

الله أكبر



**دانشگاه پیام نور**

**دانشکده مدیریت اقتصاد و حسابداری**

**واحد تهران غرب**

**پایان نامه**

**برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد**

**رشته MBA**

**گروه MBA**

**بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء سطح کیفی آموزشهای نذاجا**

**بر اساس مدل TQM**

**استاد راهنما: دکتر محمد پرهیزگار**

**استاد مشاور: دکتر علی ربیعی**

**سهراب صادق**

**بهار - ۱۳۹۳**

## گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب دانشجوی ورودی سال مقطع کارشناسی ارشد رشته گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

نام و نام خانوادگی دانشجو  
تاریخ و امضاء

اینجانب دانشجوی ورودی سال مقطع کارشناسی ارشد رشته گواهی می نمایم چنانچه براساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو  
تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

بهار - ۱۳۹۳

## سپاسگذاری از:

- خداوند متعال که داناترین و مهربانترین است .
- آقای دکتر پرهیزگار که بارانمایی های جامع و ارزنده خود ، بنده را در انجام این پژوهش هدایت فرمودند.
- همسر عزیزم که با قلبی آکنده از عشق و معرفت ، محیطی سرشار از سلامت ، امنیت ، آرامش و آسایش را برای من فراهم آورده است.
- همه دست‌اندرکاران سامانه فرماندهی نداجا و مناطق و پایگاههای دریایی و خصوصا دانشگاه علوم دریایی امام خمینی(ره) نوشهر که با صعه صدر و حلم و بردباری بصورتی موثر و انگیزاننده مرا در این تحقیق یاری نمودند.
- و در آخر همه ی عزیزانی که به طرق مختلف در انجام این پژوهش موثر بوده اند (به ویژه آقایان جواد داداشزاده و نجم‌الدین قوامی) سپاسگزاری می کنم.

## تقدیم به :

- پیشکش آقا امام عصر (عجل‌ا... تعالی فرجه‌الشریف)
- و
- تقدیم به همه شهدای عزیز و پیشکسوتان نیروی دریایی ارتش جمهوری اسلامی ایران

## چکیده:

یکی از مهمترین وظایف مراکز آموزشی نداجا پرورش نیروهای کارآمد و توانمندی است که متناسب با تهدیدات موجود بتوانند نیازهای دفاعی کشور را در زمینه منابع انسانی فراهم آورند. به همین لحاظ کیفیت نیروهای آموزش دیده در این مراکز که بیانگر متناسب بودن این منابع با تهدیدات است امری مهم در تعیین اثربخشی مراکز آموزشی نداجا می باشد.

هدف این پژوهش بررسی عوامل موثر بر ارتقای آموزشی نداجا بر مبنای مدل TQM می باشد. جامعه آماری این پژوهش به تعداد 76 نفر شامل افسران فارغ التحصیل دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نوشهر به غیر از بورسیه ارگانهای دریایی (فقط نداجا) که از سال 88 تاکنون که تحت نظام مدیریت کیفیت دانشگاه آموزش دیده و در مشاغل مرتبط بانوع آموزش در مناطق و پایگاههای مختلف دریایی و مراکز آموزشی مشغول به کار می باشند که از روش نمونه گیری خوشه ای برای انتخاب جامعه نمونه استفاده گردیده است و گردآوری داده ها نیز با استفاده از پرسشنامه بوده است برای سنجش روایی طرح از روایی محتوی بهره گیری شده است و پایایی پژوهش نیز از روش آلفای کرونباخ 0/84 محاسبه گردیده است. برای توصیف داده ها از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیه ها از آزمون t مستقل استفاده شده است تجزیه تحلیل داده ها و همچنین آزمون فرضیات پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردیده است. تجزیه تحلیل داده ها نشان میدهد فرضیه اصلی و فرضیه های ویژه نیازسنجی آموزشی، بهبود مستمر و فرضیه سنجش عملکرد (ارزیابی) در سطح اطمینان 95٪ تایید شدند و فرضیه های مدیریت تعهد و استفاده موثر از نیروها و فرضیه ی توجه به سازمانهای مرتبط تاثیر مثبت در دانشگاه علوم دریایی امام خمینی نداشته اند و همچنین یافته های پژوهش نشان میدهد که نظام مدیریت کیفیت فراگیر بر ارتقای آموزشی دانشگاه تاثیر گذار، اما میزان این تاثیر در حد کم ارزیابی شده است.

واژه های کلیدی: شاخصهای بررسی شده، شاخص تبلیغات و فرهنگ سازی در متغیر تعهد مدیریت و شاخص رهبری مناسب در استفاده ی موثر از نیروها دارای کمترین تاثیر و شاخص تصمیمات اخذ شده برای بهبود مستمر بیشترین تاثیر را در ارتقای کیفیت آموزشی دانشگاه داشته اند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت کیفیت جامع، سیستم آموزش، نیروی دریایی ارتش جمهوری اسلامی ایران (نداجا)، کیفیت آموزش

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل یکم: کلیات پژوهش
۲	مقدمه
۵	۱-۱- تشریح و بیان مسأله
۶	۱-۲- ضرورت و اهمیت طرح
۷	۱-۳- اهداف پژوهش
۷	۱-۳-۱- هدف کلی
۷	۱-۳-۲- اهداف ویژه
۷	۱-۴- سئوالات تحقیق
۸	۱-۴-۱- سؤال اصلی
۸	۱-۴-۲- سئوالات فرعی
۸	۱-۵- فرضیه‌ها
۸	۱-۵-۱- فرضیه اصلی
۹	۱-۵-۲- فرضیه‌های فرعی
۹	۱-۶- متغیرهای مستقل و وابسته
۹	۱-۷- تعاریف نظری متغیرها
۹	۱-۷-۱- سطح کیفی آموزشها
۹	۱-۷-۲- تعهد مدیریت
۱۰	۱-۷-۳- نیازسنجی آموزشی
۱۰	۱-۷-۴- استفاده موثر از نیروها
۱۰	۱-۷-۵- بهبود مستمر
۱۰	۱-۷-۶- سنجش عملکرد فعالیتها
۱۰	۱-۷-۷- تعامل با سازمانهای مرتبط
۱۰	۱-۸- تعاریف عملیاتی متغیرها

۱۰	..... ۱-۸-۱-سطح کیفی آموزشها
۱۱	..... ۲-۸-۱-تعهد مدیریت
۱۱	..... ۳-۸-۱-نیازسنجی آموزشی
۱۱	..... ۴-۸-۱-استفاده موثر از نیروها
۱۲	..... ۵-۸-۱-بهبود مستمر
۱۲	..... ۶-۸-۱-سنجش عملکرد فعالیتها
۱۲	..... ۷-۸-۱-تعامل با سازمانهای مرتبط
۱۴	..... فصل دوم : مبانی نظری ،ادبیات و پیشینه ی تحقیق
۱۵	..... مقدمه
۱۵	..... ۱-۲-۱-اهمیت نیروی انسانی
۱۵	..... ۲-۲-نقش و اهمیت آموزش نیروی انسانی
۱۶	..... ۱-۲-۲-تعریف آموزش
۱۷	..... ۲-۲-۲-مفهوم آموزش
۱۹	..... ۳-۲-۲-ضرورت آموزش
۲۰	..... ۴-۲-۲-اهداف آموزش
۲۰	..... ۱-۴-۲-۲-اهداف اجتماعی
۲۱	..... ۲-۴-۲-۲-اهداف سازمانی
۲۱	..... ۳-۴-۲-۲-اهداف کارکنان
۲۱	..... ۵-۲-۲-اهمیت آموزش
۲۴	..... ۶-۲-۲-مزایای آموزش
۲۴	..... ۱-۶-۲-۲-مزایای فردی آموزش
۲۵	..... ۲-۶-۲-۲-مزایای سازمانی آموزش
۲۵	..... ۷-۲-۲-عدالت آموزشی
۲۸	..... ۸-۲-۲-آموزش و کارائی
۲۸	..... ۹-۲-۲-عوامل مؤثر در آموزش
۲۹	..... ۱۰-۲-۲-اثربخشی آموزشی



- ۳۰ ..... ۱۱-۲-۲-ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی
- ۳۰ ..... ۱۲-۲-۲-بازدهی در آموزش
- ۳۲ ..... ۱۳-۲-۲-ویژگیهای نظام آموزشی مطلوب
- ۳۲ ..... ۱۴-۲-۲-کیفیت در نظام آموزشی
- ۳۷ ..... ۳-۲-۳-مفهوم تخصصی کیفیت
- ۳۸ ..... ۱-۳-۲-مدیریت کیفیت فراگیر
- ۳۹ ..... ۲-۳-۲-هدف مدیریت کیفیت
- ۴۰ ..... ۳-۳-۲-مزایای سیستم مدیریت کیفیت فراگیر
- ۴۱ ..... ۴-۲-۴-مدیریت کیفیت در آموزش
- ۴۴ ..... ۱-۴-۲-انتقال نظریه از صنعت به آموزش
- ۴۴ ..... ۲-۴-۲-فرایند و روشهای به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش
- ۴۷ ..... ۳-۴-۲-مدیریت کیفیت فراگیر و اثربخشی آموزش
- ۴۷ ..... ۴-۴-۲-سازوکارهای نظام مدیریت کیفیت فراگیر در اثربخشی آموزش
- ۴۸ ..... ۱-۴-۴-۲-سازوکار بهره برداری موثر از زمان در سازمان آموزشی
- ۴۸ ..... ۲-۴-۴-۲-سازوکار شاخص سازی جهت هدایت فرایند یاددهی و یادگیری
- ۴۹ ..... ۱-۲-۴-۴-۲-تعیین منابع شاخص سازی
- ۴۹ ..... ۲-۲-۴-۴-۲-فرایند عملیاتی کردن شاخص سازی
- ۴۹ ..... ۵-۲-۵-عوامل ارتقاء مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش
- ۵۰ ..... ۶-۲-۶-مفهوم کیفیت در موسسات آموزش عالی
- ۵۳ ..... ۱-۶-۲-شاخص های ارزیابی آموزش عالی
- ۵۵ ..... ۷-۲-۷-مطالعه موردی مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی
- ۵۶ ..... ۱-۷-۲-مدیریت متعهد
- ۵۷ ..... ۲-۷-۲-تمرکز بر دریافت کننده خدمات
- ۶۱ ..... ۳-۷-۲-استفاده موثر از نیروها
- ۶۵ ..... ۴-۷-۲-بهبود مستمر
- ۶۷ ..... ۵-۷-۲-توجه به همه سازمان های مرتبط

۶۹	..... ۶-۷-۲-سامانه سنجش عملکرد فعاليتها
۷۴	..... ۸-۲-جمع‌بندی ادبیات تحقیق
۷۷	..... ۹-۲-پیشینه تحقیق
۷۷	..... ۹-۲-۱-پیشینه تحقیق داخلی
۸۴	..... ۹-۲-۱-پیشینه تحقیق خارجی
۸۹	..... فصل سوم: روش پژوهش
۹۰	..... مقدمه
۹۰	..... ۱-۳-روش پژوهش
۹۰	..... ۲-۳-جامعه آماری
۹۰	..... ۱-۲-۳-جامعه نمونه و روش نمونه‌گیری
۹۱	..... ۲-۲-۳-محاسبه
۹۱	..... ۴-۳-روش و ابزار گردآوری داده‌ها
۹۱	..... ۱-۴-۳-روش جمع‌آوری اطلاعات
۹۲	..... ۲-۴-۳-ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۹۲	..... ۴-۴-۳-روش تهیه و ساخت پرسشنامه
۹۳	..... ۵-۳-اعتبار و روایی
۹۴	..... ۶-۳-روش تجزیه و تحلیل داده روش آماری
۹۵	..... فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده های پژوهش
۹۶	..... مقدمه
۹۷	..... ۱-۱-۴-تجزیه و تحلیل سئوالات و یافته های توصیفی فرضیه‌های تحقیق
۱۰۰	..... ۱-۱-۱-۴-فرضیه اول
۱۰۵	..... ۲-۱-۱-۴-فرضیه دوم
۱۰۹	..... ۳-۱-۱-۴-فرضیه سوم
۱۱۵	..... ۴-۱-۱-۴-فرضیه چهارم
۱۲۴	..... ۵-۱-۱-۴-فرضیه پنجم
۱۲۸	..... ۶-۱-۱-۴-فرضیه ششم

۱۳۲	..... ۴-۱-۱-۷-فرضیه اصلی
۱۳۶	..... فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری، ارائه‌ی پیشنهادها و محدودیت‌های پژوهش
۱۳۷	..... مقدمه
۱۳۷	..... ۵-۲-خلاصه پژوهش
۱۳۸	..... ۵-۳-یافته‌های اصلی تحقیق و نتیجه‌گیری در پاسخ به سئوالات فرضیه
۱۳۸	..... ۵-۳-۱-نتایج تفصیلی
۱۳۸	..... ۵-۳-۱-۱-نتایج حاصل از آمار توصیفی
۱۴۱	..... ۵-۳-۱-۲-نتایج حاصل از آمار استنباطی
۱۴۱	..... ۵-۳-۱-۳-نتایج حاصل از اطلاعات کتابخانه‌ای
۱۴۲	..... ۵-۳-۱-۴-نتایج تحلیل مقایسه‌ای
۱۴۴	..... ۵-۳-۲-نتیجه کلی
۱۴۵	..... ۵-۴-پیشنهادات
۱۴۵	..... ۵-۴-۱-پیشنهادات کلی
۱۴۶	..... ۵-۴-۲-پیشنهادات اجرایی
۱۴۸	..... ۵-۵-توصیه در باره پژوهش‌های بعدیادامه تحقیق
۱۴۹	..... ۵-۶-محدودیت‌های تحقیق
۱۵۰	..... منابع
۱۵۰	..... منابع داخلی
۱۵۳	..... منابع خارجی
۱۵۴	..... پیوست‌ها
۱۵۵	..... پیوست شماره ۱:سئوالات پرسشنامه
۱۶۲	..... پیوست شماره ۲:تجزیه و تحلیل استنباطی

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ شاخص های متغیر تعهد مدیریت	۵۷
جدول ۲-۲ شاخص های متغیر نیازسنجی	۶۰
جدول ۳-۲ شاخص های متغیر استفاده موثر از نیروها	۶۴
جدول ۴-۲ شاخص های متغیر بهبود مستمر	۶۶
جدول ۵-۲ شاخص های متغیر تعامل با سازمانهای مرتبط	۶۹
جدول ۶-۲ شاخص های متغیر سنجش عملکرد	۷۳
جدول ۷-۲ مدل مفهومی	۸۸
جدول ۱-۳ جامعه آماری	۹۱
جدول ۲-۳ ترکیب سوالات	۹۲
جدول ۱-۴ فراوانی سنوات خدمتی دانش آموختگان	۹۷
جدول ۲-۴ فراوانی یگان خدمتی دانش آموختگان	۹۸
جدول ۳-۴ فراوانی رسته دانش آموختگان	۹۹
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به عامل تعهد مدیریت	۱۰۰
جدول ۵-۴ آماره های توصیفی متغیر تعهد	۱۰۴
جدول ۶-۴ نتایج آزمون میانگین متغیر تعهد مدیریت	۱۰۴
جدول ۷-۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به متغیر نیازسنجی آموزشی	۱۰۵
جدول ۸-۴ آماره های توصیفی متغیر نیلزسنجی	۱۰۸
جدول ۹-۴ نتایج آزمون میانگین متغیر نیازسنجی	۱۰۸
جدول ۱۰-۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به عامل استفاده موثر	۱۰۹
جدول ۱۱-۴ آماره های توصیفی متغیر استفاده موثر از نیروها	۱۱۳
جدول ۱۲-۴ نتایج آزمون میانگین متغیر استفاده موثر از نیروها	۱۱۴
جدول ۱۳-۴ توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به متغیر بهبود مستمر	۱۱۵
جدول ۱۴-۴ آماره های توصیفی متغیر بهبود مستمر	۱۲۱
جدول ۱۵-۴ نتایج آزمون میانگین متغیر بهبود مستمر	۱۲۲

جدول ۴-۱۶	توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به متغیر ارزیابی	۱۲۴
جدول ۴-۱۷	آماره های توصیفی متغیر ارزیابی	۱۲۷
جدول ۴-۱۸	نتایج آزمون میانگین متغیر ارزیابی	۱۲۷
جدول ۴-۱۹	توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به متغیر تعامل	۱۲۸
جدول ۴-۲۰	آماره های توصیفی متغیر عامل توجه به سازمانهای مرتبط	۱۳۱
جدول ۴-۲۱	نتایج آزمون میانگین متغیر عامل توجه به سازمانهای مرتبط	۱۳۱
جدول ۴-۲۲	توزیع فراوانی و درصد پاسخ به سوال های مربوط به تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر در ارتقا آموزش	۱۳۲
جدول ۴-۲۳	آماره های توصیفی متغیر های مورد بررسی	۱۳۴
جدول ۵-۱	نتایج توصیفی	۱۳۹

#### فهرست نمودارها:

نمودار ۴-۱	سنوات خدمتی دانش آموختگان	۹۷
نمودار ۴-۲	یگان خدمتی دانش آموختگان	۹۸
نمودار ۴-۳	فراوانی رسته دانش آموختگان	۹۹
نمودار ۴-۴	میانگین شاخص های فرضیه تعهد مدیریت	۱۰۳
نمودار ۴-۵	میانگین شاخص های فرضیه نیازسنجی	۱۰۷
نمودار ۴-۶	میانگین شاخص های فرضیه استفاده موثر از نیروها	۱۱۲
نمودار ۴-۷	میانگین شاخص های فرضیه بهبود مستمر	۱۲۱
نمودار ۴-۸	میانگین شاخص های فرضیه ارزیابی	۱۲۶
نمودار ۴-۹	میانگین شاخص های فرضیه تعامل	۱۳۰

**فصل یکم:**

**کلیات پژوهش**

## مقدمه

امروزه با گذر از عصر صنعتی و اطلاعات و ورود به عصر دانش، با توجه به سرعت تغییر تکنولوژی‌ها و سیستم‌های کاری سازمان‌ها، استفاده از فرایند آموزش، قوی‌ترین ابزاری است که می‌تواند راه گشای سازمان‌ها جهت حضور و بقاء در عرصه بازارهای رقابتی باشد. اما افزایش کمی نفر ساعت آموزش و برگزاری دوره‌های مختلف آموزشی، به تنهایی نمی‌تواند نشانگر کیفیت و بکار بستن آموزش‌های فراگرفته شده در سازمان باشد، بلکه این اثر بخشی آموزش است که می‌تواند شاهدی دال بر ضمانت اجرایی دوره‌های آموزشی باشد.

اصطلاح مدیریت کیفیت فراگیر مبحثی در کیفیت را در سالهای اخیر مطرح می‌کند که هدف آن پیشبرد و بهبود کیفیت در سازمان است و در بر گیرنده کل سازمان می‌باشد. بصورتی که روش‌های سنتی انجام کار را بمنظور تضمین محصولات یا خدمات سازمان از نظر کیفی بهبود می‌بخشد.

مدیریت کیفیت فراگیر با گرفتن درس‌هایی از تاریخ و تمرکز روی مفاهیم کیفیت و استفاده از تجارب شرکت‌های موفق الگویی کاربردی و عملی با محوریت تمرکز بر نیاز دریافت‌کننده خدمات، بهبود مستمر فرآیند و مشارکت فراگیر ارائه می‌کند که در آن تعهد مدیران بر ارتقاء کیفیت و کارهای تیمی نقش عمده‌ای را بازی می‌کند.

بدون شک در حرکت به سمت جهانی شدن، کیفیت یک عامل تاثیرگذار است. در روند توسعه صنعت و بازرگانی، یکپارچگی اقتصاد جهانی و رشد و اشباع بازار، کیفیت نقش اصلی را ایفا کرده و یکی از مهمترین عوامل رقابت سازمان و موفقیت در بازارهای ملی، منطقه‌ای و جهانی به شمار می‌آید.

فرایند جهانی شدن، بازارها و لزوم داشتن توان رقابت باعث ایجاد الگوهای جدید مدیریت کیفیت شده است. مدیریت کیفیت فراگیر یک فلسفه، نظریه و روش شناسی نو در مدیریت کیفیت و نظامهای نشأت گرفته از آن است.

در حقیقت، تحقق و به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر یکی از ثمرات و دستاوردهای ناشی از گسترش و بین‌المللی‌سازی مدیریت کیفیت طی سالهای گذشته به حساب می‌آید. مقوله مدیریت کیفیت فراگیر به رغم عمومیت داشتن در کلیه زمینه‌ها، تاکنون فقط در کارخانه‌ها و برخی از

مشاغل خدماتی رواج دارد. هرچند، اطلاعات زیادی در مورد اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در بعضی از زمینه‌ها از قبیل آموزش، تحقیقات، مشاوره و... در دسترس نیست، لیکن باتوجه به جامعیت مفاهیم و اهداف نهایی مدیریت کیفیت فراگیر در لزوم دستیابی به کیفیت برتر می‌توان با بهره‌گیری از الگوهای کیفی به کار گرفته شده در سایر زمینه‌ها و تلفیق آن با شاخص‌های تاثیرگذار در بهبود فرایند آموزش به نتایج قابل قبولی در این زمینه دست یافت.

نظامهای آموزشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را برعهده دارد. امروز، این نظامها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده و باتوجه به اهمیت و نقش آن در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه ضروری است در جهت بهبود کیفیت نظامهای آموزشی اقدامات اساسی صورت بگیرد و از هدررفتن سرمایه های انسانی و مادی جلوگیری شود. مدیریت در این نظامها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابه گفته فیلیپ کومبز اگر قرار است تحولی در آموزش صورت گیرد بایستی از مدیریت آن شروع شود.

آموزش در یک ساختار نظام‌مدار می‌تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد. آموزش زمانی می‌تواند براساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی با رویکرد مشتری‌محور و کیفیت‌گرا ایجاد شده باشد. ساختار و نظام مدیریت آموزشی از این لحاظ مورد توجه نظام مدیریت کیفیت واقع می‌گردد. موسسات آموزشی به عنوان پلی میان تولیدکنندگان دانش و دانش پژوهان جهت پاسخگویی به تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی خود نیازمند تحول جدی هستند.

مدیریت کیفیت فراگیر روشی است که می‌تواند این تحول را در آموزش ایجاد کند. همان طور که سالیس نیز معتقد است، مدیریت کیفیت فراگیر «فلسفه‌ای از بهبود مستمر است که قادر است مجموعه‌ای از ابزارهای عملی و فنون برای برآوردن نیازها، خواستها و انتظارات فعلی و آینده هر موسسه آموزشی را فراهم سازد». باتوجه به اینکه سازمانها و واحدهای آموزشی، عوامل اصلی و تعیین کننده آماده سازی و تامین نیروی انسانی دیگر نهادهای تولیدی و خدماتی در جامعه هستند، ضرورت مطالعه و پیاده کردن اصول «مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش بیش از پیش احساس می‌شود.



بررسی نقش مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و نیز تاثیرگذاری آموزش بر ارتقای کیفیت کار، عملکرد و محصول در سازمانها از اهداف مهم این تحقیق می باشد که در ادامه بر اهداف مذکور تاکید شده است.

استقرار فرآیند آموزش بر اساس مدیریت کیفیت فراگیر می تواند موثرترین راه در خصوص پایش و اندازه گیری اثربخشی فرآیند آموزش باشد

در این روش که در آن دنیایی از مفاهیم و مطالب آموزشی نهفته است. برای ایجاد، اجرا و نگهداری فرآیند آموزشی سازمانها، شرکتها و موسسات بسیار اثربخش خواهد بود. با پیاده سازی این استاندارد در فرآیندهای آموزش شرکت و سازمانها، می توان با زبان جهانی خود را هم نوا ساخت.

باریک بینی و ظرایف این استاندارد در مقوله های اثربخشی آموزش، بهره وری آموزش، اعتباربخشی آموزش و دهها موارد دیگر و در عین حال با زبانی ساده و بی آرایش مطرح نمودن مباحث پیچیده و فنی آموزش، از ویژگی های ممتاز این استاندارد است.

ارزشیابی و تعیین میزان اثربخش بودن آموزشها به عنوان یک اصل انکار ناپذیر نقش مهمی در اصلاح فرایندهای آموزش دارد.

امروزه داشتن نیروی انسانی به روز و کارآمد مستلزم ارائه برنامه ای منظم، دقیق و کارآء در حیطه آموزش است. این برنامه به سازمان کمک خواهد کرد تا در ارتقاء کارکنان توانمند گامی مؤثر بردارد.

در این میان مشخص کردن میزان اثربخشی آموزشها در کمک به سازمان جهت رسیدن به اهداف، امری ضروری و حائز اهمیت است. تعیین میزان اثربخشی دوره ها، امکان استفاده از بازخور آنها را در ارتقای سطح آموزش های جدی مهیا می سازد. به عبارتی دیگر ارزیابی اثربخشی آموزشها، به سازمان کمک خواهد کرد تا آموزش های تکمیلی و جهت داری را طراحی نماید.

## ۱-۱- تشریح و بیان مسأله:

یکی از مهمترین وظایف مراکز آموزشی نداجا پرورش نیروهای کارآمد و توانمندی است که متناسب با تهدیدات موجود بتوانند نیازهای دفاعی کشور را در زمینه منابع انسانی فراهم آورند. به همین لحاظ کیفیت نیروهای آموزش دیده در این مراکز که بیانگر متناسب بودن این منابع با تهدیدات است امری مهم در تعیین اثربخشی مراکز آموزشی نداجا می باشد. از آنجا که امنیت ملی کشور چیزی نیست که بتوان برای آن سطوح رضایت بخشی کمتر از "کاملاً موفق" را پذیرفت و نتایج ارزیابی مراکز آموزشی در سال‌های اخیر گویای این امر است که عملکرد مراکز آموزشی (خصوصاً مراکز آموزش درجه‌داری نداجا) کاملاً موفقیت آمیز نبوده لذا لازم است تا با بهره‌گیری از دستاوردهای مدیریت کیفیت در این مراکز اقدام به پیاده‌سازی و اجرای یک سیستم مدیریت کیفیت فراگیر در این مراکز نموده و در جمیع جهات در راستای افزایش کیفیت آموزش در این مراکز قدم برداریم. معروفترین زمینه‌های اجرای مدیریت کیفیت فراگیر بیشتر در رابطه با مسایل تجاری و صنعتی بوده و کمتر در مراکز آموزشی شاهد بکارگیری الگوهای مدیریت کیفیت فراگیر بوده‌ایم. در این میان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره) نداجا به عنوان مرکز آموزشی پیشرو در این زمینه و به منظور تامین نظر ارگانهای دریایی مختلف کشور از جمله شرکت ملی نفتکش جمهوری اسلامی ایران، شرکت آفرین قشم، سازمان بنادر و دریانوردی جمهوری اسلامی ایران و سایر ارگانهای دریایی کشور و همچنین رقابت با سایر مراکز آموزشی دریایی در سطح داخل و خارج کشور از سال ۱۳۸۴ توانسته است با اخذ گواهینامه ایزو ۱۹۹۴-۹۰۰۱ در مدیریت کیفیت تجربه‌ای ارزشمند را در این زمینه کسب نماید که میتواند در این مسیر چراغ راه ما قرار بگیرد. به همین منظور در این تحقیق سعی گردیده است با بررسی نتایج حاصل از اجرای سامانه و تعمیم آن به سایر مراکز آموزشی نداجا به این سؤال پاسخ داد که اجرای سامانه مذکور در این مرکز آموزشی در خصوص هر یک از مؤلفه‌های سامانه مدیریت کیفیت فراگیر به چه میزان بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا تاثیر داشته‌اند

## ۱-۲- ضرورت و اهمیت طرح :

امروزه کیفیت یکی از بزرگترین دغدغه‌های همه سازمانها می‌باشد به‌صورتی که سازمان‌ها را بر آن داشته است تا کیفیت را به عنوان یکی از راهبردهای اصلی سازمان در امور اجرایی و نیل به اهداف مد نظر قرار دهند. سازمان‌های آموزشی نیز از این مسأله جدا نبوده و همگام با سایر سازمانها به لزوم مطابقت محصولات تولیدی با نیاز بازار پی برده و شرط حیات خود را در آن یافته‌اند. بنا به اظهار مارتین اسلومن در کتاب استراتژی آموزش حرفه‌ای " مدیریت کیفیت می‌تواند به عنوان یکی از مسائل مفهومی مهم در پس‌نگرش‌های مختلف به مدیریت آموزش امروز تلقی شود" (رضایی نژاد، ۱۳۷۸، ص ۵۴) این امر در سازمانهای آموزشی دفاعی از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد چرا که مطابقت منابع انسانی پرورش یافته در مراکز آموزشی نظامی با تهدیدات و نیازهای آموزشی نیروهای مسلح علاوه بر تامین ادامه حیات سازمانهای نظامی، حیات کشور را نیز تضمین می‌نماید.

روند تغییرات در تاکتیکها، تکنیکها و تجهیزات بکارگیری شده در نبردهای اخیر خصوصا نبردهایی که ایالات متحده آمریکا در یک سمت آن حضور داشته و از طرف دیگر تعیین این کشور به عنوان تهدید اصلی منافع ملی و دفاعی کشور، لزوم بوجود آمدن یک سامانه پویا و کارآمد آموزشی که بتواند متناسب با تهدید و مبتنی بر پیشرفتهای تکنولوژی اقدام به پرورش نیروی انسانی مورد نیاز نیروی دریایی ارتش جمهوری اسلامی ایران به عنوان حلقه اول دفاعی در مقابل این تهدید بنماید را دو چندان می‌کند و این به معنی لزوم توجه به کیفیت آموزشها در مراکز آموزشی نداجا می‌باشد. با توجه به مصوبات قرارگاه مرکزی خاتم‌الانبیاء (ص) مبنی بر ارتقاء کمی و کیفی آموزشها در این مراکز میتوان به این نکته پی برد که کیفیت آموزشها در این مراکز تامین نظر ستادهای بالاتر را نمی‌نماید و لازم است تا با ایجاد یک سامانه نظارتی کیفی در این مراکز نسبت به تامین نظر آنان اقدام نمود. پیاده‌سازی نظام مدیریت کیفیت فراگیر در نظام آموزشی نداجا به عنوان یک حرکت موفق و تجربه شده در سطح سازمانهای مختلف میتواند با اتکا به ارکان اصلی این نظام یعنی بهبود مستمر و تعیین نیازهای واقعی سازمان یکی از راههای نیل به این هدف باشد که نداجا با تجربه‌ای که از پیاده‌سازی نظام کیفیت ایزو ۹۰۰۱ ویرایش ۱۹۹۴ در دانشگاه دریایی امام خمینی (ره) دارد میتواند ضمن بروز کردن سامانه مذکور نسبت به پیاده‌سازی آن در

کلیه مراکز آموزشی پایه و تاکتیکی اقدام نموده و ضمن ایجاد یک حرکت انقلابی و پیشرو در این زمینه در نیروهای مسلح به عنوان الگویی برای سایر نیروهای مسلح کشور مطرح گردد.

### **۱-۳- اهداف پژوهش:**

#### **۱-۳-۱- هدف کلی:**

بررسی عوامل موثر بر ارتقا سطح کیفی آموزشهای نداجا بر مبنای مدل مدیریت کیفیت فراگیر

#### **۱-۳-۲- اهداف ویژه:**

تعیین میزان تاثیر تعهد مدیریت بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا  
تعیین میزان تاثیر فرایند نیازسنجی آموزشی (تمرکز بر روی مشتری) بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا

تعیین میزان تاثیر عامل استفاده موثر از نیروها بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا  
تعیین میزان تاثیر عامل بهبود مستمر بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا  
تعیین میزان تاثیر فرایند ارزیابی آموزشی (بازخورد) بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا  
تعیین میزان تاثیر توجه و تعامل با سازمانهای مرتبط بر ارتقاء سطح کیفی آموزشها در نداجا

#### **۱-۴- سؤالات تحقیق:**

با توجه به اینکه این سامانه فقط در دانشگاه مذکور به اجرا در آمده است و اولین دوره دانش‌آموختگان دانشگاه چهار سال بعد از اجرای سامانه مدیریت کیفیت یعنی در سال ۱۳۸۸ از دانشگاه فارغ‌التحصیل گردیده‌اند بنابر این، این تحقیق از نظر زمانی به پنج سال اخیر و از نظر مکانی به کلیه مناطق و پایگاههای نداجا که این افسران در آن مشغول به خدمت می‌باشند محدود می‌گردد.