



مدیریت ارزشیابی کیفیت در نظام‌های آموزشی

سعید هداوند*

چکیده:

در حال حاضر استمرار در کیفیت آموزش تبدیل به یکی از مسایل مهم واحدهای آموزشی به ویژه در سازمان‌های صنعتی گردیده است. اغلب واحدهای آموزشی، صرف نظر از حجم سازمانی، نوع فعالیت‌ها و ساختار مربوطه، در هدف‌های اعلام شده خود ادعا دارند که درصدد رسیدن به بهترین کیفیت هستند که از آنان انتظار می‌رود، اما چگونه حصول این کیفیت را کنترل می‌کنند؟ و تا چه حد برای حفظ کیفیت، موفق هستند؟ این مقاله بر آن است که با رویکرد تحلیلی نشان دهد چگونه می‌توان با استفاده از شاخص‌های مناسب کیفیت آموزش را در سطح بهینه کنترل و حفظ نمود؟

واژه‌های کلیدی:

**آموزش، کیفیت، اثربخشی،
شاخص‌های ارزیابی**

مقدمه:

در جهان صنعتی امروز که پیشرفت و توسعه کشورها، سازمان‌ها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است ضرورت توجه به کیفیت آموزش و بهره‌وری حاصل از آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در حال حاضر استمرار در

آموزش از یک طرف و داشتن معیارها و شاخص‌های مناسب در جهت سنجش عملکردهای آموزشی از طرف دیگر می‌باشد. برای این منظور وظایف اصلی واحدهای آموزشی سازمان‌های صنعتی باید در قالب چند فرآیند تعریف گردد. عمده این فرآیندها عبارتند از: فرآیند نیازسنجی آموزش، فرآیند برنامه‌ریزی آموزش، فرآیند اجرا و بهسازی و نهایتاً فرآیند ارزشیابی آموزش. هرکدام از این فرآیندها خود دارای

کیفیت آموزش تبدیل به یکی از مسایل مهم سازمان‌های صنعتی گردیده و مدیران آموزش برای این که بتوانند عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشند می‌بایست با دید کیفی به آموزش نگریده و سعی کنند تا آنجا که ممکن است با ارائه راهبردهای اجرایی، کیفیت برنامه‌های آموزشی سازمان متبوع خود را در سطح مطلوب حفظ نمایند. البته انجام این کار منوط به اعمال مدیریت صحیح و داشتن نگرش مثبت به مفهوم



مطلوب در یادگیرندگان، ارتقای فرهنگ سازمان، ثبت فرآیند آموزش و به طور کلی روان بودن جریان مدیریت آموزش.

علاوه بر موارد ذکر شده که قابلیت اندازه‌گیری با ابزارهای مناسب را دارا هستند، مسایل دیگری نیز در ارزیابی کیفیت مداخله می‌کنند که مهمترین آن فرهنگ عمومی حاکم بر سازمان است. این فرهنگ به نوبه خود تعیین‌کننده سیاست‌های کلان، مأموریت‌ها، شعارهای اصلی (مثلاً تأمین نیروهای انسانی هدفمند و متخصص) سازمان است. حال باید دید چگونه می‌توان برای هر یک از موارد بالا که به عنوان چارچوب ارزیابی کیفی از آن یاد کردیم معیارهای قابل اندازه‌گیری و مشاهده تعیین کرد؟ برای این کار نیاز به ۳ شاخص داریم.

شاخص‌های فردی

برای سطوح مختلف برنامه‌های آموزشی سازمان که جهت کارکنان برنامه‌ریزی و اجرا می‌گردند (از کارگر تا مدیر) می‌بایست شاخص‌هایی تعیین شود که تعدادی از آنها به شکل عمومی برای همه سطوح کاربرد داشته و تعدادی دیگر مربوط به آن پست خاص از سازمان که فرد در آن قرار دارد، باشد.

شاخص‌های فرآیند

عمده‌ترین شاخص‌های فرآیند عبارتند از: کیفیت، کاهش هزینه، تحقق اهداف پیش‌بینی شده آموزش و... که هر کدام از این شاخص‌ها خود عامل‌هایی برای اندازه‌گیری خواهند داشت که با توجه به نوع فعالیت واحد، فرآیند به صورت مختلف برای آنها تعریف می‌گردد.

شاخص‌های سازمانی

در مورد شاخص‌های سازمان نیز باید استراتژی سازمان را مورد بررسی قرار داد. در عمده موارد شاخص‌هایی کلی برای سازمان تعریف می‌شود و در کنار آنها نیز باز یک سری عوامل برای سنجش این شاخص‌ها در نظر گرفته می‌شود.^(۱)

نکته مهم این که برای تعیین میزان دقت اندازه‌گیری شاخص‌ها، نیاز به وزن‌دهی

و کیفیت آموزش را در سازمان ذی‌ربط در یک چارچوب ساختاری نظام‌مند اعمال کنند. اما چگونه می‌توان این اصل علمی را به یک راهکار عملیاتی تبدیل نمود؟ در این راه با یک مشکل اساسی روبرو هستیم و آن این که هر یک از بخش‌های مختلف سازمان مانند واحدهای صف یا ستاد، ادارک خاص خود را در خصوص کیفیت دارند. البته این ادارک خاص، ادارک متفاوت در مورد ماهیت و نقش آموزش نیست بلکه ادارک متفاوت در مورد نقش‌های مختلف آموزش است. زیرا کیفیت علاوه بر داشتن ویژگی‌های عینی و قابل مشاهده دارای بار ارزشی نیز می‌باشد. البته نه به این معنا که کیفیت قابلیت تبدیل به کمیت و عملیاتی شدن را ندارد. چرا که اگر ما در برنامه‌ریزی‌های سازمانی دید روشن و مشخصی از مأموریت‌ها و اهداف سازمان داشته باشیم و راهبردهای روشنی برای عملیات اجرایی ارائه دهیم، بخش مهمی از کار تضمین کیفیت انجام گرفته است و باید توجه داشت که تعیین میزان کیفیت یک دوره آموزشی بستگی به عوامل مختلفی از جمله فرهنگ سازمان، تجارب قبلی فراگیران، مواد آموزشی و مرتبط بودن با فعالیت‌های تخصصی و کاری کارکنان دارد. تضمین کیفیت در حوزه آموزش یعنی ارائه عینی و قابل مشاهده آنچه در برنامه راهبردی سازمان پیش‌بینی شده است، بطوری که بتوان کیفیت آن را در مقایسه با وضعیت قبلی ارزیابی نمود و از طریق ارزیابی کیفیت^۲ به صورت مداوم، به تضمین کیفیت دست یافت.

ارزیابی کیفیت برنامه‌های آموزشی دارای جنبه‌های خاصی است که کلیات نظام آموزش را در بر می‌گیرد. برخی از مهمترین این جنبه‌ها عبارتند از: نیازسنجی آموزشی، ارزشیابی تشخیصی، پشتیبانی از فعالیت‌های آموزشی، مدیریت آموزشی، ارائه بازخورد، تدوین و ارائه مستندات و اطلاعات مورد نیاز، مهارت یادگیرندگان در بهره‌برداری از آموخته‌های خود، وجود فضای آموزشی مناسب، ظهور تغییرات

درون‌داد، برون‌داد و همچنین زیر فرآیندهای دیگری هستند که در نهایت، خروجی همه اینها می‌تواند نیروی انسانی ماهر و بهره‌ور، ساختار مناسب نیروی انسانی، منافع فردی و سازمانی باشد. از میان عوامل برشمرده شده، ارزشیابی فرآیند آموزش در فواصل زمانی مختلف به منظور سنجش اثر بخشی و کیفیت برنامه‌های آموزشی از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد ولی مهمتر از آن، این است که این ارزیابی نیازمند شاخص‌ها و معیارهای دقیقی است تا نتایج معتبری در خصوص میزان کیفیت آموزش از آن استخراج گردد و مؤلف بر این تلاش است که با رویکردی تحلیلی، به اهمیت و نقش شاخص‌ها در سنجش کیفیت و اثر بخشی آموزش پرداخته و ضمن ارائه مطالبی در خصوص ضرورت توجه به کیفیت آموزش و تأثیر آن بر ارتقا عملکرد سازمانی، با بهره‌گیری از تجارب شغلی خویش، این نظریه را که توجه بیش از حد به کمیت آموزش و سهل‌انگاری در سنجش کیفیت آموزش‌های برگزار شده، باعث ایجاد فرهنگ تسامح و تساهل در عملکرد واحدهای آموزشی و نهایتاً تضعیف آموزش خواهد گردید تبیین نماید. در این نگارش، بر تعامل و تأثیر متقابل ارتقا عملکرد سازمانی و کیفیت آموزش تأکید شده و سخن نهایی، پاسخی است به این پرسش که شاخص‌های ارزیابی در ایجاد این تعامل چه نقشی دارند؟

کنترل کیفیت آموزش

ابتدایی‌ترین امر در کنترل و ارزیابی کیفیت آموزش، داشتن یک دیدگاه مشترک از کیفیت می‌باشد. عوامل متفاوت در سازمان‌های مختلف نشانه کیفیت آموزشی تلقی می‌شود. مثلاً امروزه آنچه در اکثر سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است، تلفیق اصل تضمین کیفیت^۱ آموزش با اصول سازمانی می‌باشد. این کار واحدهای آموزشی را قادر خواهد ساخت تا روش‌ها و سیاست‌های آموزشی خود را با استراتژی و سیاست‌های کلان سازمان هماهنگ سازند



آنها داریم و می‌بایست با توجه به درجه اهمیت هر کدام از شاخص‌ها و زیر مجموعه‌های آن برای هر قسمت وزنی تخصیص داد تا اولویت آنها به ترتیب مشخص شود. در بحث امتیازدهی به شاخص‌ها، ابتدا باید به دنبال این موضوع بود که شاخص‌های انتخابی به شکل مطلوبی بیناگر توقعات و انتظارات عملکردی باشند و سپس با وزن‌دهی صحیح، اهمیت هریک از شاخص‌ها را که در راستای اهداف سازمان، فرآیند و فردی تنظیم شده‌اند، مشخص نمود.

علاوه بر موارد ذکر شده توجه به موارد ذیل نیز ضروری است:

۱- هماهنگی در فعالیت‌ها و عملکردها با آنچه که در اهداف و وظایف در سطح سازمانی و فردی آمده است. یعنی باید دید هر آموزشی با چه هدفی پیش‌بینی شده؟ آیا کارشناس یا مدیری که آموزش برای او پیش‌بینی گردیده است، مسئولیت محوله را به همان شیوه‌ای که پیش‌بینی شده انجام می‌دهد؟

۲- توجه به آثار و نتایج آموزش، آیا پیامدهای حاصله همان‌هایی است که در اهداف برنامه و مطابق با استراتژی‌های سازمان پیش‌بینی شده‌اند؟

۳- چه ساز و کاری برای تشخیص نتایج ضعیف پیش‌بینی شده است؟ چگونه این ضعف‌ها جبران خواهد شد؟^(۴)

اینها پرسش‌هایی اساسی است که برای ارزیابی میزان کیفیت آموزش می‌بایست به آنها توجه نمود. اما باید توجه داشت کیفیت تنها در یک بعد و در لحظه آشکار نمی‌شود. کیفیت یک فرآیند پیوسته و مداوم است که به صورت ترکیبی در مدیریت همه فرآیندها، تصمیم‌گیری‌ها در سطوح مختلف و بازخوردهای آنها آشکار

می‌شود. وجود یک نظام بازخورد مطلوب در سطوح گوناگون یکی از مهمترین عناصر ارزیابی کیفیت و اثربخشی محسوب می‌گردد.^(۵)

چهار عامل عمده که برای ارزیابی برنامه

آموزشی می‌تواند مورد توجه قرار گیرد عبارتند از:

سنجش آموزش: آیا مطالب و محتوا آموزشی به درستی تدریس می‌شود؟

سنجش یادگیری: آیا کارکنان مفاهیم آموزشی را درک می‌کنند؟

حفظ یادگیری: آیا فراگیران، ماه‌ها پس از اتمام دوره، مطالب را به خاطر دارند؟

کاربرد یادگیری: آیا مفاهیم جدید به کارگرفته می‌شوند و آیا عملکرد کارکنان که بر اثر آموزش از لحاظ مهارتی یا علمی ارتقا یافته‌اند تأثیری در ارتقا عملکرد و بازدهی سازمان داشته است؟

البته قضاوت درباره این معیارها دشوار است و سنجش سطح دانش سازمان ممکن است سال‌ها پس از اتمام یک برنامه و تنها از طریق ارزیابی‌های بعدی شرکت‌کنندگان در برنامه‌های آموزشی امکان‌پذیر باشد. ضمن این که هریک از چهار سطح برشمرده شده در ترسیم برنامه‌های آموزشی از اهمیت زیادی برخوردار بوده و اگر یکی از آنها رعایت نشود، اثربخشی لازم حاصل نمی‌گردد. این ارزیابی تنها بخش کوچکی از یک نگرش وسیع نسبت به هر برنامه آموزشی است. قضاوت درباره کیفیت هر برنامه آموزشی، یک روند ساده نیست و ارزیابی کیفیت باید در سطوح چندگانه‌ای صورت گیرد که در این سطوح جنبه‌های مختلف مثل اعتبار داده‌ها تا اعلام نتایج، می‌بایست مورد بررسی واقع گردند.

ارزشیابی کیفیت آموزش

چالشی که هم اینک مدیران آموزش سازمان‌های صنعتی برای استمرار جلب سرمایه و امکانات مالی با آن روبرو هستند بسیار دشوارتر از کار مدیران صنعت است، زیرا مدیران آموزش برای حفظ تداوم تخصیص منابع، ناچار از نشان دادن کیفیت مطلوب واحد تحت امر خود می‌باشند، که اغلب هم قابل مشاهده و اندازه‌گیری نیست. مثلاً با توجه به این که سرمایه‌گذاری‌های آموزشی دیر بازده هستند و مطلوبیت و تناسب بازده آنان قابل سنجش و اندازه‌گیری

با معیارهای اقتصادی مدیران ارشد نیست، پس ارتقای کیفیت دوره‌های آموزشی را با چه معیار و محکی می‌توان سنجید؟ ضمن این که باید بخاطر داشته داشت کیفیت دوره‌های آموزشی در سازمان‌های صنعتی، مانند کیفیت سایر انواع آموزش‌های کلاسیک که در سایر نظامات آموزشی نظیر دانشگاه‌ها و موسسات آموزشی ارائه می‌شود دارای معیار و درجات متفاوتی است و ارزشیابی دستاوردهای آن بیشتر بستگی به تعاریفی دارد که از کیفیت ارائه می‌گردد. معیارهایی چون تعامل عوامل درون سازمانی نظیر شیوه مدیریت و رهبری، میزان مهارت‌های حرفه‌ای و آشنایی کارکنان با نظام آموزشی، کارایی نظام اداری و شیوه‌های آموزش و عوامل برون سازمانی نظیر سازمان‌های ارائه‌دهنده آموزش و برخورداری همه کارکنان از فرصت‌های مساوی برای آموزش می‌تواند مبنای طراحی نظام ارزیابی کیفی آموزش قرار گیرد. (۴) اما این سؤال اساسی همچنان باقی است که چگونه حصول این کیفیت را می‌توان سنجید؟ نقش مدیریت در این خصوص چقدر است؟ میزان کارایی و اثربخشی آموزش و حصول کیفیت پیش‌بینی شده تا چه اندازه منوط به عوامل درون یا برون سازمانی است؟ در پاسخ به پرسش‌های مطرح شده توجه به این نکته ضروری است که اگر آموزش را به عنوان یکی از اصول و ارزش‌های اساسی کیفیت اعلام کرده‌ایم پس دیگر نمی‌تواند جنبه‌گزینه‌ای و اختیاری داشته باشد. اگر قرار است به طرف بهبود کیفیت سازمانی حرکت نماییم، نتیجه آموزش باید کسب مهارت‌های مورد نیاز مشاغل باشد و رسیدن به این هدف مستلزم حمایت و برنامه‌ریزی دقیق آموزشی در قبل، در جریان و بعد از فرآیند آموزش است. اگر قرار است برای رشد بهره‌وری سازمان و ارتقای کیفی محصولات و خدمات برنامه‌ریزی نماییم می‌بایست کارکنان را توانمند سازیم، اگر قرار است در این راستا کارکنان توانمند صاحب اختیار شوند نوع و



کیفیت آموزش‌ها باید فرق کند. به یادداشته باشیم که مسؤلیت آموزش یاد دادن و تغییر است، اگر آموزش مختوم به تحول و بهبود کیفیت کاری نگردد هرگز رشد سازمانی اتفاق نخواهد افتاد. ایفای نقش مؤثر آموزش زمانی اتفاق خواهد افتاد که اولاً اعتقاد و اطمینان مدیران ارشد به این که کارکنان توانمندتر و آگاه‌تر می‌توانند مسؤلیت‌های خود را بهتر انجام دهند و در ارتقای کیفیت کاری مؤثرتر خواهند بود حاصل گردد. ثانیاً این احساس که تغییر و تحول در فن‌آوری‌ها و دانش روز موجبات تحول در نیازهای شغلی و مهارت‌های حرفه‌ای را ایجاد می‌کند و کارکنان هم می‌بایست متناسب با تحولات جهانی، آموزش ببینند، ایجاد گردد و ثالثاً شاخص‌های مناسب برای ارزیابی اثربخشی و کیفیت آموزش ارائه شده را داشته باشیم. (۴)

متأسفانه در سالیان اخیر، مقوله‌های فوق و بخصوص مقوله سوم چندان مورد توجه جدی واقع نشده و متقابلاً اثر بخشی آموزش نیز به دلایل عدیده‌ای نزول چشمگیری داشته است که در این رابطه لازم است تا به چند مشکل نگریشی در رویکردهای آموزش در سازمان‌ها اشاره شود:

« وجود تعاریف نادرست از شاخص‌های ارزیابی و کیفیت آموزش و در نتیجه برخوردهای مقطعی با آن.

« عدم نگرش بلند مدت و راهبردی به بهبود کیفیت آموزش.

« عدم اعتقاد و تعهد لازم به نقش آموزش در توسعه کیفی عملکردهای سازمانی.

« عدم برنامه‌ریزی اصولی و جامع برای نهادینه کردن کیفیت در سیستم‌های سازمانی (۴)

همان‌طور که قبلاً اشاره شد از میان عوامل فوق‌الاشاره، می‌توان شاخص‌های ارزیابی را به عنوان مؤثرترین و راهبردی‌ترین عامل بهبود کیفیت و اثر بخشی آموزش محسوب نمود. نیاز به

ساختارهای قابل انعطاف آموزشی، لزوم نیاز به کارکنان چند مهارت‌های، نیاز به اهمیت بخشیدن به هویت آموزش و ایجاد فرهنگ آموزش و نیاز به ارتقای کیفیت و اثربخشی آموزش از بهترین دلایل توجه به شاخص‌های ارزیابی می‌باشد. به بیان دیگر اگر خواهان بهبود کیفی آموزش هستیم، می‌بایست برای شاخص‌های ارزیابی نقش راهبردی قابل شده و آن را به عنوان یک رویکرد اساسی بنگریم، چرا که فرآیند کیفیت‌سازی آموزش، عملیاتی مستمر و پیوسته است و هنگامی که شکل گرفت به عنصر مداوم و لاینفک فرآیند آموزش تبدیل می‌شود و از حالت مقطعی خارج گردیده و سازمان را در بلندمدت یاری خواهد داد. در این راستا مهمترین عنصر روش‌شناسی ارزیابی برنامه‌های آموزشی، سنجش اثربخشی و کیفیت آن است. برای تعیین کیفیت کل یک برنامه آموزشی، لازم است تا ملاک‌های زیر در طراحی شاخص‌های ارزیابی مورد توجه قرار گیرند:

« سودمندی دوره‌های آموزشی مورد نیاز

« میزان مشارکت کارکنان در دوره‌های آموزشی

« درک مفاهیم دوره‌های آموزشی توسط کارکنان

هر سه معیار در روند ارزیابی مهم و حیاتی‌اند. به عنوان مثال، اگر برنامه‌ای با شیوه تدریس و فهم مناسب برای تمام کارکنان فراهم باشد اما از آن استقبال چندانی نشود، کیفیت آموزش، ضعیف ارزیابی می‌شود. تحلیل مشابهی در مورد دو معیار دیگر هم قابل اجراست. فقدان هر یک از این سه معیار منجر به اثربخشی و کیفیت ضعیف آموزش خواهد شد (۲) البته در سازمان‌هایی که دارای زیر مجموعه‌های متعدد بوده و هر کدام دارای شرح وظایف و مأموریت‌های مختلفی می‌باشند و ویژگی‌های خاص خود را دارا هستند، هرگز نمی‌توان مجموعه‌ای از شاخص‌های بخصوصی را تعیین کرد که عمومیت داشته

باشند و بتوان از آنها برای ارزیابی یکسان برنامه‌های آموزشی استفاده نمود. ذکر این نکته نیز ضروری است که شاخص‌هایی که برای ارزیابی عملکرد برنامه‌های آموزشی بکار برده می‌شوند می‌بایست واجد ۳ خصوصیت عمده باشند تا بکارگیری آنها بتواند کیفیت و اثر بخشی فرآیند ارزیابی را افزایش دهد. این خصوصیات عبارتند از:

« اندازه‌گیری شاخص در زمان‌های متفاوت، نتایج کم و بیش یکسانی را عاید سازد.

« اندازه‌گیری شاخص بوسیله افراد یا روش‌های مختلف، تأثیری در نتایجی که از آن بدست می‌آید نداشته باشد.

« شاخص باید برای سازمان‌هایی که بوسیله آن ارزیابی می‌شوند قابل قبول باشد.

نتیجه‌گیری

شاید برای بسیاری از صاحب‌نظران، مقوله کیفیت آموزش، بسیار تکراری به نظر آید. زیرا در سال‌های اخیر آن قدر مطلب در زمینه کیفیت و شیوه‌های ارتقای کیفیت و بکارگیری تدابیر مدیریتی جهت افزایش آن در متون مختلف مطرح شده است که شاید حتی برخی بگویند راه پیداست، کافی است در این راه قدم گذاشت.

اما به اعتقاد مؤلف، راه افزایش کیفیت آموزشی در سازمان‌های صنعتی، که در آن تأکید خاصی بر مسؤلیت‌های کاری و ارزش‌های سازمانی است - آن هم در شرایطی که تکنولوژی‌ها و فن‌آوری‌های مرتبط در عین تغییرات، روز به روز پیچیده‌تر می‌شوند - چندان شناخته شده نیست. شاید به عنوان اولین حکم در این رابطه باید گفت علت اصلی طرح مشکلات مربوط به کیفیت آموزشی در همه سازمان‌ها، مبهم بودن خود کلمه کیفیت است، زیرا در متون و گزارش‌های تحقیقی موجود، ده‌ها تعریف از کیفیت با مفاهیم مختلف ارائه شده است. این ابهام در مفهوم، عامل بازدارنده‌ای در راه شناخت و بکارگیری تدابیر مربوط به مقوله کیفیت است. بسیاری نشانه‌هایی که ما را متوجه اهمیت کیفیت در آموزش کرده و



مشکلاتی را که در این راه وجود دارند، نشان می دهند. از جمله این نشانه‌ها نارضایتی کارکنان از آموزش‌های ارائه شده، عدم تطابق نتایج آموزش‌ها با فرآیند کاری سازمان و برآورده نشدن انتظارات سازمان می باشد. توجه مهم مقاله حاضر آن بود که مدیران آموزش در شناسایی روش‌های ارزیابی و ارتقا کیفیت آموزش مبدع باشند و همواره در بکارگیری آنها جسارت بخرج دهند و این که آثار و نتایج این ارزیابی ممکن است موجب بروز دو نوع تعبیر و تفسیر متضاد بشود که یکی منجر به ایجاد فضای مثبت در ایجاد روحیه خود ارزیابی در میان کارکنان و دیگری باعث واکنش منفی از نسبت دادن عوامل برون سازمانی در افت کیفیت در فرآیند ارزیابی گردد. اما باید توجه داشت که در آموزش‌های سازمانی، برای این که تداوم جریان ارزیابی کیفیت که مرحله پایانی فرآیند آموزش محسوب می شود، تضمین شود موارد زیر بایستی مورد توجه قرار گیرد:

«سازمان‌ها سیاست تعریف شده‌ای برای کیفیت مورد انتظار و کنترل آن داشته باشند.

«کلیه مدیران و کارکنان تصویر روشنی از کیفیت مورد انتظار و ارزیابی کیفی داشته باشند.

«ایجاد زنجیره بازخورد، بگونه‌ای که به صورت منظم ارتباط مدیران با واحدهای آموزشی برقرار گردد.

«کارکردهای مهم در فرآیند آموزش بایستی به روشنی طراحی و به مجریان آموزش تفهیم شود.

«هزینه‌های لازم برنامه‌های آموزشی تأمین و به موقع در اختیار آموزش قرار گیرد.

مؤلف دلایل زیادی را در خصوص افزایش اعتبار آموزش در کشور بر می شمارد که ملزم نمودن سازمان‌ها به تخصیص ردیف بودجه خاص به آموزش توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور و استقبال مدیران و کارکنان سازمان‌ها از

برنامه‌های آموزشی یکی از آنهاست و سازمان‌های صنعتی به دلیل ویژگی‌های خاص خود و تأثیرگذاریشان در توسعه اقتصادی، ناچارند برای حفظ اعتبار خود به استقرار سیستم ارزیابی کیفیت نیز بیندیشند. از پیامدهای بسیار جالب استقرار سیستم شاخص‌های ارزشیابی کیفیت آموزش در سطح سازمان‌های صنعتی، می توان به همگون سازی فرآیند آموزش در صنایع و برخورداری از ادبیات مشترک و یکسان آموزشی اشاره نمود. با گسترش نظام جدید آموزش کارکنان دولت و استقرار سیستم ارزیابی کیفیت آموزشی، وظایف واحدهای آموزشی سازمان‌ها تغییرات بنیادی پیدا خواهد نمود. یعنی وظایف آنان، به جای آموزش صرف (آنچه که در حال حاضر رایج است)، به پیگیری آخرین دستاوردهای علمی و پیشرفت آموزشی سازمان‌های صنعتی موفق و حضور موفق در ترسیم آینده مطلوب علمی تغییر می یابد. این تغییر تحولی عمده در فرآیند آموزش هر سازمان به طور خاص و نظام آموزشی کشور بطور عام محسوب می شود که موجب تغییر رویکرد ارزیابی کمی/ فردی نتایج آموزشی به ارزیابی کیفی/ جمعی از توانمندی‌ها و پتانسیل‌های سازمانی می شود. این دگرگونی‌ها به نوبه خود موجب بهبود کلی وضعیت آموزش در سطح کشور و تغییر در اهداف و نیازهای آن خواهد گردید. ■

منابع

اسماعیلی، ایوب، اهمیت تدوین شاخص‌ها در سیستم ارزیابی، ماهنامه تدبیر شماره ۱۴۸، شهریور ۸۳
 ۲- جان کوپرئاس، رادنی هرگا، دیورا دجمیو، جانیس اسمیت، سنجش عملکرد آموزش در سازمان‌های مهندسی، ترجمه محمدحسین لطف‌اله همدانی، فصلنامه مدیر سازه، شماره ۱۰

3. Marnixkrop, Productive Employment & Enviromental Balance, Development, 1994, 4Jurnal of sid

۴- ابراهیم زاده، عیسی مدیریت ارزشیابی در نظام آموزش باز، مجموعه مقالات دومین کنفرانس آموزش باز و از راه دور، اردیبهشت ۱۳۸۰

*کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزشی و مدیریت آموزش پژوهشگاه صالحان

سخنان برگزیده

✓ بهره‌وری کار، وظیفه کارگر نیست، مسؤلیت مدیر است.

پیتر دراگر

✓ بدون کار زندگی به تباهی کشیده می شود اما کار بی روح هم باعث می شود زندگی احساس خفگی کند و بمیرد.

آبر کامو

✓ عمل کردن، کلید اساسی همه موفقیت‌هاست.

پابلو پیکاسو

✓ موفقیت نوعی دانش است، اگر شرایط آن فراهم باشد نتیجه حاصل می شود.

اسکار وایلد

✓ دشوارترین کار فکر کردن است و شاید برای همین عده بسیار کمی در آن مشغولند.

هنری فورد

✓ با هر موفقیتی که به دست می آورید، بلیط ورود به مشکل دشوارتری را به دست آورده اید.

هنری کیسینجر

✓ کار ما، توانایی‌های ما را به نمایش می گذارد.

ادوارد گیبون

✓ موفقیت، معلم بی بندوباری است. افراد هوشمند را می فریبد و در آنها این باور را ایجاد می کند که هیچ کس نمی تواند آنها را شکست دهد.

بیل گیتس

✓ طوری کار کن که گویی صدسال زنده‌ای، طوری دعا کن که انگار فردا میمیری.

بنجامین فرانکلین

✓ کار حقیقت وجودتان را به شما و نه به غیر نشان می دهد، همانی که هیچکس نمی داند.

جوزف کتراد