

کیفیت در موسسات آموزش عالی

نویسندگان:

عاطفه منوچهر زین مجد

دکتر فریبا عداوی

عضو هیئت علمی دانشگاه الزهراء

دکتر گلنار مهران

عضو هیئت علمی دانشگاه الزهراء

سرشناسه	: فرزین مجد، عاطفه، ۱۳۵۵-
عنوان و نام پدیدآور	: کیفیت در موسسات آموزش عالی / نویسندگان عاطفه فرزین مجد، فریبا عدلی، گلنار مهران.
مشخصات نشر	: تهران: شاپرک سرخ، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۹۷ ص.
شابک	: ۱۲۰۰۰۰ ریال 3-143-600-978:
وضعیت فهرست نویسی	: فیفا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۸۷ - ۹۷.
موضوع	: کیفیت فراگیر در آموزش عالی
موضوع	: Total quality management in higher education
موضوع	: آموزش عالی -- ارزشیابی
موضوع	: Education, Higher -- Evaluation
شناسه افزوده	: عدلی، فریبا، ۱۳۴۶ -
شناسه افزوده	: مهران، گلنار، ۱۳۳۶ -
شناسه افزوده	: Mehran, Golnar
رده بندی کتبی	: ۱۳۹۷ ق۴/ف۶۲/۶۲ HD۱۵
رده بندی دیوید	: ۴۰۱۳۰۷۱۱/۶۵۸
شماره	: ۵۷۱
کتابشناسی ملی	

عنوان: کیفیت در موسسات آموزش عالی

نویسندگان: عاطفه فرزین مجد - دکتر فریبا عدلی - دکتر گلنار مهران

نوبت چاپ: اول بهار ۱۳۹۷

ناشر: شاپرک سرخ

چاپ و صحافی: شاپرک

شمارگان: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

شماره شابک: ۳-۴۳-۶۰۰-۹۷۸



انتشارات شاپرک سرخ

تهران، میدان انقلاب اسلامی، ابتدای خیابان

آزادی، کوچه شهید جنتی، پلاک ۲۴ واحد ۱

۰۹۱۲-۲۱۴۴۶۰۰ ۰۲۱-۶۶۹۳۳۷۴۶

www.shaparac.com

به حقوق مادی و معنوی اثر متعلق به نویسندگان بوده و هرگونه تکثیر و کپی برداری از

این کتاب غیر قانونی میباشد و پیگرد قانونی خواهد داشت

فهرست مطالب

مقدمه	۹
تعاریف نظری اصطلاحات	۱۸
مبانی نظری	۱۹
۱. تعریف کیفیت	۱۹
۲. کیفیت آموزشی	۲۷
۳. فرهنگ کیفیت	۳۰
۳-۱. مدیریت کیفیت جامع	۳۳
۳-۲. تاریخچه جنبش کیفیت	۳۴
۴. نظام آموزش عالی	۳۷
۴-۱. چهار مفهوم غالب در نظام آموزش عالی	۴۶
۴-۲. مولفه های کیفیت در نظام آموزش عالی	۴۸
۴-۳. خدمات نمایی از کیفیت	۵۱
۵. ارزشیابی	۵۳
مروری بر برخی مطالعات انجام شده	۵۶
جمع بندی	۶۲
یافته های محققین	۶۶
بحث و نتیجه گیری	۷۵
منابع:	۸۷

آموزش ما راه به سوی مسیری دارد که بی اغراق انتهای آن تنها با ورود به دانشگاه ختم می شود و جزء این راه، دیگر راهی برای مشتاقان دانش وجود ندارد. برنامه ای که آموزش عالی از لحظه ورود به دانشگاه تا دانش آموختگی از جهت خدمات آموزشی، پژوهش و کالبدی ارایه می دهد باید از کیفیت لازم برخوردار باشد و مورد نیاز جامعه باشد تا زمانی که دانش آموختگان قصد ورود به جامعه و فضای کاری را دارند با نگرانی کیفیت مواجه نشوند. کیفیت لایه وار، به همه اجزای آموزش عالی مرتبط می شود و نمی توان هیچ یک از لایه ها را از آن جدا دانست به خصوص زمانی که صحبت از فرهنگ کیفیت به میان می آید؛ زیرا، فرهنگ همچون چری رس کیفیت سایه افکنده است. کیفیت فقط در بافت هر موسسه، دانشگاه، جامعه و البته به شرایط اقتصادی، جغرافیایی، سیاسی و اجتماعی تعریف می شود؛ لذا، تنها در آن بافت معنا پیدا می کند. در این مسیر شایسته این است، بررسی شود چگونه در یک از این ابعاد آموزش عالی را متأثر می کند؟

اهمیت روز افزون آموزش عالی ناشی از تامین و تربیت نیروی انسانی است که این خود، آموزش عالی را به سوی داشتن ساختاری هدفمند و پویا فرا می خواند تا بستر رشد همه جانبه ی کشور از لحاظ اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و تربیتی را فراهم کند. تغییرات حاصل از نظام آموزش عالی، تاثیر فزاینده ای بر تغییرات جامعه و افزایش یا کاهش تقاضا برای آموزش عالی را در پی دارد. آموزش عالی می تواند تغییرات فرایستمی به ارمغان آورد. لذا، برنامه-

های آموزشی و پژوهشی آن، پیاپی در حال تحول هستند تا پاسخگوی نیاز جامعه و همگام با رشد جهانی و فن آوری اطلاعات باشند، بر این پایه بسیاری معتقدند باید از قیومیت دولت ها خارج شوند و این در حالی است که تحت تاثیر فضای کلان کشور و سیاست آن هستند. مسائل درونی آموزش عالی مانند: دانشجو، هیات علمی، کارکنان، فرایندها و ساختارها تحت تاثیر مسائل جامعه است. یکی از این مسائل کیفیت است. رویکرد کیفیت در جامعه، کیفیت درون دادها و برون دادهای آموزش عالی را متأثر می کند و تعامل اجزای درونی و فرایندهای آموزش عالی، خود کیفیت خاصی تولید می کند. لذا، آنچه که بر عوامل درونی، بیرونی، ارزش ها و باورهای آموزش عالی سایه افکنده؛ فرهنگی است که در برگیرنده کیفیت است.

برینگز (۲۰۱۰) می گوید فرهنگ کیفیت بازتاب ارزش ها، باورها، نگرش، تعهد، انتظار، توافق، ظرفیت، مذاکره، مشارکت، وحدت، اعتماد افراد، گروه و ذینفعان درگیر با کیفیت است. افزون بر این، فرهنگ کیفیت، موسسات آموزش عالی، تنش میان فرهنگ روش های نیروی کار اداری، مدیریت با ارزش های سنتی موسسات آموزش عالی و حرفه ای است. همچنین، فرهنگ کیفیت نوعی فرهنگ سازمانی است که با دو بخش: یکی، عنصر فرهنگی و روان شناختی که به اعضای هیات علمی و کارکنان مربوط می شود و دیگری، عنصر ساختاری که به سازمان و مدیریت دانشگاه مرتبط است. ارتقاء کیفیت و تثبیت فرهنگ کیفیت در سطوح برنامه ریزی، تصمیم گیری، انسانی و خلق آرمان مشترک و اجرای بهینه آن، سبب بهبود کیفیت در همه اجزاء و در نهایت برون دادهای جامعه می شود. این موضوع، اهمیت بررسی و پژوهش کیفیت را در سر لوحه وظایف هر سازمانی از جمله دانشگاه ها قرار می دهد.

بر این اساس، این پژوهش با روش کیفی، در صدد شناسایی مولفه های فرهنگ کیفیت در مؤسسات آموزش عالی از دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه های دولتی است.

آموزش عالی در سال های اخیر با مسائل و چالش های جدی رو به رو است. دانشجویان و دانش آموختگان، همواره از کیفیت پایین فرایندهای تدریس و ارزیابی، ناتوانی آموزش در خصوص یادگیری مستقل و فعال، نبود مشارکت در فرایند یادگیری همچنین استانداردهای غیر شفاف ناراضی هستند. اعضای هیأت علمی نیز از درون دادهای آموزش عالی راضی نیستند و از همه مهم تر جامعه نظر مطمئنی در باره برون دادهای آموزش عالی ندارد. هویدا و مولوی (۲۰۰۹) می گویند: ارزیابی و بهبود کیفیت آموزش عالی باید بر پایه شاخص های مربوط به هر حوزه با درک رابطه رونق دهنده آنها توجه شود.

کیفیت همواره مهم بوده و هست؛ اما، عوامی بر اهمیت آن افزودند. طبرسا و همکاران (۲۰۱۳) می گویند: موضوع کیفیت در آموزش عالی در جهان از نیمه دوم قرن بیستم به ویژه حدود دهه ۱۹۸۰ شدت گرفته است؛ زیرا، علت وجودی دانشگاه و آموزش عالی بر اثر عواملی مانند: شرایط اقتصادی، باز تعریف نقش دولت، جهانی شدن، ظهور اقتصاد و دانش و غیره؛ عمیقاً در حال تحول است و باید اهداف خود را به ویژه با توجه به تحولات علمی در عصر فناوری اطلاعات و ارتباطات و تقاضاهای نو پدید جهان کار، تعریف و هماهنگ کند و از تطابق عملکردش با این اهداف به طور مداوم پایش و ارزیابی کند.

توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون و متعادل در هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی نظام آموزش عالی، بدون توجه به

توسعه کیفی، پیامدهایی همچون افت تحصیلی، تحلیل رفتگی آموزشی، وابستگی علمی، فرار مغزها، نبود کار آفرینی و ضعف تولید دانش را در پی خواهد داشت (حاتمی فر و همکاران، ۲۰۱۴). بنابراین، مسئله ارتقای کیفیت در آموزش عالی همواره مورد توجه بوده است و روز به روز اهمیت بیشتری پیدا می کند و بر این اساس، کشورهای مختلف سعی در توسعه بیشترین میزان بودجه در زمینه کیفیت آموزشی دارند (شایان و همکاران، ۲۰۱۳). در کشور ما آموزش عالی وظیفه مهم تربیت نیروی انسانی متخصص مورد نیاز بخش های مختلف را برای خود کفایی در علوم و فنون، صنعت، کشاورزی و غیره را بر عهده دارد. شواهد گوناگون حاکی از آن است که این نظام در صورتی از عهده وظایف خود بر می آید که از نظر کیفیت در وهنیت مطلوب باشد. با توجه به این موضوع، ضرورت یافتن راه هایی برای افزایش کیفیت آموزشی روشن می شود (کبریایی و رودباری، ۲۰۰۵). به گفته اولیو اسپینوال (۱۹۶۶) آموزش عالی به عنوان یک خدمت به جامعه در نظر گرفته می شود. کیفیت خدمات به طور کلی و کیفیت خدمات در بخش آموزش عالی به طور کلی بسیار متفاوت از کیفیت در بخش صنعت و تجارت است. این تفاوت ناشی از ماهیت خاص کیفیت در زمینه ویژگی هایی مانند لمس ناپذیری، هم زمانی و بی تجانس است. این ویژگی، به خوبی درباره آموزش عالی مصداق دارد؛ زیرا، خدمات ناشی از آموزش عالی، قابل دیدن، لمس کردن (ارتباط بین دانشجو و مدرس)، تفکیک کردن و دارای سرشتی واحد (شرایط محیطی کلاس های درسی، دانشجویان، مربیان و کارفرمایان) نیست (مهرعلی زاده، ۱۳۸۷).

¹ Olive Aspinwall