



تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی

عنوان:

بررسی میزان اطلاع و به کارگیری روش و اصول مدیریت کیفیت گرا از سوی مدیران مقطع متوسطه

آموزش پرورش شهر زاهدان و ارتباط آن با کارآیی مدیران مدارس

استاد راهنما :

دکتر علیرضا حیدر زادگان

استاد مشاور:

دکتر حسین جناآبادی

تحقیق و نگارش:

ابوالفضل خسروپور

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره مند شده است)

بهمن ۱۳۸۹

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان بررسی میزان اطلاع و بکار گیری روش و اصول مدیریت کیفیت گرا از سوی مدیران مقطع متوسطه آموزش پرورش شهر زاهدان و ارتباط آن با کارآیی مدیران مدارس، قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی با گرایش مدیریت آموزشی توسط دانشجو ابوالفضل خسروپور تحت راهنمایی استاد پایان نامه جناب آقای دکتر علیرضا حیدر زادگان تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

ابوالفضل خسروپور

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب ابوالفضل خسروپور تأیید می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: ابوالفضل خسروپور

امضاء

تقدیم:

به همت والائی او، که بزرگواریش تکیه گاهم شد تا ایستادن رایا موزم که مهرش بی ریا و عشق ستودنی
است خدایا تو انم ده تا قطره اسی از دریای بی کران محبتش را پاس کویم.

به پدرم

یگانه وجودی که سوخت تا در نور روشنائی اش زندگی کردن رایا موزیم به میحادمی که دوست داشتن را به ما
آموخت و انسان زیستن را.

به منظر پاکئی مادرم

آنانکه بی صدا شکستند

تا طلوع سپیده را نظاره کر باشند

تقدیم به خواهرانم

که وجودشان شادی بخش و صفایشان بایه آرامش من است.

و تقدیم به برادرانم

که همواره متحمل زحمتم بودند و تکیه گاه من در مواجهه با مشکلات، و وجودشان بایه دلگرمی من

و همه کسانی که از گذشته تا کنون، مراد راه رسیدن به اهدافم یاری نموده اند

سپاسگزاری

سپاس خدایی که آفرید

جهان را، انسان را، عقل را، علم را، معرفت را، عشق را

و به کسانی که عشقتان را در وجودم دمید

گاهی بیاییم و احوالشان را بپرسیم

در آغاز لازم می دانم از زحمات پدر و مادر گرامی ام و کلیه کسانی که در دوران تحصیل همواره مشوق و پشتیبان اینجانب بوده اند، کمال تشکر را بنمایم.

هم چنین از زحمات اساتید محترم و دانشجویان صمیمی و مهربان دانشگاه، دکتر رقیبی، دکتر کاظمی، دکتر پورقاز، رامین احسانی، داوود عابد، سجاد کاظمی، منصور میلان، مسعود زندوانی، ابراهیم منصور شاد، جواد کرامتی، محمد افشار مهر، جواد آشفته، صادق رزاقی، فروغ عوض نیا، افسانه رضانی، مونا دهشویی و به خصوص استاد ارجمند دکتر علیرضا حیدر زادگان که با راهنمایی های خود راهگشای اینجانب بوده اند کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

همچنین از زحمات آقای دکتر جناآبادی مدیر گروه علوم تربیتی که زحمت مشاوره این پایان نامه را بر عهده داشته اند کمال سپاسگزاری را دارم.

چکیده

این پژوهش به بررسی میزان به‌کارگیری روش و اصول مدیریت کیفیت از سوی مدیران مدارس مقطع متوسطه شهر زاهدان و ارتباط آن با کارآیی مدیران می‌پردازد. هدف اصلی این پژوهش این است که مشخص نماید تا چه میزان این اصول و روش در مدارس توسط مدیران به‌کار می‌رود و این که تا چه میزان بین به‌کارگیری این اصول از سوی مدیران و کارآیی مدیران ارتباط وجود دارد. به منظور پاسخگویی به سوالات تحقیق از طریق نمونه‌گیری، پرسشنامه بین ۷۸ مدیر تقسیم شد و مدیران به دو گروه بالا و پایین، تقسیم شدند. همچنین جهت تعیین ارتباط بین به‌کارگیری این اصول توسط مدیران و ارتباط آن با کارآیی، در هر مدرسه تعداد ۳ دبیر انتخاب و پرسشنامه کارآیی توسط دبیران تکمیل گردید. در بخش پایایی پرسشنامه‌ها، ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برای پرسشنامه مدیریت کیفیت ۰/۸۱ و پرسشنامه کارآیی مدیران ۰/۷۲ تعیین گردید. بر اساس اطلاعات بدست آمده مشخص گردید که بیشتر مدیران از اصول و روش مدیریت کیفیت اطلاع دارند. نتایج آزمون تی تک متغیره نشان داد که مدیران مدارس اصول مدیریت کیفیت جامع به‌کار می‌برند. نتایج آزمون تی مستقل نشان داد که بین میزان کارآیی مدیرانی که اصول کیفیت را به‌کار می‌برند و مدیرانی که این اصول را به‌کار نبرده‌اند، تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج آماری حاصل از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین میزان به‌کارگیری اصول مدیریت کیفیت و کارآیی مدیران مدارس همبستگی ۰/۸۵۹ وجود دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت کیفیت، کارآیی مدیران، مدیران مدارس.

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۱-۱- مقدمه	۲
۱-۲- بیان مسئله	۳
۱-۴- اهداف تحقیق	۶
۱-۵- سؤالهای تحقیق	۶
۱-۶- تعریف مفاهیم	۷
۱-۶-۱- تعاریف نظری و عملیاتی	۷
۱-۲- مقدمه	۹
۲-۲- تعریف کیفیت	۱۰
۲-۲-۱- کیفیت از دیدگاه مدیران کیفیت	۱۰
۲-۳- تعاریف مدیریت کیفیت:	۱۱
۲-۴- سیر تحول مدیریت کیفیت جامع	۱۳
۲-۴-۱- روند تکامل مدیریت کیفیت	۱۴
۲-۵- نظریه پردازان مدیریت کیفیت	۱۵
۲-۵-۱- دمینگ	۱۵
۲-۵-۲-۳- فلیپ کرازبی	۲۱
۲-۵-۲-۴- دکتر آرماند فیگن باوم	۲۳
۲-۶- اصول اساسی مدیریت کیفیت:	۲۴
۲-۶-۱- اصل اول: تمرکز بر مشتری	۲۶
۲-۶-۲- اصل دوم: رهبری	۲۷
۲-۶-۳- اصل سوم: مشارکت کارکنان	۲۸
۲-۶-۴- اصل چهارم: رویکرد فرآیندی	۲۸
۲-۶-۵- اصل پنجم: رویکرد سیستمی به مدیریت	۲۹
۲-۶-۶- اصل ششم: بهبود مستمر	۳۰
۲-۶-۷- اصل هفتم: تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها	۳۰
۲-۶-۸- اصل هشتم: ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین کنندگان	۳۱
۲-۷- مدیریت کیفیت در آموزش و پرورش	۳۱
۲-۸- مدیریت کیفیت جامع در مدارس	۳۲
۲-۹- عوامل مؤثر در مدیریت کیفیت جامع در مدارس	۳۳
۲-۱۰- مدیریت کیفیت و کارآیی	۳۵
۲-۱۱- کارآیی	۳۶
۲-۱۲- اثر بخشی و کارآیی و بهره وری	۳۷
۲-۱۳- موضع گیری نظری در قلمرو کارآیی	۳۸
۲-۱۳-۱- مفهوم کارآیی از نظر تیلور:	۳۸
۲-۱۳-۲- مفهوم کارآیی از نظر هنری گانت	۳۹
۲-۱۳-۳- کارآیی از نظر فرانک و لیلیان گیلبرتک:	۳۹

۴۰	۲-۱۳-۴ - کارآیی از نظر ماکس ویر:.....
۴۰	۲-۱۳-۵ - کارآیی از نظر رنسیس لیکرت:.....
۴۲	۲-۱۳-۷ - کارآیی از نظر جرج هومنز (نظریات گروهی).....
۴۳	۲-۱۴ - راههای افزایش کارآیی.....
۴۵	۲-۱۵ - راههای افزایش کارآیی مدیران:.....
۴۸	۲-۱۶ - تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت کیفیت در ایران.....
۵۰	۲-۱۷ - تحقیقات انجام شده در زمینه کارآیی در ایران.....
۵۱	۲-۱۸ - تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت کیفیت در خارج کشور.....
۵۲	۲-۱۹ - تحقیقات انجام شده در زمینه کارآیی در خارج کشور:.....
۵۳	۲-۲۰ - نتیجه گیری مباحث فصل دوم.....
۵۴	۲-۲۱ - چارچوب نظری تحقیق.....
۵۶	۳-۱ - مقدمه.....
۵۶	۳-۲ - روش تحقیق.....
۵۶	۳-۳ - جامعه آماری، برآورد حجم نمونه و روش های نمونه گیری.....
۵۷	۳-۴-۱ - پرسشنامه مدیریت کیفیت فراگیر.....
۵۸	۳-۴-۲ - پرسشنامه کارآیی مدیران.....
۵۸	۳-۵ - روش های آماری و تحلیل داده ها.....
۵۸	۳-۵-۱ : آمار توصیفی.....
۵۸	۳-۵-۲: آمار استنباطی.....
۶۱	۴-۱ مقدمه.....
۶۱	۴-۲ - بررسی اطلاعات شخصی و شغلی آزمودنی ها.....
۶۱	۴-۲-۱ - بررسی اطلاعات جمع شده درباره جنسیت آزمودنی ها :.....
۶۲	۴-۲-۲ - بررسی اطلاعات کسب شده در زمینه مدرک تحصیلی آزمودنی ها :.....
۶۲	۴-۲-۳ - بررسی اطلاعات جمع شده در زمینه رشته تحصیلی آزمودنی ها :.....
۶۴	۴-۲-۵ - بررسی اطلاعات جمع شده در زمینه سابقه خدمت در سمت مدیریت :.....
۶۴	۴-۳ - بخش دوم.....
۶۴	۴-۳-۱ آزمون سؤالات پژوهش.....
۶۹	۵-۱ - مقدمه:.....
۶۹	۵-۲ - بحث و نتیجه گیری.....
۷۳	۵-۴ - پیشنهاد های تحقیق:.....
۷۴	۵-۵ - پیشنهاد برای محققین آتی:.....
۷۵	۵-۶ - محدودیت های تحقیق :.....
۷۶	۵-۷ - منابع.....

فهرست جداول و نمودارها

- جدول (۴-۱) توزیع فراوانی مدیران دو گروه بر اساس جنسیت ۶۱
- جدول (۴-۲) توزیع فراوانی مدیران دو گروه براساس مدرک تحصیلی ۶۲
- جدول (۴-۳) توزیع فراوانی در زمینه رشته تحصیلی آزمودنی ها ۶۲
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی در زمینه سابقه خدمت آزمودنی ها ۶۳
- جدول (۴-۵) توزیع فراوانی در زمینه سابقه خدمت آزمودنی ها ۶۴
- جدول (۴-۶) توزیع فراوانی میزان اطلاع مدیران از اصول مدیریت کیفیت ۶۵
- جدول (۴-۷) آزمون t دو برای میزان اطلاع مدیران از روش مدیریت کیفیت جامع ۶۶
- جدول (۴-۸) آزمون t تک متغیره در ارتباط با میزان به کارگیری مدیریت کیفیت جامع از سوی مدیران ۶۶
- جدول (۴-۹) تفاوت کارایی مدیران مدارس از نظر کاربرد اصول مدیریت کیفیت ۶۷
- جدول (۴-۱۰) ضریب همبستگی بین نمرات حاصل از به کارگیری اصول مدیریت کیفیت جامع و کارآیی ... ۶۷

فهرست شکل ها

- شکل (۱ - ۲): نظریه پردازان مدیریت کیفیت ۱۵
- شکل (۲ - ۲): چرخه P.D.C.A ۱۸
- شکل (۳ - ۲): اصول مدیریت کیفیت ۲۶
- شکل (۴ - ۲): رابطه بین عوامل روحیه و کارآیی ۴۰
- شکل (۵ - ۲): چارچوب نظری تحقیق ۵۴

فصل اول

کلیات

نیاز روز افزون به بهبود کیفیت در سراسر جهان منجر به توسعه سیستم های مدیریت کیفیت برای بهبود مراحل تولید کالا یا خدمت گردید. کیفیت، مجموع ویژگی یا خصوصیت یک تولید یا خدمت که مطابق با نیازها ست. در واقع کیفیت درجه ای است که یک محصول مطابق با طرح یا انتظارات است (سازمان های عصر حاضر ناگزیرند برای بقاء خود به کیفیت محصولات و خدمات خود توجه کنند تا از این طریق بتوانند مشتریان فعلی خود را راضی و خوشحال و مشتریان جدیدی را جذب و منابع درآمدی خود را تضمین و افزایش دهند و رسیدن به این مهم از طریق اعمال مدیریت صحیح امکان پذیر است. مدیریت نیز برای ارتقاء کیفیت نیازمند ابزارهای مختلفی است که یکی از این ابزارها، پیاده سازی نظام مدیریت کیفیت است. مدیریت کیفیت جامع ۱ یا مدیریت کیفیت فراگیر منجر به افزایش مشارکت کارکنان، بهبود روابط، افزایش تولید، بهبود کیفیت و کاهش دوباره کاری، افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه های ناشی از کیفیت ضعیف و بهبود مزیت رقابتی می شود (آنتونی، ۲۰۰۲).

مقوله مدیریت کیفیت به رغم عمومیت داشتن در کلیه زمینه ها، تاکنون فقط در کارخانه ها و برخی از مشاغل خدماتی رواج دارد. هرچند، اطلاعات زیادی در مورد اجرای مدیریت کیفیت در بعضی از زمینه ها از قبیل آموزش، تحقیقات، مشاوره و... در دسترس نیست، لیکن با توجه به جامعیت مفاهیم و اهداف نهایی مدیریت کیفیت در لزوم دستیابی به کیفیت برتر می توان با بهره گیری از الگوهای کیفی به کار گرفته شده در سایر زمینه ها و تلفیق آن با شاخص های 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 با توجه 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 هدر رفتن سرمایه های انسانی و مادی جلوگیری شود. مدیریت در این نظامها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. آموزش در یک ساختار نظام مدار می تواند نقش کلیدی در انتقال دانش داشته باشد. آموزش زمانی می تواند براساس نیاز ملی و در جهت گسترش فرهنگ و دانش مدیریت نوین استوار باشد که نظام مدیریتی با رویکرد مشتری محور و کیفیت گرا ایجاد شده باشد. ساختار و نظام

1- total management quality

2- Antony

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(فرجی، ۱۳۸۴).

۱-۲- بیان مسئله

امروزه موفقیت سازمان‌ها را دانش مدیریت به کار گرفته شده در آن معین می‌کند. دانش مدیریت با رویکرد نوین، ساز و کاری را به سازمان های هزاره سوم ارائه می‌دهد که دارای دو خصیصه اصلی، تحول و کیفیت است. مدیریت کیفیت با تحول سازمانی مستمر، پایداری و پویایی آنان را در مقابل تغییرات سریع ساختارهای اجتماعی، اقتصادی و فناوری جهان تضمین می‌کند(ادوارد، ۲۰۰۱).

در دنیای سازمان ها، سکون مصادف با مرگ سازمان است. مدیرانی که چشم بر تحولات می‌بندند، در حقیقت از مرگ زودرس سازمان خود استقبال می‌کنند. مدیران سازمان ها باید بدانند که برای رسیدن به اقتدار، ناچارند از " ماندن " به در آیند و به سوی « شدن » گام بردارند. بنابراین تحول، در سازمان ها یکی از مشکل ترین و در عین حال مهمترین وظایف مدیران به شمار می‌رود. در این بین موسسات آموزشی از این امر بدور نیستند. از آنجا که آغاز هزاره ی سوم را به عنوان عصر دانائی و عصر انفجار اطلاعات نامگذاری نموده اند، آموزش و پرورش که در دوره‌های طولانی گذشته، عمده فعالیت خود را به انتقال اطلاعات و افزایش محفوظات فراگیران اختصاص داده بود، در این دوران رسالت عظیم‌تری را احساس می‌کند و آن پاسخ به این پرسش اساسی است که آیا شیوه‌های متداول آموزش و پرورش پاسخگوی نیازهای فراگیران در آغاز قرن جدید هست. مدیریت آموزش و پرورش در این قرن چالش‌های فراوانی پیش رو دارد. چالش‌هایی از قبیل به روز نبودن اطلاعات مدیریت، عدم پاسخگویی نظام آموزشی به نیازهای فراگیران، مهیا نبودن شرایط تدریس، عدم احاطه ی معلمان به شیوه های برتر تدریس، تمرکز حاکم بر مؤسسات آموزشی، کم‌رنگ شدن رشته های تحصیلی متداول و ظهور رشته‌ها و مهارت‌های جدید، تضاد بین سنت‌ها و نوگرایی، عدم مشارکت مردم در فرآیند آموزش و پرورش، کیفیت نامطلوب فارغ التحصیلان و ... (لنکرانی، ۱۳۸۲). برای مواجهه با این چالش‌هایی که آموزش و پرورش با آن روبرو است، کاربرد ایده های مدیریت کیفیت جامع (TQM)، راه حل مناسبی است. مدیریت کیفیت فراگیر « فلسفه ای از بهبود مستمر است که می‌تواند مجموعه‌ای از ابزار های علمی و فنون برای بر آوردن نیاز ها، خواسته ها و انتظارات فعلی و آینده هر

موسسه‌ی آموزشی را فراهم سازد. با توجه به این که سازمان ها و واحد های آموزشی عامل های اصلی و تعیین کننده آماده سازی و تامین نیروی انسانی دیگر نهادهای تولیدی و خدماتی در جامعه به شمار می رود، ضرورت مطالعه و پیاده کردن اصول مدیریت کیفیت در آموزش بیش از پیش احساس می شود (سالیس^۱، ۲۰۰۰).

در نگرش مدیریت کیفیت به نظام آموزش و پرورش به عنوان یک سیستم باز توجه می گردد و مراحل زیر مستمراً اجرا می گردد.

- اصلاح و بهبود درون دادها
- اصلاح و بهبود فرآیند آموزش ها
- اصلاح و بهبود برون دادها یا فارغ التحصیلان
- تقلیل آنتروپی در سیستم
- تعامل سازنده با محیط (لنکران دستجردی به نقل از لنکرانی، ۱۳۸۰)

بنا بر این در این دنیای در حال تغییر و پیشرفت، مدیریت کیفیت جامع یک عامل تاثیر گذار برای مدیران آموزشی است. کاربرد مدیریت کیفیت جامع برای بسیاری از موسسات آموزشی و پیشرو یک داستان موفقیت آمیز بوده است (کسلوسکی، ۲۰۰۶).

برای بهبود کیفیت و پیاده سازی مدیریت کیفیت در مدارس، اولین موضوعی که مطرح می شود نقش مدیران مدارس در بهبود مستمر کیفیت است، که نقشی بسیار شاخص است زیرا عامل اصلی کنترل افراد، فرآیند یا سیستم است و از طرفی از آنجایی که مدیریت کیفیت، حرکتی است از بالا به پایین، بنابراین مدیران باید قبل از کارکنان آموزش ببینند و با این روشها، ابزار و مدل های آن آشنا شوند چرا که اگر مدیران شخصاً درگیر فرآیند ارتقا نشوند، با وجود اینکه همه ی معلمان و کارکنان تحت نظر آنها در فعالیت های ارتقا مشارکت کنند، کار به جایی نخواهد رسید. فراموش نشود که پایه های اصلی مدیریت کیفیت بر تعهد و پایبندی مدیران مدارس متکی است. مدارس زمانی می توانند در انجام مدیریت کیفیت موفق شوند که مدیران در اجرای آن مشارکت داشته باشند. یعنی نسبت به مدیریت کیفیت آگاهی، باور و اعتماد عمیق و مهارت داشته باشند. (مرادمند به نقل از بوی دل، ۱۳۸۶)

بنابراین، می توان گفت که مدیریت کیفیت جامع یک نظریه نیست، بلکه یک حرکت و نهضت همگانی است، در واقع مدیریت کیفیت جامع، روش مدیریت گروهی انجام دادن کار برای بهبود مداوم کیفیت قابلیت ها و استعداد های مدیریت و کارآیی نیروی انسانی است. مدیریت کیفیت جامع، مدارس امروز را در مواردی نظیر، فرآیند ارزشیابی و قبولی دانش آموزان، ارتقای جذابیت مدرسه نزد دانش آموزان و معلمان، بهبود برنامه های درسی و آموزشی، سرعت و ارائه خدمات آموزشی و پرورشی بهتر، و کاهش

1- sallis

هزینه بهبود می بخشد، که همه این موارد در بالا بردن کارآیی مدیران مدارس تأثیر دارد. با توجه به نقش مدیریت کیفیت در سازمان ها و از جمله سازمان های آموزشی این تحقیق در پی آن است، تا میزان اطلاع مدیران مدارس از اصول مدیریت کیفیت را بسنجد و آیا این که مدیران مدارس جهت بهبود نظام آموزشی این اصول را به کار می برند.

۳-۱ - اهمیت و ضرورت تحقیق

یکی از مشکلات اصلی سازمانهای صنعتی، بازرگانی و خدماتی کشور، پایین بودن سطح کیفیت محصولات و خدمات تولید شده توسط این سازمانها است به گونه‌ای که گاهی اوقات توان رقابتی این سازمانها در مقابل رقبای خارجی را در پرده ابهام قرار می‌دهد. مدارس و موسسات آموزشی کشور نیز به عنوان یک سازمان تولید کننده نیروی متخصص کشور از این امر مستثنی نیستند و پایین بودن سطح عمومی کیفیت فرآیند های آموزشی، پژوهشی و تربیتی همواره یکی از دغدغه‌های اصلی مسؤلان به شمار می‌آید) دفتر مطالعات و آموزش نیروی انسانی، ۱۳۸۴). کیفیت بهتر کالاها و خدمات، نتیجه فرآیند مطلوب آموزش یا تعلیم و تربیت و به عبارت دیگر ناشی از افزایش دانش، نگرش و مهارت نیروهای انسانی است. از این رو خیلی سریع توجه به کیفیت و ارتقای مستمر کیفیت در نزد اهل علم و دانش، مؤسسه‌ها، مراکز علمی و فرهنگی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شد. دانشگاه‌ها، مدارس، مراکز علمی و پژوهشی جهان هر روز با نوآوری های جدید به دنبال ارتقای کیفیت خدمات و ارائه‌ی آن به مشتریان خود هستند. مؤسسه‌ها و شرکت‌ها به خوبی این نکته را که رضایت مشتریان و گیرندگان خدمات، توجه به خواسته‌ها و نیازهای آنان، تأثیر مستقیم در افزایش درآمد و سود و اعتبار اجتماعی آنان دارد را دریافته‌اند. از طرف دیگر با رشد دانش و آگاهی مردم، تنوع نیازها و خواسته‌های آنان و هم‌چنین پافشاری مردم و حکومت‌ها برای بازسازی و بهسازی گسترده‌ی نظام آموزشی و درسی، توجه به کیفیت نسبت به گذشته اهمیت بیشتری پیدا کرده است.

امروزه بهبود کیفیت در زمینه‌هایی مثل صنعت و تولید، بهداشت و آموزش و پرورش یک ضرورت محسوب می‌شود. در قلمرو آموزش و پرورش، به دلایلی نظیر کاهش روزافزون بودجه‌ها، پایین بودن سطح دانش و مهارت دانش‌آموختگان و پافشاری مردم و دولت‌ها برای بازسازی یا بهسازی گسترده‌ی نظام‌های آموزشی، توجه به کیفیت اهمیت بیشتری پیدا کرده است. اقدامات فزاینده‌ای که در سطح جهانی از نظر خودگردان کردن مدیریت مدارس، ارج نهادن به ابتکار عمل مدیران و طولانی کردن ساعات درسی و سال تحصیلی صورت می‌گیرد، از نشانه‌های بارز این توجه است. در این شرایط، صاحب‌نظران مدیریت در آموزش و پرورش، مفاهیم مدیریت کیفیت جامع را با مختصری تغییر و تعدیل، ابزارهای مهمی برای بازسازی نظام های آموزش و پرورش قلمداد

می‌کنند (علاقه‌بند، ۱۳۷۴:۴). مفاهیم، روشها و ابزارهای مدیریت و توسعه کیفیت از دیرباز در محیطهای صنعتی و اقتصادی مطرح بوده‌اند و سازمانهای متعددی نیز با بهره جویی از آنها توانسته‌اند سطح کیفیت محصولات و فرآیندهای خود را بهبود بخشند، اما در موسسات آموزشی موضوع مدیریت کیفیت و ابزارها، روشها و فنون آن چندان شناخته شده نیستند، حتی گاهی اوقات این شبهه می‌آید که آیا واقعاً می‌توان روشها و ابزارهای رایج در محیطهای صنعتی و اقتصادی را در محیطهای آموزشی به کار بست.

۴-۱- اهداف تحقیق

اهداف این تحقیق شامل:

اهداف اصلی:

بررسی میزان اطلاع و به کار گیری مدیریت کیفیت از سوی مدیران و ارتباط آن با کارآیی مدیران

اهداف فرعی:

۱- میزان اطلاع مدیران مدارس از روش و اصول مدیریت کیفیت

۲- تعیین کاربرد اصول مدیریت کیفیت گرا از سوی مدیران

۳- ارتباط بین به کار گیری اصول مدیریت کیفیت و کارآیی مدیران

۱- ۵- سؤالیهای تحقیق

۱) آیا مدیران مدارس از روش و اصول مدیریت کیفیت جامع مطلع هستند؟

۲) آیا مدیران مدارس اصول مدیریت کیفیت را در مدارس به کار می‌برند؟

۳) آیا بین میزان کارآیی مدیرانی که اصول مدیریت کیفیت را به کار می‌برند و مدیرانی که این اصول را به کار نمی‌برند تفاوت معناداری وجود دارد؟

۴) آیا بین به کار گیری اصول مدیریت کیفیت جامع توسط مدیران و کارآیی مدیران مدارس رابطه وجود دارد؟

۱-۶- تعریف مفاهیم

۱-۶-۱- تعاریف نظری و عملیاتی

تعریف نظری مدیریت کیفیت جامع: مدیریت کیفیت جامع نگرشی است که بر مبنای آن، مدیریت سازمان با مشارکت تمامی «کارکنان»، «مشتریان» و «تامین کنندگان» به بهبود مستمر کیفیت که به جلب رضایت مشتری منجر می شود، می پردازد (ریاحی، ۱۳۸۱: ۷).

تعریف عملیاتی مدیریت کیفیت: منظور از مدیریت کیفیت در این پژوهش نمره ای است که از طریق پرسشنامه مدیریت کیفیت تنظیم گردیده است و بین مدیران توزیع گردیده، بدست می آید.

هرچه افراد در پرسشنامه نمره بیشتری بدست بیاورند نشان دهنده آن است که اصول مدیریت کیفیت را بیشتر به کار برده اند و هر چه افراد در پرسشنامه نمره کمتری بدست بیاورند نشان دهنده آن است که اصول مدیریت کیفیت را کمتر به کار برده اند.

تعریف نظری کارآیی: کارآیی مربوط به اجرای درست کارها در سازمان است؛ یعنی تصمیماتی که با هدف کاهش هزینه‌ها، افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت محصول اتخاذ می‌شوند (طاهری، ۱۳۷۸: ۹)

تعریف عملیاتی کارآیی: منظور از کارآیی در این پژوهش نمره ای است که از طریق پرسشنامه کارآیی که بین دبیران برای سنجش میزان کارآیی مدیران توزیع گردیده، بدست آمد. هر چه مدیران در این پرسشنامه نمره بالاتر بدست بیاورند، کارآیی بیشتری دارند و هر چه نمره کمتر بدست بیاورند، کارآیی کمتری دارند. که دارای چهار مقیاس استعداد و توانایی مدیران، خصوصیات ابزار و محیط کار، داشتن تجربه، مهارت و اطلاعات کافی در مورد کار و انگیزه و شرایط جو سازمانی است.

فصل دوم

ادبیات تحقیق

همانگونه که از مطالعه کتب و منابع مربوط به مدیریت بر می آید، بنظر می رسد که در رابطه با مدیریت طی دهه های گذشته، الگو و نظراتی ارائه شده است که پیرامون کیفیت، بهبود کیفی خدمات و تولیدات در سازمان های تولیدی، خدماتی و صنعتی و غیر صنعتی است. از جمله این الگو ها، مدیریت کیفیت جامع است. این سیستم مدیریتی که بر پایه نظریات "دمینگ"^۱، "ژوران"^۲، "کرازبی"^۳، و دیگران در اروپا و ژاپن و آمریکا بتدریج الگوهای جامع آن در زمینه های کمی و آماری، کنترل و بهبود و بهسازی سازمان و الگو های مشارکتی پدیدار شده، خود را به صحنه مدیریت عرضه نمود. هدف عمده این روش دستیابی به کیفیت محصولات و خدمات، بطور مستمر است (قدوس، ۱۳۷۳). مدیریت کیفیت جامع به عنوان الگویی در مدیریت توسط بسیاری از سازمان ها در سراسر جهان مورد پذیرش قرار گرفت. در دهه های اخیر مدیریت کیفیت جامع در صنعت مطرح شد و از آن پس بسیاری از موسسات دریافتند که مدیریت کیفیت جامع به همان اندازه که در صنعت تاثیر گذار است در بخش خدمات نیز می تواند موثر باشد مدل های مدیریت کیفیت جامع اعمال شده در صنعت به بخش آموزش و پرورش منتقل شد. براین اساس که دانش آموزان در این مدل بعنوان مشتریان خدمات ارائه شده بوسیله آموزش و پرورش محسوب می شوند. ضرورت دارد که آموزش و پرورش بهبود کیفیت خدمات را بوسیله درک نیاز های مشتری فراهم آورد. به منظور از درک نیازهای آنان لازم است که نگرش کیفیت را از نظر مشتریان شناسایی نماید بخاطر اینکه مشتریان درک متفاوتی از کیفیت دارند (فنگ جی، ۲۰۰۹). در این پژوهش سعی شده تا به مساله مدیریت کیفیت به عنوان یک ابزار مهم جهت بهبود کیفیت خدمات آموزشی و پرورشی در مدارس (به عنوان یک سازمان خدماتی) پرداخته شود. بنابراین در این فصل ابتدا در زمینه کیفیت و مدیریت کیفیت تعاریف و توضیحاتی ارائه داده می شود و سپس به نقش مدیریت کیفیت در آموزش و پرورش پرداخته می شود و در ادامه کارآیی مدیران را مورد بررسی قرار داده و خلاصه ای از تحقیقات انجام شده در این زمینه بیان می شود.

1- Deming
2- Juran
3- Crosby