

جایگاه مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش

مریم آقازاده امیری، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی
دکتر ابوالفضل بختیاری، پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش

به این شرح است: «بهبود کیفیت از جمله مسئولیت های مدیران ارشد کارخانه ها و مؤسسات است و به نتیجه کار انجام شده به وسیله کارکنان مربوط نمی شود. مدیریت کیفیت فراگیر، روشی برای انجام کارهاست؛ به طوری که کیفیت کالاها تضمین و نحوه به انجام رسیدن کارها مشخص شود.» وی بیان می دارد که: «فقط مدیران ارشد هستند که می توانند با آموزش های لازم و تأمین امکانات مالی مورد نیاز برای رسیدن به هدف ایجاد و ارتقای کیفیت جامه عمل بپوشانند.»

دمینگ برای تحقق ارتقای مستمر کیفیت روشی سیستماتیک را برای حل مسئله و بهبود آن ارائه کرده است که به «چرخه دمینگ» معروف است. در بهبود سیستم، عملکرد به شیوه ای آگاهانه و منطقی است، در غیر این صورت به محصول و نتیجه ای می رسیم که اصطلاحاً «تحریف سیستم» نامیده می شود و تنها به بدتر شدن امور می انجامد. چرخه دمینگ به «چرخه شورات» نیز شهرت دارد که مبنای خوبی برای بهبود سیستم است (فرجی، ۱۳۸۲، ص ۵۹).

دکتر دمینگ بر این عقیده است که: «همواره و در تمامی فعالیت ها لازم است به ترتیب، چهار قدم: برنامه ریزی، اجرا، بررسی و اقدامات اصلاحی (PDCA) را به اجرا در آورد و با تکرار آن به طور مداوم عمل بهینه سازی و بهبود مستمر را انجام داد.»

تعریف کیفیت در آموزش و پرورش

دمینگ و فایننگام کیفیت را این گونه تعریف کرده اند: «کیفیت مفهوم وسیعی است که تمام بخش های مختلف سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است؛ به طوری که مانع پدید آمدن عوامل مخل کیفیت شود؛ و هدف نهایی آن «مطابقت کامل با مشخصات مورد نیاز مشتری» با «حداقل هزینه برای سازمان» است که منجر به افزایش قابلیت رقابت است.»

«مدیریت کیفیت فراگیر» یکی از اندیشه های نوین در آموزش و پرورش به حساب می آید و عبارت از: ایجاد نظامی در مدیریت سازمان است که شامل انجام کارها به طور صحیح و مداوم باشد. در این راستا باید بدانیم که، اولاً کارهای صحیحی که باید انجام شوند، کدامند؛ ثانیاً روش صحیح انجام آن ها را بیابیم. هدف از مدیریت کیفیت فراگیر این است که مؤسسات و سازمان ها، کارهای خدماتی و تولیدی خود را از ابتدا چنان انجام دهند که پس از پایان کار نیازی به اصلاح نداشته باشند. در این صورت، از هزینه های گزاف مربوط به دوباره کاری و اصلاح اجتناب خواهد شد.

دمینگ و ارسوز در رابطه با تعریف مدیریت کیفیت جامع در تعلیم و تربیت بیان می کنند که: «هدف مدیریت کیفیت جامع در تعلیم و تربیت بهبود نظام آموزشی، فرآیند یاددهی-یادگیری در کلاس درس و موفقیت دانش آموزان بوده است. آنها دانش آموزان را، هم به عنوان «مشتریان» و هم به عنوان «کارگزاران یک نظام آموزشی» در نظر می گیرند و از آنان می خواهند که همواره در یادگیری خود دخالت داشته باشند.»

مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش

همان طور که اشاره شد، مدیریت کیفیت فراگیر در بسیاری از شرکت ها و صنایع تولیدی کاربرد فراوان داشته است، ولی امروزه علاوه بر شرکت های تولیدی، بسیاری از صنایع خدماتی، مانند بانک ها و



مقدمه

نیاز و تمایل انسان به زیبایی و کیفیت برتر، به فطرت خداجوی انسان ها باز می گردد. سرشت کمال جوی او پی در پی، خود را در فراسوی تکامل سوق داده است. در غیر این صورت انسان ها می بایستی در دوران ما قبل تاریخ بسر می بردند. هیچ پیشرفتی حاصل نمی گشت و همچنان نیازهای خود را به همان شیوه های نخستین برآورده می ساختند. سازمان ها و مؤسسات آموزشی، به خصوص مدارس، برای بقا و رشد خود، به ویژه در فضای پر التهاب عصر شتاب اطلاعات، نیازمند به کارگیری ابزارها و سیستم های کارآمدی هستند که با دارا بودن تمام مشخصه های کیفی، توانایی رویارویی با چالش ها و حساسیت های ویژه این دوران را داشته باشند. اگرچه اثربخشی هر یک از این واحدها و مؤسسات بستگی کامل به توالی درست و منطقی پیاده سازی و استقرار هر یک از این سیستم های بهبود کیفیت دارد، ولی بهره گیری و اتخاذ آن رویکرد به عنوان یک راهبرد، نقش حیاتی در تقویت بنیه اصول حاکم بر آن دیدگاه دارد.

مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در آموزش و پرورش که تجدید نظر جدی در تعریف و بهبود فرآیند یاددهی-یادگیری را مورد تأکید قرار می دهد، یکی از کارآمدترین و قدرتمندترین رویه های شناخته شده ای است که امروزه در بسیاری از مراکز و مؤسسات جهان به کار گرفته می شود (مدیریت کیفیت در آموزش).

مدیریت کیفیت فراگیر و نحوه شکل گیری آن

پایه اولیه مدیریت کیفیت توسط دکتر دلبیوادوردز دمینگ که دانشمندی آمریکایی است در سال های پس از جنگ جهانی دوم در ژاپن پی ریزی شد. مدیریت امروز دکتر ادواردز دمینگ را به عنوان «پدر مدیریت کیفیت» در نظر می گیرد. اولین کلید ارتقای کیفیت فراگیری روش های آماری کنترل فرآیندهاست. دومین کلید دستیابی به «ارتقای مستمر کیفیت» این است که مدیریت و ارتقای کیفیت یک مسئولیت همگانی است؛ و کلید سوم این که هر کاری جزئی از یک سیستم است که می توان به روش های مختلف سازماندهی کرد تا پاسخ گوی نیازها و انتظارات مشتریان باشد.

روش پیشنهادی دمینگ در مدیریت کیفیت فراگیر، به طور خلاصه

می‌شود که میزان کیفیت خدمات در نظر قرار گیرد. این امر مستلزم استفاده از کارکنان ماهر و آموزش دیده است. جریان بازخورد تا آن جا باید پیش برود که حداکثر رضایت مصرف کننده بدست آید.

نتیجه گیری

همان‌طور که مطرح شد در جهان امروز، ارایه کالا و خدمات با کیفیت مناسب مبتنی بر رضایت مشتریان و گیرندگان خدمات، از اهمیت زیادی برخوردار است. توجه به این اصل عامل پیروزی مؤسسات اقتصادی در میدان رقابت است. شایان توجه است که آموزش و پرورش نیز از این اصل مستثنی نخواهد بود. کیفیت بهتر خدمات، نتیجه فرآیند مطلوب آموزش و تعلیم و تربیت، و به عبارت دیگر، افزایش دانش، نگرش و مهارت نیروی انسانی است، بنابراین باید مراکز علمی، دانشگاه‌ها و مدرسه‌های موفق دنیا درصدد باشند، با توجه به افزایش انتظارات محیط برای ارتقای کیفیت آموزش، نوآوری‌های خود را به روز رسانند تا بتوانند، همواره رضایت مشتریان خود را جلب کرده و به بهسازی گسترده نظام آموزشی بپردازند.

منابع:



آقازاده امیری، مریم. (۱۳۸۵). بررسی نگرش کارکنان شرکت های تولیدی در خصوص میزان رعایت اصول هشت گانه سیستم مدیریت کیفیت (ایزو ۲۰۰۰:۹۰۰۰)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی.
فرجی، حمیدرضا. (۱۳۸۲). رهبران نظریه‌های کیفیت، تدبیر؛ ماهنامه علمی- آموزشی در زمینه مدیریت، شماره ۱۳۷.
مقصودی، محمدحسین. (۱۳۸۲). ارتباط بین رضایت مشتری با کارایی و اثربخشی فرآیندها، نرم افزار چهارمین کنفرانس مدیران کیفیت، تهران.
مهربان، رضا. (۱۳۷۶). مدیریت کیفیت جامع: روش اجرایی پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع، نشر البرز.

<http://www.dti.gov.uk/quality/tqm>

بیمارستان‌ها نیز علاقمند به استفاده از این مدیریت هستند. کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش نیز توجه نظریه پردازان زیادی، از جمله دی کارمو، شرر و لوزیر را به خود جلب کرده است. آنها عقیده دارند، به همان دلایلی که بخش خصوصی به برنامه‌های کیفی توجه نشان می‌دهد، مؤسسات آموزشی نیز به کیفیت بهتر می‌اندیشند. در محیط آموزشی، مدیر آموزشی جانشین رییس (در صنعت)، معلمان به جای کارکنان و دانش‌آموزان به جای مشتریان به کار می‌رود. در مدرسی که از ابزار مدیریت کیفیت جامع استفاده می‌شود، معلمان و کارکنان به صورت یک گروه در کنار هم فعالیت می‌کنند و معلمان هم صاحب بخشی از قدرت و مسئولیتی هستند که به طور سنتی همواره در دست مدیران آموزشگاه‌ها بوده است.

**هدف مدیریت کیفیت جامع در تعلیم
و تربیت بهبود نظام آموزشی، فرآیند
یاددهی - یادگیری در کلاس درس و موفقیت
دانش آموزان بوده است. این موضوع
دانش آموزان را، هم به عنوان «مشتریان» و هم
به عنوان «کارگزاران یک نظام آموزشی» در
نظر می‌گیرد و از آنان می‌خواهد که همواره در
یادگیری خود دخالت داشته باشند**

مراکز آموزشی که مایلند مدیریت کیفیت فراگیر را به عنوان یک فرهنگ در برنامه کاری خود بگنجانند، بهتر است مفاهیم زیر را مورد توجه قرار دهند:

تعلیم و تربیت منطقه ای و فردی باید بر دیدگاه‌ها، هدف‌ها و سیاست‌های راهبردی متمرکز شوند تا به ارایه خدمات با کیفیت بالا منجر شود.

هدف اصلی، خشنودی مصرف کننده است. پس مصرف کننده (دانش آموزان، کارکنان و والدین) کیفیت را تعیین می‌کنند.

مصرف کنندگان آموزشی شامل همه عوامل داخلی (دانش آموزان و معلمان و کارکنان) و خارجی (والدین و دیگر اعضای جامعه). عوامل خارجی باید از استانداردهای فارغ التحصیلی راضی باشند، در حالی که عوامل داخلی باید از فرآیند آموزش و یادگیری در مدرسه رضایت داشته باشند.

آموزش‌های مستمر برای مدیریت، کارکنان و عرضه کنندگان باعث اطمینان از توجه آنان به بهبود کیفیت خدمات می‌شود.

به دست آوردن فرهنگ مطلوب (تعلیم و تربیت)، مستلزم بررسی دقیق محیط درونی و بیرونی و در نظر گرفتن تأثیرات آن‌ها ست و باید در تغییر آن‌ها کوشش کرد. این امر خود مستلزم داشتن برنامه‌ای راهبردی و عملیاتی برای برخورد با این عوامل است.

مدیریت کیفیت فراگیر بر این باور است که بازخورد گرفتن از مصرف کنندگان به بهبود کیفیت کمک می‌کند. فرآیند بازخورد سبب