

مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش

تألیف : غلامرضا عزیزی

(عضو هیئت علمی دانشگاه)

مهسا سلامت

(کارشناس ارشد مدیریت آموزشی)

انتشارات دبیزش ۶۸ سازمان و مدیریت ۲

HD	عزیزی، غلامرضا، ۱۳۵۰ -
۶۲/۱۵	مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش / تألیف غلامرضا عزیزی، مهسا سلامت
ع۴	- تهران: دبیزش؛ ۱۳۸۷.
م۴	۱۳۲ ص: جدول، نموده‌ار. - (انتشارات دبیزش؛ ۶۸ سازمان و مدیریت؛ ۲)
۱۳۸۷	ISBN 964-7712-57-6 ۲۲۰۰۰ ریال
	فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیبا
	واژه‌نامه.
	کتابنامه.
	۱. کیفیت فراگیر - مدیریت. ۲. مدیریت. الف. سلامت: مهسا، ۱۳۶۰ -
	ب. عنوان. ج. فروست.
HD ۶۲/۱۵/ع۴م۴ ۱۳۸۷	۶۵۸/۵۶۲
	شماره کتابت‌ناسی ملی
	۱۲۵۶۹۲۶

شابک ۹۷۸-۹۶۴-۷۷۱۲-۵۷-۶ ISBN: 978-964-7712-57-6



عنوان: مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش

نویسنده: غلامرضا عزیزی، مهسا سلامت

ناشر: انتشارات دبیزش

چاپخانه: آراین

لیتوگرافی: دریا

نوبت چاپ: چاپ اول، پائیز ۱۳۸۷

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۲۲۰۰۰ ریال

مرکز پخش: تهران: شرکت اطلاع‌رسانی و خدمات کتابداری چاپار - ۸۸۸۹۹۶۸۰

■ حق چاپ و نشر برای انتشارات دبیزش محفوظ است.

فهرست

صفحه

عنوان

پیشگفتار

۱	فصل اول - مدیریت کیفیت فراگیر چیست ؟
۲	- مدیریت کیفیت فراگیر چیست ؟
۳	- اصول حاکم بر TQM
۱۴	- ابعاد مدیریت کیفیت جامع
۲۱	- معیارهای پنج گانه مدیریت کیفیت
۲۷	- فناوریهای مدیریت و فناوریهای پشتیبانی در مدیریت کیفیت جامع
۳۵	- تعریف مدیریت کیفیت جامع
۳۷	- تعریف کیفیت
۳۹	فصل دوم - فرهنگ مدیریت کیفیت فراگیر
۴۰	- فرهنگ مدیریت کیفیت جامع
۴۱	- تحول مدیریت کیفیت جامع
۴۴	- وضعیت کنونی مدیریت کیفیت جامع
۵۶	- فلسفه مدیریتی
۶۰	فصل سوم - عناصر هشتگانه مدیریت کیفیت فراگیر
۶۱	- عناصر کلیدی مدیریت کیفیت فراگیر
۶۷	فصل چهارم - مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش
۶۸	- TQM در آموزش
۷۱	- فرایند و روشهای بکارگیری TQM در آموزش
۷۳	- TQM و اثر بخشی آموزش
۷۳	- ساز و کارهای نظام مدیریت کیفیت فراگیر در اثر بخشی آموزش
۷۸	- توسعه آموزش مبتنی بر رویکرد TQM
۸۵	- تحولات فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر استقرار در محیط آموزشی

۸۹	فصل پنجم - مدیریت کیفیت فراگیر در بافت آموزش و پرورش
۹۰	- تعریف مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش
۹۱	- اجرای مدیریت کیفیت فراگیر
۹۵	- رویکرد مدیر کیفیت فراگیر به رهبری
۹۶	- اجزای کلیدی مدیریت کیفیت جامع
۹۹	- کاربرد مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش
۱۰۸	فصل ششم - مدیریت کیفیت فراگیر و ایجاد تحول در سازمان
۱۰۹	- مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان
۱۰۹	- اجزای مدیریت کیفیت فراگیر
۱۱۱	- مدل چنگالی
۱۱۵	فصل هفتم - رهبری در مدیریت کیفیت فراگیر
۱۱۶	- مفاهیم اصلی
۱۱۹	- رهبری در TQM
۱۲۳	- نقش مدیر ارشد
۱۲۴	- ارزشهای بنیادی
۱۳۲	- منابع

ای که با نامت جهان آغاز شد دفتر ما هم به نامت باز شد

دفتری کز نام تو زیور گرفت کار آن از چرخ بالاتر گرفت

بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن، کیفیت یک عامل تأثیر گذار است، زیرا در روند توسعه صنعت و بازرگانی، یکپارچگی اقتصاد جهانی و رشد و اتباع بازار، کیفیت نقش اصلی را ایفا کرده و یکی از مهمترین عامل های رقابت سازمان و موقعیت در بازارهای ملی، منطقه ای و جهان به شمار می آید.

فرایند جهانی شدن، بازارها و لزوم داشتن توان رقابت باعث ایجاد الگوهای جدید مدیریت کیفیت شده است. مدیریت کیفیت فراگیر یک فلسفه، نظریه و روش شناسی نو در مدیریت کیفیت و نظامهای نشأت گرفته از آن است.

در حقیقت، تحقق و به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)^(۱) یکی از ثمرات و دستاوردهای ناشی از گسترش و بین المللی سازی مدیریت کیفیت طی سالهای گذشته به حساب می آید. مقوله مدیریت فراگیر به رغم عمومیت داشتن در کلیه زمینه ها، تا کنون فقط در کارخانه ها و برخی از مشاغل خدماتی رواج داشته، هر چند اطلاعات زیادی در مورد اجرای مدیریت فراگیر در بعضی از زمینه ها از قبیل آموزش، تحقیقات، مشاوره و... در دسترس نیست، لیکن با توجه به جامعیت مفاهیم و اهداف نهایی مدیریت فراگیر در لزوم دستیابی به کیفیت برتر می توان با بهره گیری از الگوهای کیفی به کار گرفته شده در سایر زمینه ها و تلفیق آن با شاخص های تأثیر گذار در بهبود فرآیند آموزش به نتایج قابل قبولی در این زمینه دست یافت.

مدیریت کیفیت فراگیر روشی برای اداره یک سازمان است که اساس آن بر کیفیت و مشارکت همه اعضای سازمان استوار بوده و هدف آن نیل به موقعیت دراز مدت از طریق جلب رضایت مشتری و تأمین منافع همه افراد ذینفع است. نظامهای آموزشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را بر عهده دارند امروزه این نظامها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده و با توجه به اهمیت و نقش آن در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه است در جهت بهبود کیفیت نظامهای آموزشی اقدامات اساسی

صورت بگیرد و از هدر رفتن سرمایه های انسانی و مادی جلوگیری شود. مدیریت در این نظامها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بنا به گفته فیلیپ کومبز اگر قرار است تحولی در آموزش صورت گیرد بایستی از مدیریت شروع شود.

آموزش در یک ساختار نظام دار می تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد. آموزش زمانی می تواند بر اساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی با رویکرد مشتری محور و کیفیت گرا ایجاد شده باشد. ساختار و نظام مدیریت آموزشی از این لحاظ مورد توجه نظام مدیریت کیفیت واقع می گردد.

موسسات آموزشی به عنوان پلی میان تولیدکنندگان دانش پژوه جهت پاسخگویی به تغییرات اجتماعی، سیاسی اقتصادی و فرهنگی خود نیازمند تحول جدی هستند. مدیریت کیفیت فراگیر روشی است که می تواند این تحول را در آموزش ایجاد کند. همان طور که سالیس^(۱) نیز معتقد است، مدیریت کیفیت فراگیر «فلسفه ای از بهبود مستمر است که قادر است مجموعه ای از ابزار عملی و فنون برای برآوردن نیازها، خواستها و انتظارات فعلی و آینده هر موسسه آموزشی را فراهم سازد. با توجه به اینکه سازمانها و واحدهای آموزشی، عوامل اصلی و تعیین کننده آماده سازی و تأمین نیروی انسانی دیگر نهادهای تولیدی و خدماتی در جامعه هستند، ضرورت مطالعه و پیاده کردن اصول، مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش بیش از پیش احساس می شود.

مطالب کتاب در هفت فصل تنظیم و تدوین گردیده است در فصل اول مدیریت کیفیت فراگیر چیست؟ در فصل دوم عناصر هشت گانه مدیریت کیفیت فراگیر، فصل سوم فرهنگ مدیریت کیفیت فراگیر، فصل چهارم مدیریت کیفیت فراگیر و ایجاد تحول در سازمان، فصل پنجم رهبری در مدیریت کیفیت فراگیر، فصل ششم مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و بالاخره در فصل هفتم مدیریت کیفیت فراگیر در بافت آموزش و پرورش مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

امید است این کتاب مورد استفاده مدیران محترم مراکز آموزشی، معلمان عزیز و دانشجویان رشته های مختلف به خصوص رشته مدیریت آموزشی و آموزش معلمان قرار گرفته و نقش کوچکی در رشد فرهنگ مدیریتی کشور ایفا کند.

از تمامی دوستان و همکارانی که در شکل گیری این اثر سهیم بوده اند ، به ویژه از همکاری صمیمانه سرکار خانم معصومه زارع که در کار تایپ و تنظیم اثر زحمت فراوانی کشیده اند کمال تشکر و سپاسگزاری را می نمایم .
امید است شما خوانندگان عزیز نیز ، با ارائه پیشنهادات سودمند خویش ، ما را در رفع کاستی های این کتاب یاری نمایید .

غلامرضا عزیزی

مهسا سلامت

پاییز ۱۳۸۷