

مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش

تألیف:
ادوارد سالیس

مترجمین:
دکتر علی عسگری
عضو هیأت علمی دانشگاه بیرجند
فریده اصغر زاده یزدی
کارشناس ارشد برنامه ریزی درسی



مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش

دکتر علی عسگری، فریده اصغر زاده یزدی

سرشناسه: سالیس، ادوارد Sallis, Edward

عنوان: نام پدیدآور: مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش / ادوارد سالیس؛ [ترجمه] علی عسگری، فریده اصغر زاده یزدی.

مشخصات نشر: تهران: فکر بکر، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری: ۳۳ ص، ۱۴/۵ × ۲۱/۵ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۹۲۳-۰۵-۱

وضعیت فهرست نویسی: فبا

یادداشت: عنوان اصلی: Total quality management in education, 3rd. ed, 2000

یادداشت: چاپ قبلی: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوی، ۱۳۹۷.

موضوع: مدرسه‌ها -- انگلستان -- مدیریت و سازماندهی

موضوع: School management and organization -- Great Britain

شناسه افزوده: عسگری، علی، ۱۳۵۳، مترجم

شناسه افزوده: اصغر زاده یزدی، فریده، ۱۳۷۷، مترجم

رده بندی کنگره: LB۲۹۰۰/۵

رده بندی دیویی: ۳۷۱/۲۰۰۹۴۱

شماره کتابشناسی ملی: ۵۹۰۱۰۶۳

ناشر: فکر بکر

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۸

صفحه آرا: فانزه دستگردی

طرح جلد: نفیسه شکرانی

لیتوگرافی و چاپ: واصف

قیمت: ۴۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۹۲۳-۰۵-۱

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار
----	----------

فصل اول: مبانی

۱۵	پیام کیفیت
۱۷	چرا کیفیت؟
۱۸	چهار مورد از الزامات کیفیت
۱۸	ضرورت اخلاقی
۱۹	ضرورت حرفه ای
۱۹	ضرورت رقابتی
۱۹	ضرورت پاسخگویی
۲۰	ریشه های جنبش کیفیت
۲۲	همکاری های دینیک، وهاب و جوران
۲۴	رشد بهره در کیفیت

فصل دوم: کیفیت

۳۰	ایده کیفیت
۳۰	کیفیت به عنوان مفهوم مطلق
۳۱	مفهوم نسبی کیفیت
۳۲	دو مفهوم از کیفیت
۳۵	نقش مصرف کننده در کیفیت
۳۶	کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و کیفیت جامع
۳۹	محصول آموزشی
۴۰	کیفیت خدمات
۴۳	آموزش و پرورش و مشتریان

فصل سوم: مدیریت کیفیت جامع

۴۷	مدیریت کیفیت جامع - برخی تصورات غلط
۴۹	بهبود مستمر
۴۹	کایزن

۵۰	تغییرات فرهنگی
۵۱	سازمان معکوس
۵۲	راضی نگه داشتن مشتریان
۵۴	بازاریابی داخلی
۵۴	حرفه‌ای گرای
۵۵	کیفیت یادگیری
۵۷	موانع معرفی مدیریت کیفیت جامع

فصل چهارم: معلمان

۶۱	دبلیو ادواردز - مینگ
۶۱	نظر دمینگ راجع به کیفیت
۶۶	نظر دمینگ راجع به شکست کیفیت
۶۷	عوامل رایج شکست کیفیت
۶۷	عوامل خاص در نقص کیفیت
۶۸	نقش مدیریت در برخورد با نقص کیفیت
۶۹	سیستم دانش جامع دمینگ
۷۱	ژوزف جوران
۷۱	قانون ۸۰-۲۰
۷۲	مدیریت کیفیت استراتژیک
۷۳	فیلیپ کراسبی - کیفیت رایگان است
۷۵	بی نقص بودن
۷۶	برنامه بهبود کراسبی
۷۹	تام پیترز
۷۹	دیدگاه پیترز راجع به رهبری
۸۱	کارو ایشیکاوا
۸۲	قلمروهای کیفیت

فصل پنجم: کایت مارک

۸۵	ایزو ۹۰۰۰
۸۶	فلسفه وجودی مجموعه های ایزو ۹۰۰۰

۸۷	 بکارگیری ایزو ۹۰۰۰:۲۰۰۰ در آموزش و پرورش
۸۹	 آیا ایزو ۹۰۰۰ کیفیت را تضمین می‌کند؟
۸۹	 سرمایه‌گذاری در منابع انسانی انگلستان
۹۱	 جایزه دمنینگ (زاین)
۹۲	 جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج (ایالت متحده)
۹۳	 جایزه کیفیت اروپایی

فصل ششم: سازمان

۹۸	 نظریه چرخه زندگی سازمانی
۱۰۰	 مدیریت کیفیت جامع سازمان‌ها
۱۰۱	 شکل، تعریف، ساختار ساده

فصل هفتم: رهبری

۱۰۶	 رهبر آموزشی
۱۰۷	 ارتباط با چشم انداز
۱۰۸	 نقش رهبر در توسعه فرهنگ کیفیت
۱۰۸	 توانمندسازی معلمان

فصل هشتم: کار تیمی

۱۱۱	 اهمیت کار تیمی در آموزش و پرورش
۱۱۲	 تیم‌ها، سازنده کیفیت
۱۱۳	 تشکیل تیم
۱۱۶	 تیم مؤثر
۱۱۹	 قلمروهای کیفیت

فصل نهم: دانش

۱۲۳	 مدیریت دانش چیست؟
۱۲۴	 چه اتفاقاتی می‌افتد اگر ما اطلاعات پایه را نادیده بگیریم؟
۱۲۵	 دانش چیست؟
۱۲۶	 دانش صریح
۱۲۸	 دانش ضمنی

۱۲۹	 مفاهیمی برای مدیران
۱۳۰	 اشتراک دانش
۱۳۱	 انجمن های دانش
۱۳۲	 انجمن های دانش
۱۳۲	 خلق دانش
۱۳۳	 مکالمات آموزنده - یادگیری بواسطه دانش ضمنی
۱۳۵	 مکالمات آموزنده و قصه گوئی
۱۳۶	 سرنوشت کایزن

فصل دهم: ابزارها

۱۳۹	 بارش فکری
۱۴۱	 شبکه های پیوسته
۱۴۲	 خار ماهی یا نمودار ایکیکاو
۱۴۳	 تجزیه و تحلیل میدان نیرو
۱۴۴	 نمودار فرایندها
۱۴۴	 فلوچارت ها
۱۴۵	 تجزیه و تحلیل پارتو
۱۴۷	 نقشه مسیر شغلی
۱۴۸	 گسترش عملکرد کیفیت

فصل یازدهم: بهینه کاوی

۱۵۱	 بهینه کاوی چیست؟
۱۵۳	 از بهترین ها بیاموزیم
۱۵۴	 بهینه کاوی داخلی
۱۵۵	 بهینه کاوی رقابتی / کارکردی
۱۵۶	 اردوی آموزشی
۱۵۷	 بهینه کاوی عمومی
۱۵۷	 چگونه بهینه کاوی را تمرین کنیم
۱۵۸	 برنامه ریزی برای تمرین بهینه کاوی
۱۵۹	 مزیت های بهینه کاوی

چه موانعی در برابر بهینه‌کاوی وجود دارد؟ ۱۵۹

فصل دوازدهم: سنجش

چرا کیفیت آموزشی اندازه گرفته می شود؟ ۱۶۲

چرا ارزش افزوده؟ ۱۶۴

فصل سیزدهم: بودجه بندی

ارتباط بودجه با مدیریت کیفیت جامع ۱۶۹

غایت از ابعاد بودجه بندی ۱۷۰

ارتباط بین تفویض قدرت و تفویض بودجه ۱۷۱

چگونه تخصیص بودجه می تواند به بهبود کیفیت کمک کند؟ ۱۷۳

مدل های تخصیص منابع ۱۷۳

فصل چهاردهم: راهبرد

مدیریت کیفیت راهبرد ۱۷۸

چشم انداز، مأموریت، ارزش ها و اهداف ۱۷۸

چشم انداز ۱۷۸

مأموریت ۱۸۰

ارزش ها ۱۸۱

اهداف ۱۸۱

بازار پژوهی ۱۸۱

تجزیه و تحلیل سوات ۱۸۳

لحظات حیاتی ۱۸۴

برنامه راهبردی ۱۸۵

توسعه راهبردهای سازمانی بلندمدت ۱۸۶

کسب و کار و برنامه های عملیاتی ۱۸۸

خط مشی و برنامه کیفیت ۱۸۹

هزینه ها و مزایای کیفیت ۱۹۰

هزینه های پیشگیری و شکست ۱۹۱

نظارت و ارزیابی ۱۹۳

فصل پانزدهم: چارچوب

۱۹۸	چارچوب‌های کیفیت
۱۹۹	اجزاء چارچوب کیفیت
۱۹۹	توسعه رهبری و راهبرد
۲۰۰	شادکردن مشتریان
۲۰۱	تعیین پشتیبانان کیفیت
۲۰۱	تضمین تم مدیریتان ارشد بر فرآیند پیشرفت
۲۰۲	اعاز آموزش کارکنان برای کیفیت
۲۰۲	نمات بر ارائه برنامه درسی
۲۰۳	تأیید ارزیابی عملکرد دانش‌آموزان
۲۰۳	ارتباط با پید کیفیت
۲۰۴	سنجش هزینه‌های کیفیت
۲۰۴	کارگروهی
۲۰۵	بکارگیری ابزارها و تکنیک‌های کیفیت
۲۰۶	توسعه فرهنگ خودارزیابی
۲۰۷	اجرای چارچوب

فصل شانزدهم: خودارزیابی

۲۰۹	خودارزیابی چیست؟
۲۱۰	استفاده از چک لیست خودارزیابی
۲۱۲	شاخص‌های خودارزیابی کیفیت
۲۱۳	مقیاس اندازه‌گیری
۲۱۴	خودارزیابی مؤسسات آموزشی
۲۱۴	ابزاری برای خودارزیابی
۲۲۳	منابع

پیشگفتار

وقتی اولین نسخه از کتاب من در سال ۱۹۹۳ چاپ شد، کیفیت یک موضوع جدید بود. هدف از پیشگفتار من در نسخه اول و دوم این کتاب، متقاعد کردن متخصصان آموزشی برای پذیرش مدیریت کیفیت جامع بود. من می‌خواستم به تمجید از فضائل مدیریت کیفیت جامع بپردازم و آنرا به جهان تعلیم و تربیت معرفی کنم، مفهومی که تضمین کیفیت مغایرت دارد. کیفیت امروزه به درستی یک اولویت بسیار مهم است و تقریباً مسائلی مربوط به بحث‌های آموزشی را نیز شامل می‌شود. در عین حال که ممکن است برآوردی در بین رفته باشد، نیاز به درک چگونگی اطمینان از کیفیت در سیستم آموزش و پرورش نمی‌ماند. یک سؤال جالب که مطرح می‌شود این است که آیا کیفیت در آموزش و پرورش واقعاً درک شده است؟ بنابراین در حالی که بسیاری از ما ممکن است احساس کنیم که در حال حاضر همه ما بخشی از جنبش کیفیت هستیم، با این حال، هنوز فاصله‌ای بین لفاظی و درک واقعی وجود دارد. فلسفه پیشگامان جنبش کیفیت، دمینگ، جوران و کراسبی، خیلی دقیق به فعالیت‌های آموزش و پرورش برگردانده نشده است. آیا ما واقعاً مدیه که کیفیت در مورد بهبود یادگیری دانش‌آموزان، توانمندسازی معلمان، حمایت از کارگروهی و ارائه رهبری است یا اینکه در جستجوی کیفیت، ترس را از مؤسساتمان دور می‌کنیم؟ امروزه اغلب، کیفیت با مواردی همچون حکم حکومتی در مورد استانداردها، موفقیت در آزمون‌های تحصیلی، عملکرد مدرسه، جداول مسابقات یا بیانیه‌های سیاسی احزاب در مورد آموزش و پرورش در قبل از انتخابات، مترادف شده است. من این را به هیچ وجه به عنوان بدبینی نمی‌گویم. در عوض احساس می‌کنم که پدیده‌ای جهانی است. هنگامی که پیام کیفیت محبوب شد، همیشه این خطر وجود دارد که آن به یک پدیده زودگذر تبدیل شود. ادوارد دمینگ، نماینده مشهور TQM که پیام کیفیت را به ژاپنی‌ها پس از جنگ جهانی دوم معرفی کرد، برخی از ابتکاراتی که امروز به نام بهبود کیفیت انجام می‌شود، او ساخته است. او از سازمان‌های بی‌رحم بازرسی چه چیزی متوجه شد که

کشورهایی مانند انگلستان، نیاز به بهبود کیفیت را مطرح کردند؟ سومین اصل از اصول چهارده گانه دمینگ چنین است "توقف وابستگی به بازرسی های انبوه برای دستیابی به کیفیت". این باعث خنده تلخ میلیون ها معلم شده است که در حال حاضر در انتظار تماس با بازرسان هستند. این به معنای این نیست که بازرسی به صورت خودکامگی انجام می شود. بازرسی به عنوان وسیله ای برای تأیید خودارزیابی و به عنوان وسیله کنترل کیفیت است، اما این مشابه بهبود کیفیت نیست که وظیفه ای بسیار بزرگ است و نمی تواند از خارج تحمیل شود. مؤسسات نمی توانند فرآیند بهبود کیفیت را به یک بازرسان خارجی بسپارند.

این نسخه جدید، سه شده، زیرا هنوز معتقدم که مدیریت کیفیت جامع برای آموزش آموزش بسیار مفید است. TQM به دلیل بحران اقتصادی ژاپن، ضربه سنگینی خورد. اما علیرغم مشکلات اقتصادی، بسیاری ها، کسانی بودند که برای اولین بار TQM را به مرحله عمل رسانند؛ TQM دارای طاق پذیری قابل توجهی است و بسیار برای ما آموزنده است. TQM به سه اصل مدیریت با تأکید بر رهبری، استراتژی، کار گروهی، تحلیل دقیق و خودارزیابی، یک پیام جهانی دارد. اکنون بیش از هر زمان دیگری در دنیای تغییرات مداوم به TQM احتیاج است. انقلاب دانش باعث پیشرفت سریع تکنولوژی شده است که شیوه کار و فکر را دگرگونی کرده است. برای مقابله با عصر اطلاعات هر فرد نیاز به یک استاندارد عالی آموزش دارد. دستیابی به تحصیلی عالی حق هر کودک در سراسر جهان است. برای رسیدن به این هدف، پسران و دختران نیاز به آموزش عالی دارند. این ممکن است در بسیاری از نقاط جهان و یا حتی در مدارس درون شهر بسیاری از کشورهای غربی رؤیا به نظر برسد، اما این تنها موضوعی است که مربوط به TQM است. TQM در آموزش و پرورش دارای یک پیام است که هر کودکی ارزشمند است و شانس زندگی در بهترین حالت ممکن را دارد. این آرزوی بچه های کلکته یا نایروبی در لندن، نیویورک یا پکن است. این ممکن است خیال پردازی به نظر برسد، اما پس از همه این رویاها، آموزش و پرورش را باید آرزو کرد، این مانند رویاهای پیشگامان TQM بود که در زمینه های مختلف، ایده های خود را توسعه دادند.

از زمان انتشار اولین نسخه مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش، این کتاب به طور گسترده در آمریکای شمالی، آفریقا و اروپا به فروش می‌رسد و به زبان‌های پرتغالی و چینی ترجمه شده است. این نسخه از کتاب به روز شده است و در حال حاضر شامل بحث در مورد مطالب محک زنی، سنجش و ارزش افزوده، مدیریت دانش، سیستم‌های کیفیت و خودارزیابی است. در نوشتن مطلب مدیریت دانش در آموزش و پرورش با دکتر گری جونز همکاری داشته‌ام. مدیریت کیفیت جامع در آموزش و پرورش به طور قطع در نسخه‌های بعدی ادامه می‌یابد؛ زیرا جنبش کیفیت در آموزش پرورش همچنان در سراسر جهان توسعه دارد.

ادوارد سالیس