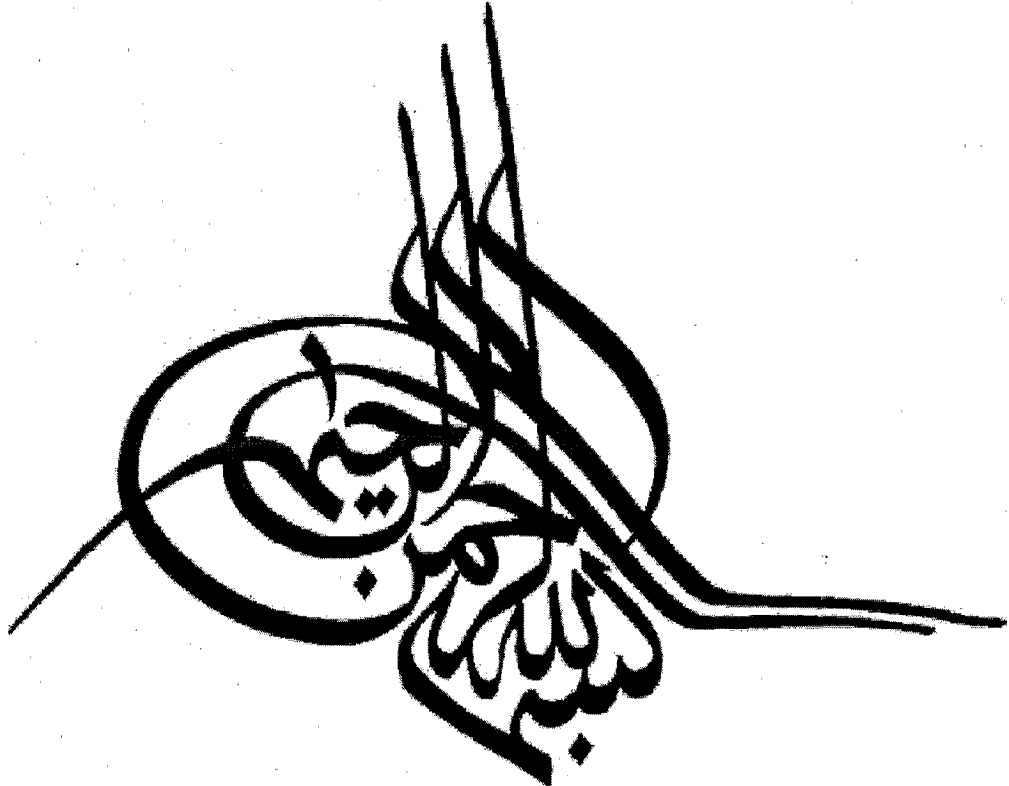


11/11/0907
11/11/0



111002

۸۷/۱/۱۰۸۹۵۶
۸۷/۱۲/۵



دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

ارزیابی مقایسه ای کیفیت چرخه ی آموزش کارکنان در دانشگاه
های شیراز و علوم پزشکی شیراز

موسسه انتشارات و نشر دانشگاه شیراز

توسط:

لیلا دهقانی

استاد راهنما:

دکتر پرویز ساکتی

۱۳۸۷ / ۱۱ / ۲۵

دی ماه ۱۳۸۷

۱۱۱۰۰۲

به نام خدا

ارزیابی مقایسه ای کیفیت چرخه ی آموزش کارکنان در دانشگاه های شیراز

و علوم پزشکی شیراز

به وسیله ی :

لیلا دهقانی

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی
از فعالیت های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته ی :

مدیریت آموزشی

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه : عالی

دکتر پرویز ساکتی، استاد یار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی (رئیس کمیته)

دکتر جعفر جهانی، استاد یار بخش مدیریت و برنامه ریزی آموزشی

دکتر سیامک سامانی، استاد یار بخش روان شناسی تربیتی

دیماه ۱۳۸۷

پدر و مادر عزیزم :

فانوس نگاهتان تنها چراغ برای عبور از این کوچه های بی انتهاست
و دعای پر خیرتان در پرواز من برای رسیدن به فرداهاست
و اکنون این بهانه ای است بسیار کوچک برای :

تقدیم به پدر و مادر عزیز تر از جانم که چتر محبت ،
ایثار و تشویق های دلگرم کننده اشان همواره بر سرم بوده
و خواهران و برادر عزیزم.

تا به این بهانه ذره ای از صداقت ها و مهربانی هایشان را جبران کنم
باشد که خورشید مهرشان در پرتو خورشید حق همواره مستدام باشد.

ان شاء الله

سپاسگزاری

حمد و سپاس خداوند سبحان را که انسان را آفرید و او را به گوهر عقل بیاراست ، بر مخلوقات برتری داد ، نوشتن آموخت و به وی آنچه را نمی دانست تعلیم داد و سلام و درود حق بر تمامی پویندگان طریق علم و معرفت ، آنان که چراغ هدایت بندگان خدایند و بار عظیم رسالت هدایت و تربیت خلق را بر عهده دارند. بالاخص اساتید بزرگواری که از محضرشان تلمذ نموده و از سرمایه علمی آنان بهره ای داشتیم.

اینک که به لطف احدیت و هدایت اساتید گرانقدر کار تکمیل این پروژه به پایان رسیده است از استاد راهنما جناب آقای دکتر ساکتی و اساتید مشاور جناب آقای دکتر جهانی و جناب آقای دکتر سامانی برای همفکری و راهنمایی بی دریغشان تشکر می نمایم . همچنین از کمکها و همکاریهای بی دریغ کارشناس واحد آموزش ضمن خدمت دانشگاه علوم پزشکی جناب آقای ناصری نژاد تشکر و قدر دانی می نمایم .

از پدر و مادر عزیزم ، خواهران دلسوز و مهربانم ، خواهر زاده های گلم و برادر عزیزم که دعایشان همیشه بدرقه راهم و وجودشان آرامش و سرمایه زندگی ام است ؛ بی نهایت سپاسگزارم و از خدای بزرگ همواره برایشان آرزوی سلامتی و سربلندی را خواستارم .

از بهترین دوست زمان تحصیل سرکار خانم رستم آبادی که همواره دوست و مشاوره شایسته و دلسوز برای من بودند نیز سپاسگزارم .

از خدای بزرگ و رحیم می خواهم که همواره مرا در مسیر حق و کمالی که مورد نظر ایشان است رهنمون باشد. ان شاء الله

چکیده

ارزیابی مقایسه ای کیفیت چرخه ی آموزش کارکنان در دانشگاه های شیراز و علوم پزشکی شیراز

به وسیله ی :

لیلا دهقانی

هدف از پژوهش حاضر کسب اطلاع از کیفیت چرخه آموزش کارکنان در چهار فرایند سیاستگذاری آموزشی، برنامه ریزی آموزشی، مدیریت اجرایی و مدیریت عملکرد (ارزشیابی آموزشی) در دو دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز و مقایسه دو دانشگاه مذکور، از لحاظ کیفیت فرایندهای چهار گانه چرخه آموزش کارکنان از دیدگاه مدیران و کارکنان می باشد. جامعه و نمونه آماری گروه مدیران در دانشگاه شیراز شامل مدیران و معاونین حوزه ستادی و رؤسا و معاونین دانشکده ها (جمعاً ۶۵ نفر) و در دانشگاه علوم پزشکی شیراز شامل مدیران و معاونین حوزه ستادی و رابطین آموزشی (جمعاً ۷۵ نفر) می باشد. جامعه آماری گروه کارکنان در هر دو دانشگاه، کارکنانی که بیش از یک دوره آموزشی را طی کرده اند شامل می شود که تعداد ۸۰ نفر از آنها در هر دانشگاه با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردید. ابزار این پژوهش بر اساس شاخصها و استانداردهای کیفیت آموزش کارکنان در قالب چهار زیر مقیاس (فرایندهای چهارگانه چرخه آموزش کارکنان) طراحی گردید که روایی محتوایی و روایی همگرایی و همچنین پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. در تحلیل سؤالات این پژوهش نیز از آزمون آماری اندازه گیری مکرر استفاده شد. به طور کلی یافته های پژوهش نشان داد که :

- بین دو دانشگاه در زمینه کیفیت هر چهار فرایند چرخه آموزش کارکنان تفاوت معنی داری وجود دارد به این معنی که فرایندهای چرخه آموزش کارکنان دانشگاه علوم پزشکی در مقایسه با دانشگاه شیراز از کیفیت بالاتری برخوردار می باشد.
- در دانشگاه شیراز فرایند مدیریت اجرایی در مقایسه با سه فرایند دیگر از کیفیت بالاتری برخوردار می باشد و فرایند مدیریت عملکرد نسبت به سه فرایند دیگر از کیفیت بسیار پایینی برخوردار می باشد و در دانشگاه علوم پزشکی فرایندهای سیاستگذاری آموزشی و مدیریت اجرایی از کیفیت بالاتری برخوردار می باشند و فرایند مدیریت عملکرد نسبت به سه فرایند دیگر از کیفیت بسیار پایینی برخوردار می باشد.

کلید واژه : ارزیابی کیفیت، چرخه آموزش کارکنان ، سیاستگذاری آموزشی، برنامه ریزی آموزشی، مدیریت اجرایی، مدیریت عملکرد ، دانشگاه شیراز ، علوم پزشکی شیراز

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

۱	فصل اول : کلیات
۲	۱-۱- مقدمه
۴	۲-۱- بیان مسئله
۷	۳-۱- ضرورت و اهمیت تحقیق
۹	۴-۱- اهداف پژوهش
۱۰	۵-۱- پرسشهای پژوهش
۱۰	۶-۱- تعاریف نظری متغیرها
۱۱	۷-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها
۱۳	فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه پژوهشی
۱۴	۱-۲- مقدمه
۱۵	۲-۲- معنی و مفهوم آموزش
۱۵	۱-۲-۲- آموزش و بهسازی کارکنان
۱۶	۱-۲-۲-۱- اهداف آموزش کارکنان
۱۷	۲-۲-۱-۲- مزایای آموزش کارکنان
۱۹	۲-۲-۱-۳- تاریخچه آموزش کارکنان در ایران و جهان
۲۰	۲-۲-۳- تغییر نقش آموزش در سازمانها
۲۱	۲-۲-۴- کیفیت در نظام آموزش کارکنان
۲۲	۲-۲-۴-۱- ضرورت توجه به رویکرد استراتژیک و نظامند به آموزش در سازمانها
۲۲	۲-۲-۴-۲- مدل سیستمی - استراتژیک آموزش منابع انسانی در سازمانها
۲۵	۲-۲-۴-۳- شاخصهای کیفیت آموزش

۲۶ معرفى استاندارد ISO ۱۰۰۱۵
۲۷ چرخه آموزش کارکنان
۲۷ سياستگذاري آموزشي
۲۸ تعيين اهداف، سياست‌هاي کلان آموزشي و استراتژي‌هاي آموزشي
۲۹ برنامه ريزي آموزشي
۳۰ سازماندهي آموزشي
۳۰ مدل‌هاي سازماندهي آموزش
۳۲ نياز سنجي آموزشي
۳۳ روش‌هاي تعيين نيازهاي آموزشي
۳۴ طراحي و تدوين برنامه هاي آموزشي
۳۶ مديريت اجرايي
۳۶ الگوهاي اجراي برنامه آموزشي
۳۸ انتقال يادگيري
۳۹ مديريت عملکرد آموزشي (ارزشيابي آموزشي)
۴۲ مدل‌هاي ارزشيابي
۴۵ مروري بر پيشينه پژوهش
۴۵ يافته هاي داخلي
۴۸ يافته هاي خارجي
۴۸ پژوهش هاي مربوط به آموزش کارکنان در دانشگاه
۴۹ پژوهش هاي مربوط به آموزش کارکنان در ساير سازمانها
۵۲ نتيجه گيري

۵۳ فصل سوم : روش پژوهش

۵۴ ۱-۳ مقدمه
۵۴ ۲-۳ روش پژوهش
۵۴ ۳-۳ جامعه آماری
۵۵ ۴-۳ نمونه آماری و روش نمونه گیری
۵۶ ۵-۳ ابزار جمع آوری داده ها
۵۷ ۶-۳ تعیین روایی
۶۰ ۷-۳ تعیین پایایی
۶۰ ۸-۳ نحوه ی اجرای مقیاس پژوهش و جمع آوری داده ها
۶۱ ۹-۳ روشهای آماری تجزیه و تحلیل سؤالات

فهرست جداول

عنوان و شماره	صفحه
جدول ۱-۳- تعداد مدیران در دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز (جامعه و نمونه)	۵۵
جدول ۲-۳- جامعه و نمونه آماری گروه کارکنان در دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز	۵۶
جدول ۳-۳- زیر مقیاسها و تعداد گویه های مربوط به آن	۵۶
جدول ۴-۳- ضریب همبستگی زیر مقیاسها با نمره کل (روایی همگرایی).....	۵۷
جدول ۵-۳- نتایج تحلیل گویه زیر مقیاس سیاستگذاری آموزشی	۵۷
جدول ۶-۳- نتایج تحلیل گویه زیر مقیاس برنامه ریزی آموزشی	۵۸
جدول ۷-۳- نتایج تحلیل گویه زیر مقیاس مدیریت اجرایی	۵۹
جدول ۸-۳- نتایج تحلیل گویه زیر مقیاس مدیریت عملکرد (ارزشیابی آموزشی)	۵۹
جدول ۹-۳- نتایج آلفای کرونباخ (پایایی مقیاس)	۶۰
جدول ۱-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در هر دو گروه برحسب متغیر جنسیت به تفکیک دانشگاه	۶۴
جدول ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در هر دو گروه بر حسب نوع استخدام به تفکیک دانشگاه	۶۶
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در هر دو گروه بر حسب درجه تحصیلی به تفکیک دانشگاه	۶۹
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در هر دو گروه بر حسب سابقه کاری به تفکیک دانشگاه	۷۲
جدول ۵-۴- میانگین و انحراف استاندارد نمرات مدیران و کارکنان در دانشگاه شیراز و علوم پزشکی در زمینه کیفیت فرایندهای چهارگانه چرخه آموزش کارکنان	۷۴
جدول ۶-۴- آزمون اندازه گیری مکرر برای مقایسه دو گروه کارکنان و مدیران در زمینه کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه شیراز	۷۶
جدول ۷-۴- نتایج آزمون تعقیبی تی مستقل برای پی گیری محل تفاوت معنی دار بین دیدگاه کارکنان و مدیران در زمینه کیفیت فرایندهای چهارگانه چرخه آموزش کارکنان	۷۷

- جدول ۴-۸- آزمون اندازه گیری مکرر برای مقایسه دیدگاه کارکنان و مدیران در زمینه کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی ۷۸
- جدول ۴-۹- آزمون اندازه گیری مکرر برای بررسی تأثیر نوع دانشگاه و گروه بر ابعاد چهارگانه چرخه آموزش کارکنان ۸۰
- جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون تعقیبی تی مستقل برای پی گیری محل تفاوت معنی دار بین دانشگاه شیراز و علوم پزشکی شیراز در زمینه کیفیت چهار فرایند چرخه آموزش کارکنان ۸۱
- جدول ۴-۱۱- آزمون تعقیبی تی وابسته برای پی گیری محل تفاوت معنی دار بین فرایندهای چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه شیراز ۸۶
- جدول ۴-۱۲- آزمون تعقیبی تی وابسته برای پی گیری محل تفاوت معنی دار بین فرایندهای چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز ۸۸

۶۲	فصل چهارم : یافته های پژوهش
۶۳	۱-۴- مقدمه
۶۳	۲-۴- توصیف اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان
۶۳	۱-۲-۴- جنسیت پاسخگویان
۶۶	۲-۲-۴- نوع استخدام پاسخگویان
۶۸	۳-۲-۴- درجه تحصیلی پاسخگویان
۷۱	۴-۲-۴- سوابق کاری پاسخگویان
۷۴	۳-۴- یافته های اصلی پژوهش
۷۴	۱-۳-۴- تحلیل توصیفی متغیر های اصلی پژوهش
۷۵	۲-۳-۴- تجزیه و تحلیل آماری سؤالات پژوهش
۷۵	سؤال اول پژوهش
۷۸	سؤال دوم پژوهش
۸۰	سؤال سوم پژوهش
۸۶	سؤال چهارم پژوهش
۹۰	فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری
۹۱	۱-۵- مقدمه
۹۱	۲-۵- بحث و نتیجه گیری
۹۱	۱-۲-۵- سؤال اول پژوهش
۹۲	۲-۲-۵- سؤال دوم پژوهش
۹۳	۳-۲-۵- سؤال سوم پژوهش
۹۵	۴-۲-۵- سؤال چهارم پژوهش
۹۹	۳-۵- پیشنهادات
۹۹	۱-۳-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۰۰	۲-۳-۵- پیشنهادات پژوهشی
۱۰۰	۴-۵- محدودیت ها و مشکلات اجرایی پژوهش
۱۰۰	۱-۴-۵- محدودیت های پژوهش
۱۰۱	۱-۴-۵- مشکلات اجرایی پژوهش
۱۰۲	فهرست منابع
۱۰۳	منابع فارسی
۱۰۶	منابع انگلیسی
۱۱۰	پیوست

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۵	نمودار ۱-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه کارکنان بر حسب متغیر جنسیت به تفکیک دانشگاه
۶۵	نمودار ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه مدیران بر حسب متغیر جنسیت به تفکیک دانشگاه
۶۷	نمودار ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه کارکنان بر حسب نوع استخدام به تفکیک دانشگاه
۶۸	نمودار ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه مدیران بر حسب نوع استخدام به تفکیک دانشگاه
۷۰	نمودار ۵-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه کارکنان بر حسب درجه تحصیلی به تفکیک دانشگاه
۷۰	نمودار ۶-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه مدیران بر حسب درجه تحصیلی به تفکیک دانشگاه
۷۳	نمودار ۷-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه کارکنان بر حسب سابقه کاری به تفکیک دانشگاه
۷۳	نمودار ۸-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان در گروه مدیران بر حسب سابقه کاری به تفکیک دانشگاه
۷۶	نمودار ۹-۴- کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان از دیدگاه مدیران و کارکنان در دانشگاه شیراز
۷۹	نمودار ۱۰-۴- تعامل بین اندازه ها (سیاستگذاری آموزشی، برنامه ریزی آموزشی، مدیریت اجرایی و مدیریت عملکرد) و گروه
۸۲	نمودار ۱۱-۴- تفاوت دانشگاه شیراز با دانشگاه علوم پزشکی شیراز در زمینه کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان
۸۳	نمودار ۱۲-۴- تعامل گروه و دانشگاه

نمودار ۴-۱۳- تفاوت دانشگاه شیراز با دانشگاه علوم پزشکی شیراز از دیدگاه کارکنان و مدیران هر دو دانشگاه، در زمینه کیفیت چرخه آموزش کارکنان	۸۴
نمودار ۴-۱۴- تعامل اندازه، گروه و دانشگاه (دیدگاه کارکنان هر دو دانشگاه در زمینه کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان)	۸۴
نمودار ۴-۱۵- تعامل اندازه، گروه و دانشگاه (دیدگاه مدیران هر دو دانشگاه در زمینه کیفیت فرایندهای چرخه آموزش کارکنان)	۸۵
نمودار ۴-۱۶- کیفیت فرایندهای چهارگانه چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه شیراز	۸۷
نمودار ۴-۱۷- کیفیت فرایندهای چهارگانه چرخه آموزش کارکنان در دانشگاه علوم پزشکی شیراز	۸۹

فهرست شکلها

صفحه

عنوان

- شکل شماره ۱-۱- چرخه آموزش منابع انسانی (مؤلفه های اصلی و فرعی ارزیابی کیفیت آموزش در سازمانها)..... ۶
- شکل شماره ۱-۲- تحول نقش آموزش در سازمانها..... ۲۰
- شکل شماره ۲-۲- مدل سیستمی- استراتژیک آموزش منابع انسانی در سازمانها..... ۲۴
- شکل شماره ۳-۲- عوامل مؤثر و تأثیر گذار بر فرایند نیاز سنجی آموزشی ۳۳

فصل اول

کلیات

کلیات

۱-۱- مقدمه

امروزه آموزش به عنوان یکی از مکانیزم‌های اصلی توسعه منابع انسانی در حوزه سازمانها، مؤسسات و بنگاههای اقتصادی مورد توجه بسیاری از صاحب‌نظران، مسئولین و مدیران آموزشی قرار گرفته است. بدون شک با تغییرات تکنولوژی فراوانی که در جوامع بشری صورت پذیرفته است، امروزه مشاغل موجود در سازمانها نیز تحول یافته‌اند و انسانهای مورد نیاز برای این مشاغل، افرادی نیستند که تنها در یک موضوع شغلی دارای مهارت و دانش باشند، بلکه جوامع نوین به انسانهایی توسعه یافته نیاز دارند که بتوانند با بینش مناسب، مجموعه‌ای، از مهارتهای مختلف را در مشاغل متعدد به کار گیرند. انسانهایی که با خلاقیت، ابتکار، دانش و مهارت گسترده ضمن انجام دادن بهینه مأموریتهای شغلی به تحقق اهداف سازمانی خود کمک کنند. واقعیت این است که در جهان امروز آنچه بیش از همه دارای اهمیت است، نیروی انسانی است. به طوریکه اقتصاددانان معتقدند آنچه در نهایت میزان روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه یا منابعی دیگر.

نیروی انسانی با کیفیت و دانش مدار مهمترین مزیت رقابتی سازمان و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش محور است. بدون شک آموزش می‌تواند نقش مهمی را در ارتقاء، توسعه و بهره‌وری سازمان داشته باشد. «آموزش کلید بقا سازمان است اما بایستی در جهت اهداف سازمان و موجب تغییرات مثبت سازمانی شود». (پتل و راندل، ۱۹۹۴)^۱

ویلیام جیمز از دانشگاه هاروارد در یک بررسی نتیجه گرفت که کارکنان در سازمانها از ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی خود استفاده می‌کنند، تحقیق او نشان داد که اگر کارکنان آموزش ببینند، ۸۰ تا ۹۰ درصد از توانایی‌ها و قابلیت‌های خود را بروز می‌دهند.

آنچه به ویژه در سازمانها و مؤسسات بزرگ از اهمیت فراوانی برخوردار است جهت‌گیری فعالیتهای آموزشی به سمت دیدگاههای سیستمی و نگرشهای استراتژیک می‌باشد که ضرورت

^۱ - Anoop Patel & Gerry Randel

آن با توجه به شرایط نوین جهانی، فناوریهای پیچیده، سرمایه دانشی و تغییر در مشاغل دو چندان می‌نماید. (پاکدل، ۱۳۸۲)

فراسوی آموزش ارائه شده به کارکنان، اقدامات، سیاستگذاریها و برنامه‌ریزیهایی صورت می‌گیرد که بایستی جهت اثر بخش بودن و حفظ موقعیت استراتژیک سازمان و در نهایت بهبود کیفی کارکنان و سازمان متناسب با استانداردهای کیفیت آموزش باشد.

پیام رسا و صریحی که تغییرات و شرایط نوین جهانی برای سازمانها، مؤسسات و حتی ملتها به همراه دارد، پیام تولید، انتقال، کاربرد و ذخیره دانش و مهارت از طریق رویکردها و مکانیزمهای اثر بخش و کارآمد آموزش و توسعه، سازمان یادگیرنده، مدیریت دانش و ... می‌باشد (پاکدل، ۱۳۸۳)

منابع انسانی برخوردار از دانش شناختی (دانش چه)، مهارتهای پیشرفته (دانش چگونه)، فهم سیستمی (دانش چرا) و خلاقیت خود انگیزته، راه‌گریزناپذیری است که سازمانهای پویا و پیشرو نیاز به طی آن در راستای مواجهه با چالشها و موانع عصر دانش و دانایی هستند به عبارت دیگر سازمانها باید بتوانند با به کارگیری سیستمهای آموزش و یادگیری هدفمند و استراتژیک سازگار با مأموریت، اهداف و استراتژیهای سازمانی، درصدد توسعه و نوسازی و افزایش دانش فکری و پرورش منابع انسانی خود انگیزته و خود پرور برآیند.

سازمانهای سرآمد تمامی توان بالقوه کارکنانشان را در تمامی سطوح فردی، تیمی و سازمانی مدیریت کرده، توسعه داده و از آن بهره‌می‌برند و با ایجاد فرهنگ توسعه و نوسازی و افزایش سرمایه دانشی و فکری، خطی‌مشی‌ها، برنامه‌ها، اهداف دراز مدت و فرایندهای تدوین استراتژیها را در سازمان تحقق می‌بخشند و آن را به عنوان الگوهای تعالی سازمانی و ابزار سودمند جهت رشد و تعالی سازمان و مدیریت هدفمند سازمان قرار می‌دهند.

بر اساس مطالعات تطبیقی صورت گرفته توسط مایکل پورتر و تحلیلهای انجام شده کوئل ریتر^۱ بر روی مطالعات وی عامل نیروی انسانی به ویژه نیروی که از مهارت و دانش بالایی برخوردار باشد مهمترین عامل در کیفیت عملکرد سازمان، رقابت بین سازمانها، بنگاههای اقتصادی و ملتها به شمار می‌رود (ریموندسنر^۲، ۲۰۰۰ به نقل از پاکدل ۱۳۸۳).

بنابراین، توسعه و ارتقای منابع انسانی به عنوان محور اصلی توسعه سازمانهای امروزی بایستی مورد توجه مدیران و مسئولین قرار گرفته و بر اساس آن سیستمهای آموزشی کاملاً هدفمند، پویا و همه جانبه در چرخه آموزش منابع انسانی سازمانها، طراحی و استقرار یابد. در این میان دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی با جایگاه و نقشی که در رشد و توسعه کشور دارند، از این قاعده مستثنی نمی‌باشند.

^۱ - Koellreter

^۲ - Roymond Saner

۱-۲- بیان مسئله

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی مهمترین و اساسی‌ترین رکن پیشرفت و توسعه کشور در تمام زمینه‌ها به ویژه پیشرفت و توسعه علمی- پژوهشی و اقتصادی در سطح ملی و بین‌المللی به شمار می‌روند. نقش دانشگاه‌ها در زمینه پرورش نیروی انسانی متخصص، تولید علم و دانش و گسترش پژوهش در جهت رشد و بالندگی کشور از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

امروزه اکثر سازمانها و شرکتهای بزرگ خارجی و برخی از شرکتهای موفق داخلی در جهت اهداف خود توجه ویژه‌ای نسبت به نیروی انسانی به طور اعم و آموزش و بهسازی منابع انسانی به طور اخص نموده و متناسب با استانداردهای کیفیت در زمینه مدیریت آموزش کارکنان عمل نموده‌اند و حتی در این زمینه موفق به دریافت گواهینامه بین‌المللی ISO شده‌اند. از جمله شرکت سازه گستر سایپا که موفق به دریافت گواهینامه ISO ۱۰۰۱۵ (یک استاندارد تضمین کیفیت در زمینه آموزش و تحصیلات کارکنان است) شده است.

در این میان برخی از دانشگاهها همگام با سازمانها و بنگاههای اقتصادی در آمریکا و کشورهای اروپایی (از جمله دانشگاه میشیگان، بریستول، یورک، بردفورد، لندن ...) در زمینه آموزش و بهسازی کارکنان و بهبود کیفی چرخه آموزش بویژه در بعد سیاستگذاری، نیاز سنجی و برنامه‌ریزی تلاشهای بسیاری را انجام داده‌اند.

بنابر گزارش سازمان آموزش و بهسازی دانشگاه بریستول، ایجاد کیفیت و دسترسی به تنوع آموزش برای همه کارکنان و تشکیل انجمن ارزیابی برنامه بهسازی کارکنان از ویژگیهای برجسته این دانشگاه در خصوص آموزش کارکنان می‌باشد (واحد آموزش و بهسازی دانشگاه بریستول، ۲۰۰۷).

امروزه رعایت اصل کیفیت به دلیل جایگاه و نقشی که در حفظ و برتری موقعیت سازمانها، شرکتهای و دانشگاهها دارد در تمام زمینه‌ها (تولید، خدمات و ... آموزش و بهسازی منابع انسانی) مورد توجه قرار گرفته است. «اگر دهه ۱۹۸۰ با عنوان انقلاب کامپیوتری مشخص شود دهه ۱۹۹۰ می‌تواند به عنوان انقلاب کیفیت شناخته شود.» (پتل و راندل، ۱۹۹۴)

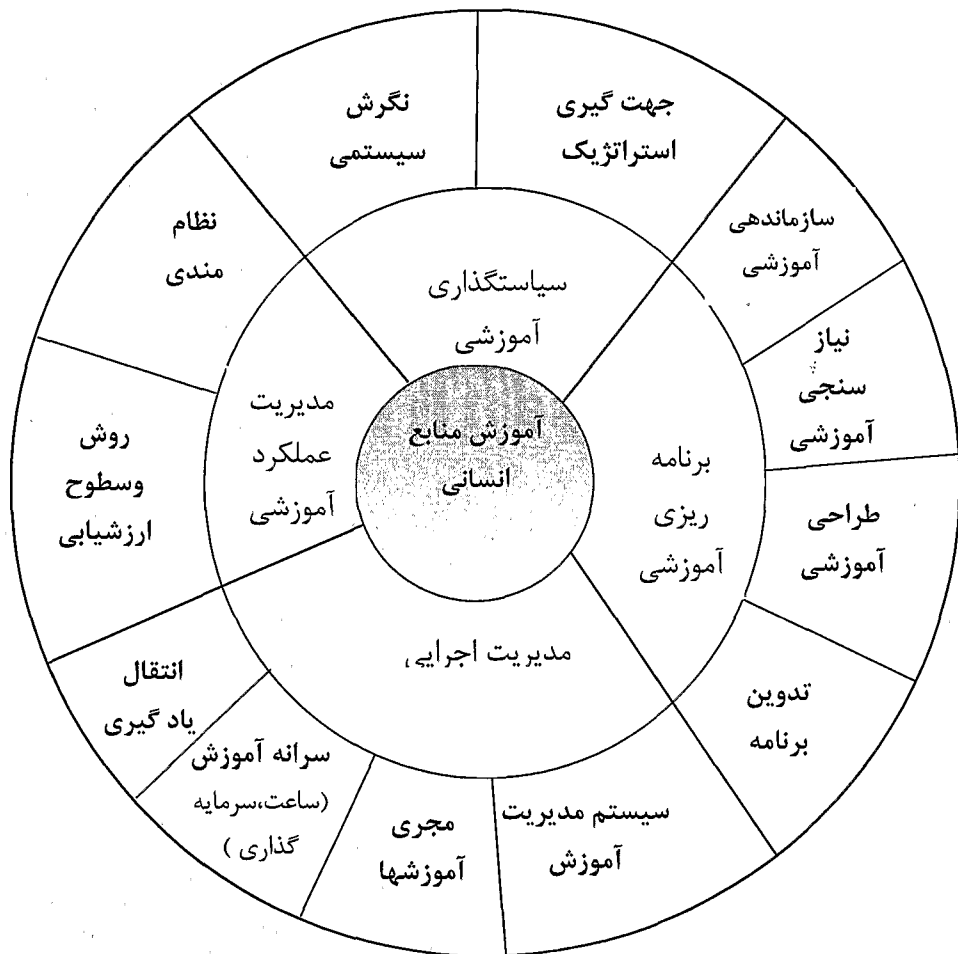
چرخه آموزش منابع انسانی در سازمانها، چهار فرایند اصلی سیاستگذاری آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، مدیریت اجرایی و مدیریت عملکرد آموزشی را در بر می‌گیرد. هر یک از این فرایندها بر اساس مؤلفه‌های مربوط به خود تعریف می‌شوند که در شکل شماره ۱-۱ نشان داده شده است.

در این چرخه آنچه که بیشتر مورد توجه پژوهشگران داخلی در حوزه تحقیق و بررسی قرار گرفته است فرایند برنامه‌ریزی آموزشی است، فرایندهای دیگر کمتر و به طور جامع کل چرخه آموزش کارکنان مورد پژوهش قرار نگرفته است. بدیهی است چنانچه هر یک از

کارکردهای فوق به لحاظ کیفیت مورد غفلت سازمانها قرار گیرد، می‌تواند دستیابی مؤثر به اهداف آموزش و بهسازی کارکنان و در نهایت اهداف و موفقیت سازمان را با مشکل و یا حتی شکست مواجه سازد.

در این پژوهش چرخه کلی آموزش کارکنان بر اساس شاخصها و استانداردهای کیفیت با رویکرد سیستمی- استراتژیک در دو دانشگاه شیراز و علوم پزشکی مورد بررسی و مقایسه قرار می‌گیرد. شاخصها و استانداردهای کیفیت بر اساس هر یک از مؤلفه های چرخه آموزش کارکنان، مدل سیستمی - استراتژیک و استاندارد ISO 10015 توسط پاکدل طراحی گردیده است.

در واقع در این پژوهش مسئله اصلی این است که آیا کیفیت فرایندهای سیاستگذاری آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، مدیریت اجرایی و مدیریت عملکرد با دیدگاه سیستمی- استراتژیک بر اساس شاخصها و استانداردهای کیفیت آموزش در دو دانشگاه مذکور از دیدگاه مدیران و کارکنان تفاوتی با یکدیگر دارند؟ آیا اساساً کیفیت فرایندهای مذکور در هر یک از دو دانشگاه شیراز و علوم پزشکی با یکدیگر تفاوتی دارند؟



شکل شماره ۱-۱- چرخه آموزش منابع انسانی (مؤلفه‌های اصلی و فرعی ارزیابی کیفیت آموزش در سازمانها). (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ۱۳۸۳)