

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بررسی میزان آمادگی مدیران جهت امکان استقرار مدیریت کیفیت
فراگیر (TQM) در مدارس متوسطه استان کرمانشاه

نگارش:

طیب داریانی فرد

استاد راهنما: دکتر مصطفی نیکنامی

استاد مشاور: دکتر علیرضا عصاره

رساله (پایان نامه) برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته: مدیریت آموزشی

شهریورماه ۱۳۸۸

باسمه تعالی



تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب طیب دا ریانی فرد متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه / رساله حاصل کار پژوهشی اینجانب است و دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع و در فهرست منابع و مأخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه / رساله قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه تربیت مدرس شهید رجایی می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء



بررسی میزان آمادگی مدیران جهت امکان استقرار مدیریت کیفیت
فراگیر (TQM) در مدارس متوسطه استان کرمانشاه

نگارش:

طیب داریانی فرد

استاد راهنما: دکتر مصطفی نیکنامی

استاد مشاور: دکتر علیرضا عصاره

رساله (پایان نامه) برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته: مدیریت آموزشی

شهریورماه

شماره: ۴/۲۰۲۲/۱۶
تاریخ: ۸۹/۵/۱۵
پیوست: -----



بیت

دانشگاه تربیت مدرس تهران

صور تجلسه دفاع پایان نامه تحصیلی دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر (عج) جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد آقای طیب داربانی فرد رشته مدیریت آموزشی تحت عنوان بررسی میزان آمادگی مدیران جهت امکان استقرار مدیریت کیفیت فراگیر TQM در مدارس متوسطه استان کرمانشاه، که در تاریخ ۸۸/۶/۳۱ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه تربیت مدرس شهید رجائی برگزار گردید و نتیجه به شرح زیر اعلام گردید.

قبول (باجه امتیاز (.....) دفاع مجدد مردود.

۱۷/۳
هفته

- ۱ - عالی (۱۸ - ۲۰)
- ۲ - بسیار خوب (۱۶ - ۱۷/۹۹)
- ۳ - خوب (۱۴ - ۱۵/۹۹)
- ۴ - قابل قبول (۱۲ - ۱۳/۹۹)

اعضاء	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء
استاد راهنما	دکتر مصطفی نیکنامی	دانشیار	
استاد مشاور	دکتر علیرضا عصاره	استادیار	
استاد داور داخلی	دکتر غلامعلی احمدی	استادیار	
استاد داور خارجی	دکتر مسعود حقیقی	استادیار	
نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر جلال ولی الهی	استادیار	

دکتر فاطمه احمدی

رئیس دانشکده علوم انسانی

تهران، لویزان، کد پستی: ۱۶۷۸۸-۱۵۸۱۱
صندوق پستی: ۱۶۷۸۵-۱۶۳
تلفن: ۹-۰۶۰-۲۲۹۷۰۰۶۰ فکس: ۲۲۹۷۰۰۳۲
Email: sru@sru.ac.ir
www.srttu.edu

تقدیم:

هرجا سخن از ایمان و آزادگی و پایمردی
به میان می آید، و هر زمان بحثی از
معرفت، اندیشه‌ی دینی، محبت و خدمت
به خلق، و نیز پایداری از حقوق انسانها
مطرح می شود، نام کاکه احمد مفتی زاده
همچون گوهری تابناک بر سیما
تمامی این ارزشها می درخشد.

تقدیم به کاکه احمد مفتی زاده که

رهبر و پیشوای من است.

قدردانی و تشکر:
در انجام این تحقیق از آقای دکتر مصطفی نیکنامی
که با نظرات و راهنمایی های دلسوزانه و ارزنده
و سودمندانده خود مرا یاری نمودند کمال تشکر را دارم،
ایشان برای من نه تنها استاد راهنما بلکه ایجاد
کننده ارزش و صاحب اخلاق بودند که چنین ویژگیهای
وارسته ای را در کمترین انسانها می توان یافت، از
خداوند متعال برایشان سلامتی و طول عمر باعزت طلب
میکنم. همچنین لازم است از آقای دکتر غلامعلی احمدی
و دکتر رضا ساکی که با راهنماییهای ارزندهشان مرا در
انجام این پژوهش یاری نموده اند، سپاسگزارم، و در
خاتمه از جناب آقای دکتر علیرضا عصاره که بعنوان
استاد مشاور اینجانب را در به ثمر رساندن این پژوهش
یاری نموده است، نهایت تشکر و قدردانی داشته و دعای
خیر و عاقبت به خیری را برای همه استادان عزیزم از
خداوند متعال خواهانم.

چکیده:

هدف از تحقیق حاضر، بررسی میزان آمادگی مدیران جهت امکان استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه است. در تحقیق حاضر جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی مدیران و معاونین مدارس متوسطه استان کرمانشاه در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ بود و تعداد آنها ۷۹۰ نفر بود. از این میان براساس جدول مورگان ۲۹۱ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار تحقیق در این پژوهش شامل پرسشنامه‌ای بود که براساس مقیاس لیکرت و با همکاری استاد راهنما و اساتید متخصص در زمینه مدیریت کیفیت فراگیر طراحی شده بود. قابل ذکر است که پایایی پرسشنامه موردنظر توسط آزمون آلفای کرباخ صورت گرفت (۰/۸۲٪) که نشان داد پرسشنامه از پایایی بالایی برخوردار است. نتایج حاصل از تحلیل به صورت زیر می‌باشد: ۱) سؤال اول که خود از سه قسمت تشکیل شده بود: الف) با توجه به نتایج آماری برای قسمت اول که توسط آزمون خی دو صورت گرفت و خی دو حاصل برابر بود با ۱۷۴,۷۰۱ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که دانش و آگاهی لازم جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدیران مدارس متوسطه استان کرمانشاه وجود دارد. ب) با توجه به نتایج آماری برای قسمت دوم که توسط آزمون خی دو صورت گرفت و خی دو حاصل برابر بود با ۱۶۷,۲۷۸ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که نگرش لازم جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدیران مدارس متوسطه استان کرمانشاه وجود دارد. ج) با توجه به نتایج آماری برای قسمت سوم که توسط آزمون خی دو صورت گرفت و خی دو حاصل برابر بود با ۱۰۱,۴۶۴ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که مدیران دارای برنامه عملیاتی لازم جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدیران مدارس متوسطه استان کرمانشاه هستند. ۲) سؤال دوم نیز که از سه قسمت تشکیل شده بود: الف) با توجه به نتایج آماری برای قسمت اول که توسط آزمون تی صورت گرفت و تی حاصل برابر بود با ۱,۰۴۳ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که بین میزان آمادگی مدیران جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر با ویژگیهای آنها در مدارس متوسطه استان کرمانشاه رابطه وجود دارد. ب) با توجه به نتایج آماری برای قسمت دوم که توسط آزمون واریانس یک طرفه صورت گرفت و مقدار F حاصل برابر بود با ۷,۳۵۰ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که بین میزان آمادگی مدیران با سطح تحصیلات آنها جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه رابطه وجود دارد. ج) با توجه به نتایج آماری برای قسمت سوم که توسط آزمون پیرسون صورت گرفت و ضریب همبستگی حاصل برابر بود با ۰,۱۶۷ و همچنین سطح معناداری آن $(\alpha \leq 0/05)$ مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که بین میزان آمادگی مدیران با سابقه خدمت آنها جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر

در مدارس متوسطه استان کرمانشاه رابطه وجود دارد. (۳) با توجه به نتایج آماری برای سؤال سوم که توسط آزمون χ^2 دو صورت گرفت و χ^2 دو حاصل برابر بود با ۱۱۲,۶۲۵ و همچنین سطح معناداری آن ($\alpha \leq 0/05$) مطلوب بود، لذا نتیجه گرفتیم که مدیران مدارس متوسطه استان کرمانشاه دانش آموز را به عنوان مشتری قرار می دهند. نتایج تحلیل آماری نشان داد که میزان آمادگی مدیران جهت امکان استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه در سطح بالایی است.

کلمات کلیدی : ۱- ساختار مدیریت کیفیت ۲- مدیریت امکان ۳- ویژگی های مدیریت

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۱-۱	مقدمه
۱-۲	بیان مسأله
۱-۳	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱-۴	اهداف تحقیق
۱-۴-۱	هدف کلی
۱-۴-۲	اهداف جزئی
۱-۵	پرسش‌های تحقیق
۱-۶	قلمرو تحقیق
۱-۷	تعریف واژه‌های، مفاهیم و متغیرها
۹	فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق
۲-۱	مقدمه
۲-۲	بررسی نظریه‌های پیرامون تحقیق
۲-۲-۱	عصر باستان و میانه
۲-۲-۲	تاریخ معاصر
۲-۳	تعاریف مدیریت کیفیت فراگیر
۲-۴	نظریه‌پردازان مدیریت کیفیت فراگیر
۲-۵	مرور تحقیقات پیشین
۲-۵	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۳۰	فصل سوم: روش شناسی
۳-۱-۱	روش طرح پژوهش
۳-۱-۲	روش جمع‌آوری اطلاعات
۳-۱-۳	جامعه آماری
۳-۱-۴	حجم نمونه
۳-۱-۴-۱	روایی یا اعتبار
۳-۱-۴-۲	پایایی
۳-۱-۵	شیوه نمونه‌گیری
۳-۱-۶	ابزار اندازه‌گیری متغیرها

۳۳.....	۳-۱-۷ روش تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها
۳۴.....	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۳۵.....	۴-۱ توصیف متغیرها
۶۲.....	۴-۲ بررسی سئوالات تحقیق و ارائه نتایج
۶۸.....	۵- فصل پنجم: نتیجه‌گیری، پیشنهادات و محدودیتها
۶۹.....	۵-۱ مقدمه
۶۹.....	۵-۲ بحث و بررسی
۶۹.....	۵-۳ تجزیه و تحلیل و نتایج پژوهش
۷۰.....	۵-۴ محدودیت‌های تحقیق
۷۱.....	۵-۵ پیشنهادات
۷۲.....	پیوست‌ها
۸۰.....	۵-۶ منابع و مأخذ
۸۱.....	۵-۶-۱ منابع فارسی
۸۳.....	۵-۶-۲ منابع خارجی

فهرست جدول‌ها

صفحه	عنوان
۳۲.....	جدول ۳ - ۱ آمار نواحی و تعداد مدیران و معاونین مدارس متوسطه استان کرمانشاه
۳۵.....	جدول ۴ - ۱ ویژگی‌های عمومی پاسخگویان
۳۶.....	جدول ۴ - ۲ سطح تحصیلات پاسخگویان
۳۷.....	جدول ۴ - ۳ سابقه خدمت پاسخگویان
۳۸.....	جدول ۴ - ۴ سؤال شماره (۱) مدیران کار گروهی و مشارکت را به دانش‌آموزان یاد می‌دهند
۳۹.....	جدول ۴ - ۵ سؤال شماره (۲) اکثر مدیران در مدرسه از کار گروهی کارکنان و دانش‌آموزان حمایت می‌کنند
۴۰.....	جدول ۴ - ۶ سؤال شماره (۳) آموزش بهبود کیفیت در صدر اولویتهای آموزشی مدرسه قرار دارد
۴۱.....	جدول ۴ - ۷ سؤال شماره (۴) برنامه‌های عملیاتی جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر جزء اولویتهای ماست
۴۲.....	جدول ۴ - ۸ سؤال شماره (۵) مدیر به ایجاد تغییر مستمر در مدرسه علاقه‌مند است
۴۳.....	جدول ۴ - ۹ سؤال شماره (۶) مدیر مدرسه اغلب از نظرات مشورتی همکاران استفاده می‌شود
۴۴.....	جدول ۴ - ۱۰ سؤال شماره (۷) مدیر با آغوش باز تحولات و نوآوری‌ها را پذیرا می‌باشد
۴۵.....	جدول ۴ - ۱۱ سؤال شماره (۸) رضایت دانش‌آموزان و معلمان و اولیاء در صدر اولویتهای مدیران مدارس قرار دارد
۴۶.....	جدول ۴ - ۱۲ سؤال شماره (۹) یک طرح عملی برای دستیابی به اهداف مشتری مداری داریم
۴۷.....	جدول ۴ - ۳ سؤال شماره (۱۰) موانع و محدودیتهای اجرای برنامه مدیریت کیفیت فراگیر پیش‌بینی و مورد توجه قرار گرفته است
۴۸.....	جدول ۴ - ۱۴ سؤال شماره (۱۱) در مدرسه نباید روحیه بازخواست و حساب پس‌دهی وجود داشته باشد
۴۹.....	جدول ۴ - ۱۵ سؤال شماره (۱۲) مدیران نسبت به انجام آن چه که از سازمان ابلاغ می‌شود تعهد دارند
۵۰.....	جدول ۴ - ۱۶ سؤال شماره (۱۳) کارکنان و دانش‌آموزان می‌توانند در مورد محتوای آموزشی نظر بدهند
۵۱.....	جدول ۴ - ۱۷ سؤال شماره (۱۴) همیاری در مدارس باعث افزایش مشارکت اولیاء و بهبود کیفی می‌گردد
۵۱.....	جدول ۴ - ۱۸ سؤال شماره (۱۵) هیچ توجهی به نظر و خواست کارکنان و دانش‌آموزان در مدرسه

- ۵۲..... نمی‌شود.....
- جدول ۴ - ۱۹ سؤال شماره (۱۶) آموزش مشارکت و رضایت مشتری جزء اولویتهای آموزشی
- ۵۳..... مدرسه قرار دارد
- جدول ۴ - ۲۰ سؤال شماره (۱۷) مدیران مدارس برنامه‌های کیفی آموزشی را به طور منظم به اجرا
- ۵۴..... در می‌آورند.....
- جدول ۴ - ۲۱ سؤال شماره (۱۸) در طرح برنامه اجرایی سالانه بحث عملیاتی مدیریت کیفیت
- ۵۵..... لحاظ شده‌است
- جدول ۴ - ۲۲ سؤال شماره (۱۹) شما در مدرسه فقط دانش‌آموزان را به عنوان مشتری قرار می‌دهید
- جدول ۴ - ۲۳ سؤال شماره (۲۰) شما آمادگی زیادی را جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در
- ۵۷..... مدارس دارید.....
- جدول ۴ - ۲۴ سؤال شماره (۲۱) مدیران آزادمنشانه فکر کردن را به دانش‌آموزان یاد می‌دهند.....
- جدول ۴ - ۲۵ سؤال شماره (۲۲) مدیران بیشتر به بهبود مستمر اهمیت می‌دهند تا به تولید انبوه... ۵۹...
- جدول ۴ - ۲۶ سؤال شماره (۲۳) هیچ برنامه آموزشی برای مشارکت و همکاری کارکنان و
- ۶۰..... دانش‌آموزان در مدرسه وجود ندارد
- جدول ۴ - ۲۷ سؤال شماره (۲۴) مدیران در امورات مدرسه علاقه‌ای به محافظه‌کاری به صورت
- ۶۱..... گسترده را ندارند.....
- جدول ۴ - ۲۸ خروجی آزمون خردی دو مربوط به قسمت اول سؤال اول پژوهش..... ۶۲.....
- جدول ۴ - ۲۹ خروجی آزمون خردی دو مربوط به قسمت دوم سؤال اول پژوهش..... ۶۳.....
- جدول ۴ - ۳۰ خروجی آزمون خردی دو مربوط به قسمت سوم سؤال اول پژوهش..... ۶۴.....
- جدول ۴ - ۳۱ خروجی آزمون تی مربوط به قسمت اول سؤال دوم پژوهش..... ۶۴.....
- جدول ۴ - ۳۲ خروجی آزمون تحلیل واریانس یکطرفه مربوط به قسمت دوم سؤال دوم پژوهش ۶۵
- جدول ۴ - ۳۳ خروجی آزمون پیرسون مربوط به قسمت سوم سؤال دوم پژوهش..... ۶۶.....
- جدول ۴ - ۳۴ خروجی آزمون خردی دو مربوط به سؤال سوم پژوهش..... ۶۷.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۳۵	نمودار ۴ - ۱ ویژگی های عمومی پاسخگویان
۳۶	نمودار ۴ - ۲ سطح تحصیلات پاسخگویان
۳۷	نمودار ۴ - ۳ سابقه خدمت پاسخگویان
۳۸	نمودار ۴ - ۴ سؤال شماره (۱) مدیران کار گروهی و مشارکت را به دانش آموزان یاد می دهند
۳۹	نمودار ۴ - ۵ سؤال شماره (۲) اکثر مدیران در مدرسه از کار گروهی کارکنان و دانش آموزان حمایت می کنند
۴۰	نمودار ۴ - ۶ سؤال شماره (۳) آموزش بهبود کیفیت در صدر اولویتهای آموزشی مدرسه قرار دارد
۴۱	نمودار ۴ - ۷ سؤال شماره (۴) برنامه های عملیاتی جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر جزء اولویتهای ماست
۴۲	نمودار ۴ - ۸ سؤال شماره (۵) مدیر به ایجاد تغییر مستمر در مدرسه علاقه مند است
۴۳	نمودار ۴ - ۹ سؤال شماره (۶) مدیر مدرسه اغلب از نظرات مشورتی همکاران استفاده می شود
۴۴	نمودار ۴ - ۱۰ سؤال شماره (۷) مدیر با آغوش باز تحولات و نوآوری ها را پذیرا می باشد
۴۵	نمودار ۴ - ۱۱ سؤال شماره (۸) رضایت دانش آموزان و معلمان و اولیاء در صدر اولویتهای مدیران مدارس قرار دارد
۴۶	نمودار ۴ - ۱۲ سؤال شماره (۹) یک طرح عملی برای دستیابی به اهداف مشتری مداری داریم
۴۷	نمودار ۴ - ۱۳ سؤال شماره (۱۰) موانع و محدودیتهای اجرای برنامه مدیریت کیفیت فراگیر پیش بینی و مورد توجه قرار گرفته است
۴۸	نمودار ۴ - ۱۴ سؤال شماره (۱۱) در مدرسه نباید روحیه بازخواست و حساب پس دهی وجود داشته باشد
۴۹	نمودار ۴ - ۱۵ سؤال شماره (۱۲) مدیران نسبت به انجام آن چه که از سازمان ابلاغ می شود تعهد دارند
۵۰	نمودار ۴ - ۱۶ سؤال شماره (۱۳) کارکنان و دانش آموزان می توانند در مورد محتوای آموزشی نظر بدهند
۵۱	نمودار ۴ - ۱۷ سؤال شماره (۱۴) همیاری در مدارس باعث افزایش مشارکت اولیاء و بهبود کیفی می گردد
۵۱	نمودار ۴ - ۱۸ سؤال شماره (۱۵) هیچ توجهی به نظر و خواست کارکنان و دانش آموزان در مدرسه

- ۵۲ نمی‌شود
- نمودار ۴ - ۱۹ سؤال شماره (۱۶) آموزش مشارکت و رضایت مشتری جزء اولویتهای آموزشی
- ۵۳ مدرسه قرار دارد
- نمودار ۴ - ۲۰ سؤال شماره (۱۷) مدیران مدارس برنامه‌های کیفی آموزشی را به طور منظم به
- ۵۴ اجرا در می‌آورند
- نمودار ۴ - ۲۱ سؤال شماره (۱۸) در طرح برنامه اجرایی سالانه بحث عملیاتی مدیریت کیفیت
- ۵۵ لحاظ شده‌است
- نمودار ۴ - ۲۲ سؤال شماره (۱۹) شما در مدرسه فقط دانش‌آموزان را به عنوان مشتری قرار می‌دهید
- ۵۶ نمودار ۴ - ۲۳ سؤال شماره (۲۰) شما آمادگی زیادی را جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در
- ۵۷ مدارس دارید
- نمودار ۴ - ۲۴ سؤال شماره (۲۱) مدیران آزادمنشانه فکر کردن را به دانش‌آموزان یاد می‌دهند
- ۵۸ نمودار ۴ - ۲۵ سؤال شماره (۲۲) مدیران بیشتر به بهبود مستمر اهمیت می‌دهند تا به تولید انبوه
- ۵۹ نمودار ۴ - ۲۶ سؤال شماره (۲۳) هیچ برنامه آموزشی برای مشارکت و همکاری کارکنان و
- ۶۰ دانش‌آموزان در مدرسه وجود ندارد
- نمودار ۴ - ۲۷ سؤال شماره (۲۴) مدیران در امورات مدرسه علاقه‌ای به محافظه‌کاری به صورت
- ۶۱ گسترده را ندارند

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱- مقدمه:

مدیریت کیفیت فراگیر یک هنر مدیریت برای کسب برتری است و به عنوان یک مجموعه اصولی که دستیابی به اصل بهبود مستمر سازمانی را میسر می سازد، تعریف شده است و این روش از تکنیکهای کمی و منابع انسانی برای بهبود همه روندهای تولید در درون سازمان و تامین نیازهای مشتری در زمان حال و آینده استفاده می شود

اصول مدیریت کیفیت فراگیر معتبر و ساده است با وجود این، بیشتر اوقات تغییرات ناشی از اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در بردارنده تغییرات انقلابی در مدیریت می باشند.

مدیریت کیفیت فراگیر فلسفه‌ای بسیار سود بخش و منطقی است و یکی از اثر بخش ترین و مؤثر ترین تئوریهای مدیریتی است.

با این وجود با توجه به اهمیت آموزش و پرورش در توسعه هر جامعه و با توجه به فشارها و نظارت وسیعی که از سوی اقشار مختلف مردم و دولتها برای باز سازی و بهسازی گسترده نظامهای آموزشی اعمال می گردد، توجه به کیفیت خدمات از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. برای دستیابی به کیفیت مورد نظر و ایجاد تغییرات و اصلاحات بجا و مناسب در نظام آموزشی، استفاده از روش مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یکی از ابزارهای مهم بازسازی نظام مدیریت از سوی صاحب نظران مدیریت در آموزش و پرورش توصیه شده است. (علاقه بند ۱۳۷۴).

به همین خاطر ضروری می دانیم که در جهت بهبود نظامهای آموزشی عوامل زیادی مؤثر بوده اند که یکی از آنها مدیریت کیفیت فراگیر بوده است، که با توجه به این مسئله محقق در پی آن است که چه میزان از مدیران آمادگی لازم را جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه دارند.

۲- بیان مساله:

با استناد به نظریه دمیگ^۱ که تئوری خود را بیش از ۳۰ سال در مؤسسات بازرگانی و خدماتی به صورت فعالانه و با موفقیت انجام داد. و بر طبق استاندارد ISO8402 مدیریت کیفیت فراگیر، بهترین روش مدیریت یک سازمان بوده که کیفیت در مرکز آن قرار داشته و متکی بر مشارکت تمامی اعضا همراه با جلب رضایت مشتری و با هدف دستیابی به موفقیت دراز مدت است که هم برای جامعه و هم برای سازمان مفید می باشد. (موحد ۱۳۷۲).

مدل اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر^۲ که در مؤسسات گوناگون با موفقیت به اجرا درآمده که می توان آن را به عنوان وسیله ای برای دستیابی به کیفیت بالا عنوان نمود. با این حال آموزش و پرورش هم از این قافله دور نمانده و بسیاری از نهاد های آموزش، آن را به اشکال مختلف به کار برده اند.

کالجهایی چون، بایسون^۳، کلادو^۴، دی سی سی^۵، فیشر^۶، مؤسسه تکنولوژی جورجیا^۷، مدرسه سیمون^۸، دانشگاه هاروارد^۹، دانشگاه اورگان^{۱۰}، دانشگاه پن^{۱۱}، دانشگاه سامفورد^{۱۲}، کالج سنت جون فیشر^{۱۳}، دانشگاه میرلند^{۱۴}، دانشگاه می شی گان^{۱۵}، و صدها دانشگاه و مؤسسات آموزشی دیگر در سراسر دنیا مدیریت کیفیت فراگیر را با موفقیت بکار برده اند.

پس با توجه به موارد مذکور طرح تحقیق حاضر با هدف بررسی میزان آمادگی مدیران بر امکان استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس دوره مدارس متوسطه استان کرمانشاه تنظیم گردید. یعنی این تحقیق در صدد بیان میزان آمادگی مدیران مدارس استان کرمانشاه برای استقرار و کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر و اعمال آن در فعالیت ها و تصمیم گیری های مدرسه است تا بدین وسیله به اهداف مدیریت کیفیت فراگیر که همانا بهبود مداوم کیفیت و رضایت مشتری از خدمات می باشد، نایل آید.

چون بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در هر موسسه، یک نوع تغییر سازمانی می باشد (پا کارد، ۱۹۹۵)^{۱۶} پس محیط مورد نظر باید آمادگی لازم را برای پذیرش داشته باشد و در این میان نقش مدیران برای اجرای مدیریت کیفیت فراگیر مهمتر و اساسی تر از سایر کارکنان آموزش و پرورش می باشد.

مدیریت کیفیت فراگیر یک سبک مهم مدیریتی است که محور اصلی آن توجه بر بهبود مستمر سطح کیفی کالا یا خدمات ارائه شده جهت تامین نیازهای مشتریان اعم از داخلی و خارجی می باشد پس مطلب مهمی که در ارتباط با اصول مدیریت کیفیت فراگیر مطرح می شود همانا بحث کیفیت و رضایت و مرغوبیت است که بی توجه به فرهنگ و نوع نگرش جامعه نیست پس لازمه آن وجود محیط و زمینه ای مناسب جهت اجرای آن است.

1 - Deming

2 - TQM

3 - Byson

4 - klado

5 - DDCC

6 - Fisher

7 - Georgia Institute of Technology

8 - Simon School

9 - Harvard University

10 - University of Oregon

11 - Penn University

12 - University Samfvrd

13 - June Fisher College St.

14 - University MyrInd

15 - University of Michigan

16 - Pacard

در این پژوهش محقق با در نظر گرفتن متغیرهایی همچون تحصیلات، جنسیت و سابقه خدمت علاوه بر متغیرهای آگاهی و نگرش به بررسی سطح آمادگی مدیران مدارس متوسطه استان کرمانشاه جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سطح مدارس می پردازد. قابل ذکر است با توجه به اثر بخشی الگوی دمینگ که در مراکز دانشگاهی و آموزشی در ایران و سایر کشورهای پیشرفته جوابگو بوده لازم دانستم که این الگو را برای اولین بار در مدارس کرمانشاه به شکل عملی اجرا نمایم، لذا سعی کردم که با پیاده کردن الگوی مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس کرمانشاه مبنای مدیریت کیفیت فراگیر را به صورت اساسی مورد بررسی و تحلیل قرار دهم.

۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق:

"پیشگیری از نقص به جای کشف دیرتر آن، تمرکز بر فرایندهای مربوط به تولید و خدمات، تعهد و دلبستگی به بهبود مداوم و فرآیندهای آن، تعهد و دلبستگی به نوآوری و فرآیندها و فرآورده های نوین و کاربرد آن در هر چیز که می سازیم و یا انجام می دهیم". (حاجی شریف ۱۳۷۴).

علاوه بر مطالب بالا می توان به مطالب زیر اشاره نمود.

افزایش مشارکت کارکنان در توسعه و بهبود، ایجاد جوی مناسب برای یسرفت واز بین بردن ترس افراد، کاهش هزینه، صرفه جویی در وقت، افزایش کارایی و اثر بخشی، رویکرد سیستمی وکل نگری، عملکرد بدون خطا، جلوگیری از اتلاف نیروها، از بین رفتن فرهنگ چانه زنی، ایجاد یک نظام ارزشیابی اصولی، از بین رفتن فاصله ها میان مقامات و بخش های سازمان، فراهم آوردن استفاده ی بهتر از منابع و افزایش کارایی و نهایتاً "بهبود کار گروهی و اثر بخشی رویکرد حل مسئله از فوایدی است که می توان با بهره گیری از مدیریت کیفیت فراگیر به آن دست یافت.

مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان های موردبررسی را سودمند دانسته و آن را منجر به ایجاد فرهنگ باز در سازمان، غنی سازی کاری کارکنان، تشکیل کمیته های اجرایی، بهبود فرآیند و رضایت مشتریان می داند. بنابراین وی معتقد است که از مدیریت کیفیت فراگیر می توان به عنوان یک پدیده ی فکری در موفقیت یک سازمان استفاده نمود.

لذا باتوجه به اهمیت اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان ها خصوصاً "سازمان های آموزشی، به دلیل ماهیت و نوع کار و فعالیت هایشان قبل از هر سازمان دیگری بایستی داوطلب انجام چنین پیشنهادی باشند زیرا در سازمان های آموزشی بر خلاف سازمان های تولیدی و صنعتی به دلیل برخورد های انسانی، این اندیشه اهمیت و حساسیت خاصی را انجام می دهد. (حسین پور ۱۳۷۶).

با نظریه مطالب ذکر شده و اینکه مدیریت کیفیت فراگیر یکی از تئوری های موفق مدیریت بوده و توانسته پیشرفت های چشم گیری در کشورهای مختلف دنیا به وجود آورد و چون آموزش و پرورش مهم ترین نهاد هر کشوری است که می تواند آینده ی آن کشور را مشخص نماید، و با توجه به اصول مدیریت کیفیت فراگیر و مؤثر بودن آن در مراکز آموزشی از یک طرف و از طرف دیگر نبود مشارکت و همکاری و تعهد مدیریتی به صورت اصولی و توجه نکردن به نیازهای دانش آموز در مدارس استان و.... پس کاربرد چنین سبک مدیریتی که همراه با بهبود مداوم کیفیت است می تواند بسیار اثر بخش و مؤثر باشد. پژوهشگر لازم دانست تا زمینه های پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر را در مدارس متوسطه استان کرمانشاه مورد بررسی قرار دهد.

۴-۱ اهداف تحقیق:

۴-۱-۱ هدف کلی :

بررسی میزان آمادگی مدیران جهت استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه

۴-۱-۲ اهداف جزئی:

۱- تعیین میزان دانش و آگاهی لازم مدیران بر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه.

۲- تعیین میزان نگرش مدیران بر استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در مدارس متوسطه استان کرمانشاه