

بهره‌وری در آموزش عالی

تألیف:

دکتر مصطفی کاظمی

عضو هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد

مهدی نجفی

کارشناس ارشد مدیریت

سید مسلم علوی

کارشناس ارشد مدیریت

- www.ketab.ir
-
- | | |
|---------------------|---|
| سرشناسه | : کاظمی، مصطفی، ۱۳۳۹ - |
| عنوان و نام پدیدآور | : بهره‌وری در آموزش عالی/ تألیف مصطفی کاظمی، سیدمسلم علوی، مهدی نجفی. |
| مشخصات نشر | : مشهد: انتشارات مرنديز، ۱۳۹۱. |
| مشخصات ظاهري | : ۱۴۴ ص.: مصور، جدول، نمودار . |
| شابک | : ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۶-۱۶۳-۹ |
| موضوع | : بهره‌وری آموزشی |
| شناسه افزوده | : علوی، سیدمسلم، ۱۳۶۲ - |
| شناسه افزوده | : نجفی سیاهرودی، مهدی، ۱۳۶۲ - |
| رده بندی کنگره | : ۱۳۹۱ ب۲۹/۵۲ LB۲۸۰۶/۳۴ |
| رده بندی دیویی | : ۳۷۸/۱ |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۲۷۳۲۴۵۴ |
-



کتابخانه ملی ایران

بهره‌وری در آموزش عالی

مؤلفین:

دکتر مصطفی کاظمی

سید مسلم علوی

مهدی نجفی

چاپ: کامیاب

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۱

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۵۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۶-۱۶۳-۹

دفتر انتشارات: مشهد- بخ آبکوه ۹ - مجلد ۱۳ - پ ۹۰

تلفن: ۷۲۷۴۷۶۵ دورنما: ۷۲۵۱۳۰۲

دفتر تهران: تلفن: ۶۶۹۶۴۱۶۴

نشانی سایت اینترنتی: www.marandiz.com

مقدمه

امروزه کاربردها و مضامین نهفته در واژه بهره‌وری از حوزه اقتصاد فراتر رفته و به همه حوزه‌های دیگر از جمله خدمات، اجتماع و فرهنگ و سیاست سرایت کرده است. بهره‌وری یک فرهنگ و یک نگرش واقع‌گرایانه به زندگی و کار است و طی آن انسان با هوشمندی فعالیت‌هایش را با واقعیت‌ها و ارزش‌ها منطبق ساخته و سعی در تحقق هدف‌های مطلوب با استفاده درست از منابع محدود دارد.

از آنجا که بخش خدمات سهم بزرگی از فعالیت‌های اقتصادی را به خود اختصاص می‌دهد، پرداختن به مقوله بهره‌وری در حوزه خدمات و یکی از زیرمجموعه‌های آن یعنی آموزش عالی اهمیتی به سزا دارد زیرا ستاده‌های آموزش عالی نتیجه نهایی فرایند ارائه خدمت به مخاطب به گونه‌ای که او برای آن ارزش قائل می‌شود می‌باشد. علاوه بر این نامحسوس بودن عملکردهای خدماتی، اندازه‌گیری بهره‌وری و تحلیل آن در این بخش را با دشواری‌هایی فراوان روبه‌رو می‌سازد. الگوبرداری نادرست از بهره‌وری از سایر بخش‌ها می‌تواند مدیریت بهره‌وری در آموزش عالی و به‌طور کلی بخش خدمت را با شکست مواجه نماید.

بهره‌وری به عنوان یک نگرش و طرز تفکر در بلند مدت می‌تواند متاثر از آموزش و فرهنگ باشد. در نتیجه آموزش عالی به‌عنوان نظامی که رسالت تربیت متخصصان و کارشناسان را بر دوش می‌کشد، می‌تواند نقش اثرگذاری در توسعه و پیشرفت منابع انسانی و به تبع آن در ارتقاء بهره‌وری در کلیه بخش‌های اقتصاد داشته باشد. بدین ترتیب افزایش بهره‌وری منابع انسانی منجر به افزایش بهره‌وری از سایر امکانات و منابع فیزیکی و مالی در اقتصاد می‌شود.

این کتاب با نگاهی تخصصی به ابعاد بهره‌وری در زمینه آموزش عالی به عنوان یکی از تاثیرگذارترین نظام‌های خدماتی در هر کشور به موضوعات مهمی همچون مفاهیم، اهداف، شاخص‌های متنوع بهره‌وری و شیوه اندازه‌گیری و تحلیل و به‌طور کلی مدیریت بهره‌وری در نظام‌های آموزش عالی پرداخته است.

در فصل اول این کتاب تحت عنوان بایسته‌های بهره‌وری به مفاهیم اولیه درباره بهره‌وری پرداخته شده است.

فصل دوم اختصاص به تشریح اهمیت بخش خدمات در اقتصاد و جایگاه آموزش عالی در بخش خدمات و بیان تفاوت‌های این بخش با سایر بخش‌های اقتصاد دارد.

در فصل سوم موضوع بهره‌وری در خدمات و تفاوت آن با سایر بخش‌های اقتصادی مطرح شده و پیچیدگی‌های موجود در بحث اندازه‌گیری و تحلیل بهره‌وری در بخش خدمات نسبت به سایر بخش‌های اقتصادی تشریح گردیده است.

موضوع فصل چهارم این کتاب با عنوان بهره‌وری در نظام آموزش عالی قسمت مهم کتاب است. این فصل به مدیران آموزش عالی کمک می‌کند تا با نگرش علمی مجموعه شاخص‌های کمی و کیفی بهره‌وری مرتبط با آموزش عالی را برای اندازه‌گیری، تحلیل و برنامه‌ریزی بهره‌وری به کار گرفته و در جهت ارتقاء بهره‌وری دانشگاه‌ها حرکت نمایند.

در فصل پنجم، استراتژی‌های کلیدی جهت ارتقاء سطح بهره‌وری در نظام آموزشی در قالب تجربیات دانشگاه‌ها و نظام‌های آموزشی مختلف دنیا مطرح گردیده است. مطالعه درباره تجربیات و الگوهای مدیریتی سایر نظام‌های آموزشی در تدوین استراتژی‌ها می‌تواند با کاهش زیان‌های ناشی از آزمون و خطا راه را برای افزایش درجه بهره‌وری هموار نماید.

مولفان کتاب از سرمایه‌گذاری موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی سناباد چناران و نیز از پی‌گیری‌های مدیریت محترم پژوهشی موسسه یاد شده و همچنین از موسسه چاپ و انتشارات موندیز تشکر و قدردانی می‌نمایند.

مولفان

۱۳۹۱

فهرست مطالب

فصل اول: بایسته‌های بهره‌وری	۱۱
۱-۱- بهره‌وری چیست؟	۱۱
۱-۲- مدیریت بهره‌وری	۱۵
۱-۳- اصول مدیریت بهره‌وری	۱۶
۱-۴- چرخه بهبود بهره‌وری	۱۷
۱-۴-۱- اندازه‌گیری بهره‌وری	۱۷
۱-۴-۱-۱- اهمیت اندازه‌گیری بهره‌وری	۱۸
۱-۴-۱-۲- اهداف اندازه‌گیری	۱۹
۱-۴-۱-۳- دوره اندازه‌گیری	۱۹
۱-۴-۱-۴- مبنای مقایسه	۱۹
۱-۴-۱-۵- مشخصات مطلوب سیستم اندازه‌گیری بهره‌وری	۲۰
۱-۴-۲- تحلیل بهره‌وری	۲۱
۱-۴-۲-۱- ابزارهای تحلیل بهره‌وری	۲۱
۱-۴-۳- برنامه‌ریزی بهبود بهره‌وری	۲۳
۱-۴-۳-۱- اصول طراحی برنامه‌های بهبود بهره‌وری	۲۴
۱-۴-۳-۲- استراتژی‌های رشد بهره‌وری	۲۵
۱-۴-۳-۳- زمینه سازی برای دستیابی به بهبود بهره‌وری	۲۶
۱-۴-۴- اجرای برنامه بهبود بهره‌وری	۲۷
۱-۴-۴-۱- سازماندهی فعالیت‌های بهبود بهره‌وری	۲۸
۱-۴-۴-۲- ارزیابی برنامه‌های بهبود بهره‌وری	۳۰
منابع فصل اول	۳۳
فصل دوم: جایگاه آموزش عالی در بخش خدمات	۳۵
۲-۱- خدمت چیست؟	۳۵
۲-۲- تفاوت خدمت و کالا	۳۶
۲-۳- جایگاه خدمات در اقتصاد کنونی	۳۷
۲-۴- هشت عنصر مدیریت یکپارچه خدمات	۳۸
۲-۵- پی هشتم در بازاریابی خدمات: بهره‌وری	۴۰
۲-۶- اندازه‌گیری بهره‌وری واحدهای خدماتی	۴۰
۲-۷- بهره‌وری و رضایت مشتری	۴۱
۲-۸- آموزش و نقش آن در توسعه اقتصادی و اجتماعی	۴۲

۴۵	۲-۹- عوامل مؤثر در تغییرات بهره‌وری
۴۶	۲-۱۰- آموزش و پرورش و میزان تولید
۴۷	۲-۱۱- آموزش عالی به عنوان یک خدمت عمومی
۴۸	۲-۱۲- سابقه آموزش عالی در ایران
۵۱	منابع فصل دوم
۵۳	فصل سوم: بهره‌وری در خدمات
۵۳	۳-۱- بهره‌وری در بخش خدمات
۵۹	۳-۲- جنبه کمی بهره‌وری خدمات
۶۰	۳-۳- جنبه کیفی بهره‌وری خدمات
۶۴	۳-۴- مدیریت عملکرد
۶۸	۳-۵- چالش‌های بهره‌وری در بخش خدمات عمومی
۷۱	منابع فصل سوم
۷۵	فصل چهارم: بهره‌وری در نظام آموزش عالی
۷۵	۴-۱- مفهوم بهره‌وری در نظام آموزشی
۷۷	۴-۲- اهداف بهره‌وری در نظام آموزش عالی
۸۲	۴-۳- شاخص‌های بهره‌وری در آموزش عالی
۸۵	۴-۴- سنجش بهره‌وری در نظام آموزش عالی: الزامات و راهکارها
۸۶	۴-۵- رویکرد عمومی در سنجش ابعاد بهره‌وری: سنجش اثربخشی و کارایی
۹۴	۴-۶- محورهای ارتقاء بهره‌وری در نظام آموزش عالی
۹۵	۴-۷- برنامه‌های بهبود بهره‌وری در آموزش عالی
۹۷	۴-۸- مجموعه پیشنهادی از اهداف و شاخص‌های مربوط به سنجش بهره‌وری در نظام دانشگاهی
۱۰۹	منابع فصل چهارم
۱۱۱	فصل پنجم: استراتژی‌های کلیدی جهت ارتقاء سطح بهره‌وری در نظام آموزشی
۱۱۱	۵-۱- استراتژی نویسی در نظام آموزش
۱۱۲	۵-۲- جایگاه برنامه‌ریزی در نظام آموزشی
۱۱۲	۵-۳- بهبود بهره‌وری در سطح کارکنان
۱۱۳	۵-۳-۱- ایجاد تعهد در کارکنان
۱۱۴	۵-۳-۲- توجه به کارکنان
۱۱۴	۵-۳-۳- استفاده از استعدادها
۱۱۵	۵-۳-۴- انگیزه
۱۱۵	۵-۳-۵- توجه به تغییر

- ۴-۵- استراتژی اول: بهبود بهره‌وری در سطوح آموزشی ۱۱۶
- ۵-۵- استراتژی دوم: بازطراحی سیاست‌ها جهت افزایش بهره‌وری آموزشی ۱۲۵
- ۶-۵- استراتژی سوم: استفاده و گسترش تسهیلات آموزشی جهت برآورده نمودن نیازهای عمومی ۱۳۰
- ۷-۵- استراتژی چهارم: تدوین سیاست‌های آموزشی در سطوح کلان ۱۳۳
- منابع فصل پنجم ۱۴۱

www.ketab.ir