



نظام جامع تضمین کیفیت

مقدمه

در سال‌های اخیر، مفاهیمی چون کیفیت جامع و مدیریت کیفیت فراگیر در عرصه دانشگاهی تحت عنوان «بهبود مستمر کیفیت آموزش» مورد توجه قرار گرفته است و دانشگاه‌ها برای بهبود کیفیت خدمات تخصصی و رسیدن به اهداف خود، باید پاسخگو و خدمتگزار دانشجویان و ارباب رجوع باشند. از سوی دیگر، بهبود کیفیت فراگیر آموزشی هدف متعالی هر نظام دانشگاهی است و تمامی تلاش‌ها و چالش‌های دانشگاه باید به یادگیری مؤثر در فراگیران بیانجامد. در نگاه جدید که آموزش منابع انسانی به عنوان سرمایه‌گذاری تلقی می‌شود، تلاش برای این است تا میزان توفیق و درجه نیل به اهداف با ابزاری سنجیده شود که بتوان در باره آن داوری کرد و به مقایسه پرداخت. به همین دلیل به شاخص‌ها و استانداردهایی نیاز است که با استفاده از آنها بتوان نقاط قوت و ضعف را سنجید و تهدیدها و فرصت‌ها را مورد شناسایی قرار داد و آنها را به ابزاری برای بهبود کیفیت و ارتقای بهره‌وری در نظام آموزش عالی تبدیل نمود. لذا مدیریت کیفیت فراگیر، امری است عقلانی و منطقی که باید به عنوان یک فرهنگ در نظام آموزش عالی درآید [۱].

تعاریف

- * **مدیریت کیفیت جامع:** فلسفه‌ای مدیریتی است که با بکارگیری روش‌های مستمر سعی در استفاده بهینه از فرصت‌های موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد [۲].
- * **کنترل کیفیت:** جلوگیری از مشکلات وابسته به کیفیت با فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده و نظام‌مند. این فرایند شامل استقرار یک روش مدیریت کیفیت مطلوب، ارزیابی کیفیت آن و بررسی عملیات سیستم می‌شود.
- * **تضمین کیفیت:** کلیه خط‌مشی‌ها سیاستگذاری‌ها، فرایندها و فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده و مورد نیاز برای اطمینان از این که یک خدمت، الزامات مورد نیاز برای کیفیت مطلوب را فراهم آورده است [۳].



رضایت خاطر، دشمن شماره یک بهبود مستمر است.

بذرا ندیشه و سنکریپاش عمل و نتیجه درو کن.



اهداف و رویکردها

نظام جامع تضمین کیفیت در آموزش عالی دو هدف عمده را دنبال می‌کند:

۱- بهبود کیفیت آموزش و یادگیری
۲- فراهم کردن زمینه پاسخگویی دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی

لازم به ذکر است که پاسخگویی، خود، سه حوزه گسترده را شامل می‌شود:

* پاسخگویی در برابر دولت و تأمین کنندگان منابع مالی در خصوص چگونگی هزینه کردن بودجه؛

* پاسخگویی به دانشجویان و دریافت کنندگان خدمات درباره وضعیت آموزش و چگونگی اجرای برنامه‌های وعده داده شده؛

* پاسخگویی به عموم مردم در خصوص تضمین آینده علمی و توسعه همه جانبه کشور از طریق فعالیت‌های کنونی نظام آموزش عالی

تحولات رخ داده در نظام جامع تضمین کیفیت نشان می‌دهد که مفهوم جدید ارزیابی علاوه بر ارزیابی فرآیندهای داخلی دانشگاه و توجه به نیازهای دانشجویان، صنعت و جامعه،

تأکید فراوانی نیز بر حضور مفاهیم جدید آموزشی دارد به عنوان مثال مفاهیم فناوری اطلاعات و سازمان‌های یادگیرنده در این نگاه جدید از اهمیت بسزایی برخوردار هستند.

مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی نشان می‌دهد که یک نظام جامع تضمین کیفیت، زمانی از ویژگی جامعیت برخوردار است که از زوایای مختلف به مسأله کیفیت پرداخته شود. در نتیجه ارزیابی آموزش عالی باید با لحاظ کلیه دیدگاه‌های زیر انجام گیرد:

۱- دیدگاه شایسته‌گرایی: در این نگاه کیفیت دانشگاه براساس برابری آن با هنجارها، استانداردها و شاخص‌های پژوهشی، تخصصی، جهانی و ملی در آموزش عالی ارزشیابی می‌شود.

۲- دیدگاه جامعه‌گرایی: در این نگاه کیفیت دانشگاه بر پایه میزان تعهد خدمت به جامعه و برآورد نیازهای مهم آن ارزشیابی می‌شود.

۳- دیدگاه فردگرایی: از این منظر کیفیت دانشگاه

اگر همان کاری را انجام می‌دهی که همیشه انجام داده‌ای، همان چیز را بدست خواهی آورد که همیشه بدست آورده‌ای.

تجرب کار بزرگی بدون اراده بزرگ میسر نشده است.

* ایجاد زمینه توسعه و پیشرفت کارکنان از طریق برنامه های آموزشی مرتبط با تضمین کیفیت و استقرار سیستم های جامع اطلاعاتی [۳].

توجه به هر یک از موارد بالا نشان می دهد که استقرار نظام جامع تضمین کیفیت نیازمند زمینه سازی و بستر مناسب است که از جمله این پیش نیازها می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- * برنامه ریزی راهبردی که به روشنی مأموریت و اهداف سازمان را بیان کند
- * مستندسازی و بهبود مستمر فرآیندها که کیفیت ارایه خدمات و فرآیندهای داخلی آن را بهینه سازد
- * ارزیابی عملکرد که بازخوردی مناسب از عملکرد سازمان نشان دهد
- * سنجش بهره وری که میزان کارایی و اثربخشی کارکنان و اعضای سازمان را افزایش بخشد
- * بودجه ریزی عملیاتی که اعتبارات را در مسیر برنامه های اصلی سازمان هزینه نماید
- * نظام پیشنهادها که اثرگذاری همکاران و ارباب رجوع را در برنامه ریزی ها به حداکثر رساند.

براساس میزان مشارکت با افراد و فراهم آوردن تجارب عالی یادگیری و کمک به رشد شخصی دانشجویان یا اعضای هیأت علمی ارزشیابی می شود [۴].

با توجه به دیدگاه های نوین یاد شده، مراحل کلی تضمین کیفیت را می توان به صورت زیر ارایه کرد:

- * ارزیابی درونی که در بسیاری از کشورها براساس خودارزیابی است،
 - * ارزیابی بیرونی که توسط متخصصان بیرونی و در مقایسه با سازمان های مشابه انجام می شود و بالاخره
 - * ترکیبی از ارزیابی درونی و بیرونی
- در فرآیند فوق تلاش می شود تا از موارد ذیل اطمینان حاصل شود:
- * مناسب بودن معیارهای ارزیابی عملکرد
 - * بررسی و شناسایی نقاط ضعف و قوت سیستم های تضمین کیفیت
 - * مقایسه نتایج واحدهای مشابه دانشگاه برای الگوبرداری از تجربیات موفق [۵].

اصول حاکم بر نظام جامع تضمین کیفیت

عناصر کلیدی در تحقق تضمین کیفیت عبارتند از:

- * تعهد و پشتیبانی مدیریت ارشد سازمان
- * بیان روشن فلسفه وجودی سازمان و فلسفه خدمت
- * پابندی اعضای سازمان به بالا بودن کیفیت خدمات
- * بکارگیری مکانیزم های مناسب برای دخالت دادن نظر ارباب رجوع در برنامه ریزی و ارزیابی خدمات
- * مدیریت و بهبود مستمر نحوه ارایه خدمات در حین انجام عملیات



دستیابی به سطح کیفیت بالاتر، لزوماً نیازمند صرف هزینه های بیشتر نیست.



موفقیت در اشتباه نکردن نیست در عدم تکرار اشتباه است.

اقدامات و فعالیتهای دانشگاه فردوسی مشهد در راستای استقرار نظام جامع تضمین کیفیت

در راستای سیاست های دولت و وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه فردوسی مشهد با تعریف چندین پروژه، زمینه های استقرار نظام جامع تضمین کیفیت در فعالیتهای آموزشی، پژوهشی، فناوری، فرهنگی، دانشجویی و اداری و مالی را فراهم نموده است. اهم این پروژه ها عبارتند از:

- * پروژه تدوین برنامه راهبردی دانشگاه
- * پروژه مستندسازی و بهبود فرآیندهای دانشگاه
- * پروژه ارزیابی عملکرد واحدهای دانشگاه
- * پروژه استقرار چرخه بهبود بهره وری
- * پروژه ساماندهی آمار و اطلاعات
- * باز طراحی تشکیلات دانشگاه

اگر چه دانشگاه فردوسی مشهد با اجرای این پروژه ها به دستاوردهای درخور توجهی دست یافته اما با استقرار کامل نظام جامع تضمین کیفیت انتظار می رود دستاوردها و پیامدهای ارزشمند دیگری نیز حاصل شود که مهمترین آنها عبارتند از:

- ۱- ایجاد و توسعه دانش در زمینه استقرار نظام جامع تضمین کیفیت در دانشگاه و امکان انتقال آن به دیگر دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی کشور
- ۲- گسترش تفکر استفاده از مدیریت علمی برای دستیابی به اهداف راهبردی دانشگاه
- ۳- بهبود تضمین کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی و فناوری، همزمان با توسعه کمی دانشگاه
- ۴- اجرای اصل پاسخگویی، مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع با ارائه خدمات گوناگون دانشگاه به آنان
- ۵- فراهم نمودن زمینه مشارکت اعضای هیأت علمی، دانشجویان، مدیران و کارکنان در افزایش کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، فرهنگی و اداری و مالی دانشگاه
- ۶- اثربخشی آموزش مستقیم و غیرمستقیم مدیران و کارکنان دانشگاه با توجه به پیاده سازی پروژه مستندسازی و بهبود فرآیندها، روش های اجرایی و دستورالعمل های کاری
- ۷- گسترش فرهنگ سازمانی برپایه کیفیت، خلاقیت، نوآوری، نظم و انضباط در دانشگاه
- ۸- فراهم شدن زمینه پایش، اندازه گیری و بهبود مستمر فعالیت های آموزشی، پژوهشی، دانشجویی، فرهنگی و اداری و مالی
- ۹- تلاش بیشتر برای افزایش رضایت مشتریان و دانشگاه، اعم از دانشجویان، متقاضیان خدمات پژوهشی، اعضای هیأت علمی، کارکنان و نهادهای بالادستی
- ۱۰- توسعه نگرش سیستمی و همه جانبه گرایی در دانشگاه، به عنوان یک نظام اجتماعی یکپارچه، هماهنگ، پویا و هوشمند
- ۱۱- فراهم شدن زمینه برای تحول اداری و بهبود بهره وری در دانشگاه

منابع

- (۱) شهرکی پور، حسن. (۱۳۸۸)؛ "بررسی نقش مدیریت کیفیت فراگیر در ارتقای آموزش عالی کشور"، از سایت pishtazmodiriat.ir
- (۲) khorasansteel.com
- (۳) بازرگان، عباس. (۱۳۷۴)؛ "ارزیابی درونی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش عالی"، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، سال دوم، شماره ۳ و ۴.
- (۴) اشرفی، بزرگ و رجبی، علی اکبر. "رویکردی نوین به تضمین کیفیت در آموزش عالی" از سایت techno.msrt.ir
- (۵) توفیقی، جعفر و نورشاهی، نسرين. (۱۳۸۱)؛ "ضرورت نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی"، همایش توسعه مبتنی بر دانایی

