



Quality Management Systems in the Performance of Educational Centers: Educational Policies and Management Processes

Hossein Reyhani^{1*}

1 Payam Noor University of Mashhad

* **Corresponding author:** Payam Noor University of Mashhad

Received: 2022-04-28

Accepted: 2022-06-01

Abstract

The present study sought to investigate the effect of quality management systems on the performance of educational centers. The statistical population of this study included 618 school principals in Bojnourd. Using the sampling method of 237 floors, the school principal was selected as a statistical sample. Necessary information for testing research hypotheses was collected through Moghimi (2009) and Saki (2013) standard questionnaires. The validity of these questionnaires was assessed in the form of confirmatory factor analysis and Cronbach's alpha was used to assess its reliability. In order to analyze the data, structural equation modeling technique and AMOS24 software were used. The results of this study showed that quality management systems with the dimensions of support and leadership of top management, strategic planning, customer orientation, employee identification and training, employee empowerment and teamwork, quality measurement and analysis, quality assurance and productivity improvement outcomes. And quality has a significant effect on the performance of educational centers.

Keywords: Quality management systems, Total Quality Management, performance of training centers



تأثیر سیستم های مدیریت کیفیت در عملکرد مراکز آموزشی: سیاست های آموزشی و فرایندهای مدیریت

حسین ریحانی^{۱*}

^۱ دانشگاه پیام نور مشهد

* نویسنده مسئول: دانشگاه پیام نور مشهد

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۳/۱۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۲/۰۸

چکیده

تحقیق حاضر به دنبال بررسی تأثیر سیستم های مدیریت کیفیت در عملکرد مراکز آموزشی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل ۶۱۸ نفر از مدیران مدارس شهر بجنورد بود. که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای ۲۳۷ مدیر مدرسه به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. اطلاعات لازم برای آزمون فرضیه های تحقیق از طریق پرسشنامه استاندارد مقیمی (۱۳۸۸) و ساکی (۱۳۹۲) جمع آوری گردید. روایی این پرسشنامه ها بصورت صوری و تحلیل عاملی تاییدی مورد سنجش قرار گرفت و برای سنجش پایایی آن از آلفای کرونباخ بهره گرفته شد. بمنظور تحلیل داده ها، تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار AMOS24 مورد استفاده قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که سیستم های مدیریت کیفیت با ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمند سازی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، تضمین کیفیت و پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: سیستم های مدیریت کیفیت، مدیریت کیفیت جامع، عملکرد مراکز آموزشی

تمامی حقوق نشر برای فصلنامه رویکردی نو در علوم تربیتی محفوظ است.

مقدمه

رشد و توسعه کشور فراهم می کند و از مسائل مهم سیاست گذاری در همه جوامع به شمار می آید آموزش و پرورش یک فرایند پیچیده و در حال تحول است که بسیاری از ذینفعان را درگیر می کند و در صورت عدم هدف گیری، می تواند به شکست منجر شود. بنابراین درک و شفافسازی عوامل تعیین کننده آن و کشف راه هایی که بتواند شفافتر و مؤثرتر عمل کند، بسیار مهم است [۱].

کیفیت، مناسب بودن هدف (تناسب برای هدف) و انتظارات مشتری را برآورده می کند، کیفیت یک صفت ادراکی، مشروط و

آموزش و پرورش وسیله پیشرفت کشور است. همچنین یکی از نهادهای اصلی و تأثیرگذار در نشاط و پویایی تفکرات بشر و مرکز حفظ و بازتولید فرهنگ جامعه و موجب توسعه پایدار و پیشرفت هر کشور است. با پیشرفت علم و فناوری، تمدن بشری تاکنون مسیری طولانی را پیموده است، لذا چه از نظر شخصی، چه از نظر اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و چه از نظر فرهنگی، آموزش و پرورش، یک مزیت برای زندگی نقش آموزش و پرورش را نمی توان دست کم گرفت و مسلماً آموزش و پرورش با بهره گرفتن از هوش و استعداد افراد، زمینه را برای

تا حدودی ذهنی است و ممکن است توسط افراد مختلف به طور متفاوتی درک شود [۲].

افرادی مانند ویلیام ادواردز دمینگ^۱ و جوزف ام. جوران^۲ در ابتدا در ژاپن و بعدها (در اواخر دهه ۷۰ و اوایل دهه ۸۰) در سطح جهانی به ارتقای کیفیت کمک کردند. مشتریان تشخیص می دهند که کیفیت یک ویژگی مهم در محصولات و خدمات است و تامین کنندگان می دانند که کیفیت می تواند یک تمایز مهم بین پیشنهادات خود و رقبا باشد (شکاف کیفیت). در دو دهه گذشته این شکاف کیفیت به تدریج بین محصولات و خدمات رقابتی کاهش یافته است. در میان بسیاری از کشورهای دیگر از جمله چین و هند استانداردهای کیفیت شامل استانداردهای بین‌المللی و خواسته‌های مشتریان بود [۳]. سری استانداردهای ISO ۹۰۰۰ احتمالاً بهترین استانداردهای بین‌المللی شناخته شده برای مدیریت کیفیت هستند. پیتر دراگر: کیفیت در یک محصول یا خدمات چیزی نیست که تامین کننده وارد می کند، بلکه چیزی است که مشتری از آن خارج می شود و مایل است برای آن هزینه بپردازد [۴].

بهبود و ارتقا کیفیت عملکرد در سازمان های آموزشی باعث ایجاد ساز و کار مناسب و کار آمد سنجش و ارزیابی می باشد. سنجش و ارزیابی از آن جهت حایز اهمیت است که واقعیت آنچه می خواهد محقق شود را مشخص می سازد. بنابراین ضرورت استقرار نظام ارزیابی کیفیت نظام های آموزشی شامل هزینه و بهره وری است و لذا ارتقا کیفیت موجب کاهش هزینه ها و افزایش بهره وری می گردد [۵] و در صورت عدم مطلوبیت کیفیت مراکز آموزشی، آینده ی علمی و فنی کشور تحت تأثیر قرار گرفته و به کمبود و فقر نیروی انسانی متخصص و کارآمد منجر می گردد و در نتیجه اهداف برنامه های رشد و گسترش اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی کشور با مشکلات متعددی مواجه خواهد شد [۵] و عدم وجود فرآیند ارزیابی در نظام های دانشگاهی، موجب رکود آنها می گردد. بنابراین، ارزیابی عملکرد مراکز آموزشی سبب می گردد تا نقاط قوت و ضعف و نیز فرصت ها و عوامل بازدارندهی توسعه مشخص گردند و امکان برنامه ریزی های مناسب جهت بهبود و ارتقا وضعیت فراهم گردد. و جهانی شدن، توجه به اقتصاد دانایی محور در برنامه های رشد و توسعه پایدار و نیز لزوم گسترش فرصت های آموزش عالی برای تعداد بیشتری از داوطلبان امری اجتناب ناپذیر می باشد. و کیفیت تمام سازمان ها به صورت مستقیم و غیر مستقیم به کیفیت نظام آموزش وابسته است، امروزه بسیاری از سازمان ها با رقابت فزاینده‌ای در نوآوری‌های تکنولوژیکی و محیط‌های متغیر و تنوع در مورد تقاضای مشتری مواجه هستند که جنبه تعیین کننده‌ای با توجه به کیفیت دارد [۶]. در این راستا،

کیفیت سازمان های آموزشی مسئول حفظ سلامت جامعه از اهمیت ویژه ای برخوردار است. مدیریت کیفیت مراکز آموزشی بسیار پیچیده است و در صورت تمرکز مستمر بر ارتقای کیفیت خدمات آموزشی می توان این مراکز را به حداکثر رساند [۷]. گزارش شده است که برخلاف الزامات پرهزینه سازمان های آموزشی، اثربخشی مکانیسم های آموزشی به طور موثر به صورت دوره ای اندازه گیری نمی شود [۸].

سازمان های آموزشی باید به دنبال فرآیندی جامع، قابل اعتماد، انعطاف پذیر و استراتژیک برای ارزیابی اثربخشی عملکرد خود باشند. بر اساس اطلاعات دقیق در مورد موقعیت سازمان، آنها می توانند کیفیت عملکرد خود را بهبود بخشند و از این طریق، رزق و روزی خود را تضمین کنند [۹]. سیستم ارزیابی عملکرد و کیفیت برای به روز ماندن با رشد امروز و تضمین پایداری در یک محیط رقابتی برای سازمان های دولتی و خصوصی اجتناب ناپذیر شده است در واقع هدف مدیریت کیفیت بهبود مستمر منابع انسانی و کیفیت است [۱۰].

استقرار مدیریت کیفیت مبتنی بر استفاده از اصول دمینگ است، پیاده سازی اصول دمینگ می تواند مبنای معقولی برای مدیریت کیفیت در سراسر سازمان ها باشد. دمینگ چهار مرحله را بیان کرده است: برنامه ریزی، بهره برداری، نظارت و اجرا برای بهبود مستمر کیفیت تاکنون مطالعه گسترده ای در رابطه با استفاده از مدیریت کیفیت در موسسات انجام شده است. نتایج یک تحقیقی در استان زنجان نشان داد که میانگین شکاف بین وضعیت بهینه و وضعیت موجود از نظر آماری در تمامی مؤلفه‌های مدیریت کیفیت کلی معنادار است. آدینولفی در مطالعه خود نشان داده است که اجرای مدیریت کیفیت همگانی در موسسات خدمات بهداشتی عمومی در ایتالیا و ایرلند نقش عمده ای در بهبود رضایت کارکنان، بیماران و خانواده های آنها داشته است. از سوی دیگر، تحولی اساسی در کاهش زمان فرآیند اداری و حذف بروکراسی اداری ایجاد شده است [۱۱]. برخی مطالعات حاکی از آن است که افزایش مداخلات آموزشی در مراکز آموزشی و درمانی می تواند امتیاز اعتبار مراکز را به میزان قابل توجهی افزایش دهد [۱۲]. مدل‌های کیفی می‌توانند عملکرد سازمان‌ها را از طریق مکانیسم‌های خودارزیابی و ارزیابی مستمر افزایش دهند. استفاده از مدل فوق می‌تواند اندازه‌گیری مداوم عملکرد را تضمین کند و به تعیین حوزه های بهبود کمک کند.

از این رو می توان کیفیت سازمان های آموزشی را ارتقا داد. کاتاراکی و کاتاراکیس^۳ (۲۰۱۰) [۱۳] در تحقیقات شان به برآورد بهره وری ۲۰ دانشگاه ملی یونان با استفاده از شاخص های عملکرد، مدل DEA بازده به مقیاس ثابت ورودی محور و روش های اقتصادسنجی پرداختند. یافته های پژوهش عدم کارایی در

کیفیت در مراکز آموزشی و چالش های پیش رو انجام شده است.

القویل^۷ (۲۰۲۰) [۱۹] پژوهشی در مورد اجرای کیفیت برای ارزیابی عملکرد سیستم آموزشی؛ مطالعه موردی مقدماتی در دانشگاه لیبی انجام دادند و نتایج بیانگر این بود که تأکید خاصی بر ایده کیفیت است که از طریق افزایش تحقیقات در مورد کنترل کیفیت و انطباق با استانداردهای کیفیت در آموزش عالی تحقق می یابد.

۲-۲- ادبیات نظری

آموزش و پرورش

آموزش و پرورش به مراتب، مهمتر از دستگاههای سازندگی دیگری است که در کشور وجود دارد. اینجا جای سرمایه گذاری است. در واقع هرچه اینجا پول خرج می کنید، دارید سرمایه گذاری میکنید، دارید زیربنا میسازید. آموزش و پرورش عبارت است از: تحلیل علمی الگوها و فراگردهای اجتماعی دخیل در نظام آموزش و پرورش. منظور از نظام آموزش و پرورش، انگاره یا الگوی علمی نهادها و سازمان های رسمی جامعه است که از طریق آن معارف و میراث فرهنگی منتقل و پرورش و رشد اجتماعی و شخصی افراد جامعه میسر می شود [۲۰]

آموزش و پرورش در توسعه همه جانبه کشور

بررسی عوامل مؤثر بر پیشرفت و توسعه در جوامع پیشرفته نشان می دهد که همه این کشورها از آموزش و پرورش توانمند و کارآمد برخوردارند. آدام اسمیت اقتصاددان معروف کالسیک معتقد است: که آموزش افراد در واقع نوعی سرمایه گذاری در آنهاست. با آموزش افراد تواناتر خواهند شد و رشد قابلیت های آنان سبب می گردد که نه تنها خود به درآمد بیشتری نایل گردند، بلکه جامعه نیز از سرمایه گذاری در آنها منتفع گردد.

در دنیای امروز که علم و فناوری با رشد و گسترش وسیع و جهان شمول به عنوان عامل مهم و اساسی در فرایند رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع بشری به حساب می آیند، نهادها و نظام های آموزش و پرورش نقشی بس عظیم و پراهمیت را به دست آورده اند. عنایت و توجه روزافزون به نوع و گسترش آموزش ضرورتی انکارناپذیر است که ناشی از آهنگ سریع تغییرات در عرصه های گوناگون فعالیت های اقتصادی و اجتماعی جوامع است.

خصوص مدیریت منابع انسانی و درآمد تحقیقات را نشان می دهد. همچنین فعالیت های پژوهشی و درآمد پژوهش به عنوان عوامل تعیین کننده در بهره وری دانشگاه ها شناسایی گردیدند.

به منظور تعیین کارایی فنی ۳۷ دانشگاه استرالیا از دیدگاه پژوهش، لی^۴ (۲۰۱۱) [۱۴] از مدل بوت استرپ تحلیل پوششی داده ها که توسط سیمار و ویلسون^۵ (۲۰۰۷) [۱۵] ارایه گردیده است، استفاده نمود. به منظور آنالیز محرک های کارایی، یک معادله رگرسیون بر حسب امتیازات به دست آمده از مدل و ظرفیت واقعی دانشجویان، محل دانشگاه ها، نسبت اساتید دانشیار و بالاتر و طرح گزنت های سازمانی (به عنوان متغیرهای مستقل) برآورد می گردد. یافته ها نشان داد که ظرفیت واقعی دانشجویان تأثیر منفی و محل دانشگاه ها، نسبت اساتید دانشیار و بالاتر و مبلغ طرح گزنت های سازمانی تأثیر مثبت بر روی کارایی پژوهشی دارند.

همچنین در سوئد نیز آندرسون^۶ و همکاران (۲۰۱۶) [۱۶] با استفاده از مدل DEAB به بررسی کارایی فنی و بهره وری مؤسسات آموزش عالی پرداختند با توجه به مطالبی که عنوان شد مشخص گردید که عوامل و خط مشی های زیادی بر عملکرد آموزشی تأثیر دارد که در این پژوهش به بررسی این عوامل پرداخته شده است و از آنجایی که آموزش و پرورش نسل آینده را پرورش می دهد باید به مقوله آموزش توجه شایانی شود

۲- ادبیات و پیشینه تحقیق

۲-۱- پیشینه

ملک زاده و همکاران (۲۰۲۰) [۱۷] پژوهشی در مورد تأثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر نتایج اعتباربخشی آموزشی مراکز آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران در سال ۹۵-۱۳۹۴ انجام دادند و استفاده از چرخه دمینگ در انجام اعتباربخشی آموزشی مراکز موثر بوده است که با اجرای مستمر و مناسب می توان به این مهم دست یافت. این مطالعه می تواند به ارتقای استانداردهای آموزشی مراکز آموزشی کمک کند.

منصوری و فضلی (۱۳۹۹) [۵] پژوهشی در مورد ارایه مدلی برای ارزیابی کیفیت عملکرد مراکز آموزش عالی انجام دادند و نتایج بیانگر این بود که از طریق سنجش و ارزیابی کیفیت عملکرد می توان ضمن شناسایی نقاط قوت و ضعف و حداقل سازی منابع ورودی، وضعیت موجود و کنونی را بهبود بخشید.

توکلی نژاد و همکاران (۱۳۹۶) [۱۸] پژوهشی در مورد سیستم مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی (استاندارد سازی و ممیزی سازمانی) انجام دادند و نتایج بیانگر این بود که نیازها و انتظارات آموزش گیرندگان و مراجع قانونی را برآورده می نمایند. این پژوهش با هدف بررسی نحوه استقرار سیستم های مدیریت

نقش آموزش و پرورش در سند چشم انداز ۲۰ ساله

کشور ۱۴۰۴

در چشم انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ ایران کشوری است توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه، با هویت اسلامی و انقلابی، الهام بخش در جهان اسلام و دارای تعامل سازنده و مؤثر در روابط بین الملل در این چشم انداز، جامعه ایرانی برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی قلمداد شده و دارای جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه آسیای جنوب غربی است و با تأکید بر جنبش نرم افزاری و تولید علم، رشد پرشتاب و مستمر اقتصادی، ارتقای نسبی سطح درآمد سرانه و رسیدن به اشتغال کامل، هدف آن است. برای دستیابی به اهداف این چشم انداز و احراز جایگاهی مناسب در شأن ایران اسلامی، تدوین معیارهای پیشرفت فیزیکی و اختصاص منابع لازم برای تحقق بخشیدن به آن از ضروریات است.

مدیریت کیفیت

مدیریت کیفیت به عنوان مدیریت پیشرفته جهانی، یکی از موفق ترین فلسفه های مدیریتی است که به خوبی پاسخگوی مسایل کیفیتی و نیازها و انتظارات مشتری، سازمان و جامعه بوده است. راجر فراست، عضو دبیرخانه سازمان بین المللی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ می گوید: مدیریت کیفیت کار کردن بیشتر نیست، بلکه کار ماهرانه است. مدیریت کیفیت نگرش جامعی است که به بهبود مستمر کیفیت نظر دارد و تلاش می کند تا پیش نیازهای مدل ها و طرح های مختلف را بستر سازی نماید [۲۱].

مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع فلسفه ای مدیریتی و یک تلاش مستمر جهت تحقق بخشیدن به نیازهای مشتریان و پیش بینی انتظارات آنها در پایین ترین هزینه است که با استفاده از روش های بهبود مستمر و مشارکت همه اعضای سازمان و تمرکز بر فرآیندها، سعی در استفاده بهینه از فرصت های موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد [۲۲].

مدیریت کیفیت جامع هدف نهایی خود را بر پایه یک سیستم بهبود کیفیت مستمر برقرار نموده است. تمرکز بر کیفیت و بهبود، آن نیست که یکبار یا چند بار انجام شود بلکه این یک زندگی سازمانی است که باید در همه سیستم های سازمانی نهادینه شود [۲۳].

عملکرد

در زمینه عملکرد، تعریف های پرشماری از سوی پژوهشگران و صاحب نظران مختلف ارائه شده است. عملکرد ارزش مورد انتظار برای یک سازمان است که از فعالیت ها و اقدام های شغلی افراد در یک دوره زمانی مشخص به دست می آید در حال حاضر نیز بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد یکی از برنامه های مهم مدیریت در بخش کلان محسوب می شود تا از این راه عوامل مرتبط با آن مانند جذب، آموزش، پرورش و حفظ کارکنان به شکل بهتری توسط مدیریت منابع انسانی برنامه ریزی و اجرا شود [۲۴].

مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی

مطالعاتی که برای روشن کردن رابطه بین مدیریت کیفیت جامع و عملکرد سازمانی انجام شده اند، نتایج متفاوتی را به دنبال داشته اند. از سوی دیگر مطالعاتی وجود دارد که درباره تأثیرات مدیریت کیفیت جامع بر ارزش کسب و کار بحث می کند. مطالعات آدام^۸ و همکاران در ۱۹۹۷، هندریک و سینقال^۹ در ۲۰۰۱ و مانی^{۱۰} و همکاران در ۱۹۹۴ نشان داد که مدیریت کیفیت جامع بر معیارهای عینی برای نظارت بر عملکرد مثل بازگشت سرمایه، بازگشت در سهام و درآمد عملیاتی قبل از استهلاک، تأثیر می گذارد. در رابطه با نتایجی که در این مورد بوجود آمده اختلافاتی وجود دارد زیرا مطالعات افرادی مثل آدام در ۱۹۹۴ یا پاول^{۱۱} در ۱۹۹۵، یک رابطه محکم را بین درجه بکارگیری مدیریت کیفیت جامع و عملکرد مالی پیدا نکردند. با این وجود، بر طبق این مطالعات، مدیریت کیفیت جامع توانایی و قابلیت ارتقای کیفیت محصولات شرکت را بر اساس مطالعاتی که در بالا به آنها اشاره شد، را ثابت کرد. این رابطه بین اجرای مدیریت کیفیت جامع و کیفیت محصولات سازمانها به لحاظ تجربی معتبر بوده است. تعداد بسیاری از مطالعات، کیفیت بهتر محصولات و خدمات را برای عملکرد سازمانی بهتر گزارش می کند [۲۵]. فوتوپولاس^{۱۲} و همکاران [۲۶] در سال ۲۰۰۹ اظهار کردند که مدیریت کیفیت جامع یک عامل مهم برای بهبود عملکرد است. طبق گفته فوتوپولاس و همکاران در سال ۲۰۰۹، رهبری، کار تیمی، تمرکز بر مشتری، آموزش و مدیریت کیفیت تأمین کنندگان عاملهای کلیدی موفقیت در بکارگیری مدیریت کیفیت جامع هستند. کومار^{۱۳} و همکاران (۲۰۰۸) [۲۷] خاطر نشان کردند که مدیریت کیفیت جامع شرکت را قادر می کند تا عملکرد خود را بهبود دهند.

لذا براساس مطالعه پیشینه و ادبیات تحقیق فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشد:

فرضیه اصلی:

سیستم های مدیریت کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

فرضیه های فرعی:

- حمایت و رهبری مدیریت عالی بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- برنامه ریزی استراتژیک بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- مشتری مداری بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- شناسایی و آموزش کارکنان بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- توانمند سازی کارکنان و کار تیمی بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- تضمین کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

- پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

استفاده از پرسشنامه، از پرسشنامه استاندارد مقیمی (۱۳۸۸) [۲۸] برای سنجش سیستم های مدیریت کیفیت جامع و از پرسشنامه استاندارد ساکی (۱۳۹۲) جهت سنجش عملکرد مراکز آموزشی استفاده گردید. پس از تدوین پرسشنامه، جهت دریافت روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مذکور در اختیار اساتید و کارشناسان امر قرار گرفت. و پس از دخالت دادن نظرات ایشان، پرسشنامه نهایی تدوین گردید و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. همچنین روایی گویه ها با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. همچنین در این پژوهش برای اندازه گیری پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه، از آلفای کرونباخ استفاده شده است. با توجه به اینکه میزان آلفای همه متغیرها بالای ۰,۷ بدست آمد. بنابراین پرسشنامه از پایایی بالا و قابل قبولی برخوردار می باشد. جامعه آماری این پژوهش را، ۶۱۸ نفر از مدیران مدارس شهر بجنورد تشکیل می دهند. حداقل حجم نمونه براساس فرمول کوکران، ۲۳۷ نفر بدست آمد که به روش نمونه گیری طبقه ای از این مدیران آزمون بعمل آمد. در این پژوهش برای آزمون فرضیه های تحقیق از روش استنباطی معادلات ساختاری استفاده شد.

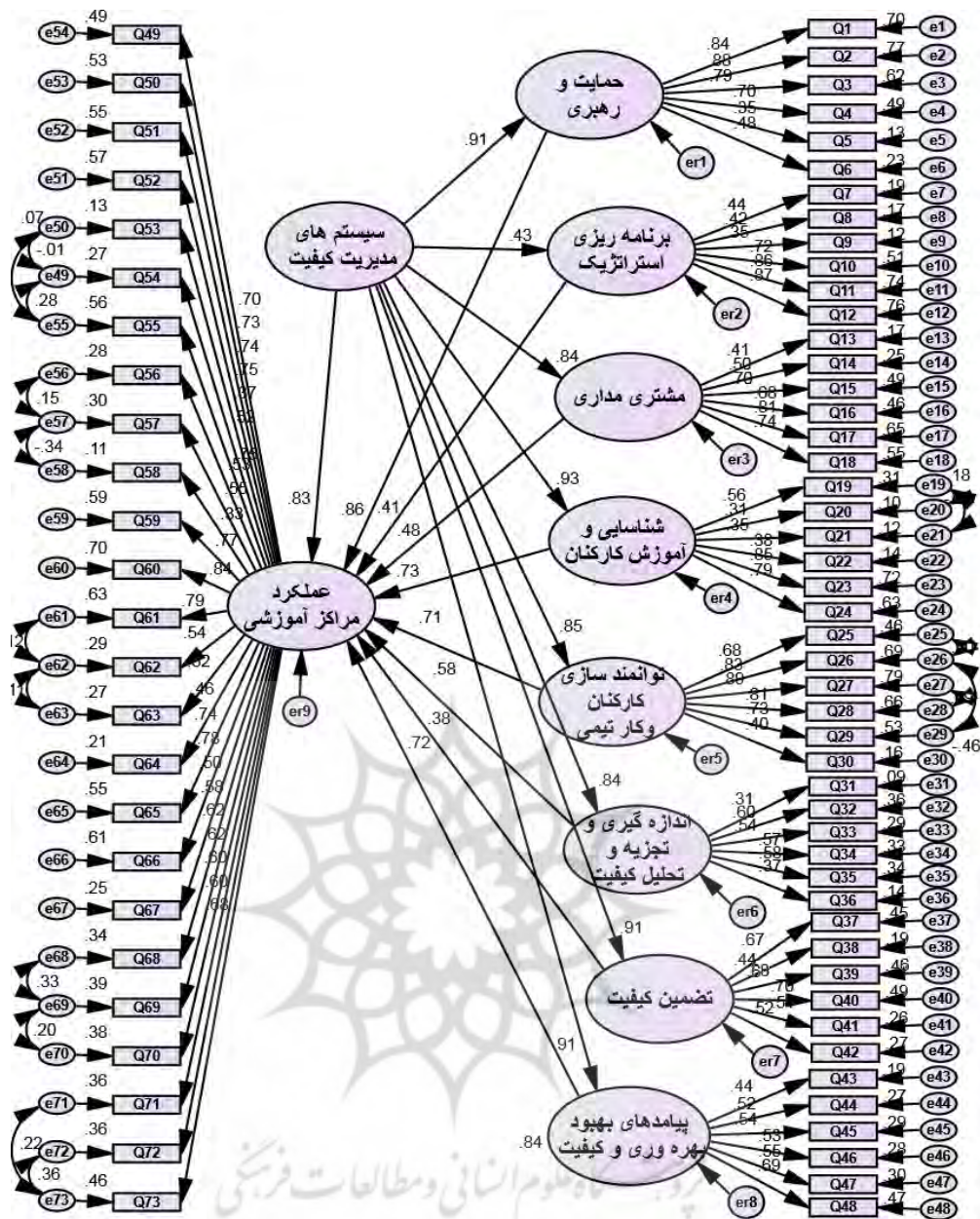
یافته ها

برای آزمون فرضیه ها از نرم افزار AMOS24 شد. شکل ۲ مدل نهایی پژوهش را با ضرایب استاندارد نشان می دهد، بیان مقبولیت و برازش مدل از شاخص هایی طبق جدول ۱ استفاده شده است.

۳- روش شناسی تحقیق

نوع تحقیق حاضر بر اساس هدف کاربردی است و بر اساس ویژگی های موضوع و زمان گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی می باشد. برای گردآوری داده ها از روش میدانی استفاده گردیده است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می باشد. در این تحقیق سعی شده جهت دستیابی به اعتبار لازم در

پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۱: مدل نهایی پژوهش با ضرایب تاثیر استاندارد شده

جدول ۱: شاخص های برازش مدل کل

نوع شاخص	معادل فارسی	برازش مدل
CMIN/DF	نسبت کای اسکور	۲/۳۰۹
NFI	شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت	۰/۹۱۶
RFI	شاخص برازش نسبی	۰/۹۴۵
IFI	شاخص برازش افزایشی	۰/۹۴۶
TLI	شاخص برازش توکر-لویس	۰/۸۷۸
CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۷۱
GFI	شاخص نیکویی برازش	۰/۹۲۲
RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۰۷۸

کلیه شاخص‌ها، مدل از برازش مناسب و مطلوبی برخوردار می باشد. جدول ۳ ضرایب نهایی و سطح معناداری فرضیه های پژوهش را نشان می‌دهد.

براساس جدول ۱، تمام شاخص های برازش تطبیقی مدل تدوین شده بالای ۰٫۹ می باشد و این نشان دهنده مقبول بودن مدل است. شاخص RMSEA نیز کمتر از ۰٫۸ می باشد. که نشان دهنده برازش مطلوب مدل ارائه شده است. در کل با توجه به

جدول ۲: ضرایب تاثیر مدل نهایی

ضریب تعیین	ضریب تاثیر استاندارد شده	سطح معناداری	t	خطای استاندارد	ضریب تاثیر استاندارد نشده	فرضیه ها
۰/۷۳۱	۰/۸۵۵	***	۱۸/۱۷۰	۰/۰۵۳	۰/۹۶۱	عملکرد ← حمایت و رهبری مدیریت عالی
۰/۱۷۱	۰/۴۱۳	***	۷/۳۳۱	۰/۰۶۲	۰/۴۵۵	عملکرد ← برنامه ریزی استراتژیک
۰/۲۲۷	۰/۴۷۶	***	۷/۹۶۹	۰/۰۶۲	۰/۴۹۴	عملکرد ← مشتری مداری
۰/۵۳۶	۰/۷۳۲	***	۱۵/۰۴۶	۰/۰۵۹	۰/۸۸۹	عملکرد ← شناسایی و آموزش کارکنان
۰/۵۰۶	۰/۷۱۱	***	۱۲/۸۳۷	۰/۰۶۱	۰/۷۷۹	عملکرد ← توانمند سازی کارکنان و کار تیمی
۰/۳۳۹	۰/۵۸۲	***	۴/۲۶۴	۰/۱۵۸	۰/۶۷۴	عملکرد ← اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت
۰/۱۴۴	۰/۳۸۰	***	۵/۵۵۶	۰/۰۵۶	۰/۳۱۱	عملکرد ← تضمین کیفیت
۰/۵۲۱	۰/۷۲۲	***	۶/۴۸۷	۰/۱۲۲	۰/۷۹۱	عملکرد ← پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت
۰/۶۸۹	۰/۸۳۰	***	۸/۰۶۰	۰/۱۰۹	۰/۸۷۵	عملکرد ← سیستمهای مدیریت کیفیت

در این حوزه که نشانه مدارس پیشرفته امروز در جهان می باشد را فراهم سازد. لذا هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر سیستم های مدیریت کیفیت در عملکرد مراکز آموزشی می باشد. نتایج این پژوهش نشان داد که سیستم های مدیریت کیفیت با ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمند سازی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، تضمین کیفیت و پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد. براساس نتایج این تحقیق، سیستم های مدیریت کیفیت ۸٫۹ درصد، حمایت و رهبری مدیریت عالی ۷۳٫۱ درصد، برنامه ریزی استراتژیک ۱۷٫۱ درصد، مشتری مداری ۲۲٫۷ درصد، شناسایی و آموزش کارکنان ۵۳٫۶ درصد، توانمند سازی کارکنان و کار تیمی ۵۰٫۶ درصد، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت ۳۳٫۹ درصد، تضمین کیفیت ۱۴٫۴ درصد و پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت ۵۲٫۱ درصد از واریانس متغیر عملکرد مراکز آموزشی را تبیین و پیش بینی می کرد. نتیجه این پژوهش مشابه القویل (۲۰۲۰) [۱۹] می باشد. القویل (۲۰۱۵) [۱۹] پژوهشی در مورد اجرای کیفیت برای ارزیابی عملکرد سیستم آموزشی در دانشگاه لیبی انجام داد و نتایج بیانگر این بود که تاکید خاصی بر ایده کیفیت است که از طریق افزایش تحقیقات در مورد کنترل کیفیت و انطباق با استانداردهای کیفیت در آموزش عالی تحقق می یابد. لذا به مراکز آموزشی جهت بهبود عملکرد آموزشی خود پیشنهاد می-

براساس جدول ۲، از آنجائیکه در همه فرضیه ها، سطح معناداری پایین تر از ۰٫۰۵ / (P < /۰۵) می باشد و میزان t در همه فرضیه ها مقدار بحرانی ۱٫۹۴ بالاتر است بنابراین فرضیه های صفر تحقیق رد شده و تمامی فرضیه های پژوهش تایید می شود. بنابراین با احتمال ۹۵٪ میتوان گفت: سیستم های مدیریت کیفیت با ابعاد حمایت و رهبری مدیریت عالی، برنامه ریزی استراتژیک، مشتری مداری، شناسایی و آموزش کارکنان، توانمند سازی کارکنان و کار تیمی، اندازه گیری و تجزیه و تحلیل کیفیت، تضمین کیفیت و پیامدهای بهبود بهره وری و کیفیت بر عملکرد مراکز آموزشی اثر معناداری دارد.

۷- نتیجه گیری و پیشنهادها

امروزه مدارس پیشرفته مدارس هستند که خود یادگیرنده اند. از طرفی دیگر مدرسه اجتماع بزرگی است که از نقش محدود خود به سوی نقش گسترده تری به عنوان سازنده انسان ها و مرکزی برای تبدیل و پردازش اطلاعات حرکت کرده است. مدارس کیفی، از نتایج پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع در مدارس بوده و حسن ارتباط بین کارکنان از جمله معلمان و دانش آموزان و توسعه رفتار آنان در کلاس، افزایش اثربخشی مدرسه و کاربرد مفاهیم و ابزارهای مدیریت کیفیت جامع را به همراه دارد، به طور حتم، ویژگیهای برخورداری از مدیریت کیفیت جامع در راستای بهره مندی از وجود مدارس کیفی در آموزش و پرورش، قادر است پاسخ مناسب به تحولات ضروری

- (Persian)]. *Interdiscipl J Virtual Learn Med Sci*. 2014; 5(3):22-8.
- [8] Arab M, Mousavi SM, Arian Khesal A, Akbarisari A. [The effect of accreditation system on the key performance indicators of hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences: An interrupted time series analysis in 2012-2014 (Persian)]. *J Hosp*. 2017; 16(1):17-26.
- [9] Fatehpanah A, Maleki MR, Ranjbar M, Dehnavieh R, Salmani Nodoushan I, Zarezadeh M. [Innovation in the application of Malcolm Baldrige Model: Using two models (medical & educational) at one hospital (Persian)]. *J Community Health Res*. 2012; 1(2):110-21.
- [10] Danial Z. [Effect of total quality management in determining the educational needs of critical wards nurses (Persian)]. *J Crit Care Nurs*. 2009; 2(3):117-20.
- [11] Godarzvand Chegini M. [Implementation of deming principles is a way towards total quality management (Persian)]. *Iranian J Eng Educ*. 2008; 10(39):143-67.
- [12] Salehian M, Riahi L, Biglarian A. [The impact of accreditation on productivity indexes in Firoozgar hospital in Tehran (Persian)]. *J Health Adm*. 2015; 18(60):79-89.
- [13] Katharaki M, Katharakis GA. Comparative assessment of Greek iii vrrsitiss' efficiency using quantitative analysis. *International Journal of Educational Research*, 2010; 49: 115–128.
- [14] Lee BL. Efficiency of Research Performance of Australian Universities: A Reappraisal using a Bootstrap Truncated Regression Approach. *Economic Analysis & Policy*, 2011;41 (3): 195-203.
- [15] Simar L, Wilson PW. Estimation and inference in two – stage, semi – parametric models of production processes. *Journal of Econometrics*, 2007; 136: 31- 64.
- [16] Andersson C, Antelius J, Månsson J, Sund K. Technical efficiency and productivity for higher education institutions in Sweden. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 2016; 1-19.
- [17] Malekzadeh R, Amuei F, Mahmoudi E, Abedi Gh, Hamidreza M. The Effect of Inclusive Quality Management on the Educational Accreditation Results of the Educational Centers of Mazandaran University of Medical Sciences in 2015-2018 , 2020; 7(1).
- شود سیستم‌های مدیریت کیفیت جامع را جدی گرفته و بطور گسترده از آن استفاده نمایند.
- واژه نامه**
- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. William Edwards Deming | ویلیام ادواردز دمیگ |
| 2. Joseph M. Juran | جوزف ام. جوران |
| 3. Katharaki, M., Katharakis | کاتاراکسی و کاتاراکیس |
| 4. Lee | لی |
| 5. Simar, Wilson | سیمار و ویلسون |
| 6. Anderson | آندرسون |
| 7. Al Ghawiel | القویل |
| 8. Adam | آدام |
| 9. Hendrik and Sinqal | هندریک و سینقال |
| 10. Mani | مانی |
| 11. Powell | پاول |
| 12. Fotopoulos | فوتوپولاس |
| 13. Kumar | کومار |
- فهرست منابع**
- [1] Viennet R, Pont B. Education policy implementation: A literature review and proposed framework. OECD Education Working Paper No. 162. Paris: OECD Publishing. 2017.
- [2] Nanda V. Quality Management System Handbook for Product Development Companies. CRC Press. p. 352. ISBN 9781420025309. 2016.
- [3] Abedi Gh, Malekzadeh R, Amirkhanlou A. [Assessment of resident physician program: A case study of Mazandaran (Persian)]. *J Mazandaran Univ Med Sci*. 2018; 27(157):181-93. <http://jmums.mazums.ac.ir/article-1-9700-en.html>
- [4] Drucker P. Innovation and entrepreneurship. Harper & Row. ISBN 978-0-06-091360-1. 1985.
- [5] Mansoori E, Fazli L. Presenting a Model for Evaluating the Quality of Performance of Higher Education Centers, 2020; 17(3): 23-43. [Persian]
- [6] Tofighi S, Fallah M, Khajeh Azad M. [Quality evaluation of knowledge management in a military hospital based on the Baldrige Excellence Model (Persian)]. *J Military Med*. 2012; 13(4):213-6. <http://militarymedj.ir/article-1-807-fa.html>.
- [7] Saleh Fallah M, Dopeykar N, Tofighi Sh, Azami Alvand Z, Amini Anabod H, Barouni M, et al. [Evaluation of quality clinical training in the Baqiyatallah hospital based on the Baldrige Excellence Model

- organizational training climate in job performance: the variable share of organizational learning capacity. Management on training organizations. 2020. [Persian]
- [25] Kazemi M, Rahimnia F, Abu Torqabeh S. The Impact of Total Quality Management on the Performance of Entrepreneurial Organizations, The Second National Conference on Management and Entrepreneurship, Khansar, 2013 [Persian]
- [26] Fotopoulos CB, Psomas EL. The impact of TQM on quality management results. International Journal of Quality & Reliability Management. 2009; 26 (2):150-163.
- [27] Kumar V, Choisine F, de Grosbois D, Kumar U. Impact of TQM on performance, International Journal of Quality & Reliability Management, 2009; 26(1): 23-37.
- [28] Moghimi SM. "Organization and Management: A Research Approach", Second Edition, Tehran, Termeh Publications. 2009. [Persian]
- [18] Tavakoli Nejad B, Kurd Tamini B, Bahari A. Quality Management System in Educational Centers (Standardization and Organizational Audit), 7th International Conference on Accounting and Management with a New Research Sciences Approach, Tehran. 2017. [Persian]
- [19] Al Ghawiel Said. Implementing Quality to Assess the Performance of the Educational System: A Preliminary Case Study at the Libyan University. Athens Journal of Mediterranean Studies, Athens Institute for Education and Research, 2020; 6 (1):67-88.
- [20] Brookoner W, Erickson E. Sociology of education. Homewood, Illinois: The Dorsey Press, 1975.
- [21] Barry Nia G. The Role of Total Quality Management on Improving Quality Performance and Innovation, Second Industrial Management Conference, Mazandaran University. 2017. [Persian]
- [22] Bergman B, Klefsjo B. Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction, Lund, Studentlitteratur, 2003.
- [23] Tari J, Sabater V. Human aspects in a quality management context and their effects on performance. Human Resource Management, 2006; 17:484
- [24] Qasemzadeh Alishahi A, Razzaqi M, Masoumi Kia F. The role of learning and