نهاد ملی سنجش و ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی توسعه و ارتقاء یابد. لذا در مقاله حاضر، هدف آن است که ارزشیابی کیفیت به طور خاص، به عنوان یکی از مأموریت‌های سازمان سنجش مورد بررسی قرار گرفته و ضمن مرور دانش و تجربیات جهانی در زمینه ساختارسازی برای مدیریت کیفیت در آموزش عالی، یافته‌های برآمده از تجربیات یک دهه‌ای حاصل از پیاده‌سازی نظام نوین ارزشیابی کیفیت تبیین شود. در نهایت، بر اساس الزامات، مبانی و امکان‌سنجی، زمینه‌های ایجاد نهاد ملی سنجش و ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی، تحلیل می‌گردد.

* واژگان کلیدی: ارزشیابی کیفیت، آموزش عالی، نهاد ملی سنجش و ارزشیابی کیفیت



۱- معاون وزیر و رئیس سازمان سنجش آموزش کشور

۲- عضو هیات علمی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان

۳- کارشناس ارشد پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان

مبانی ارزشی ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی

رضا محمدی^۱ - فرانک مختاریان^۲

چکیده

ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی، همانگونه که از نام آن پیداست با گردآوری منظم داده‌ها به منظور قضاوت ارزشی درباره عناصر تشکیل دهنده نظام آموزشی به طور خاص و کلیت نظام آموزشی به طور عام سروکار دارد. در عین حال، مفهوم ارزش به امور مطلوب، مناسب یا نامطلوب می‌پردازد. ارزش‌ها در نظام‌های آموزش عالی مختلف به صورت‌های مختلفی تعبیر می‌شوند و در نتیجه، معانی قضاوت ارزشی کیفیت، در این نظام‌ها با یکدیگر متفاوت است. به زعم دورکیم بایستی بین دو مفهوم قضاوت واقعی و قضاوت ارزشی تمایز قائل شد. قضاوت واقعی به چپستی و چگونگی واقعیت توجه دارد؛ در عین حال، قضاوت‌های ارزشی به کیفیت اشیاء یا ارزشی که به آن نسبت می‌دهند می‌پردازد. از این رو می‌توان دریافت، درک مفهوم ارزش و لحاظ شدن ارزش‌ها در یک نظام ارزشیابی، خود مفهوم پیچیده‌ای است که از لایه‌های مختلفی تشکیل می‌شود. لذا در مقاله حاضر، سعی بر آن است که حوزه‌های مختلف ارزشی در نظام ارزشیابی کیفیت مورد بررسی قرار گرفته و نقش تعامل و همپوشانی آن‌ها در بهبود کیفیت نظام‌های ارزشیابی، تحلیل گردد.

* واژگان کلیدی: ارزش، ارزشیابی کیفیت، آموزش عالی



دومین نهاد تخصصی
معتبریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
ایران
آموزش عالی و پژوهش کشور

۱- عضو هیات علمی و قائم مقام مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور
۲- کارشناس ارشد پژوهش مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

معرفی نظام آموزش عالی معمول و نوین و بررسی سازو کارهای ارزشیابی و تضمین کیفیت در آموزش عالی نوین

رضا محمدی^۱ - دکتر ابراهیم خدایی^۲ - طاهره ظفری پور^۳ - دکتر جواد حاتمی^۴

یکی از پیامدهای مهم در عصر جهانی شدن و توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، تحول گسترده در نظام آموزش عالی می باشد. ارتباطات و فناوری مربوط به آن تأثیری بسزا در توسعه و دگرگونی نظام آموزش عالی و حرکت به سمت افق های جدید در این حوزه داشته است. براین اساس جهانی شدن و فناوری اطلاعات و ارتباطات ابعاد مختلفی از نظام آموزش عالی از جمله آموزش عالی بدون مرز و امکان افزایش دسترسی به نظام آموزش عالی را متاثر کرده است. عامل رقابت در بازار آموزش عالی، کیفیت این نظام و وجود ساز و کاری برای بازنمایی، بهبود و ارتقاء آن می باشد. راهبردی ترین ساز و کار تحقق این مهم وجود زیرنظام ارزشیابی می باشد. زیرنظام ارزشیابی به عنوان جزئی از نظام آموزش عالی بوده و برای ادامه حیات، افزایش کارایی، اثربخشی، بهبود و تعالی کیفیت این نظام در جهت تحقق اهداف تعیین شده در بستر ملی و درگستره جهانی ضروری می باشد. بنابراین طراحی و استقرار نظام تضمین کیفیت به عنوان راهبردی مناسب جهت حفظ و ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی نوین مطرح می شود. بر این اساس مقاله حاضر با هدف بررسی تطبیقی زیرنظام ارزشیابی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی نوین و معمول، وجوه افتراق و اشتراک آن و در نهایت ارائه استنتاجات سیاستی در این حوزه، در زمینه نحوه و چگونگی استقرار نظام ارزشیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی نوین ارائه می گردد.

* واژگان کلیدی: آموزش عالی معمول، آموزش عالی نوین، ارزشیابی، نظام تضمین کیفیت



۱- عضو هیات علمی و قائم مقام مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

۲- معاون وزیر و رئیس سازمان سنجش آموزش کشور

۳- کارشناس ارشد پژوهشی همکار مرکز تحقیقات سازمان سنجش آموزش کشور

۴- دانشیار دانشگاه تربیت مدرس

طراحی جایزه ملی کیفیت برای نظام آموزش عالی ایران: فرصت یا تهدید

رضا محمدی^۱ - فاخته اسحاقی^۲

چکیده

در دهه‌های اخیر پیرو اهمیت موضوع مدیریت کیفیت در نظام‌های آموزش عالی و ورود بحث کیفیت از صنعت به این حوزه و مفهوم‌سازی آن مطابق با ماهیت نظام آموزش عالی، مساله طراحی جوایز کیفیت نیز به منظور ترغیب ارتقاء مستمر کیفیت در نظام‌های دانشگاهی، به عنوان یک پدیده چالش برانگیز ظهور کرده است. بر این اساس کاربرد مدل‌های جایزه کیفیت (دمینگ، مالکوم بالدريج و ...) با تغییراتی جهت تطابق معیارهای آن با آموزش عالی و با هدف طراحی و ارائه جوایزی خاص نظام آموزش عالی مطرح شده است. در این راستا با توجه به مطرح شدن بحث کارآمد کردن نظام ارزیابی و ارتقای کیفیت آموزش عالی ایران از برنامه سوم توسعه (سال ۱۳۷۹) و پس از گذشت یک دهه از تجربه در این حوزه و نیز به منظور افزایش رقابت و پاسخگویی دانشگاه‌های کشور در خصوص تعالی کیفیت علمی، بحث‌هایی در زمینه طراحی جایزه ملی کیفیت در نظام آموزش عالی ایران مطرح شده است. بر این اساس این مقاله در صدد است تا با بررسی پیشینه این موضوع و با توجه به کارکردها و ماهیت نظام آموزش عالی و تجربیات مربوط به ارزیابی کیفیت در کشور، ضمن بررسی و تحلیل فرصت‌ها و تهدیدهای چنین اقدامی، چارچوب مناسبی برای حرکت در این حوزه ارائه دهد.

* واژه‌های کلیدی: ارزیابی کیفیت، جایزه ملی کیفیت، نظام آموزش عالی
دانشگاه علمی کاربردی



دویمبر همان‌شهر
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و مراکز علمی
آموزش عالی کشور

۱- عضو هیات علمی و قائم مقام مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور
۲- کارشناس ارشد پژوهشی مرکز تحقیقات، ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

ارزیابی کاربرد فناوری‌های نوین اطلاعاتی در دانشگاه‌های باز: مطالعه موردی دانشگاه پیام نور

احمد آخوند^۱ - رکسانا فکری^۲ - ویدا حاجی آقایی^۳

چکیده

توسعه اقتصاد دانش محور، رشد سریع فناوری و نیاز روزافزون به نیروهای متخصص و توانمند، موجب تحولات و تغییرات شگرفی در نظام‌های آموزشی جهان شده است. آموزش بازو از راه دور یکی از مهمترین تحولات آموزشی در قرن اخیر است که در آن با بهره‌گیری از روش‌های نوین مبتنی بر فناوری اطلاعات، موانع زمانی و مکانی کاهش می‌یابد. دانشگاه پیام نور به عنوان مهمترین متولی آموزش باز و از راه دور در کشور با بهره‌گیری از این نوع فناوری، امکان آموزش و پژوهش بسیاری از دانش پژوهان را در سطح ایران و برخی از کشورهای همجوار فراهم ساخته است. در این مقاله با بهره‌گیری از یکی از روش‌های کارا در ارزیابی عملکرد به نام روشکار امتیازی متوازن (BSC) به ارزیابی میزان تاثیر فناوری های نوین اطلاعاتی در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده توسط دانشگاه پیام نور به عنوان یکی از دانشگاه های بازپرداخته می شود. روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی است و اطلاعات از طریق توزیع پرسشنامه در میان مدیران ستادی و استانی دانشگاه جمع آوری گردیده است. نتایج حاصل از این پژوهش، نه تنها می‌تواند به طور کاربردی برای ارزیابی عملکرد و برنامه ریزی های راهبردی دانشگاه پیام نور مورد بهره برداری قرار گیرد، بلکه می‌تواند به عنوان الگویی در سایر دانشگاه های باز و آموزش از راه دور نیز به کار گرفته شود.

* کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)، دانشگاه پیام نور، دانشگاه های باز



۱- استادیار، معاون فناوری و پژوهش، فیزیک، دانشگاه پیام نور، جاده لشکرک، سه راه از گل، سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور
۲- استادیار، مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور
۳- دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور

طراحی مدل مفهومی جهت سنجش کیفیت بر میزان رضایت یادگیرنده در سامانه یادگیری الکترونیکی دانشگاه‌های دارای نظام آموزش از دور

دکتر مهران فرج‌اللهی^۱ - دکتر سید مهدی موسی کاظمی^۲ - دکتر سید محمد شبیری^۳ - دریناز پهلوانی نژاد^۴

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه کیفیت خدمات الکترونیکی با رضایت الکترونیکی دانشجویان در دانشگاه‌های دارای سیستم مجازی مستقر در شهر تهران در گروه‌های علوم انسانی می‌باشد. روش تحقیق از نوع همبستگی و به صورت پیمایشی انجام شده است. دانشگاه پیام نور - تربیت مدرس - تهران - شهید بهشتی - علم و صنعت ایران به عنوان جامعه آماری انتخاب شدند. جامعه آماری شامل ۳۰۳۹ نفر از دانشجویان دوره‌های یادگیری الکترونیکی در این تحقیق از نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است و ۳۸۵ نفر از دانشجویان دوره‌های یادگیری الکترونیکی به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه بود که ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۹۸ به دست آمد. با استفاده از تحلیل‌های آماری، داده‌های حاصل از پرسشنامه به کمک نرم افزار LISREL و با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختار یافته، مدل پیشنهادی تحقیق، آزموده شد. نتیجه تحقیق نشان می‌دهد که بین مولفه‌های کیفیت اطلاعات، کیفیت آموزش، کیفیت فنی، کیفیت خدمات و رضایت تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارند. همچنین بر اساس ضرایب استاندارد شده رگرسیونی (ضرایب تحلیل مسیر) مشاهده می‌شود که ترتیب کیفیت اطلاعات رتبه اول، کیفیت آموزش رتبه دوم، کیفیت فنی رتبه سوم، کیفیت خدمات رتبه چهارم و کمترین اهمیت را دارد.

* واژگان کلیدی: کیفیت، رضایت، یادگیرنده، یادگیری الکترونیکی، آموزش از دور



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و موسسات
آموزشی از پژوهش‌های نوین

- ۱- دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور
- ۲- استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور
- ۳- دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور
- ۴- دانش پژوه دکتری و مدرس دانشگاه پیام نور

طراحی الگویی هزینه - اثربخش در نظام آموزشی دانشگاه پیام نور ایران

محمد علی جوادی بورا^۱ - عیسی ابراهیم زاده^۲

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی و تبیین الگوی هزینه - اثربخشی در نظام آموزش از راه دور در دانشگاه پیام نور ایران به منظور گسترش کیفیت در آموزش می‌باشد. این پژوهش از نوع ترکیبی بوده که با روش دلفی و پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل متخصصین برنامه ریزی آموزش از راه دور، متخصصین آشنا به حوزه اقتصاد آموزش عالی و کارشناسان مالی دانشگاه های پیام نور مراکز استان‌ها در ایران بودند. از بین آن‌ها تعداد ۱۰۹ نفر با استفاده از روش نمونه گیری هدفمند انتخاب و به پرسشنامه ای که محقق با استفاده از اسناد و مدارک معتبر علمی و روش دلفی (Delphi) ساخته، پاسخ دادند. برای تعیین روایی و پایایی پرسشنامه به ترتیب از نظرات متخصصان علوم تربیتی و برنامه ریزی آموزش از راه دور و آلفای کران باخ استفاده شده است. پاسخ‌ها پس از جمع آوری با استفاده از فنون آمار توصیفی و استنباطی و بکار گیری نرم افزار Lisrel, spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که مؤلفه های اصلی تأثیرگذار بر هزینه - اثربخشی در آموزش از راه دور به ۵ گروه زیرساخت (فناورانه و غیرفناورانه)، توسعه و بهسازی منابع انسانی، طراحی نظام آموزشی و فرایند یاددهی - یادگیری و تهیه، تولید و ارائه مواد آموزشی تقسیم می‌شوند. همچنین الگوی ۵ عاملی دارای شاخص‌های برازندگی (078/OCFI) و (085/ORMSEA) بوده که نشان دهنده‌ی مناسب بودن مدل می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان از این الگو برای محاسبه و مدیریت هزینه در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش از راه دور نیز استفاده کرد.

* واژگان کلیدی: آموزش از راه دور، اقتصاد آموزش از راه دور، هزینه، هزینه‌بایی، هزینه-اثربخشی

شناسایی مولفه های آموزش باز و از دور و توسعه نیروی انسانی در دانشگاه های دارای این نوع آموزش و ارائه الگوی برای آن

دکتر مهران فرج اللهی^۱ - دکتر حسین نجفی^۲

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش نظام آموزش باز و از دور بر توسعه نیروی انسانی در دانشگاه پیام نور به عنوان متولی و مجری آموزش باز و از دور در ایران و ارائه مدلی برای آن، در قالب روش توصیفی - پیمایشی انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق کلیه دانشجویان دکتری پیام نور در سال تحصیلی ۹۱ - ۹۰ به تعداد ۱۰۸۲ نفر بودند که از این تعداد ۳۲۱ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده، دو پرسشنامه محقق ساخته بود که بر اساس مبانی نظری و پیشینه تحقیق تنظیم شده است. روایی پرسشنامه ها توسط صاحب نظران مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای نظام آموزش باز و از دور ۰/۸۹۸ و برای توسعه نیروی انسانی ۰/۸۷۲ محاسبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها نیز، از آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل عاملی و تحلیل مسیر) استفاده شد. بعد از تجزیه و تحلیل (تحلیل عاملی)، نظام آموزش باز و از دور به ترتیب اولویت دارای ۳ مولفه اصلی فناوری، تعامل، امکانات و ۲۲ شاخص و توسعه نیروی انسانی نیز به ترتیب اولویت دارای ۴ مؤلفه اصلی دانش، نگرش، مهارت، رفتار و ۲۹ شاخص شد. بر اساس اولویت بندی مولفه ها و شاخص های آموزش باز و از دور و توسعه نیروی انسانی و با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۵۳ (تحلیل مسیر)، مدلی نظری و ساختاری ارائه گردید که نشان می دهد، اگر آموزش باز و از دور به همراه مولفه ها و شاخص های آن در دانشگاه های دارای نظام باز و از دور به خوبی طراحی، تولید، اجرا و ارزشیابی شود، منجر به توسعه مولفه های نیروی انسانی؛ دانش، نگرش، مهارت، رفتار و شاخص های آن در افراد می شود.

* کلمات کلیدی: نظام آموزش باز و از دور، توسعه نیروی انسانی، مولفه ها و مدل نظری



دومین همایش ملی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و موسسات
آموزشی و پژوهشی کشور

۱- دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۲- استادیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

معرفی الگوهای نوین ۱۷ گانه ارزشیابی در دانشگاه باز واز دور

مهران فرج الهی^۱ - رضا نوروززاده^۲ - فهیمه السادات حقیقی^۳

چکیده

این مقاله با روش مطالعات اسنادی الگوهای هفده گانه نوینی را برای ارزشیابی خدمات آموزشی دانشگاه باز و از دور را در دو گروه معرفی می کند. گروه اول الگوهای باتس (۱۹۹۵)، ون سلیک، کیتنر، بلانگر (۱۹۹۸)، بلنگروجردن (۲۰۰۰)، اسکالنن، جونز، بارنارد، تامپسون و کلادر (۲۰۰۰)، هاگس و آتوول (۲۰۰۲)، لام و مک نات (۲۰۰۵)، زاهاریس (۲۰۰۵) و کرک پاتریک (۲۰۰۶) معرفی می شوند که به شواهد علمی شامل پیامدها (داده های مقداری و عددی از نتایج یادگیری، نرخ تکمیل و میزان رضایتمندی یادگیرنده)، تناسب (تناسب بین محتوی برنامه آموزشی با نیازهای جامعه، مواد آموزشی معتبر و انتقال یادگیری به دنیای واقعی) و بهره و هزینه (هزینه های دوره آموزشی برای دانشگاه و دانشجویان) تاکید دارند. گروه دوم الگوهای گولر (۱۹۷۹)، رامیل (۱۹۸۱)، کالیس ۳ (۱۹۹۳)، کلارک (۱۹۹۴)، مان (۱۹۹۸)، لورنزو و مور (۲۰۰۲)، باکر و اونیل (۲۰۰۶)، رو (۲۰۰۲)، و باندرسون (۲۰۰۳) هستند که به انتظارات آموزشی، ارزش ها، نتایج مشخص و اثرات اجتماعی، آموزشی ناخواسته تاکید کرده اند. هر دو گروه الگوهای نوین ارزشیابی به پیروی از الگوی میسک (۱۹۸۲) ارائه شده اند و در ۵ عنصر پیامدهای آموزشی، ارزش ها، ارتباطات، اثر بخشی (هزینه - بهره) و پیامدهای ناخواسته قابل تفکیک هستند.



۱- عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

۲- استادیار موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

۳- دکتری برنامه ریزی آموزش از دور

واکاوای ابزارهای کیفیت و مدل‌های سرآمدی

دکتر شاه طالبی^۱

مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی

پارادایم نوین سازمانی امروز، القاء کننده این عقیده است که چابکی، تعالی و پویایی سازمانها در هر جامعه‌ای در گرو ملاحظه ارزشهای پایداری است که کیفیت یکی از آنهاست. سندرومهایی چون سکوت سازمانی، غفلت سازمانی یا فراموشی سازمانی غیرهدفمند، کوچ مجازی، چالش نقشها و شایستگی‌ها و ... نیازمند تکاپوی نظامها از جمله نظام آموزش عالی در مباحث ارتقای کیفیت به عنوان روشی پیش‌گیری کننده و شیوه‌ای درمانی است. موضوع کیفیت و سرآمدی در قالب مدل‌های مطرح رویکردی را مشخص می‌کند که در آن می‌توان با شناخت و تمرکز آگاهانه بر نقاط قوت و قابل بهبود، برنامه ریزی درمانی کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت، طراحی مجدد ساختار، فرایندها، فعالیتها و سیستمها شاخصهای عملکردی را ارتقاء بخشید. مدل سرمایه گذاری در منابع انسانی، مدل توسعه‌گر منابع انسانی، مدل محیط کار عالی، مدل بلوغ قابلیت منابع انسانی، مدل جوایز بهترینها، مدل جوایز رهبری و سرمایه انسانی به کار رفته توسط موسسات حرفه‌ای از جمله مدل‌های کیفیتی است که در راستای خلق ارزش افزوده در دنیای سازمانی از جمله آموزش عالی به کار گرفته شده است. مطابق با برنامه ایران ۱۴۰۴ و اهداف این چشم‌انداز از جمله کشوری برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی به نظر می‌رسد آموزش عالی نیازمند نوعی تغییر مبتنی بر دگردیسی، خبرگی، شایستگی حرفه‌ای، مشتری محوری، توانایی راهبردی، نقش پایش‌گرایانه و حافظ ارزش است. در این راستا دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان یکی از قطبهای علمی کشور با دارا بودن نقش اساسی در فرصت آفرینی برای نیروهای جوان، باز خوانی چشم‌انداز زندگی حرفه‌ای و تربیت نیروی انسانی دانش‌گرا ایفاگر رسالتی مهم و حیاتی است. بدیهی است ماندگاری، بقاء، پویایی و حفظ توان رقابتی این سیستم آموزشی به علاوه مطرح شدن غلبه الگوهای تجاری در آموزش عالی و تغییر مفهوم کیفیت با غلبه تجاری سازی، مذاقه در متغیرهای کلیدی چون جنبش کیفیت‌گرایی را در دانشگاه آزاد مطرح نظر قرار داده است. تاکید توجه بر مدل‌های سرآمدی کاربردی از طریق واکاوای مدل‌های موجود به منظور بومی‌سازی با تکیه بر سادگی، تعاریف معیارها و شاخصها و دگردیسی در نحوه ارزیابی و پایش امکان پذیر خواهد بود. مقاله حاضر در صدد است ضمن بررسی خاستگاه مدل‌های مرسوم و متعارف جهانی بستر و فضای فرهنگی حاکم بر آموزش عالی با تاکید بر دانشگاه آزاد اسلامی را بررسی کرده و با توجه به چهار حوزه تغییرات تئوریک، تحولات بین‌المللی، تغییرات ملی، اداری و مدیریتی پیشنهاداتی در این زمینه ارائه نماید.

* کلید واژه‌ها: دانشگاه آزاد اسلامی، جنبش کیفیت، سرآمدی، ارزیابی، آموزش عالی

۱- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی

کاربرد هزینه‌یابی هدف در دانشگاه آزاد اسلامی مقطع تحصیلات تکمیلی و تاثیر آن بر کاهش قیمت تمام‌شده

محمد جلیلی^۱ - علیرضا قلیزاده^۲

چکیده

هزینه‌یابی هدف ابزار و فرآیند جامعی است که باعث افزایش توانایی سازمان در کاهش هزینه‌ها و بهبود عملکرد سطوح یک سازمان می‌گردد. برعکس روش هزینه‌یابی سنتی، روش هزینه‌یابی هدف با تعیین قیمت فروش هدف شروع می‌گردد. در این روش برای تعیین قیمت فروش تمام عوامل تاثیرگذار در چرخه عمر محصول و ارائه خدمات مورد توجه قرار می‌گیرد. هزینه‌یابی هدف بخشی از فرآیند مدیریت جامع برای بقاء سازمان‌ها در دنیای رقابتی است. این مقاله می‌خواهد تا نقش استفاده از هزینه‌یابی هدف را در کاهش قیمت تمام‌شده خدمات در مقطع تحصیلات تکمیلی مورد مطالعه و بررسی قرار دهد. داده‌های مورد نیاز این پژوهش از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است. در این پژوهش متغیر مستقل هزینه‌یابی هدف و متغیرهای وابسته کاهش بهای تمام‌شده، چرخه عمر رشته‌های تحصیلی و علاقه مندی متقاضیان می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران تعداد نمونه آماری ۱۵۰ نفر تعیین گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای بررسی ارتباط بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون، برای ارائه مدل از تحلیل رگرسیون، استفاده شده است. طبق نتایج پژوهش نقش هزینه‌یابی هدف در کاهش بهای تمام‌شده و چرخه عمر رشته‌های تحصیلی بر اساس علاقه مندی متقاضیان تاثیر گذار خواهد بود. همچنین نشان داد که دانشگاه آزاد اسلامی بایستی در فعال کردن ابعاد روش هزینه‌یابی بر مبنای هدف برای دستیابی به مزیت رقابتی گام بردارد.

* کلمات کلیدی: هزینه‌یابی هدف، مزیت رقابتی، کاهش بهای تمام‌شده، چرخه عمر محصول، تحصیلات تکمیلی، دانشگاه آزاد اسلامی



۱- استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابرهر

۲- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابرهر

مدل پنج وجهی پردازش کیفیت در آموزش عالی (تحلیل نظری نقش ابعاد ساختاری، فردی، فنی، فرهنگی و سیاسی در کیفیت عملکرد سازمان های علمی)

نادر سلیمانی^۱

چکیده

کیفیت کار دانشگاهی پدیده ای چند بعدی است که همه بخش ها و زیر بخش ها در پردازش آن سهیم هستند. برای درک کیفیت عملکرد دانشگاهی، می توان دانشگاهها و مراکز آموزش عالی را از منظر سیستمی به عنوان سیستم های اجتماعی تجزیه و تحلیل نمود. مطابق این دیدگاه کیفیت نتایج و محصولات سیستم اجتماعی در گرو کیفیت بخشی تمام اجزاء، عناصر و فرایندهای آن است. مطابق با رویکرد سیستماتیک فرایندهای دانشگاهی در پنج خرده سیستم انجام می شوند که با یکدیگر در تعامل هستند. کیفیت عملکرد دانشگاهها در وضعیت مطلوب تابعی از کیفیت خرده سیستم ساختاری (حاکمیت ساختار توانمندساز و هوشیار دانشگاهی)، خرده سیستم فرهنگی (حاکمیت فرهنگ اعتماد و فرهنگ مثبت اندیش آکادمیک)، خرده سیستم سیاسی (رهبری صحیح گروهها و ائتلاف ها)، خرده سیستم فردی (تامین نیازهای افراد) و خرده سیستم فنی و تخصصی (ترسیم اهداف آموزشی، پژوهشی روشن و تدوین استاندارد های عملکردی سطح بالا) است. در این مقاله با تکیه به نظریات جدید مدیریت آموزشی نقش پنج خرده سیستم مذکور در کیفیت عملکرد مورد تبیین نظری قرار گرفته است؛ و برای بهبود کیفیت چرخه های عملیاتی سیستم دانشگاهی پیشنهاداتی به تفکیک هر کدام از پنج خرده سیستم ارائه شده است.

* کلید واژه: کیفیت، دیدگاه سیستمی، سیستم ساختاری، سیستم فردی، سیستم فرهنگی، سیستم سیاسی، سیستم فنی و تخصصی



الگوی ریاضی ساختاری بهره‌وری بر اساس کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی

فتاح ناظم^۱

چکیده:

هدف اساسی پژوهش حاضر ارائه الگوی ریاضی ساختاری بهره‌وری بر اساس کیفیت زندگی کاری در دانشگاه آزاد اسلامی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی تشکیل می‌دهد. با روش نمونه‌گیری تصادفی مرحله‌ای و طبقه‌ای تعداد ۱۳۶۸ نفر از کارکنان واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب شدند. ابزار سنجش عبارتند از پرسشنامه‌های محقق کیفیت زندگی کاری کارکنان و بهره‌وری است که پرسشنامه‌های بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری روی کارمندان اجرا گردید. نتایج تحلیل نشان داد که کیفیت زندگی کاری کارکنان روی بهره‌وری تأثیر دارد و سرپرستی مناسب و شرایط فیزیکی بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری کارکنان دارد.

۱- دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران
نویسنده مسؤول مقاله: Email_f_nazem@yahoo.com

نقش رؤسا و مدیران ارشد در ارتقاء کیفیت خدمات (آموزشی، پژوهشی، فرهنگی و دانشجویی) دانشگاه آزاد اسلامی

محمدعلی نادی^۱

چکیده

موسسات آموزش عالی که یکی از انواع سازمان‌های خدماتی هستند باید به منظور حفظ مشتریان و جلب وفاداری آنها و کسب مزیت رقابتی، برای شناسایی انتظارات و نیازهای مشتریانشان که دانشجویان هستند تلاش کنند و خدمات با کیفیت به آنها ارائه دهند. از جمله این موسسات واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی هستند که لازم است رؤسا و مدیران‌شان بمنظور پایه‌گذاری و رشد کیفیت ده درس اساسی را سرلوحه تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های خود در همه عرصه‌های دانشگاهی نمایند. براین اساس در این مقاله که به روش توصیفی - تحلیلی به نگارش درآمده است علاوه بر تشریح اهمیت موضوع کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی و ابعاد آن، مجموعه‌ای از نقش‌ها که برای رسیدن به کیفیت متعالی بایستی رؤسا و مدیران برعهده بگیرند بحث شده است و در پایان به اصول کیفیت جامع که در نظام دانشگاهی قابل پیاده‌سازی است اشاره گردیده است.

* کلید واژه‌ها: دانشگاه آزاد اسلامی، ارتقاء کیفیت، خدمات دانشگاهی

۱- استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)



اعتبار یابی مقیاسی برای سنجش توانمندسازی کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی

فتاح ناظم^۱

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر، اعتباریابی مقیاسی برای سنجش توانمندسازی در دانشگاه آزاد اسلامی است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را کارکنان بخش های اداری، مالی، پژوهشی، آموزشی و دانشجویی واحد ها و مراکز آموزشی رودهن، دماوند، پردیس، بومهن تشکیل می دهد که در سال ۱۳۹۱ در واحد دانشگاهی متبوع به کار مشغول بودند. با روش نمونه گیری از نوع احتمالی و از نوع طبقه بندی شده متناسب با حجم و انتخاب نمونه به صورت تصادفی تعداد ۵۵۹ نفر از کارکنان واحدها انتخاب شدند. ابزار سنجش شامل پرسشنامه توانمند سازی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) است. نتایج حاصل از روش تحلیل عامل نشان داد که توانمند سازی کارکنان در دانشگاه دارای چهار بعد خود مختاری (سوالات ۱ تا ۳)، شایستگی (سوالات ۴ تا ۶)، معنی دار بودن (سوالات ۷ تا ۹)، تأثیر گذاری (سوالات ۱۰ تا ۱۲) است و بعد خود مختاری بیشترین نقش را در شکل گیری توانمندسازی کارکنان به عهده دارد.

* واژه های کلیدی: توانمندسازی، تحلیل عامل، دانشگاه



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی پژوهشی کشور

۱- دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران

بررسی وضعیت و ارائه راه کارهای اجرایی ارتقاء اثر بخشی آموزش های مهارتی در استان کرمان

مهدی ابراهیمی نژاد^۱ - محمود صبوری^۲ - مجید ملامحمدی^۳

چکیده

در ایران آموزش های مهارتی با چالش های مواجهه بوده که مانع از دستیابی کامل به اهداف مورد نظر، می باشند. پژوهش حاضر با هدف بررسی وضع موجود آموزش های فنی و حرفه ای در استان کرمان، انجام شده است. روش این پژوهش، توصیفی - پیمایشی می باشد که برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های ۴۸ سوالی استفاده گردیده است. نمونه مورد نظر به صورت تصادفی تعیین و برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شد. در بخش آمار استنباطی از آزمون های آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه بهره برداری شد. در این تحقیق ضمن تعیین ارتباط بین این عوامل و عامل وابسته (اثربخشی آموزش های سازمان فنی و حرفه ای کشور) به تعیین اولویت این عوامل در راستای هدف پرداخته شد. نتایج حاصل ضمن تأیید تأثیر مثبت تمامی متغیرها بر عامل وابسته، نشان داد این وضعیت متغیرها از سطح نسبتاً خوبی برخوردار است، که در این میان شاخص «کیفیت اساتید دوره های آموزشی» با میانگین ۴/۳۶ بالاترین و شاخص «حمایت های مالی» با میانگین ۳/۳۸ کمترین میانگین را داشت، همچنین نتایج حاصل از آمار استنباطی نشان داد به ترتیب شاخص های «برنامه ریزی آموزشی»، «منابع درسی مناسب»، «پشتیبانی دولتی برای استخدام»، «حمایت های مالی»، «تجهیزات مناسب»، «ارائه مشاوره به کارآموزان»، «اساتید مناسب» و «نیازسنجی بازار کار» به ترتیب دارای بیشترین تأثیر بر اثربخشی آموزش های فنی و حرفه ای می باشند، لذا یکی از امور مهمی که باید توسط این سازمان صورت گیرد توجه بیشتر به امر تبلیغات و مشتریان بالقوه می باشد.

* واژگان کلیدی: ارتقاء اثربخشی، آموزش های فنی و حرفه ای، کارآموخنگان



۱- مدیرکل سازمان آموزش فنی و حرفه ای استان کرمان، دانشیار دانشگاه شهید باهنر کرمان

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید باهنر کرمان

۳- رئیس اداره آموزش و پژوهش فنی و حرفه ای استان کرمان، کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

تأثیر به کارگیری مدیریت الکترونیک در نظارت بر آموزش‌های مهارتی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای کرمان

مهدی ابراهیمی نژاد^۱ - مجید ملامحمدی^۲ - زهرا شاه حسینی^۳

فناوری‌های یادگیری مبتنی بر رایانه، وب و دانشگاه مجازی که در سایه توسعه شبکه‌های گسترده جهانی امکان پذیر گشته‌اند، راه را بر ظهور شیوه‌های نوین آموزش هموار ساخته‌اند. سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای از جمله سازمان‌هایی است که با بهره‌گیری از این فناوریها گام‌های مناسبی برداشته است که با توجه به کمبود نیروی کار متخصص در جامعه و عدم کفایت ظرفیت مراکز آموزشی، آموزش مجازی می‌تواند حرکت مناسبی در جهت پوشش نیاز آموزشی مهارت‌های شغلی جامعه باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری موردنظر، کارکنان شاغل اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای کرمان بودند. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسش‌نامه محقق ساخته بود و جهت پردازش اطلاعات از نرم افزارهای آماری همچون SPSS استفاده شد. همچنین برای تحلیل فرضیه‌ها، آمار استنباطی مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که مدیران نیازمند یادگیری مهارت‌های جدید و به کارگیری سیستم‌های مدیریتی گوناگون در سازمان می‌باشند از جمله سیستم مدیریت یادگیری و دروازه الکترونیکی که برای طراحی محیط‌های یادگیری و پیاده سازی و دست‌یابی به فرایند آموزش مطلوب می‌توان بهره جست. یافته‌های پژوهش همچنین حاکی از این است که یادگیری وقتی با فعالیت کاری روزانه همراه شود، برای افراد آسان‌تر می‌گردد.

* واژگان کلیدی: آموزش الکترونیکی، مدیریت الکترونیک، دروازه الکترونیکی، سیستم‌های مدیریت یادگیری



دومین فصلنامه
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و مراکز آموزشی
و پژوهشی

- 1- مدیر کل آموزش فنی و حرفه‌ای کرمان، دکترای مدیریت و عضو هیئت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان
- 2- رئیس اداره آموزش و پژوهش فنی و حرفه‌ای کرمان استان کرمان، کارشناسی ارشد مهندسی صنایع
- 3- کارشناس پژوهش اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای کرمان

نویسنده مسئول: شماره تلفن: ۰۲۴۱ - ۲۱۱۰۵۲۰ (dr_ebrahimejad@yahoo.com)

بررسی تاثیر آموزش های مهارتی دانشگاهی در توسعه منابع انسانی (مطالعه موردی استان کرمان)

مجید ملامحمدی^۱ - مسعود ملامحمدی^۲

چکیده

توجه به نقش سازنده و مؤثر نیروی انسانی به عنوان مهم ترین عامل توسعه اقتصادی و اجتماعی در جوامع مختلف، همواره مد نظر بوده است. این پژوهش به بررسی تأثیر آموزش های مهارتی در توسعه منابع انسانی (در بعد بهره وری) در استان کرمان می پردازد. جامعه آماری این تحقیق شامل دانش آموختگان مراکز دانشگاهی شهرستان کرمان می باشد که بر اساس روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسش نامه استفاده گردید. برای اثبات روایی آن از کارشناسان این امر کمک گرفته شد و پایایی پرسش نامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. برای آزمون برابری واریانس ها از آزمون لون استفاده شد و برای تجزیه و تحلیل سوالات از آزمون t مستقل استفاده شده است. نتایج بدست آمده بر این امر دلالت دارد که آموزش های مهارتی بر توسعه نیروی انسانی و افزایش بهره وری تأثیر مثبت و معنی داری داشته است و هم چنین بر افزایش توانایی و باز خورد مثبت مهارت آموختگان دانشگاهی تأثیر مثبت داشته است و بر انگیزش دانش آموختگان تأثیر مثبت نداشته است.

* واژگان کلیدی: آموزش دانشگاهی، مهارت، منابع انسانی، توانمند سازی، بهره وری

بررسی چگونگی افزایش بهره‌وری آموزش‌های مهارتی در مراکز دانشگاهی علمی و کاربردی

علی اصغر - رستمی ابوسعیدی^۱ - مجید ملامحمدی راوری^۲ - فرهاد حکیم نیا^۳

چکیده:

آموزش‌های مهارتی به آن دسته از آموزش‌هایی گفته می‌شود که باعث ارتقای مهارت‌آموزی و سامان‌دهی منابع انسانی جویای کار می‌شود. هدف از این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر در آموزش‌های مهارتی و اثربخش نمودن خدمات آموزشی، پژوهشی و کاربردی است به‌گونه‌ای که مهارت‌های شغلی دانشجویان از طریق آموزش تخصصی بالا رود و بتوان نیروی انسانی متعهد، ماهر و متخصص مورد نیاز کشور را تربیت کرد. در این تحقیق شواهد پژوهشی در ارتباط با موضوع مورد بررسی قرار گرفت. این پژوهش از نوع توصیفی می‌باشد که در آن برای جمع‌آوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. همچنین از روش پرسش‌نامه برای گردآوری اطلاعات و برای بررسی روایی و پایایی پرسش‌نامه از نظرات اساتید بخش مدیریت استفاده گردید و در نهایت از آزمون‌های روایی سنجی، آلفای کرونباخ و روش کودر - ریچاردسون جهت بررسی روایی و پایایی استفاده گردیده است و برای بررسی فرضیه‌های طرح شده در تحقیق از آزمون کی - دو مربوط به ضرایب همبستگی، پیرسون کندال و رگرسیون خطی بهره گرفته شد. نتایج ارزیابی بیانگر این است که فرضیه‌های مورد بررسی در تحقیق تأیید شد و با توجه به نتایج پژوهش، رفع محدودیت‌ها و انجام اصلاحات در مراکز آموزشی مهم و الزامی می‌باشد.

* واژگان کلیدی: آموزش‌های مهارتی، اثربخشی و کار آیی، دانشگاه علمی و کاربردی مهارت



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و موسسات
آموزشی و پژوهشی کشور

۱- دانشیار و عضو هیأت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان و رئیس موسسه ملی مهارت
۲- کارشناسی ارشد مهندسی صنایع و سرپرست مرکز علمی کاربردی مهارت کرمان
۳- کارشناسی ارشد مهندسی صنایع و کارشناس موسسه ملی مهارت

کیفیت‌گرایی در آموزش‌های علمی - کاربردی دانشگاهها و مراکز آموزشی و انطباق آن با نیازهای شغلی سازمان‌ها و ادارات دولتی

سید احمد طباطبایی^۱

مقدمه:

کیفیت‌گرایی در نظام‌های اجتماعی و مدیریتی با کارایی و اثربخشی نظام‌های آموزش رسمی و دانشگاهی در انطباق دادن آموزش‌ها و مهارت‌ها با نیازهای شغلی سازمان‌ها و نظام‌اداری شروع می‌شود. سازمان‌ها و نظام‌اداری در الگوهای توسعه زیربنای تحولات اجتماعی، سیاسی و اقتصادی به شمار می‌روند زیرا نه تنها در تحولات کیفیتی بلکه در ابعاد مختلف حکم‌شیرین حیاتی را به عهده دارد. هماهنگی بین نظام آموزش رسمی و کیفیت آموزش‌ها از حیث پاسخگویی به نیازهای ملی مشاغل دولتی همواره یک رویای انجام نشده در طول بیش از ۶۰ سال نظام برنامه‌ریزی در ایران بوده است. دلیل این معضل و مشکل گوناگون است. اما بزرگترین آن شاید بتوان به عدم تناسب نیازهای آموزشی ارائه شده توسط مراکز و موسسات آموزشی و نیازهای شغلی مرتبط به کار در نظام طبقه‌بندی مشاغل مرتبط دانست. به دلیل فقدان مدل مناسب برای آموزش‌های رسمی از حیث کیفیت‌گرایی و کارکرد آموزش‌ها در نظام اجتماعی و نیازهای توسعه‌ای، بسیاری از نیازها تقلیدی و یا گزینشی برداری شده از نظام‌های آموزشی رسمی کشورهای توسعه‌یافته است که به سفارش موسسات و نیازهای برخواسته از دنیای صنعتی و فراسانعتی سازماندهی شده است که موسسات آموزشی و برنامه‌ریزان داخلی با تاسی به این نیازها خواسته‌ها یا ناخواسته بدون توجه به نیازهای بومی به سمت توسعه آن کشانده شده‌اند، در حالیکه شایسته است هر کشور به اقتضای موقعیت و شرایط از الگوی خاصی تبعیت کنند که از موقعیت منحصر به فرد آن حکایت دارد. اصلاح بسیاری از عادات و رفتارهای غلط‌اداری و اجتماعی، بهبود شرایط کار و کیفیت آن، مشارکت دادن کارکنان و مدیران در تصمیم‌گیری، گسترش اعتماد به نفس و احساس تعلق شغلی و سازمانی، انباشت سرمایه‌های معنوی، انسانی و اجتماعی در سازمان و جامعه به گونه‌ای مستقیم و غیرمستقیم به ظرفیت‌های فرهنگی ملت‌ها و قابلیت‌های تجربی و تاریخی آنان در کاربردی کردن کیفیت آموزش‌ها در سطوح مختلف شغلی باز می‌گردد.

۱- مشاور عالی معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی ریاست جمهوری

ارائه یک الگوی مناسب برای اجرای مدیریت کیفیت در سازمانهای ایرانی: مدل مدیریت کیفیت استراتژیک

علی محمد مصدق‌راد^۱ - زهره سهرابی^۲

برای اجرای مدیریت کیفیت، استراتژی‌ها، تکنیکها و ابزارهای مختلفی مورد استفاده قرار گرفته است. مدیریت کیفیت فراگیر یکی از این استراتژی‌ها می‌باشد که از اوایل دهه ۱۹۸۰ میلادی مورد استقبال سازمانهای تولیدی و خدماتی شده است. مدیریت کیفیت فراگیر، یک استراتژی سازمانی است که براساس آن مدیریت با مشارکت کارکنان، مشتریان، ارائه‌کنندگان کالاها و خدمات و اعتباردهندگان به بهبود مستمر کیفیت می‌پردازد که به جلب رضایت مشتری منجر می‌شود. مدیریت کیفیت فراگیر جستجوگر اینست که فرهنگی را ایجاد کند تا کلیه کارکنان به وسیله آن به طور مداوم سازماندهی کارشان را با نگرش برآورده سازی نیازمندی‌هایی متغیر و متنوع مشتریان بهبود بخشند.

مدیریت کیفیت فراگیر در صورتیکه به درستی طراحی و بکار گرفته شود، یکی از عوامل بسیار مهم افزایش بهره‌وری و سودآوری سازمانها خواهد بود. اجرای موفقیت آمیز این استراتژی سازمانی توأم با مزایای نظیر بهبود کیفیت کالاها و خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایتمندی کارکنان و مشتریان و افزایش سودآوری سازمان بوده است. موفقیت مدیریت کیفیت فراگیر در دنیا، مدیران سازمانهای ایرانی را تشویق به بکارگیری این استراتژی سازمانی نمود. در نتیجه، در سی سال گذشته بسیاری از سازمانهای ایرانی اصول مدیریت کیفیت فراگیر را به منظور بهبود بهره‌وری سازمانها بکار گرفتند.



رتبه بندی آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی: طراحی شاخص های رتبه بندی

نادر ممتاز منش^۱

چکیده:

بدون شک، پایش هدف مند و ساختار یافته عملکرد یکی از اجزای لازم برای ارتقاء مداوم کیفیت است. سیستم آموزشی کشور نیز از این اصل میرا نبوده و برای ایجاد تحرکی قوی و پایا، لازم است تا به صورت برنامه ریزی شده عملکردها سنجیده و با مقایسه امتیازات دانشگاه ها، فضایی رقابتی برای پیشرفتی سریعتر در راستای منافع کشور ایجاد گردد. با این باور، و به سفارش معاونت آموزشی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، نظامی برای پایش عملکرد آموزشی دانشگاه های (طرح راد) علوم پزشکی کشور طراحی شد با خصوصاتی مانند: (۱) سادگی در پیاده سازی، (۲) تکیه به شاخص های کلان و پرهیز از ورود به جزئیات، (۳) در برگزیده فرآیند های اصلی آموزشی، (۴) قابل بسط بودن برای آینده، (۵) قابل ترکیب با مدل های مشابه برای پالایش عملکرد سایر معاونت های وزارت بهداشت در راستای تولید ابزاری جامع برای پایش همه جانبه عملکرد دانشگاه ها و (۶) منطبق بر اهداف کلان ترسیم شده برای نظام آموزش عالی کشور در اسناد بالادستی

ماحصل این مطالعه نظام یافته که با بهره گیری از حداثر توان فکری کشور صورت گرفت، ۲۰ شاخص ترکیبی است که یکی از این شاخصها (تعداد اعضای هیئت علمی تعدیل یافته) برای قابل مقایسه نمودن نتایج دانشگاهها به شرح زیر می باشند:

(۲و) تعداد رشته هایی موجود و نو گشایی شده و غیره معتبر شناخته شده؛ (۳) نوع و مدل برنامه ریزی بلند مدت و شیوه پایش آن؛ ۴، ۵ و ۶) شیوه تواتر برگزاری و مدیریت جلسات شورای دانشگاه، شورای آموزشی دانشگاه و جلسات کاری معاون آموزشی دانشگاه؛ (۷) شکل و مدل مدیریت مالی و توزیع بودجه آموزشی؛ (۸) شکل مدیریت فرآیند جذب هیئت علمی دانشگاه؛ (۹) ثبات مدیریتی در حوزه آموزش؛ (۱۰) شفافیت و جامعیت اطلاعات در وب سایتها؛ (۱۱) ثبات نمرات دانشجویان در امتحانات پیشرفت تحصیلی؛ (۱۲) میزان قبولی دانشجویان در مقاطع بالاتر؛ (۱۳) عملکرد های کلیدی مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی دانشگاه در ارتقاء کیفی آموزش؛ (۱۴) عملکرد آموزش مداوم؛ (۱۵) ارزیابی مدیران ارشد معاونت آموزشی وزارت در مورد عملکرد دانشگاهها؛ (۱۶) شرکت دانشگاهها در جشنواره مطهری؛ (۱۷) فعالیت های نواورانه ویژه در هر دانشگاه متناسب با مختصات خود؛ (۱۸) پاسخ گویی آموزش به نیاز های جامعه و نهایتاً (۱۹) توجه به اخلاق حرفه ای در آموزشدر مدل طراحی شده، ابزارها و شیوه وزن دهی هریک از این شاخص ها تبیین و برای اجرایی نمودن مدل راهکارهای پیشنهادی ارائه گردیده است.

* کلمات کلیدی: رتبه بندی، آموزش، شاخص، پایش، ارزشیابی، عملکرد

۱- فوق تخصص خون و آنکولوژی کودکان، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

مدلی مفهومی جهت توانمندسازی اساتید و دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد رشته‌های فنی در ایران

علی مسلمینی^۱ - محمد صالح اولیا^۲ - محمد حسین ابویی^۳ - خدیجه غلامی

چکیده:

دانشکده‌های فنی در زمره ی کلیدی ترین سازمان های خدماتی برای هر جامعه به شمار می روند. این سازمانها می توانند با تربیت نیروی کار دانش آموخته و توانمند، نقش مهمی در توسعه کشور ها ایفا نمایند؛ بدان ترتیب که به هر میزان توانمندی فارغ التحصیلان رشته های فنی بالاتر باشد، در آینده ارزش افزوده ی بیشتری در کشور ایجاد خواهند نمود. بدیهی است که توانمندی دانشجویان تا حدّ زیادی با توانمندی اساتید گره خورده است. به هر میزان اساتید از توانایی های بالاتری در امر آموزش برخوردار باشند، به همان میزان فارغ التحصیلانی که وارد جامعه خواهند شد از توانمندی بالاتری برخوردار خواهند بود. در این مقاله قصد داریم با استفاده از مدل توانمندسازی روانی پیشنهادی اسپریتزه و مدل ارائه شده هیجونگ رو و پوجو چن، به بررسی وضعیت توانمندی فعلی اساتید و دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد رشته های فنی در ایران پرداخته و به ارائه ی مدلی مفهومی جهت افزایش توانمندی ایشان بپردازیم.

* کلمات کلیدی: توانمندسازی روانی، دانشجویان کارشناسی ارشد، رشته های فنی، اساتید



دومین همایش ملی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی ایران، مشهد، ۱۳۹۵

۱- کارشناس ارشد مهندسی صنایع

۲- دانشیار مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد

۳- استادیار مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه یزد

بررسی رابطه بین هوش هیجانی با میزان خادمیت مدیران منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه هیئت علمی در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲

علیرضا برجی هروی^۱

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین هوش هیجانی و با میزان خادمیت مدیران منطقه ۱۳ دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه هیئت علمی در سال تحصیلی ۱۳۹۱-۱۳۹۲ انجام شده است. جهت دستیابی به هدف فوق یازده فرضیه و چهار سوال مطرح گردیده است. این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۹ مدیر و ۹۸۸ عضو هیئت علمی ۵ واحد دانشگاهی منطقه سیزده (اهر، تبریز، شبستر، مرند و صوفیان) بوده است. حجم نمونه آماری این پژوهش با استفاده از جدول استاندارد حجم نمونه (جدول مورگان) به تعداد ۲۵ نفر مدیر و ۲۷۷ عضو هیئت علمی به شیوه تصادفی طبقه ای نسبتی انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها، از دو نوع پرسشنامه ی الف: پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبریاشیرینگ (گلمن، ۱۹۹۸) با روایی مورد تأیید اساتید و متخصصان و با پایایی ۰/۹۸؛ پرسشنامه محقق ساخته رهبری خادمیت با روایی مورد تأیید اساتید و متخصصان و پایایی ۰/۸۹ استفاده شد. جهت آزمون فرضیه ها و سئوالات تحقیق از آزمون های همبستگی پیرسون، تی مستقل و آنالیز واریانس یکراهه استفاده شد که با استفاده از نرم افزار spss تحلیل شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بین هوش هیجانی و خادمیت مدیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. هوش هیجانی مدیران بر اساس واحد محل خدمت، سطح تحصیلات و نوع تخصص آنها بطور معناداری متفاوت نیست. ولی میزان هوش هیجانی مدیران بر اساس وضعیت تاهل آنها بطور معنی دار متفاوت است و مدیران متأهل نسبت به مدیران مجرد از هوش هیجانی بیشتری برخوردار هستند.

* کلید واژه: هوش هیجانی، رهبری خادمیت، دانشگاه



Quality management models in higher education

Bitay Yazdania¹ - Arash Shahinb² - Ali Attafarc³

Abstract

By the mid-1990s, higher education institutions started implementing quality management systems according to the quality awards. Some management systems and models have been used in practice for improving educational quality such as QA, QM, TQM, ISO 9000, EFQM excellence model, and Malcolm Baldrige model. The scope of QA is different from that of TQM, once the core processes of the higher education are designed for QA, next step should be organization-wide quality management that is the point where ISO 9000, EFQM, or Bladrige criteria provide the required means. Despite numerous implementation of quality systems in higher education, some authors believe that the impact of these systems in higher education is small and offer substitutions. In this paper, quality management models implemented in higher education and related criticism will be discussed and compared. Finally a model for improving quality in higher education will be suggested.

* **Key word:** quality management, quality assurance, excellence, higher education.

1- PhD student, Isfahan University

2- Associate professor, Isfahan University

3- Assistant - professor, Isfahan University

Corresponding author: yazdani1979@gmail.com



بررسی آثار استقرار سیستم مدیریت کیفیت جامع در دانشگاهها (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی)

حسن سلطانی^۱

چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی نقش استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه آزاد اسلامی می باشد. جامعه ی آماری پژوهش، تمامی کارکنان و مدیران قسمت های مختلف در واحدهای منطقه یک دانشگاه آزاد اسلامی بودند. نظر به اینکه جامعه آماری دارای ساختار همگون بود از روش نمونه گیری تصادفی، حجم نمونه ۷۵ نفر بدست آمد، که از این تعداد ۶۱ نفر را کارکنان مرد و ۱۴ نفر را کارکنان زن تشکیل داده اند. برای جمع آوری داده ها در این پژوهش از پرسشنامه های طراحی شده استفاده گردید. برای محاسبه پایایی پژوهش از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شد و برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، واریانس نمره های هر زیر مجموعه و واریانس کل محاسبه شده است.

در این پژوهش پنج فرضیه مطرح گردیده و بررسی ها در سطح ۹۹ درصد اطمینان نشان داد که:

- ۱- بین حمایت و رهبری مدیریت عالی سازمان و بهبود روحیه کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین آموزش کارکنان و بهبود روحیه آنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین کار تیمی و توانمند سازی کارکنان و بهبود روحیه آنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین اندازه گیری بهره وری و بهبود روحیه کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۵- بین امنیت شغلی و بهبود روحیه کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

* واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت فراگیر، روحیه کارکنان، دانشگاه، توانمندسازی، مشارکت

۱- گروه مدیریت، واحد نی ریز، دانشگاه آزاد اسلامی، نی ریز، ایران

تدوین استراتژی با استفاده از ماتریس SWOT و QSPM مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق

فریده حق شناس^۱ - مریم علی پور^۲ - اسماعیل کاوسی^۳

چکیده:

در دنیای امروزی، موسسات آموزش عالی به عنوان مراکز توسعه نیروی انسانی نقش مهمی را در رشد اقتصادی و پیشرفت کشورها ایفا می کنند. به همین دلیل برنامه ریزی راهبردی در این موسسات از اهمیت ویژه ای برخوردار است و آن را در انطباق با محیط و سیاست های کلان آموزشی برای دستیابی به آینده ای بهتر راهنمایی می کند. یکی از راهکارهای کاربردی در این زمینه، استفاده از ماتریس SWOT و QSPM می باشد، لذا در این تحقیق با در نظر گرفتن نقاط قوت و ضعف و فرصت ها و تهدید ها به تدوین استراتژی پرداخته شده است. تحقیق حاضر بر حسب هدف کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده ها توصیفی است. این تحقیق شامل ۳ نوع پرسشنامه است. پرسشنامه مربوط به دانشجویان اساتید و کارکنان است که با طیف پنج گزینه ای لیکرت طراحی شده است.

جامعه آماری شامل کلیه مدیران، کارکنان و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق است، که نمونه گیری به صورت سیستماتیک بوده و تعداد مورد بررسی ۳۸۵ نفر از مجموعه کارکنان، مدیران، اساتید و دانشجویان تعیین گردیده است. داده های به دست آمده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و آزمون فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

✱ واژگان کلیدی: برنامه ریزی راهبردی، QSPM، SWOT، موسسات آموزش عالی



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و موسسات
آموزشی و پژوهشی کشور

- ۱- استادیار رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی
- ۲- دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی
- ۳- استادیار رشته مدیریت فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شرق

طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی در نظام آموزش از راه دور

معصومه حسینی^۱ - دکتر ابوالفضل فراهانی^۲

نگاهی به روند تحولات جاری و چالش های آموزش عالی حاکی از آن است که این نظام ضمن توجه به کمیت، بایستی به بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد تا با حداکثر اثربخشی، به تحقق اهداف خود نائل آید. دانشگاه پیام نور نیز به عنوان یکی از ده زیر سیستم نظام آموزش عالی و بزرگترین مرکز آموزش از راه دور ایران که هم اکنون بیش از یک میلیون دانشجو را تحت پوشش خود دارد، به دنبال کسب رضایت ذی نفعان و دستیابی به بالاترین درجه کیفیت در ارائه خدمات آموزشی و تخصصی است. این مقاله با هدف ارائه الگوی تضمین کیفیت آموزش تربیت بدنی، به ارزیابی عملکرد این رشته در دانشگاه پیام نور از نظر استانداردها، کیفیت آموزشی و پژوهشی و ارائه خدمات تخصصی پرداخته است. بدین منظور محقق، با روش میدانی، ضمن بررسی دیدگاه نمونه آماری منتخب به روش کرج سی و مورگان (دانشجویان ۵۰۰ نفر - دانش آموختگان ۱۵۰ نفر و اعضای هیات علمی گروه ۷۰ نفر)، پس از بررسی وضعیت ۸ عامل اثرگذار در کیفیت آموزش تربیت بدنی توسط ۳۲ ملاک و ۱۸۱ نشانگر و استخراج نتیجه نسبتاً مطلوب از وضعیت موجود این رشته، جهت کاهش فاصله شرایط کیفی فعلی از وضعیت مطلوب متصور شده توسط گروه، به دنبال شناسایی نقاط قوت و ضعف و مواردی است که نیاز به اصلاح و بهبود و پیگیری دارد و در مرحله دوم تحقیق، با روش دلفی و استفاده از اجماع نظر صاحب نظران و استمزاج دیدگاه کنشگران و متخصصان این رشته، ۸ مولفه ی تاثیر گذار بر تضمین کیفیت آموزش از راه دور را از خلال مطالعات و تجارب جهانی، از منظومه وسیع نظام های تضمین کیفیت موجود شناسایی کرده و با جمع بندی نتایج این دو نظر سنجی، به طراحی الگوی مفهومی - کاربردی تضمین کیفیت متناسب با ماهیت عملی رشته تربیت بدنی و نظام آموزش از راه دور دانشگاه پیام نور اقدام نموده است.

* واژگان کلیدی: تضمین کیفیت، ارزیابی درونی، اعتبارسنجی، رشته تربیت بدنی، آموزش از راه دور

۱- دانشجوی دکتری مدیریت تربیت بدنی و هیات علمی دانشگاه پیام نور
۲- استاد دانشگاه پیام نور و رئیس روابط بین الملل دانشگاه پیام نور

بررسی عوامل سازمانی در بروز خلاقیت و افزایش بهره‌وری کارکنان و اساتید آموزش‌شده فنی سما بندرعباس در جهت رفع مشکلات و شناسایی نقاط قوت خود

میلاذکریمی^۱ - علیرضا مریدی^۲

چکیده

عصر حاضر، عصر تحولات و تغییرات پیوسته و برق‌آسا در حوضه‌های گوناگون بشری است. این تحولات، پیامدهایی نیز در محیط اداری و فرهنگی داراست. از سوی دیگر، با توجه به تغییر سریع تکنولوژی و رقابت روزافزون، تنها سازمان‌هایی که در جست و جوی ارتقاء بهره‌وری از خلاقیت کارکنان خود هستند، امکان بقا خواهند داشت. از این‌رو، توسعه و ارتقای خلاقیت در کارکنان می‌بایست متغیرهایی را که موجب تشویق و ترغیب خلاقیت در سازمان می‌شوند را مورد بررسی قرار دهند. یکی از مهمترین این متغیرها، عوامل سازمانی می‌باشند که تأثیر بسزایی بر خلاقیت کارکنان دارد. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی نقش عوامل سازمانی در بروز خلاقیت در بین تمامی کارکنان و اساتید آموزش‌شده فنی سما بندرعباس می‌باشد. روش تحقیق، توصیفی - پیمایشی و روش جمع‌آوری داده‌ها، کتابخانه‌ای - میدانی می‌باشد. جهت آزمون فرضیات پژوهشی از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. یافته‌های حاصل از بررسی فرضیات پژوهش نشان می‌دهد که بین عوامل سازمانی و خلاقیت کارکنان و اساتید رابطه معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های حاصل از بررسی رابطه بین ابعاد عوامل سازمانی (فرهنگ سازمانی، سبک رهبری، ساختاری سازمانی، سیستم ارزیابی و کنترل، سیستم پاداش و تخصیص منابع مورد نیاز خلاقیت) و خلاقیت کارکنان و اساتید واحد دلالت بر آن دارد که کلیه عوامل به جزء عامل تخصیص منابع مورد نیاز برای خلاقیت با رابطه معناداری داشتند.

* کلمات کلیدی: خلاقیت، آموزش‌شده سما بندرعباس، بهره‌وری کارکنان، سبک رهبری، ضریب همبستگی



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی و پژوهشی کشور

۱- گروه برق، واحد سما بندرعباس، دانشگاه آزاداسلامی، بندرعباس، ایران
۲- گروه برق، واحد سما بندرعباس، دانشگاه آزاداسلامی، بندرعباس، ایران

آموزش‌های استعداد محور رویکردی نوین در کیفیت آفرینی سازمانی

محسن حاج کاظمیان^۱ - احمد رضا مولایی^۲ - حسین علیان عطاآبادی^۳

چکیده:

سیستم مدیریت استعدادها (TMS) سیستمی است که با رویکردی نوین و کل نگر، سعی بر پرکردن نقاط ضعف موجود در سیستم‌های مدیریت سازمانهای موجود در عرصه رشد و توسعه سرمایه‌های انسانی دارد. سیستم مدیریت استعدادها تفاوت جدیدی را در مسایل سازمانی ایجاد نموده است از مهم‌ترین این تفاوت می‌توان به تغییر نگرش در سیستم‌های آموزشی اشاره نمود که به کیفیت آفرینی در فضای سازمانی منجر می‌گردد. از آنجا که آموزش‌های سازمانی در دنیای امروز نقش بسیار مهمی را در پیشرفت سازمانها ایفا می‌کنند در این مقاله با روش استفاده تجربه پژوهشگران و مطالعات مروری به آموزش‌های استعداد محور پرداخته شده و ابعاد و تاثیر آن از جمله افزایش کیفیت آموزشی و بهره‌وری سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. گام‌های تزم به منظور اجرای سیستم مدیریت استعداد در نظام‌های آموزشی و فرایندهای مربوطه به تشریح در مقاله تبیین گردیده است.

* کلمات کلیدی: استعداد، آموزش، کیفیت، فناوری، بهره‌وری، رشد



۱- رئیس دانشگاه علمی کاربردی کانون سردفتران
۲- رئیس دانشگاه علمی کاربردی کانون سردفتران
۳- رئیس دانشگاه علمی کاربردی کانون سردفتران

ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی با رویکرد سیستم‌های خاکستری

محسن زارعی نژاد^۱

چکیده

امروزه رویکرد مدیران موفق سازمانهای خدماتی، بهبود مستمر کیفیت خدمات ارائه شده توسط سازمان تحت نظارت آنهاست. مدیران با استفاده از نتایج ارزیابی‌های پی در پی کیفیت خدمات ارائه شده به دنبال کسب رضایت مشتریان و نیز حفظ مزیت رقابتی سازمان مربوطه هستند. از این رو تحقیق حاضر به ارزیابی و رتبه‌بندی سه مرکز برتر آموزش عالی در استان اصفهان از نظر نحوه عملکرد و کیفیت خدمات ارائه شده از دید دانشجویان می‌پردازد. ارزیابی کیفیت خدمات بوسیله سرو کوال اصلاح شده صورت گرفته و برای رتبه‌بندی مراکز آموزشی از روش ارزیابی خاکستری به عنوان یکی از ابزارهای نوین تصمیم‌گیری در شرایط عدم قطعیت استفاده شده است. نتایج حاصل بیانگر این موضوع است که دانشگاه علوم پزشکی اصفهان توانسته است رضایت نسبی دانشجویان خود را کسب کرده و در رتبه بندی این مراکز در جایگاه برتر قرار بگیرد.

* کلمات کلیدی: سروکوال اصلاح شده، ارزیابی خاکستری، امتیاز نسبی خاکستری، درجه امکان خاکستری (GPD)، کیفیت خدمات

۱- گروه مهندسی صنایع دانشگاه پیام نور واحد یاسوج - یاسوج - ایران

ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه بر اساس مدل تعالی بنیاد کیفیت اروپا (EFQM)

عباس منتهایان^۱

چکیده

این پژوهش با هدف ارزیابی عملکرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه بر اساس استاندارد مدل تعالی سازمانی در سال ۱۳۹۱ صورت گرفت. جامعه آماری تحقیق شامل ۸۴ نفر از معاونین، مدیر گروه‌ها و کارشناسان مسئول دانشگاه آزاد ساوه بود که با استفاده از روش سرشماری کلیه افراد جامعه آماری به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. روش جمع‌آوری داده‌ها بر اساس مصاحبه و پرسشنامه انجام گرفت. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه استاندارد EFQM، ۰/۸۸ به دست آمد و همین‌طور از روایی محتوا به منظور آزمون روایی پرسشنامه استفاده شد که بدین منظور پرسشنامه مورد تأیید متخصصین مربوطه قرار گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از اجرای پرسشنامه با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، فراوانی درصدی، میانگین، انحراف استاندارد) انجام پذیرفت. نتایج تحقیق نشان داد که در مجموع سازمان توانسته است در حوزه توانمند سازها به ۴۴٪ و در حوزه نتایج به ۳۹٪ از اهداف و نتایج مطرح شده در مدل EFQM دست پیدا کند.

* کلمات کلیدی: دانشگاه آزاد ساوه، مدل تعالی سازمانی، توانمندسازها، نتایج

۱- رئیس دانشگاه علمی کاربردی کانون سردفتران



بررسی عوامل تاثیر گذار بر بهره‌وری و ارتقاء کیفیت مراکز و واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲ از دیدگاه متخصصان و کارکنان سازمان

ناصر صدقی بوکانی^۱ - پرورش محمدی^۲

دانشگاه‌ها به عنوان نهادی فرهنگی ساز و تمدن ساز، از طریق پرورش سرمایه‌های انسانی و اجتماعی، نقش حساس و تعیین کننده در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشورها به عهده دارند. لازمه ایفای چنین نقش حساسی از سوی دانشگاه‌ها برخورداری از مدیران و رهبران شایسته و کارآمد است وجود چنین مدیران و رهبرانی، موجبات افزایش ارتقای کیفیت و بهره‌وری بیشتر در دانشگاه‌ها را فراهم و آنها را در دستیابی به اهداف راهبردی شان یاری می‌کند.

ارتقاء کیفی و بهره‌وری در دانشگاه‌ها یکی از مباحث حاد امروز است، چرا که آموزش عالی هم اکنون در همه جهان دستخوش بحرانهای گوناگون شده است. هدف این پژوهش شناسایی عوامل تاثیر گذار بر افزایش بهره‌وری و ارتقای کیفیت مراکز و واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۲ روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری در تحقیق حاضر شامل کلیه اعضای هیات علمی و کارکنان سازمانی در مراکز و واحد های فعال در منطقه ۲ می‌باشند. با توجه به گستردگی منطقه دو در سه استان (آذربایجان غربی، اردبیل و زنجان) و پراکندگی واحدها و مراکز از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده می‌شود و برای برآورد حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید. ابزار جمع آوری داده‌ها پرسشنامه بر اساس مولفه های بهره‌وری و ارتقاء کیفیت در مراکز آموزش عالی محقق ساخته با تاکید بر مسایل و چالشهای موجود در دانشگاه آزاد اسلامی و استفاده از منابع و اسناد و مصاحبه با صاحب نظران و کارکنان سازمانی تهیه و اجرا گردید به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آماری پژوهش حاضر، از آزمون معناداری ضرایب همبستگی، آزمون فریدمن، تحلیل عاملی، استفاده شد. نتایج بیانگر این است از داده‌های تجربی نشان داد که متغیر عوامل درون سازمانی (سبک رهبری و رضایت شغلی و انگیزه شغلی) و عوامل فردی (تعاملات بین گروه‌ها و کارکنان، وضایف تخصصی و شغلی) کارکنان و اعضای هیات علمی بیشترین سهم را در تبیین بهره‌وری مؤثر در تحقیق حاضر را داشته است.

* واژگان کلیدی: ارتقای کیفیت، بهره‌وری، عوامل فردی، عوامل درون سازمانی، متخصصان، کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی، منطقه



ارائه رویکردی جدید برای ارزیابی عملکرد سازمانهای آموزشی با تلفیق دوروش کارت امتیازی متوازن و ماتریس عملکرد کیفیت فازی

ندا ایران نژاد^۱ - ناهید صادقی^۲

چکیده:

آموزش عالی یکی از پایه های اصلی توسعه هر کشور و سازمان محسوب می شود. لذا ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر کیفیت آموزش و یادگیری در دهه های اخیر مورد توجه سازمان ها بخصوص مراکز آموزش عالی بوده است. امروزه دانشگاه ها به عنوان سازمان های غیرانتفاعی همچون سازمان های انتفاعی با محیطی پیچیده روبرو هستند، هدایت صحیح دانشگاه برای نیل به چشم اندازهای خود نیازمند استفاده از مدل های مدیریت عملکرد سازمانی می باشند. چشم اندازها در سازمان توسط استراتژی ها تحقق می یابند و استراتژی ها را می توان توسط کارت امتیازی متوازن بدست آورد. لذا در این مقاله با ارائه رویکردی جدید از ماتریس عملکرد کیفیت فازی و کارت امتیازی متوازن به بررسی کیفی مراکز آموزش عالی با بیان اهداف و معیارهای رسیدن به این اهداف پرداخته می شود. که در نهایت تدوین صحیح استراتژی و چشم اندازها به عنوان مهمترین معیار برای رسیدن به اهداف مؤسسات آموزش عالی معرفی گردیده است.

* کلمات کلیدی: آموزش عالی، کارت امتیازی متوازن، ماتریس عملکرد کیفیت فازی، ارزیابی عملکرد



دومین فصلنامه
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مؤسسات عالی
آموزشی و پژوهشی کشور

۱- کارشناس ارشد مهندسی صنایع
۲- آموزگار، آموزش و پرورش ناحیه دو خرم آباد، خرم آباد، ایران

نویسنده مسئول: ۲۰۰۰@yahoo.com@n_irannejad

ارزیابی تعالی مدیریت و بهبود عملکرد مؤسسات و مراکز آموزش عالی با (EFQM)

مجتبی محمودی^۱ - رضا اسماعیل پور^۲

چکیده:

بنیاد اروپائی مدیریت کیفیت (management European foundation for quality) یا EFQM یکی از ابزارهای بسیار قدرتمند برای ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان ها در سراسر جهان می باشد. در این مدل، معیارهای توانمند ساز و معیارهای نتایج نقش مهمی در حرکت سازمان به سمت تعالی داشته و اولویت بندی آن ها جهت جلب رضایت کارکنان از ارزش بالایی برخوردار است. در این میان مؤسسات آموزش عالی و دانشگاه ها که از عمده ترین نهادهای علمی و بنیان تولید دانش و فناوری و تربیت دانشجویان هستند به منظور به انجام رساندن وظایف و ارتقاء کیفیت خود نیازمند چارچوب مناسبی برای مدیریت و انطباق با محیط رقابتی جدید هستند. در جهان بیش از ۹۰ جایزه کیفیت وجود دارد و جایزه کیفیت اروپا (European Quality Award) که مدل EFQM شامل آن می شود مورد توجه دانشگاه های معتبر جهان بوده و در دانشگاه های کشورمان نیز بسیار حائز اهمیت می باشد. این مقاله در خصوص کاربرد مدل EFQM در ارزیابی و بهبود عملکرد دانشگاه های ایران تهیه شده است.

* واژه های کلیدی: مدیریت کیفیت، معیار توانمندساز، تعالی، EFQM



دومین هیات مدیره
مدیریت کیفیت
در دانشگاه های
موسسات عالی
آموزشی ایران و شهرستان گیلان

yahoo.com/@۴۸۵۷۷۹_mah

۱- نویسنده / کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

۲- استادیار دانشگاه گیلان، دکتری مدیریت سیستم ها، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

مدلی برای ارزشیابی موسسه‌ای دانشکده‌های علوم پزشکی بارویکرد مدیریت کیفیت

زهره سهرابی^۱ - علی مصدق راد

مقدمه:

در دهه‌های اخیر استفاده از روش‌های نوین مدیریتی مانند استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد و ارتقای فرآیندهای کاری با هدف بهبود مستمر به عنوان محورهای اساسی در تحول نظام‌های آموزشی مورد توجه قرار گرفته‌اند. در مقطع کنونی استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع به عنوان بستر استاندارد نمودن خدمات آموزشی و با هدف افزایش کیفیت، گامی اساسی در ایجاد تحول و نگرش مدیریت مؤسسات آموزشی برای بهبود روشها و فرآیندهای انجام کار است. در واقع مدیریت کیفیت جامع یک فلسفه است که هر کشوری با بررسی شرایط و نیازهای خود از استانداردهای اجرایی آن استفاده میکند. انتخاب مدل مناسب برای ارزشیابی دانشگاه‌ها یک گام اساسی و پیش‌نیاز سایر فعالیت‌های کیفیت محور در حوزه آموزش است. مدل‌هایی چون مالکم بالدريج، EFQM و ایزو در بهبود کیفیت مراکز آموزشی استفاده شده است. مدل مالکم بالدريج مدل مناسبی برای ارزشیابی موسسه‌ای دانشگاه‌ها می‌باشد. این معیار ساختار جامعی را برای مؤسسات آموزشی به منظور تنظیم رسالت، چشم‌انداز، ارزش‌ها، هدف‌ها و چالش‌های راهبردی همراه با منابع ضروری برای بهبود بلند مدت فراهم می‌کند.



دومین نهاد تخصصی
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و مؤسسات عالی
آموزشی و پژوهشی کشور

۱- عضو هیات علمی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

اثربخشی خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی بر اساس مقیاس ای - کوال (E-QUAL) (مورد مطالعه: دانشگاه فردوسی مشهد)

احمدلطیفیان^۱

چکیده:

هدف این تحقیق سنجش اثربخشی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس مولفه های سه گانه مقیاس ای - کوال (کیفیت اطلاعات، کیفیت تعامل خدمات، قابلیت استفاده) در کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی می باشد. روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه فردوسی در سال ۱۳۹۰ می باشد. روش نمونه گیری، تصادفی طبقه ای متناسب با حجم جامعه است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه بوده است که روایی پرسشنامه مورد تایید صاحب نظران قرار گرفت و پایایی آن با استفاده از روش ضریب آلفای کرانباخ /۹۱. محاسبه گردید در این تحقیق سعی شده است تا از طریق دستیابی به نقطه نظر دانشجویان تحصیلات تکمیلی به این سؤال پاسخ داده شود که آیا کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی در سه بعد اطلاعات، تعامل خدمات، قابلیت استفاده از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی اثربخش است؟ نتایج آزمون t تک نمونه ای در رابطه با پاسخ به این سؤال نشان داد کیفیت خدمات الکترونیک در رابطه با ابعاد تعامل خدمات و قابلیت استفاده در حد متوسط و در رابطه با بعد کیفیت اطلاعات کمتر از حد متوسط اثر بخش بوده است. بهره گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از بدیلهای موثر برای ارتقاء کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه به کاربران می باشد.

* واژگان کلیدی: ابعاد کیفیت خدمات الکترونیکی، مقیاس ای کوال، کتابخانه مرکزی

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی تحت عنوان «بررسی اثربخشی کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی» که در سال ۱۳۹۰ در دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی توسط نویسنده انجام شده است می باشد.

۱- استادیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

Lat876@yahoo.com



ارزیابی یک مرکز دانشگاهی با استفاده از نسخه مخصوص آموزش عالی مدل تعالی سازمانی EFQM

علی قاضی زاده^۱

چکیده:

نسخه مدل تعالی سازمانی EFQM برای آموزش عالی توسط دانشگاه شفیلد هلم تهیه و در سال ۲۰۰۳ با تایید بنیاد مدیریت کیفیت اروپا منتشر گردید و مورد توجه دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی اروپایی و سایر نقاط جهان قرار گرفت. در این تحقیق این مدل برای ارزیابی یک مرکز دانشگاهی پیام نور (مرکز شمیرانات) مورد استفاده قرار گرفته و با استفاده از روش خود ارزیابی نسبت به ارزیابی این مرکز دانشگاهی و میزان آمادگی آن برای شرکت در جایزه ملی تعالی سازمانی جمهوری اسلام ایران اقدام شد. در این پروسه میزان کاربردی بودن این مدل در یک واحد دانشگاهی ایرانی با توجه به اصول الگوی اسلامی ایرانی در اداره دانشگاه مورد ارزیابی قرار گرفت و مشخصات پروژه بهبود مربوطه تعیین گردید. نتایج نشان می دهد اگر چه این مدل تعالی سازمانی ابتداء توسط بنیاد مدیریت کیفیت اروپا و با هدف تعالی واحد های تجاری و صنعتی تهیه شده است اما نسخه خاص آموزش عالی آن در بخش آموزش عالی از قابلیت های ارزنده ای برخوردار است و می تواند مورد استفاده مراکز دانشگاهی جمهوری اسلامی ایران قرار گیرد.



پایگاه اطلاعات مدیران دولتی؛ ابزاری کارآمد برای کیفیت بخشی خدمات دولتی (مطالعه موردی: بانک اطلاعات مدیران حرفه ای مرکز آموزش مدیریت دولتی)

موسی مهدوی^۱ - محمد جلالی ابیانه^۲ - مهدی حسینی راد^۳

چکیده

ابزارهای متنوعی به منظور بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری توسط سازمان ها و شرکت ها استفاده می شود. در اختیار داشتن اطلاعات دقیق از مدیران، امکان بهبود نظام مدیریت، برنامه ریزی، انتصاب و ارتقاء مدیران و ایجاد زمینه های لازم جهت استفاده مناسب از مدیران و رشد و شکوفایی سرمایه های انسانی را فراهم می سازد که می تواند باعث استقرار و بهبود مدیریت کیفیت در سازمان ها شود. در این مقاله با بررسی تاثیر بانک اطلاعات مدیران و بانک استعدادهای مدیریت به عنوان ابزارهای کیفیت بخشی خدمات دولتی، تاثیر آن ها مورد بررسی قرار گرفت. بانک اطلاعات مدیران حرفه ای مرکز آموزش مدیریت دولتی در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور با دارا بودن اطلاعات بیش از هفتاد هزار مدیر حرفه ای به عنوان نمونه موردی انتخاب و نتایج و کاربردهای این بانک، در جنبه های مختلف مدیریت کیفیت ارائه شده است.

* واژه های کلیدی: بانک اطلاعات مدیران، بانک اطلاعات استعدادهای مدیریت، ابزار مدیریت کیفیت



دومین هیات علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و موسسات
آموزشی عالی و پژوهشی کشور

۱- عضو هیات علمی دانشگاه امام حسین (ع)

۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (گرایش سیستم های اطلاعاتی) و مدیر فناوری اطلاعات مرکز آموزش مدیریت دولتی

۳- دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی - دانشگاه علوم تحقیقات اصفهان - کارشناس مرکز آموزش مدیریت دولتی (مسئول مکاتبات)

ارزیابی دانشگاه های قزوین با استفاده از روش تصمیم گیری چندمعیاره

حسام زند حسامی، محمدرضا کلانتری ثقفی، ایمان رضایی، نازنین جوادی

چکیده

از مهمترین کارکردهای ارزیابی، هدایت صحیح مراکز پژوهشی در راستای اهداف کلان ملی و در زمینه توسعه علم و فناوری در کشور می باشد. بدون شک، پایش هدفمند و ساختار یافته عملکرد یکی از اجزای لازم برای ارتقا مداوم کیفیت است. سیستم آموزشی کشور نیز از این اصل مبرا نبوده و برای ایجاد تحرکی قوی و پایا، لازم است تا به صورت برنامه ریزی شده عملکردها سنجیده و با مقایسه امتیازات دانشگاهها، فضایی رقابتی برای پیشرفتی سریعتر در راستای منافع کشور ایجاد گردد.

در این مطالعه توصیفی، ابتدا کلیه شاخص های عملکردی بر اساس بررسی تحقیقات پیشین استخراج و طبقه بندی گردید. سپس براساس مطالعات طراحی آموزشی و با استفاده تکنیک های MADM به ارزیابی و مقایسه دانشگاه ها پرداخته شده است. شاخص های سنجش کارآیی درونی دانشگاه های معرفی شده در این مطالعه، مطابق با شرایط سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور می تواند به عنوان یک ابزار برای مقایسه وضعیت مطلوب نسبت به وضعیت موجود، علاوه بر ارزشیابی و اعتباربخشی به برنامه ریزان در جهت ارتقای کیفیت آموزشی یاری رساند.

* کلمات کلیدی: تصمیم گیری چند معیاره (MADM)



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی و پژوهش کشور

نویسنده مسئول: mamadrks@gmail.com

آشنایی با مدل تعالی سازمانی EFQM ۲۰۱۳

علی بدوی^۱ - نادیا نارکی^۲

چکیده

سازمان های متعالی، سازمان هایی هستند که در حال اصلاح و بهبود مداوم فعالیت های خود می باشند. متعالی شدن یک سازمان، فرایند پیوسته ایست که با برنامه ریزی و هدفگذاری آغاز می شود و در طول مسیر با ارزیابی های مداوم و استفاده از اهداف از پیش تعیین شده، نواقص و نارساییها مشخص شده و با اصلاحات لازم، حذف موانع و تقویت نقاط قوت، سازمان را به عنوان الگویی برای سایر سازمان ها، تبدیل می نماید. در اختیار داشتن چارچوبی که بتوان در این مسیر به آن مراجعه نمود و مطمئن شد که سازمان در مسیر صحیح در حال حرکت می باشد، از اهمیت خاصی برخوردار است. چارچوبی که به هر سازمانی این اطمینان را بدهد که در مسیر حرکت خود توسعه همه جانبه تمام ذی نفعان خود را مد نظر دارد و از هیچ کدام غافل نمی باشد.

با این هدف، مقاله حاضر به معرفی مدل تعالی سازمانی EFQM 2013 (رونمایی شده در دسامبر ۲۰۱۲) و حوزه های تمرکز آن، به عنوان چارچوبی برای ارزیابی تعالی سازمانی، می پردازد و سپس آخرین تغییرات اعمال شده نسبت به ویرایش قبلی (EFQM 2010) ارائه خواهد شد.

* کلمات کلیدی: تعالی، مدل EFQM



دومین هیئت مدیره
مدیریت کیفیت
برداشت شده ها
و موسسات
آموزش عالی پژوهش کشور

۱- رئیس روشها و فرآیندها شرکت فولاد خوزستان

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه علوم تحقیقات اهواز - کارشناس روشها و فرآیندها شرکت فولاد خوزستان

ارزیابی زمینه‌های بهبود و توسعه خدمات آموزشی در مناطق محروم ایران

نرگس رضایی‌ملک^۱ - محمد رضایی‌ملک^۲

چکیده

در دهه اخیر با افزایش تقاضا برای ادامه تحصیل در دانشگاه‌ها و افزایش هزینه‌های آموزشی، آموزش الکترونیکی توجه زیادی را به خود جلب نموده است. با افزایش تاثیر فناوری اطلاعات بر تمامی حوزه‌های دانش، از قبیل صنعت، تجارت، اقتصاد و پزشکی، نیاز به آموزش الکترونیکی در خدمات آموزشی کشور احساس شد. این مقاله سعی بر آن دارد تا به بررسی زمینه‌های بهبود و توسعه خدمات آموزشی بر مبنای آموزش الکترونیک، افزایش علاقه مندی اقشار مناطق محروم به تحصیل را برآورد نماید. فرض بر این است که آموزش الکترونیک تاثیر مثبت و مستقیمی بر توسعه و بهبود خدمات آموزشی دارد. دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی قشم به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید و داده‌های بدست آمده با استفاده از روش معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی و نرم افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت به منظور تحلیل حساسیت از روش تحلیل رگرسیون خطی استفاده شد. نتایج در انتها گزارش می‌شود.

※ واژه‌های کلیدی: آموزش الکترونیکی، توسعه و بهبود آموزش، معادلات ساختاری، لیزرل

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد واحد الکترونیکی تهران
۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، پردیس دانشکده فنی، دانشگاه تهران

آموزش هزینه نیست بلکه نوعی سرمایه گذاری است

مهدی آزادواری^۱

امروزه بحث مدیریت کیفیت آموزشی و به طور کلی بحث آموزش نقش بسزایی در رشد و توسعه فعالیت‌های بنگاه‌های تولیدی و خدماتی و سایر نهادهای اجرایی دارد تا بدانجا که بسیاری از مدیران موفق بر آموزش ضمن خدمت کارکنان خود تاکید فراوانی دارند. با گذر از عصر صنعتی و اطلاعات و ورود به عصر دانش، با توجه به سرعت تغییر تکنولوژی‌ها و سیستم‌های کاری سازمان‌ها، استفاده از فرایند آموزش، قوی‌ترین ابزاری است که می‌تواند راهگشای سازمان‌ها جهت حضور و بقاء در عرصه بازارهای رقابتی باشد. اما افزایش کمی نفر ساعت آموزش و برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی با در نظر گرفتن کیفیت دوره مربوطه به تنهایی نمی‌تواند نشانگر کیفیت و بکار بستن آموزش‌های فراگرفته شده در سازمان باشد، بلکه این اثر بخشی آموزش است که می‌تواند شاهدهی بر ضمانت اجرایی دوره‌های آموزشی باشد.



۱- مدیر سرمایه گذاری صندوق ذخیره کارکنان شهرداری تهران و عضو هیات مدیره انجمن توسعه بهره‌وری ایران

پیاده سازی مدل تلفیقی ABC و ABM جهت کاهش هزینه مراکز آموزش عالی مطالعه موردی: دانشگاه غیرانتفاعی

غلامرضا مسعود موغاری، نازنین جوادی، محمدرضا کلاتتری ثقفی، امیر صفرپور

چکیده:

امروزه توجه به اصلاح ساختار سازمانی به وسیله روش های کارآمد به یکی از مهمترین اولویت های مدیران چه در حوزه تولید و چه در حوزه خدماتی تبدیل شده است و می تواند سازمان را برای باقی ماندن در عرصه رقابت یاری دهد. شناسایی و کاهش هزینه های سازمان در فضایی رقابتی تضمین کننده بقای سازمان و پیشبرد مناسب تر اهداف آن است. مراکز آموزشی نیز به عنوان یک سازمان خدماتی و با توجه به کاهش داوطلبان متقاضی برای آموزش عالی در کشور، باید رویکرد ویژه ای به کاهش هزینه های خود داشته باشند. در این مقاله به بررسی و شناسایی هزینه های سازمانی مراکز آموزشی بر مبنای فرآیندها با توجه به مطالعات پیشین پرداخته شده است. همچنین تفکیک این هزینه ها بر مبنای فرآیندها به منظور شناسایی هزینه هایی که ارزش افزوده ایجاد نمی کنند، صورت گرفته است. در ادامه مدلی ترکیبی از روش های ABC و ABM معرفی شده و اجرای این مدل در مراکز آموزشی مورد بررسی قرار گرفته است. تلفیق دو رویکرد فوق و اجرای آن در سازمان ها علاوه بر شفافیت ساختار سازمان سبب کاهش هزینه های اجرایی شده که این موضوع خود می تواند به بقای مراکز آموزشی کمک کند.

* کلمات کلیدی: کاهش هزینه، مراکز آموزشی عالی، ABC، ABM



اندازه گیری کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه الکترونیکی مهر البرز

محمدعلی شاه حسینی^۱ - رحیم عبادی^۲ - حمید رودباری^۳

چکیده:

سنجش کیفیت خدمات از مباحثی بوده که همیشه مورد بحث صاحب نظران بوده است، کیفیت خدمات در آموزش عالی و همچنین خدمات الکترونیکی نیز از این امر مستثنی نبوده و پژوهشهای مجزایی در این خصوص انجام گرفته است ولی با توجه به جدید بودن شیوه یادگیری الکترونیکی، تحقیقات چندانی در خصوص توسعه مقیاسها و ابزارهای این بخش انجام نگرفته است. با عنایت به توسعه روزافزون دانشگاههای مجازی در دنیا و همچنین کشور ما در عصر مجازی، یافتن مدل مناسبی که بتواند به طور خاص به اندازه گیری کیفیت خدمات در این گونه موسسات آموزشی بپردازد از موضوعات جدید و چالش برانگیز فعلی می باشد.

در تحقیق حاضر ضمن بررسی و مطالعه بیش از ۵۰ مدل و ابزار موجود به روش کتابخانه‌ای، نهایتاً ۹۰ عامل تاثیر گذار در کیفیت خدمات در قالب هشت بعد آموزشی، آموزشگاهی، مدیریت، فناوری، صفحات ارتباطی، اخلاقی، پشتیبانی منابع و ارزیابی منطبق بر چارچوب هشت وجهی بدرال خان در یادگیری الکترونیکی، استخراج گشته و پس از نظرسنجی از خبرگان در این حوزه، نهایتاً مدل نهایی در بعد آموزشی با نه شاخص عمق یادگیری، کیفیت اطلاعات، کیفیت تدریس، تنوع در تدریس، وضوح اهداف و خواسته ها، دانشجو محوری، حضور و پاسخگویی اساتید، محتوای روزآمد، اطلاعات آموزشی به شکل آزمایشی بین بیش از ۱۰۵ نفر از دانشجویان موسسه آموزش عالی (مجازی) مهر البرز پیاده سازی شده و پس از اثبات پایایی و روایی آن، با استفاده از ابزار پرسشنامه کیفیت خدمات آموزشی در بین ۱۹۸ نفر از دانشجویان این موسسه مورد اندازه گیری قرار گرفته است. نتایج حاصل از اندازه گیری نشان می دهد که مهر البرز با کسب امتیازی حدود ۷۰ درصد در بعد خدمات آموزشی در وضعیت نسبتاً مطلوبی از دیدگاه دانشجویان قرار دارد.

* کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، یادگیری الکترونیکی، دانشگاه مجازی، مدل بدرال خان



دومین فصلنامه علمی
مدیریت کیفیت
در دانشگاهها
و موسسات
آموزشی
مهر البرز

۱- استادیار دانشگاه تهران

۲- معاون آموزشی موسسه غیر انتفاعی مهر البرز تهران

۳- کارشناسی ارشد MBA، موسسه غیر انتفاعی مهر البرز تهران

بررسی همگرایی الگوی سرآمدی آموزش عالی ایران (ساعا) با نظام های بین المللی مدیریت کیفیت آموزش

آرش شاهین^۱ - مسعود پورحمیدی^۲

چکیده

نقش نظام های بین المللی مدیریت کیفیت آموزش نظیر استاندارد بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵ و الگوهای ارزیابی اثربخشی آموزش در تعالی آموزش واضح و مبرهن است. نویسندگان این مقاله در سال ۱۳۹۰، الگوی سرآمدی آموزش عالی ایران (ساعا) را به عنوان رویکردی جامع و فراگیر در راستای ارزیابی و رتبه بندی دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی و همچنین خود ارزیابی و بهبود تطبیقی آنها طراحی و پیشنهاد نمودند. در این پژوهش به بررسی میزان همگرایی الگوی ساعا با نظام های بین المللی مدیریت کیفیت آموزش پرداخته شده است. نتایج حاکی از آن است که ملزومات ایزو ۱۰۰۱۵ بیشتر در حوزه توانمندسازهای الگوی ساعا و معیارهای الگوی اثربخشی بیشتر در حوزه نتایج الگوی ساعا قرار می گیرند. لذا، به نظر می رسد هیچ یک از دو نظام مورد نظر بنا به پژوهش حاضر الگوی کاملی برای سرآمدی محسوب نمی شوند؛ لیکن انتظار می رود دانشگاه هایی که این نظام ها را پیاده کرده اند، پیاده سازی ساعا برایشان تسهیل می گردد. این پژوهش علاوه بر آنکه نمونه ای از یک مقایسه تطبیقی است، نشان دهنده امکان تلفیق یا توسعه الگوی ساعا با استفاده از سایر نظام ها و استانداردهای مدیریت کیفیت می باشد.

* واژه های کلیدی: ساعا، الگوی سرآمدی، آموزش عالی، ایزو ۱۰۰۱۵، مدیریت کیفیت، اثربخشی، همگرایی



۱- عضو هیات علمی گروه مدیریت و مدیر گروه پژوهشی مدیریت کیفیت دانشگاه اصفهان
۲- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی و عضو گروه پژوهشی مدیریت کیفیت دانشگاه اصفهان

کیفیت و ارزیابی آموزشهای علمی کاربردی

فاطمه امانی^۱

چکیده:

دانش یک منبع گرانبهادر ملی است و بر خلاف منابع کمیاب دیگر قابل جانشینی نیست. دانش در صورتی که در هر رشته ای با نظام آموزشی کیفی عرضه شود قابلیت بیشتری خواهد داشت. آموزش کیفی در صورتی مصداق می یابد که بر اساس نیاز ملی و به منظور گسترش فرهنگ کیفیت دانش و یادگیری، مدیریت شود. ضرورت ایجاد تغییر در کیفیتها برای استفاده از منابع سرشار و ارزشمند انسانی کشور در دانشگاهها به منظور افزایش توان ملی برای پاسخگویی به نیازها، در شرایط رقابتی امروز امری اجتناب ناپذیر است. این پرسش اکنون برای تعدادی کثیری از رهبران ومدیران دانشگاهها مطرح است که «آیا راه بهتری برای مدیریت آموزش عالی وجود دارد؟»

در واقع دانشگاهها دریافتند که ضعف کیفیت، هزینه سنگینی در پی دارد و قابلیت رقابت به خطر می اندازد. در نتیجه دانشگاههایی که تحرک جدی و سریعی در ارتقای کیفی خود در ایران نداشته باشند، نه تنها خود را نابود می کنند که خسارت جبران ناپذیری نیز به جامعه جوان و نیازمند پیشرفت کشور وارد می آورند.

فرهنگ کیفیت زیر مجموعه ای از فرهنگ سازمانی به شمار می آید که هدف آن ارتقای مستمر کیفیت است. بر این اساس، فرهنگ کیفیت در یک دانشگاه را می توان در بر دارنده مجموعه باورها، روابط، گرایشها، ارزشها و امور مشترکی دانست که اعضای هیئت علمی، مدیران و سایر کارکنان دانشگاه برای بهبود و تضمین کیفیت فعالیتهای دانشگاه انجام می دهند.

توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشوری بستگی به کارایی و کیفیت نیروی انسانی متخصص در هر یک از بخش های صنعت، کشاورزی، مدیریت، خدمات اجتماعی، فرهنگ و هنر و بین رشته ای دارد در این راستا آموزش وسیله ای مناسب برای تحقق این مهم می باشد. امروزه تعامل مستمر و نهادینه شده دانشگاه و صنعت در کشورهای توسعه یافته، موجب کارآمدی بیش از پیش این دو نهاد در آن جوامع شده است. در این زمینه برقراری ارتباط میان صنعت به مفهوم عام و به عبارتی ارتباط بین بازار واقعی کار و دانشگاه امری ضروری است که با توجه به شاخصه های نظام علمی کاربردی این مهم توسط دانشگاه جامع علمی کاربردی در حال اجراست همانطور که صاحب نظران و پژوهشگران معتقدند هر رشته شغلی دارای پشتوانه علمی، تجهیزات ماشینی و تکنولوژی پیشرفته است که سرمایه گذاری زیادی را در ایجاد آن شغل، حرفه، صنعت و یا در صنوفهای گوناگون طلب نموده که همگی محتاج به بکارگیری سطح بالایی از آموزش های علمی کاربردی می باشند به عبارت دیگر امروزه با توجه به پیچیدگی مشاغل، فناوری، ابزار، تجهیزات و انواع ماشین آلات مرتبط به حوزه های شغلی، بیش از پیش بر توسعه آموزش های علمی کاربردی باید تأکید شود.

* واژه های کلیدی: کیفیت، ارزیابی و آموزش های علمی کاربردی



الگوی توانمندسازی مدیران (علمی- کاربردی) در راستای ارتقاء کیفیت مراکز آموزش عالی

عبدالرضا مجدالدین^۱ - طاهره مجدالدین^۲

چکیده

با توجه به اینکه ارتقاء سطح کیفیت در نظام آموزش عالی معمولاً توسط مسئولین آموزش عالی تصمیم گیری و از طریق مدیران مراکز، مؤسسات و دانشگاه ها اجرایی می شود. لذا توانمندسازی مدیران دانشگاهی یکی از مقوله های اساسی است.

هدف پژوهش حاضر تبیین الگوی توانمندسازی مدیران مراکز آموزش عالی علمی، کاربردی دانشگاه جامع با روش کمی، کیفی و توصیفی، پیمایشی می باشد. به این منظور ابتدا با بررسی بیش از ۴۰ پژوهش از صاحب نظران ۳۰ مؤلفه اثرگذار بر توانمندسازی مدیران شناسائی که با روش دلفی ۱۶ مؤلفه استخراج و در چهار عامل سازمانی، مدیریتی، فردی و محیطی دسته بندی شدند. سپس با توجه به ابعاد و رویکردهای توانمندسازی با روش دلفی ۱۲ بُعد مشخص و در چهار رویکرد ارتباطی، انگیزشی، روانشناختی و ارزشی دسته بندی شدند. جامعه آماری تحقیق، ۶۲۴ نفر تمامی مدیران مراکز آموزش علمی، کاربردی دانشگاه جامع در سراسر کشور و نمونه آماری، شامل ۲۱۲ پرسشنامه ارجاعی تکمیلی، از سوی مدیران مراکز آموزشی می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات با استفاده از مطالعات کتابخانه ای، مصاحبه و پرسشنامه ساختارمند با روائی آلفای کرونباخ ۸۵٪ است. تجزیه و تحلیل کمی، با آزمون همبستگی، رگرسیون و معادلات ساختاری توسط SPSS و لیزرل می باشد. نتایج مؤید عدم رد الگوی مفهومی تحقیق با توجه به ضریب همبستگی، تحلیل عاملی و معادلات ساختاری می باشد. در مقایسه با تحقیقات پیشین که بیشتر روی توانمندسازی کارکنان و پرسنل سازمان ها بوده و غالباً ابعاد توانمندسازی پنج گانه صرفاً با رویکرد روانشناختی را مورد تأکید قرار می دادند در خصوص این پژوهش با توجه به عوامل سازمانی، مدیریتی، فردی و محیطی فرهنگ بومی و جامعه اسلامی نسبت به بکارگیری رویکردهای مختلف ارتباطی، انگیزشی، روانشناختی و ارزشی، به شکل ترکیبی پرداخته و ۱۱ بُعد از ۱۲ بُعد توانمندسازی مدیران مراکز آموزش علمی، کاربردی در مدل مورد تأیید قرار گرفت و ابعاد رویکرد روانشناختی و ارزشی از جایگاه قابل قبول بالایی برخوردار شدند. هم چنین عوامل مؤثر بر توانمندسازی مدیران با اندکی تغییر از ۱۶ مؤلفه اثرگذار در مدل به ۱۳ مؤلفه کاهش پیدا کرد و عوامل سازمانی و مدیریتی بیشتر به طور مستقیم و عوامل فردی و محیطی به طور غیر مستقیم بر توانمندسازی مدیران مراکز آموزش علمی کاربردی اثرگذارند. این مدل با توجه به فرهنگ اسلامی جامعه ایرانی و عوامل سازمانی، مدیریتی، فردی و محیطی با بکارگیری رویکردهای ارتباطی، انگیزشی، روانشناختی و مخصوصاً ارزشی برای توانمندسازی مدیران از جایگاه قابل قبول بالایی برخوردار است و قابل پیاده سازی در سایر مؤسسات آموزش عالی می باشد.

* واژه های کلیدی: توانمندسازی، آموزش، علمی- کاربردی، مدیران، کیفیت.



بررسی تطبیقی وضعیت دوره های آموزش عالی موسسه هلال ایران با استاندارد های ملی و بین المللی

دکتر حسن رضا زین آبادی^۱

چکیده

پژوهش حاضر با عنوان و هدف «بررسی تطبیقی وضعیت دوره های آموزش عالی موسسه هلال ایران با استانداردهای ملی و بین المللی»، اجرا شده است. اهداف جزئی این طرح عبارتند از: (۱) تعیین عوامل کیفیت به تفکیک دوره ها (مدیریت عملیات امداد و نجات، مدیریت امداد سوانح، اعضاء مصنوعی و خدمات پرورشی) در سه بخش درونداد، فرآیند و برونداد، (۲) تعیین ملاک های کیفیت هر یک از عوامل تعیین شده به تفکیک دوره ها در سه بخش درونداد، فرآیند و برونداد، (۳) تعیین نشانگرهای کیفیت هر یک از ملاک های تعیین شده به تفکیک دوره ها در سه بخش درونداد، فرآیند و برونداد، (۴) تعیین استانداردها (با توجه به استانداردهای ملی و بین المللی) برای قضاوت در مورد وضع موجود کیفیت عوامل، ملاک ها و نشانگرهای تعیین شده به تفکیک دوره ها در سه بخش درونداد، فرآیند و برونداد، (۵) ارزیابی کیفیت دوره های موسسه هلال در هر یک از عوامل، ملاک ها و بروندادی، فرآیندی و بروندادی (۶) ارائه راهکارها و پیشنهادات لازم جهت بهبود کیفیت وضع موجود عوامل دروندادی، فرآیندی و بروندادی.

۱- عضو هیات علمی دانشگاه خوارزمی - محقق و مدرس موسسه آموزش عالی علمی کاربردی هلال ایران

الگوی ارزشیابی پیشرفت تحصیلی در نظام آموزش از دور

حسین زارع^۱ - عثمان آچاک^۲

چکیده:

آموزش مراحل مختلفی دارد که یکی از مراحل آن ارزشیابی است. آخرین حلقه آموزش ارزشیابی درست آموخته های درسی است. در نظام آموزش از دور، همچنانکه آموزش متأثر از این نظام است؛ ارزشیابی هم باید منعطف و چابک باشد به عبارت دیگر اگر آموزش برای همه جا، همه کس و همه وقت است ارزشیابی هم، باید اینگونه باشد. در پژوهش حاضر به ارائه الگوی جامع ارزشیابی و نوع سوال در آموزش از دور پرداخته شده است. به عبارت دقیق تر هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر نوع سوالات، سطح پردازش و نوع بافت در آزمون های بازشناسی و یادآوری بر عملکرد حافظه معنادار است ولی عامل های نوع آزمون و نوع بافت به تنهایی اثر معنادار نداشتند. برای آزمون های یادآوری و بازشناسی به ترتیب بافت بیرونی و درونی اثر معناداری داشتند. با توجه به نتایج پژوهش حاضر در نظام آموزش از دور، پیشنهاد می شود در ارزشیابی پیشرفت تحصیلی از آزمون های بازشناسی استفاده شود و در طراحی این آزمون ها بر بافت درونی تاکید شود.



«آموزش الکترونیکی: ضرورت‌ها و چشم‌اندازها»

دکتر حسن زیاری^۱

یکی از نیازهای اساسی در نظام آموزش عالی کشورهای مختلف توسعه مکانی آموزش عالی در اقصی نقاط آن کشورها و گسترش توانمندی‌های آموزشی به سایر کشورها بوده است. این مهم با فراهم‌سازی فناوری‌های آموزشی و توسعه نظام‌های نوین آموزشی ضرورت بیشتری یافته است. از طرفی دیگر در اقتصاد و مدیریت آموزش عالی همواره بهینه‌سازی بهره‌وری مدنظر بوده است. نظام آموزش از راه دور به علت توانمندی‌هایی چون تعامل، یادگیری انفرادی، شده، پشتیبانی سازمان آموزشی، استفاده از فناوری‌های نوین آموزشی و چند رسانه‌ای، صرفه جویی در هزینه‌ها، زمان و مکان ایجاد استقلال یادگیری و استقلال یادگیرنده می‌تواند رشد و توسعه کمی و کیفی در قالب توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، آموزشی را به دنبال داشته باشد. با توجه به الزامات فوق و دیگر اقتضائات اجرایی توسعه آموزش عالی با بکارگیری روشهای الکترونیکی و غیر سنتی در صدر توجه سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان آموزش عالی قرار دارد. دانشگاه پیام‌نور به عنوان تنها دانشگاه با نظام آموزش از راه دور و بزرگترین دانشگاه دولتی کشور با بیش از یک میلیون دانشجو با استفاده از روشهای نوین آموزشی اعم از آموزش الکترونیکی و آموزش ترکیبی گامهای بلندی را در جهت یکسان‌سازی فعالیت‌های آموزشی و مدیریت آن در سطح کشور برداشته است. نظام آموزشی پیام‌نور موانع خاص نظام‌های سنتی را ندارد و ضریب نفوذ آن به دیگر مکانهای جغرافیایی به لحاظ سرعت و صرفه جویی و فایده‌هزینه‌های جاری بسیار کارآمد است. به همین دلیل آموزش الکترونیکی در دانشگاه پیام‌نور در کنار سایر روشهای آموزشی مطرح گردید. نتیجه آن ارتقاء شاخص‌های کمی و کیفی آموزش عالی در سطح کشور می‌باشد. این شیوه آموزش بدون تغییر فلسفه تعلیم و تربیت و اهداف آموزشی هر کشوری به عنوان یک روش نوین آموزشی مطرح است. اگر آموزش را به ۳ فرایند پیش از آموزش، حین آموزش و بعد از آموزش تفکیک کنیم استفاده از یادگیری الکترونیکی به عنوان روشی نوین در آموزش تکمیلی به تسهیل هر سه مرحله فرایند آموزش کمک‌شایانی نموده است. از آنجا که ارزیابی کمی و کیفی از فرایند آموزش همواره مد نظر سیاستگذاران و برنامه‌ریزان دانشگاه پیام‌نور می‌باشد، پرداختن به روشهای نوین ارزیابی به منظور بهبود فعالیت‌های کیفی دانشگاه به طور اعم و آموزش عالی به طور اخص از ضرورت‌های برنامه‌ریزی و مدیریت آموزش الکترونیکی می‌باشد. ارزیابی کیفی و مدیریت آن به واسطه بهره‌مندی از ویژگی‌های این شیوه نسبت به سایر شیوه‌ها، رجحان و برتری ملموسی دارد. ارزیابی آموزشی، امکانات و اطلاعاتی را فراهم می‌کند که سیاستگذاران و تصمیم‌گیران آموزش عالی بتوانند تصویری دقیق از چگونگی فعالیت‌ها بدست آورند و با استفاده از این اطلاعات و تصویر بدست آمده در جهت کیفی‌سازی فعالیت‌های نظام آموزش عالی تلاش بیشتری داشته باشند. لذا شناخت ماهیت و مولفه‌های نظام آموزش الکترونیکی به منظور شناخت چالشها، موانع و ارائه راهکارهای نوآورانه با توجه به جایگاه و نقش آن در آموزش عالی کشور افق‌های روشنی را برای ارزیابی بهینه و کیفی‌سازی فعالیت‌های آموزش عالی کشور در مقابل مسئولان و تصمیم‌گیران آموزش عالی کشور قرار خواهد داد.

۱- قائم مقام وزیر و ریاست دانشگاه پیام‌نور

طراحی مدل بلوغ فرآیندی سازمانی با توجه به مفاهیم مهندسی مجدد و با استفاده از روش تصمیم‌گیری چند معیاره در نظام آموزشی کشور

محمود مهرور^۱ - سپهر مهرور^۲

چکیده

در این تحقیق هدف ارایه یک مدل تصمیم‌گیری در خصوص ارزیابی بلوغ فرآیند سازمانی نظام آموزشی کشور با توجه به مفاهیم مهندسی مجدد و با در نظر گرفتن اهداف و استراتژی‌های سازمانهای آموزشی و کیفیت انجام جهت کاهش میزان - ریسک‌ناشی از اجرای پروژه‌های مهندسی مجدد فرآیندها و کسب نتایج مطلوب برای سازمانهای آموزشی با استفاده از مدلهای تصمیم‌گیری چندمعیاره می‌باشد.

مدل ارایه‌شده در این تحقیق با در نظر گرفتن کلیه خواسته‌های سازمان سعی بر آن دارد که با ارایه مدلی در راستای اندازه‌گیری میزان بلوغ فرآیند سازمانی نظام آموزشی، مدیریت ارشد سازمان را در شناسایی نقاط قوت و ضعف فرآیندهای جاری سازمان و در نهایت هدف‌نهایی که دستیابی به نهایت بلوغ سازمانی می‌باشد، یاری‌رساند. در واقع در این تحقیق در ابتدا با استفاده از مطالعه ادبیات موضوع، طراحی پرسشنامه و براساس نظریات کارشناسان و خبرگان به استخراج عوامل کلیدی موفقیت مهندسی مجدد پرداخته ایم. سپس با توجه به ماهیت فرآیند انتخابی روشی کمی مبتنی بر AHP ارایه شده است. در این مدل ابتدا با استفاده از مدل AHP عوامل کلیدی استخراج شده اولویت‌بندی گردیده سپس با استناد به استاندارد 10014:2006 ISO سطوح بلوغ تعریف و با بکارگیری استانداردهای آموزشی چکلیست ارزیابی طراحی و فرآیند مورد نظر مورد ارزیابی قرار گرفته‌است. در نهایت با توجه به اطلاعات استخراج‌شده ارزیابی کمی بلوغ انجام و پیشنهادهایی در راستای بهبودی فرآیند ارایه‌گردیده‌است.



دومین فصلنامه
مدیریت کیفیت
در دانشگاه‌ها
و مراکز آموزشی
آموزش عالی و پژوهشی کشور

۱- کارشناس ارشد مهندسی صنایع - پردیس بین الملل دانشگاه تهران (کیش)

۲- کارشناس مهندسی صنایع - دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک