



راهکارهای ارتقا کیفیت آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای با تاکید بر سلامت سازمانی

فاطمه علیمرادیان^۱

بابک نصیری قرقانی^۲

رضا سورانی یانچشمه^۳

چکیده

سرمایه انسانی مهمترین سرمایه‌ها، در کشورهای توسعه‌یافته به شمار می‌آید و از آنجا که سازمان فنی و حرفه‌ای با تکیه بر ارتقا مهارت‌ها و دانش نیروی انسانی جویای کار در جهت تأمین و ارتقای دستاوردهای نظام در راستای اهداف توسعه‌ای است؛ هدف این پژوهش شناسایی و ارزیابی عوامل موثر و یافتن موانع ارتقا کیفیت آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای کشور است و در نهایت راهکارهایی در راستای بهبود کیفیت آموزشی با تاکید بر سلامت سازمانی در این نهاد سیاست‌گذار ارائه شده است. این پژوهش از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه اجرا مروری از نوع توصیفی می‌باشد. راهکارهای ارتقا کیفیت آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای در سه سطح خرد (عوامل فردی)، سطح میانی (عوامل سازمانی) و سطح کلان (عوامل محیطی) مورد بررسی قرار گرفت و به طور ویژه بر سطح سازمانی متمرکز شد. نتایج نشان داد یکی از مهمترین موانع ارتقا کیفیت آموزشی در سطح سازمانی در سازمان فنی و حرفه‌ای نگرش منفی مدیران و کارکنان و مهارت‌آموزان به دوره‌های آموزشی؛ پایین بودن شاخص سلامت سازمانی است. ارتقا شاخص سلامت سازمانی از طریق مشارکت و درگیرکردن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، رعایت اخلاقیات، شناسایی، بازشناسی و ارتقا عملکرد کارکنان، ایجاد نظام پاداش مبتنی بر عملکرد، ارتقا نحوه تعامل مدیران با کارکنان و تسهیم دانش به عنوان راهکارهای پیشنهادی جهت بهبود کیفیت آموزشی در این سازمان ارائه شد.

کلیدواژگان: کیفیت آموزشی، سطوح کیفیت، سطح سازمانی، نگرش مثبت کارکنان، سلامت سازمانی، سازمان فنی و حرفه‌ای

^۱. (نویسنده مسؤل) دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، 09122375992 و

hanieh1351@yahoo.com

^۲. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب

^۳. عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب



مقدمه

مفهوم کیفیت، از سده‌های پیش وجود داشته است، ولی مباحث علمی کیفیت به گونه‌ای که ما امروز آنرا می‌شناسیم به بعد از جنگ جهانی دوم باز می‌گردد. در این مدت، صاحب‌نظران برجسته‌ای در این حوزه پدیدار شدند و الگوها و مفاهیم ارزشمندی را عرضه کردند. مفاهیم و الگوهایی، مانند: کنترل کیفیت آماری، شش زیگما، مدیریت کیفیت جامع، حاصل تلاش‌های این دوران است. بسیاری از شرکتهای بزرگ و معتبر دنیا، کیفیت را به عنوان عامل تمایز خود از رقبایشان برگزیدند و به پیشرفت‌های مهمی در این مورد دست یافتند. این شرکت‌ها با مزیت کیفیت، رقبای خود را در تنگنا قرار داده، سهم بازار و منافع خود را به صورت چشمگیری افزایش دادند.

ضرورت ارزش نهادن به کیفیت و ارتقاء مداوم آن برای تمامی دست‌اندرکاران در بخش تولید و خدمات آشکار است ولی بدون شک دستیابی به کیفیت مورد انتظار مشتری و قابل رقابت با رقبای چندان هم به سادگی پیش نمی‌آید و هر چه فعالیت تحت تاثیر رقابت بیشتر باشد این دشواری نیز افزون‌تر می‌باشد. بنابراین دستیابی به کیفیت و سپس حفظ و ارتقاء آن هم در انطباق با خواسته‌های دائماً در حال تغییر مشتری، نیازمند سیستم، ابزار، تجهیزات و کارکنان واجد صلاحیت است. مساله کیفیت، یکی از دغدغه‌های اصلی میدان رقابت این جهان فرایپیچیده است. کیفیت حاصل جمع مدیریت ناب و تعهد درونی نهادینه شده افراد یک جامعه است.

نوشتار حاضر تلاش دارد تا کلیه عوامل تأثیرگذار اعم از عوامل فردی، سازمانی و محیطی موثر بر ارتقای فرهنگ کیفیت آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای کشور را از منظر درونی مورد ارزیابی قرار دهد.

بیان مسئله

امروزه اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی جایگاهی به مراتب والاتر از گذشته یافته است تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته از انسان به مثابه مهمترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود. بدین لحاظ، امروزه سازمان‌ها برای بقا، انتظام و بالندگی خود می‌کوشند از طریق منابع انسانی فرهیخته در گستره جهانی به رشد سریع، بهبود مستمر، کارآمدی، سودبخشی، انعطاف‌پذیری، انطباق-پذیری، آمادگی برای آینده و برخورداری از موقعیت ممتاز در عرصه فعالیت خود نایل شوند. بدون این کیفیت‌ها، سازمان‌ها واقعاً غیرممکن است که بتوانند در مواجهه با بهترین‌ها به صورت رقابتی و اثربخش عمل کنند (شولر و جکسون، 2001).

در متون نظری مسائل سازمان و مدیریت، بحث جدیدی بنام سلامت سازمانی مطرح شده است. محققان در زمینه جدید مطالعات مثبت سازمانی اکنون، پویایی‌های هدایت‌شده برای عملکرد استثنایی فردی و سازمانی و روش‌هایی که سازمان و اعضایش در مسیرهای مناسب پیشرفت می‌کند و موفق می‌شود، را نشان می‌دهند (کامرون و کازا، 2004). این محققان در حال تحقیق در مورد عملکرد استثنایی سازمان‌ها هستند. اگرچه سلامت سازمانی، عمدتاً به سلامت کارکنان وابسته است اما یک تکامل تدریجی در استفاده از واژه‌ها و حرکت از سلامت افراد به سمت سلامت فرایندهای مدیریتی، فرهنگ و ساختار و توجه به عوامل روانشناختی، سازگاری با محیط کار، احساسات مطلوب کارکنان، رهبری، اعتماد، حمایت متقابل، مسؤلیت اجتماعی، اثربخشی و ... ایجاد شده است (گلدمن اسکایلر، 2004).

¹ Cameron & Caza

² Goldman Schuyler



مفهوم سلامتی مثبت در یک سازمان توجه را به شرایطی جلب می‌کند که رشد و توسعه سازمان را تسهیل کرده و یا موجب پویایی سازمانی است. ماتیو مایلز^۱ (1969) یک سازمان سالم را به عنوان سازمانی تعریف می‌کند که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی نیز به طور کافی سازش کرده و توانایی‌های بقا و سازش خود را به طور مداوم توسعه داده و گسترش می‌دهد. سازمان سالم با نیروهای مانع بیرونی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده، نیروی آن را به گونه‌ای اثر بخش در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند. (هوی و میسکل^۲، 1987، ترجمه سیدعباس زاده، 1382).

سلامت سازمانی تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور موثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم است. ناظران در سازمان‌های سالم کارکنانی متعهد و وظیفه شناس با روحیه و عملکرد بالا و کانال‌های ارتباطی باز و با موفقیت بالا می‌یابند. یک سازمان سالم جایی است که افراد می‌خواهند در آن جا بمانند، کار کنند، به آن افتخار کنند و خود افرادی سودمند و موثر هستند. (لایدن و کلینگل^۳، 2000). سازمان سالم و پویا دارای جوی مطلوب و سالم بوده و موجبات انگیزش و علاقه‌مندی به کار را در کارکنان سازمان فراهم کرده و از این طریق اثربخشی سازمان را بالا می‌برد. از طرف دیگر جو سازمان سالم و حمایت‌گر باعث اعتماد بیشتر و روحیه بالای آنان می‌شود.

در سازمانی همچون سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای، عنصر منابع انسانی و سلامت سازمانی می‌تواند از اهمیتی دوچندان در ارتقا کیفیت آموزشی این سازمان برخوردار باشد. از سویی، تکیه بر ارتقای مهارت‌ها و دانش نیروی انسانی جویای کار به عنوان مهمترین منبع کشور در جهت تأمین و ارتقای دستاوردهای نظام در راستای نیل به توسعه همه جانبه است و از سوی دیگر، در یک نگاه گذرا به نظام‌های درآمدی دیگر کشورها، می‌توان گفت که عمده‌ترین عامل مؤثر در توسعه کشور نیروی انسانی آن است به گونه‌ای که سایر عوامل از قبیل تجهیزات سرمایه‌ای و تکنولوژی نه تنها به عنوان عوامل جایگزین کامل نیروی انسانی تلقی نمی‌شوند بلکه در یک ترکیب بهینه با آن می‌توانند به افزایش کارایی نیروی انسانی کمک کنند. این پژوهش با هدف بررسی تاثیر ارتقا کیفیت آموزشی سازمان فنی و حرفه‌ای از طریق بهبود سلامت سازمانی انجام شد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

ظهور اقتصاد دانش محور در کشورهای صنعتی در دهه‌های آخر قرن گذشته و به دنبال آن در برخی از کشورهای جنوب شرقی آسیا و آمریکای لاتین نشان داد که سرمایه انسانی نقشی محوری در توفیق این کشورها برای ورود به اقتصاد جدید ایفاء نموده است. (بانک جهانی: 2002) به علاوه می‌توان گفت که آموزش‌های مهارتی به دلیل توأم نمودن آموزش‌های نظری و عملی از توانایی زیادی در تشکیل سرمایه انسانی و تربیت کارگر دانش مدار برخوردار می‌باشند. آموزش‌های مهارتی نقش مهمی در تشکیل سرمایه انسانی از طریق تربیت نیروهای ماهر مورد نیاز بازار کار در کشورهای مختلف جهان ایفا می‌کنند. این آموزش‌ها در کشورهای در حال توسعه نه تنها عهده دار تربیت نیروی کار مورد نیاز بخش‌های مختلف اقتصاد این کشورها می‌باشند، بلکه از طریق بسترسازی خوداشتغالی، به حل مشکل بیکاری نیز کمک می‌نمایند. به علاوه، این آموزش‌ها راه میان‌بری در مسیر تربیت نیروی انسانی نیز به شمار می‌روند، چرا که از یک سو با توجه به بهره‌مندی این آموزش‌ها از مبانی علمی و استفاده از روش‌های پذیرفته شده آموزش‌های کلاسیک راه خود را از یادگیری بر مبنای تجربه عملی صرف جدا کرده و از این طریق راه درازمدت و غیر علمی این نوع فراگیری را کوتاه نموده و این توانایی را در آموزش دیده فراهم می‌کنند تا بتواند خود را در مقابل تغییرات تکنولوژیکی به آسانی هماهنگ نماید. از سوی دیگر این آموزش‌ها این امکان را برای آموزش‌دیده فراهم می‌نمایند که همسویی بیشتری با نیازهای بازار کار داشته و از این طریق امکان بیشتری برای جذب آن‌ها در فعالیت‌های

¹ Miles

² Hoy, Miskel

³ Lyden & Klingele



اقتصادی- اجتماعی فراهم گردد. این آموزش‌ها همچنین از مزیت بازدهی در کوتاه مدت و یا میان مدت برخوردار می‌باشند. در حالی که آموزش‌های کلاسیک به دلیل هزینه بالا، طولانی بودن دوره آموزش، سهم زیاد آموزش‌های نظری در آن‌ها و در نتیجه بهره‌مندی اندک از عملیات کارگاهی، از جهت هماهنگی با نیازهای بازار کار و لذا جذب در آن دچار مشکل می‌باشند. به همین دلیل کشورهای جهان توجه روزافزونی را به آموزش‌های به ویژه آموزش‌های مهارتی می‌بذول داشته‌اند، به طوری که این آموزش‌ها حتی به درون سیستم آموزش‌های آکادمیک این کشورها نیز نفوذ کرده است. (پراوین ویزاریا: 2003) پایین بودن سطح مهارت‌ها، طرفداران آموزش‌های حرفه‌ای و آموزش‌های کلاسیک را به نوعی تقابل کشانیده است و سرعت تغییرات فناوری و انتظارات بازار کار نسبت به نیروی ماهر و به تبع آن تشدید ضرورت آموزش‌های حرفه‌ای در قالب آموزش‌های حین کار، به شدت این تقابل دامن زده است (سازمان بهره‌وری آسیایی، 2002) به گونه‌ای که در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و ویژه کشورهای آسیایی انتخاب بین آموزش‌های عمومی و حرفه‌ای به عنوان یک تصمیم دشوار قلمداد می‌گردد. (یانگ، 1998)

از منظر نظریه سرمایه انسانی، آموزش عمومی موجد سرمایه عمومی است و آموزش حرفه‌ای موجد سرمایه اختصاصی است، مزیت سرمایه دوم این است که به اتکای مهارت‌های کسب شده دارندگان آن را برای به دست آوردن جایگاه‌های شغلی بیشتر آماده می‌سازد و همین بینش باعث گردیده است که در بیشتر کشورهای جهان حتی در سیستم‌های تعلیم و تربیت آن-ها از دیر باز در کنار مقاطع تحصیلی آموزش‌های عمومی، آموزش‌های مهارتی نیز مورد نظر واقع گردند. (بکر، 1964) از این رو ارتقا سطح مهارت‌ها از طریق ارتقا کیفیت ضرورتی اجتناب ناپذیر است. هدف این مقاله آن است که روش‌های ارتقا کیفیت آموزش‌های مهارتی با نگاهی به سلامت سازمانی بررسی شود.

کیفیت و نگرش‌های مربوط به آن

مباحث کیفیت در پنجاه سال گذشته، تحولات فراوانی یافته و در این تحولات، نگرش‌های متفاوتی به کیفیت، شکل گرفته است. هر یک از این نگرش‌ها از منظر ویژه‌ای به مفهوم کیفیت نگریسته و تعبیر خاصی برای آن بیان کرده است. برای کیفیت، حداقل پنج نگرش متفاوت وجود دارد که ما به اختصار به معرفی آنها می‌پردازیم:

- 1) نخستین نگرش به کیفیت، قابلیت پاسخگویی به خواسته مشتری تعریف می‌شود. این تعریف ابتدا در سال 1968 توسط ادواردز (ادواردز، 1968) و در سال 1988 توسط جوران⁶ بیان شده است. در این نگرش خواسته مشتری و پاسخگویی به آن، محور جهت‌گیری سازمان قرار دارد و از این رو به آن کیفیت مشتری محور گفته می‌شود.
- 2) دومین نگرش به کیفیت، از منظر تولید بیان می‌شود. در این نگرش کیفیت با میزان تطابق محصول با یک طرح یا مشخصه محک می‌خورد. تعریف گیل‌مور از کیفیت بیانگر این نگرش است. (گیلمور، 1974)
- 3) نگرش سومی را که از کیفیت وجود دارد، می‌توان نگرش محصول محور دانست. در این نگرش کیفیت عبارت است از میزان ویژگی‌های ارزشمند در یک محصول. لیفلر این تعبیر را در سال 1982 ارائه کرد. (لیفلر، 1982) و در آن مشخصه‌های محصول را محور کیفیت قرار داد.

¹ Pravin Vizaria

² Asian Productivity Organization

³ Yong

⁴ Becker

⁵ Edwards

⁶ J.M. Juran

⁷ Gilmore

⁸ Leifler



4) نگرش دیگر، یک مفهوم انتزاعی از ادراک کیفیت را بیان می‌دارد. پیرسیگ کیفیت را مستقل از ویژگی‌های محصول و یا برداشت ذهنی خاص می‌داند ولی بر این باور است که مردم کیفیت را هر کجا که ببینند به راحتی تشخیص می‌دهند. (پیرسیگ¹، 1982)

فرهنگ کیفیت داشتن امری تصادفی نیست (اوتز²، 2014). هدف اصلی فرهنگ کیفیت ارتقاء و بهبود مستمر کیفیت است. مدیریت کیفیت جامع (TQM) ابزارهایی را فراهم می‌سازد تا فشارهای سخت‌افزاری را به حداقل برساند. (اسمعیلی، 1390) ولی زیربنایی‌ترین سطح و قاعده هرم بهبود مستمر ریشه در فرهنگ کیفیت دارد. (اوتز، 2014) ایجاد فرهنگ کیفیت، درک صحیح از تغییر و تحول است و لازمه آن دانش نسبت به روند تکاملی ذات فرهنگ است. نکته اصلی این است که برای ایجاد فرهنگ کیفیت باید به سمت مدیریت نرم (ارزش‌های مشترک، سبک مشترک، کارکنان ماهر و مهارت) حرکت کنیم و این درک را داشته باشیم که مدیریت سخت (استراتژی، ساختار و نظام) امروزه از اولویت کمتری برخوردار است و اجرای دقیق مدیریت کیفیت جامع (TQM) نیازمند تغییر پارادایم است (اسمعیلی، 1390)

کیفیت در نظام آموزشی

سلامت هر جامعه به کیفیت نظام آموزشی آن جامعه وابسته است. اگر دانش‌آموزان، دانش‌جویان و مهارت‌آموزان ارزش‌ها، هنجارها و مهارت‌های لازم برای خوب بودن را نیاموزند و همچنین مهارت‌ها و تخصص لازم برای انجام وظایف فردی و اجتماعی خود را به طور مؤثر و کارآمد فرا نگیرند، واحدهای آموزشی رسالت خود را به انجام نرسانیده‌اند. یکی از اندیشمندان در مورد اهمیت کیفیت در آموزش می‌گوید: نهادهای آموزشی باید به تعالی بپردازد؛ اگر به کیفیت توجه نکنیم، همه کوشش‌ها و هزینه‌های ما بیهوده است، زیرا نه فقط عمر مهارت‌آموزان خود را تباه کرده‌ایم بلکه توانایی خویش را برای رقابت و بقا در جهان، از دست داده‌ایم. کیفیت چالش و مسئله مهمی است. در کشورهایی که از لحاظ درآمد در سطح پایین و متوسطی قرار دارند، عموماً کیفیت پایین است و در بسیاری از مکان‌ها در حالی که نرخ ثبت نام بالا رفته، کیفیت رو به زوال گذاشته است. (بابادی عکاشه، 1392)

کیفیت در سازمان فنی و حرفه‌ای

درباره کیفیت هر فرد در چهار چوب ارزش‌های مورد نظر خود ممکن است به گونه‌ای خاص اندیشیده و قضاوت کند. بر اساس یکی از تعاریف، کیفیت یک عنصر عبارت از «مناسب بودن آن برای هدف مورد نظر» است تعریف دیگری بوسیله سازمان جهانی استاندارد عرضه شده است؛ در این تعریف کیفیت عبارت از «مجموع ویژگی‌ها و خصوصیات یک فرآورده، یا خدمت می‌باشد که نمایانگر توانایی آن در برآوردن خواسته‌های بیان شده باشد.»

امروزه سه گروه کارکنان، مهارت‌آموزان و مدرسان به عنوان ذینفعان اصلی با سازمان فنی و حرفه‌ای و به تبع آن با مقوله کیفیت نظام آموزش عالی سر و کار دارند که متاسفانه یا خوشبختانه هر کدام از آنها دیدگاه متفاوتی در این رابطه داشته و قضاوت متمایزی می‌کنند. مثلاً «کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای از نظر کارکنان آن است که دانش‌آموختگان در انجام دادن وظایف محوله شغلی از دانش، نگرش و توانایی لازم برخوردار باشند. اما از نظر مهارت‌آموزان، کیفیت آموزش مترادف با پیشرفت آنان در طول دوران مهارت‌آموزیشان و کسب مدرک دوره است. در حالیکه کیفیت در آموزش فنی و حرفه‌ای از نظر مدرسان با میزان انتقال دانش و انجام دادن تقریبی مهارت‌ها مربوط می‌باشد. بنابر این ملاحظه می‌کنید نظر مدرسان، مهارت-آموزان و کارکنان درباره کیفیت گوناگون است. به نظر هر سه گروه درست می‌گویند؛ اما اشکال کار در اینجاست که هر یک از آن‌ها از ظن خود به موضوع می‌نگرند. بنظر می‌رسد داستان فیل مولوی هر روز خواسته و ناخواسته در طول زندگی کاری ما

¹ Peirsig

² Otz



ظهور و بروز می‌کند. دیدگاه هر سه گروه مدرسان، مهارت‌آموزان و کارکنان در خصوص مقوله کیفیت در نظام آموزش فنی و حرفه‌ای صحیح می‌باشد ولی اشکال کار در جایی مشاهده می‌شود که تصمیم‌گیرندگان به هنگام تصمیم‌گیری به یکی از این سه مراجعه کرده و دیدگاه دو گروه دیگر را نادیده می‌گیرند. شایسته‌ترین تصمیم آن است که در تعریف کیفیت در نظام آموزش فنی و حرفه‌ای کشور به همه ابعاد و جوانب آن نگرسته و دیدگاهی جامع و سیستمی در مورد آن داشته باشیم. (بابادی عکاشه، 1392)

عوامل تشکیل دهنده کیفیت آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای

همانگونه که پیش‌تر بیان گردید در نظام آموزش فنی و حرفه‌ای، گروه‌های مختلف، دارای نظرات متفاوتی در زمینه کیفیت آموزش هستند. این امر باعث می‌گردد که هر کدام از آنها برای بعدی از آموزش عالی اولویت قائل شوند؛ برای مثال، مهارت‌آموزان و مدرسان امکان دارد صرفاً "به فرایند آموزش توجه نمایند. در حالیکه توجه مدیران و کارکنان در کیفیت مهارت‌آموختگان باشد. اما آنچه برای برنامه‌ریزی آموزش مهم است، رهایی از یکه تازی و تک بعدی‌نگری در امر آموزش است. برنامه‌ریزان برای بهبود کیفیت در دانشگاه‌ها، نباید صرفاً" به مقولات و اجزاء خاصی از واحد آموزشی توجه داشته باشند و عوامل دیگر را نادیده انگارند. در ادامه بحث به بررسی عوامل و اجزای تشکیل دهنده کیفیت در آموزش سازمان فنی و حرفه‌ای می‌پردازیم. در مورد عناصر تشکیل دهنده کیفیت در واحد مهارتی نظیر سازمان فنی و حرفه‌ای، توافق چندانی وجود ندارد. محقق کیفیت نظام آموزشی را متشکل از عوامل ذیل می‌داند:

1- کیفیت عملکرد 2- کیفیت تدریس 3- کیفیت مدرسان 4- اختصاص منابع

محقق دیگری، نظام دانشگاهی را دارای 10 عنصر می‌داند که عبارتند از:

1- اهداف کلی و برنامه آموزشی 2- محیط آموزش و یادگیری 3- منابع انسانی 4- منابع یادگیری 5- سازماندهی دوره‌ها 6- فعالیت تدریس و یادگیری 7- مهارت‌آموزان 8- ارزیابی و نظارت 9- فعالیت کاری مهارت‌آموزان 10- بروندادها، پیامدها و کنترل کیفیت

بطور کلی عوامل تشکیل دهنده کیفیت نظام آموزشی در سازمان فنی و حرفه‌ای را می‌توان شامل مقولات ذیل دانست:

- عوامل درونی نظیر: مدیریت و ساماندهی، کارکنان، سیستم‌ها و فرآیندها، مدرسان و تجهیزات و امکانات.
- عوامل بیرونی نظیر مهارت‌آموختگان، قوانین و مقررات، سرمایه‌گذاری بیرونی، منابع اطلاع‌رسانی و فرایند یاددهی - یادگیری (بابادی عکاشه، به نقل از نیستانی 1378)

عوامل مؤثر بر استقرار نظام کیفیت در نظام سازمان فنی و حرفه‌ای کشور

بررسی ادبیات نظری موجود اگرچه حاکی از آن است که عوامل متعددی بر فرهنگ کیفیت تاثیرگذار است، اما می‌توان آن‌ها را سه سطح خرد (عوامل فردی)، میانی (عوامل سازمانی) و کلان (عوامل محیطی) طبقه‌بندی نمود.

1) سطح خرد (عوامل فردی)

- در برگزیده عوامل فردی است. این عوامل در درون اعضاء سازمان جای دارند و سازمان می‌تواند از طریق تغییر فاکتورهای سطح میانی، روی بعضی از عوامل این سطح نیز تأثیر بگذارد.
- نگرش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک عمل را مربوط به فرهنگ کیفیت می‌دانند. هرچه فرد، نگرش خود را مطلوب‌تر ارزیابی کند، بیشتر نسبت به اجرای عملی آن از خود تمایل نشان می‌دهد.
- قصد: اگر تصمیم‌گیرندگان توانایی درک کیفیت را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که کیفیت را مورد توجه قرار ندهد.



- مرکز کنترل: باید فرهنگ کیفیت درونی گردد، افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به فرهنگ کیفیت توجه می‌کنند. یعنی رویکرد خود را بر اساس یادگیری فردی و جمعی در باورها و اعتقادات خود تثبیت کرده‌اند.
- دموگرافی: ویژگی‌های دموگرافی از قبیل سن، جنسیت، تحصیلات، شغل، عقاید مذهبی، ملیت، تجارب کاری و غیره فاکتورهایی هستند که فرهنگ کیفیت را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به طور مثال ممکن است افراد تحصیل کرده، تمایل بیشتری نسبت به فرهنگ کیفیت داشته باشند.
- تأثیر آموزش‌های مستقیم و غیرمستقیم: فرهنگ کیفیت تابع آموزش‌پذیری فرد در سطوح مختلف می‌باشد. یادگیری فردی باید باعث هم افزایی یادگیری جمعی باشد و این هم افزایی باعث غنی شدن فرهنگ کیفیت می‌گردد.
- سطح توسعه فرهنگ کیفیت: میزان رشد فرهنگ کیفیت در فرد، سبب اندیشه فرد را در مورد فعالیت هایش تحت تأثیر قرار می‌دهد.
- ارزش‌ها: ارزش‌های فردی بر رویکرد افراد نسبت به کیفیت تأثیر می‌گذارد. در زندگی حرفه‌ای، ارزش‌های فردی ممکن است تحت تأثیر عوامل ساختاری تغییر یابد.
- باورها: باورها نیز فرهنگ کیفیت محور افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

2) سطح میانی (عوامل سازمانی)

- دربرگیرنده عوامل سازمانی است. سازمان‌ها معمولاً قدرت مانور خوبی بر روی این عوامل دارند و اکثر آن‌ها از طریق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمانی قابل کنترل می‌باشند. برخی از مهم‌ترین این عوامل به شرح ذیل می‌باشد:
- نظام پاداش: پاداش‌های مالی و غیرمالی می‌تواند موجب ترویج رویکرد فرهنگ مدار کیفیت محور گردد.
- اصول رفتاری: خط‌مشی‌های سازمان به طرز قابل ملاحظه‌ای تصمیم‌های فرهنگ کیفیت محوری را کاهش می‌دهند.
- خصوصیات شغلی: فرهنگ کیفیت حضورش در ماهیت خدمات و تولید بیشتر نمو می‌کند و خود شغل به نوعی در روند رشد فرهنگ کیفیت تأثیر معنادار دارد.
- فرهنگ سازمانی: فرهنگ می‌تواند موجب ایجاد هنجارهای جمعی شود که باعث رشد فرهنگ کیفیت گردد.
- ساختار سازمان: ساختار رسمی سازمان می‌تواند تأثیر فوق‌العاده‌ای بر شرایط فرهنگ کیفیت محور اعضاء سازمان داشته‌باشد.
- اهداف سازمان: اهداف سازمان نیز بر رشد فرهنگ کیفیت تأثیرگذار است. زمانی که هدف اصلی، کیفیت باشد یا بهتر عمل کردن باشد این هدف اصلی سازمان است.
- رفتار مدیران: مدیریت عالی سازمان عملاً یک مدل نقش است به طوری که رفتارش می‌تواند بیانگر استانداردهای لازم الاجرا در سازمان باشد. بنابراین مدیریت سازمان نباید از اصول فرهنگ کیفیت غافل باشد.
- جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه‌های مهم روانشناختی محیط کار است، از این جهت باید به گونه‌ای باشد کیفیت را نسبت هر خط مشی مهمتر قلمداد کند.
- ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شدنی و معتبر بوده و به خوبی انتقال داده شوند و بازگو کننده استانداردهای کیفیت محور باشند.

3) سطح کلان (عوامل محیطی)

- دربرگیرنده عواملی است که در محیط خارجی سازمان وجود دارند و معمولاً تحت کنترل سازمان‌ها نیستند و از سوی سیستم‌های فرادست به آن‌ها تحمیل می‌گردند. مهم‌ترین آن‌ها شامل موارد زیر می‌باشد
- فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد، نسبت نزدیکی دارد. فرهنگ‌های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای ناهمگون و نامتشابه می‌شوند؛ این روند بایستی درک شود و در فرایند تکامل قرار بگیرد.



- اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مانند مسائل مالی) موجب بروز رفتارهای در سازمان می‌شود که ناشی از عدم حضور برنامه برای فرهنگ کیفیت باشد. معیارهای اقتصادی بلند مدت با تصمیمات کیفیت محور همبستگی بیشتری دارند.
- محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی‌ثبات می‌تواند بر فرهنگ کیفیت تأثیر بگذارد.
- محیط اجتماعی: فراهم نبودن ساختارها و الزامات اجتماعی می‌تواند باعث بروز بی‌توجهی به فرهنگ کیفیت باشد.
- تکنولوژی: تکنولوژی می‌تواند بر افزایش فرهنگ کیفیت در سازمان‌ها تأثیر گذارد.

سلامت سازمانی

سلامت به معنای فقدان بیماری و نارسایی در یک ارگانیسم (موجود زنده) است، بروز یک بیماری جدی ممکن است به آسیب‌دیدگی جبران ناپذیر ارگانیسم یا حتی به مرگ آن منتهی شود. از سوی دیگر، فارغ بودن از بیماری نیز بدان معنا نیست که ارگانیسم، بهینه عمل می‌کند زیرا که ارگانیسم ممکن است سالم بوده ولی به وظایف و کارکردهای خویش عمل نکند. از اینرو، در قلمروهای پزشکی و بهداشت روانی، مفهوم سلامت کامل یا سلامت مثبت مورد توجه قرار گرفته است. در حالت سلامت مثبت، ارگانیسم ضمن انجام وظیفه به رشد و شکوفایی خود ادامه می‌دهد (عزیزی مقدم، 1385).

سلامت سازمانی¹ مفهوم جدیدی نیست بلکه مایز در سال 1959 آن را تعریف کرد و ضمن پیشنهاد طراحی برای سنجش سلامت سازمان‌ها، خاطر نشان کرد که سازمان همیشه سالم نخواهد بود. به نظر او سلامت سازمانی به دوام و بقای سازمان در محیط خود و سازگاری با آن و ارتقاء و گسترش توانایی خود برای بقاء و سازش بیشتر اشاره می‌کند. سلامت سازمانی توانایی سازمان برای بقاء خود است و سازمانی سالم است که با نیروهای مخرب خارجی به طور موفقیت آمیزی برخورد کرده و نیروهای آنها را به طور اثربخشی در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت کند و در دراز بلندمدت علائم یک سازمان سالم را از خود نشان دهد (واین²، 1986).

از دیدگاه ماروین (2011) سلامت سازمانی به عنوان یک توانایی سازمانی برای عملکرد مؤثر، از عهده برآمدن آن به طور مناسب، تغییر به طور مناسب و مقتضی و برای رشد از درون تعریف شده است. سازمان سالم با نیروهای بازدارنده بیرونی به گونه‌ای موفقیت‌آمیز برخورد کرده، نیروی آن را به گونه‌ای اثربخش در راستای اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می‌کند. البته، عملکرد سازمان در یک روز مشخص، ممکن است اثر بخش یا غیر اثر بخش باشد، اما علائم دراز مدت در سازمان سالم، یاری‌بخش اثر بخشی است. اگر تخصص‌ها و فنون از سلامت کامل برخوردار باشند، افزایش مسؤلیت‌پذیری کارکنان و بهبود کیفیت محصولات و خدمات سازمان‌ها تامین می‌شود. بنابراین تلاش برای بهبود سلامتی و رفاه نیروی کار باید از راه سالم-سازي خود سازمان آغاز شود و ادامه یابد. اصلاح، رشد و پیشرفت سلامت سازمانی بیان می‌کند که محدوده محل کار سالم باید ارتقا و بهبود یابد. (دی جوی و ویلسون³، 2007)

شوآف، گنادی، کارکوسکی و هونگ⁴ (2012)، ضمن بیان اهمیت سلامت سازمانی در رشد و توسعه فرد و سازمان، سطوح چهار مرحله‌ای از سلامت سازمانی را ترسیم می‌کنند که از فرد آغاز شده و در نهایت کل سازمان را در بر می‌گیرد. لایدن و کلینگل، معتقدند که سلامت سازمانی تنها شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف به طور موثر نیست، بلکه شامل توانایی سازمان برای رشد و بهبود مداوم است.

¹ Organizational Health

² Wayne

³ D. Jouy & Willson

⁴ Shoaf.Genaidy,Karwowsski,Huang



ابعاد سلامت سازمانی

- بر اساس نظریه ی پارسونز^۱ سلامت سازمانی در سه سطح اصلی فنی، اداری- مدیریتی و نهادی است و هر بعد، شامل مؤلفه‌هایی است.
- (1) **سطح فنی:** سطح فنی (تکنیکی)^۲ در سطح پایین سیستم است که در آن به محصول واقعی سازمان پرداخته می‌شود و شامل روحیه و تاکید علمی است.
- بعد روحیه: روحیه^۳ به احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی که بین کارکنان وجود دارد اشاره می‌کند. کارکنان احساس خوبی به یکدیگر داشته و در عین حال احساس می‌کنند که کار خود را به خوبی انجام می‌دهند.
- بعد تأکید علمی در سطح فنی سلامت سازمانی: تأکید علمی^۴ به تأکید سازمان برای یادگیری کارکنان اشاره می‌کند. اهداف علمی سطح بالا ولی قابل حصول برای کارکنان وضع شده است؛ محیط یادگیری، منظم و جدی است.
- (2) **سطح اداری- مدیریتی:** سطح اداری- مدیریتی میانجی تلاش‌های داخلی سیستم بوده، آنها را کنترل می‌کند و شامل موارد ذیل می‌باشد:
- بعد ملاحظه‌گری: ملاحظه‌گری^۵ (رعایت یا مراعات) عبارت از رفتار مدیری است که دوستانه و حمایتگر می‌باشد. ملاحظه‌گری بازتاب رفتار حاکی از احترام، اعتماد متقابل، همکاری و به عبارتی ملاحظه‌گری به معنای ملاحظه و خوشرویی مصنوعی و حسابگرانه نیست، بلکه توجه صادقانه نسبت به کارکنان به عنوان همکاران است.
- بعد ساخت: ساخت^۶ (وظیفه‌مداری) رفتاری است که مدیر به طور واضح انتظارات کار، استانداردهای عملکرد و رویه را صراحتاً تعیین می‌کند. ساخت به رفتاری از مدیر اشاره می‌کند که وظیفه‌مدار و موفقیت‌مدار است.
- بعد پشتیبانی و حمایت منابع: پشتیبانی و حمایت منابع^۷ عبارت است از میزان تهیه مواد و وسایل لازم و مورد درخواست کارکنان. پشتیبانی منابع به سازمانی اشاره می‌کند که دارای مواد و منابع لازم می‌باشد.
- (3) **سطح نهادی:** سطح نهادی، سازمان را با محیط آن ربط می‌دهد و شامل موارد ذیل می‌باشد:
- بعد نفوذ مدیر: نفوذ مدیر^۸ عبارت از توانایی مدیر به تأثیر در تصمیمات مافوق هاست. مدیر با نفوذ، ترغیب‌کننده بوده و با مافوق به طور اثربخشی کار می‌کند اما در فکر و عمل خود؛ استقلال دارد.
- بعد یگانگی نهادی: یگانگی نهادی^۹ عبارت است از توانایی سازمان برای تطابق با محیط و سازش با روش‌هایی است که سلامت برنامه‌های سازمان را حفظ کند (هوی و میسکل، 1382).

¹ Parsons

² Technical

³ Morale

⁴ Academic Emphasis

⁵ Consideration

⁶ Initiating Structure

⁷ Resource Support

⁸ Manager's Influence

⁹ Institutional Integrity



مولفه های سلامت سازمانی

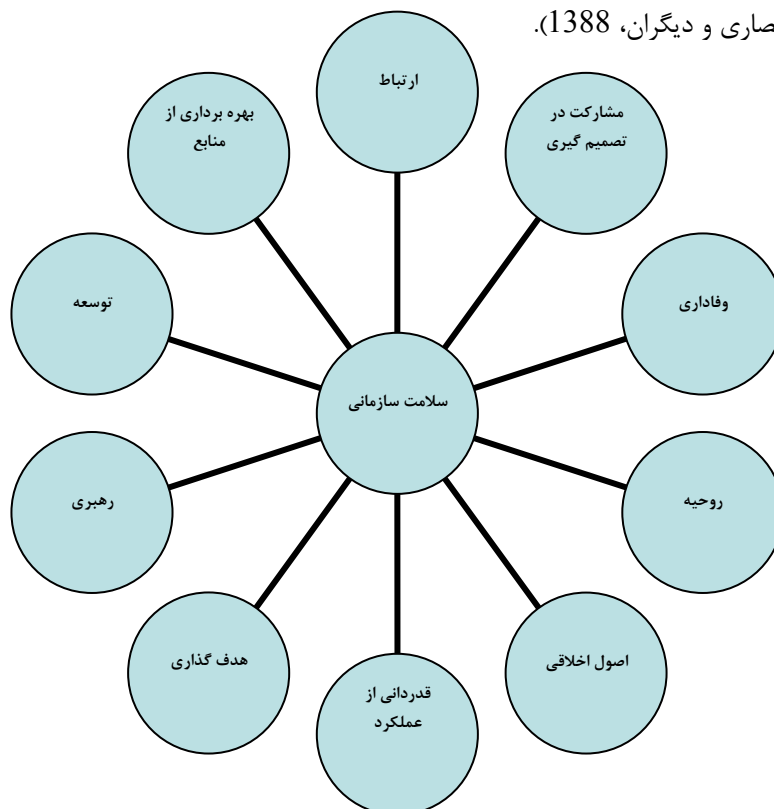
لایدن و کلینگل با توجه به یافته‌های تحقیق آماری که در مورد ارزیابی سلامت سازمانی دانشکده آموزش عالی انجام داده‌اند برای سلامت سازمانی یازده مولفه ارائه کرده اند:

- 1) ارتباط: در سازمان سالم ارتباط مستمر میان کارکنان و به همان خوبی میان زیردستان و فرادستان باید تسهیل شود. ارتباط باید دو طرفه باشد و در سطوح مختلف سازمان برقرار باشد. در سازمان سالم، بحث‌های چهره به چهره به همان اندازه اهمیت اسناد و مدارک نوشته شده مهم می‌باشد.
- 2) مشارکت و درگیر بودن در سازمان: در یک سازمان سالم کارکنان همه‌ی سطوح به طور مناسبی درگیر تصمیم‌گیری‌های سازمان میشوند.
- 3) وفاداری و تعهد: در سازمان سالم یک جو اعتماد بالایی میان اشخاص وجود دارد. کارکنان منتظر این هستند که به موقع در محل کار حضور یابند و احساس کنند سازمان آن‌ها مکان خوبی برای کار کردن است.
- 4) اعتبار یا شهرت مؤسسه یا شرکت: یک سازمان سالم ادراکات از اعتبار و شهرت مثبت را به کارکنان منعکس می‌کند و کارکنان به طور کلی به شهرت و اعتبار بخش یا حوزه خود ارزش قائلند.
- 5) روحیه: روحیه مناسب در سازمان به وسیله‌ی یک جو دوستانه در جایی که کارکنان عمدتاً همدیگر و شغلشان را دوست دارند و روی هم رفته، هم به طور شخصی و هم به خاطر سازمان برانگیخته می‌شوند، نمایش داده می‌شود.
- 6) اخلاقیات: در یک سازمان سالم عموماً رفتار غیراخلاقی وجود ندارد؛ کارکنان تمایل دارند بیشتر به اخلاق باطنی ارزش قائل شوند و جایی را برای سیاست در سازمان نبینند.
- 7) شناسایی یا بازشناسی عملکرد: در یک سازمان سالم کارکنان برای به فعالیت درآوردن استعدادهایشان تشویق می‌شوند و مورد حمایت قرار می‌گیرند، عموماً آنها احساس می‌کنند ارزشمند هستند، آنها به طور مناسبی برای پیشرفت درون یک جوی از حق شناسی و مراقبت شناسایی می‌شوند.
- 8) مسیر هدف: درون یک جو سالم کارکنان می‌توانند تمرکز بالای بخش‌هایشان را تشخیص داده و اهداف را درون سازمان تشخیص دهند چون در تنظیم اهداف مشارکت دارند.
- 9) رهبری: رهبران به عنوان عامل تعیین‌کننده‌ی بر سوددهی و اثربخشی سازمان به شمار می‌روند و عموماً رفتاری دوستانه دارند و کارکنان به راحتی می‌توانند با آنها ارتباط برقرار کنند.
- 10) بهبود یا توسعه کارکنان: در یک محیط سالم سازمانی، اغلب هیئت ویژه‌ای برای حمایت از آموزش و بهبود مستمر نیروهای موجود در سازمان وجود دارد.
- 11) کاربرد منابع: کارکنان باید مشاهده کنند که منابع و امکانات به طور شایسته و به طریق سازگار با انتظارات آنها از پیشرفتشان، مابین آنها تقسیم شده است (جاهد، 1384)

با توجه به اینکه منابع و امکانات محدودی در اختیار سازمان است و بسیاری از منابع تجدید ناپذیرند و یا شکل‌گیری آنها سال‌های زیادی را می‌طلبد و یا بعضی از منابع کمیاب هستند، به طوری که فراهم کردن این منابع به صرف هزینه و زمان زیاد نیاز دارد و همچنین افزایش جمعیت و در پی آن افزایش مصرف و تولید، بر محدودیت منابع می‌افزاید. از این رو امکان ارضای نیازهای نامحدود با تکیه بر چنین منابع و امکاناتی هرگز میسر نیست. بنابراین تنها راه منطقی و امکان پذیر کسب حداکثر بازدهی و فایده از حداقل منابع و امکانات می‌باشد و این نکته در مساله کیفیت و بهره‌وری مستتر است و توجه به آن به نفع خود سازمان و جامعه می‌باشد. (امینی و حجازی آزاد، 1386) شکل ذیل مولفه های سلامت سازمانی را نشان می‌دهد:



پولانای (2008) نیز مطالعه ای، ده مولفه کلیدی ایجاد کننده سلامت سازمانی را شامل وضوح نقش و قابلیت دسترسی، الزامات کاری معقول، کنترل شغل و حدود اختیارات در تصمیم گیری، حمایت اجتماعی در محیط کار، پاداش های عادلانه و رفتار منصفانه، دستمزد کافی، ساعات کاری رضایت بخش، امنیت شغلی، جو سازمانی امن و ترتیبات استخدامی سالم بیان نموده است (به نقل از انصاری و دیگران، 1388).



شکل 1. ابعاد سلامت سازمانی از دیدگاه پونای

شاخص های سلامت سازمانی

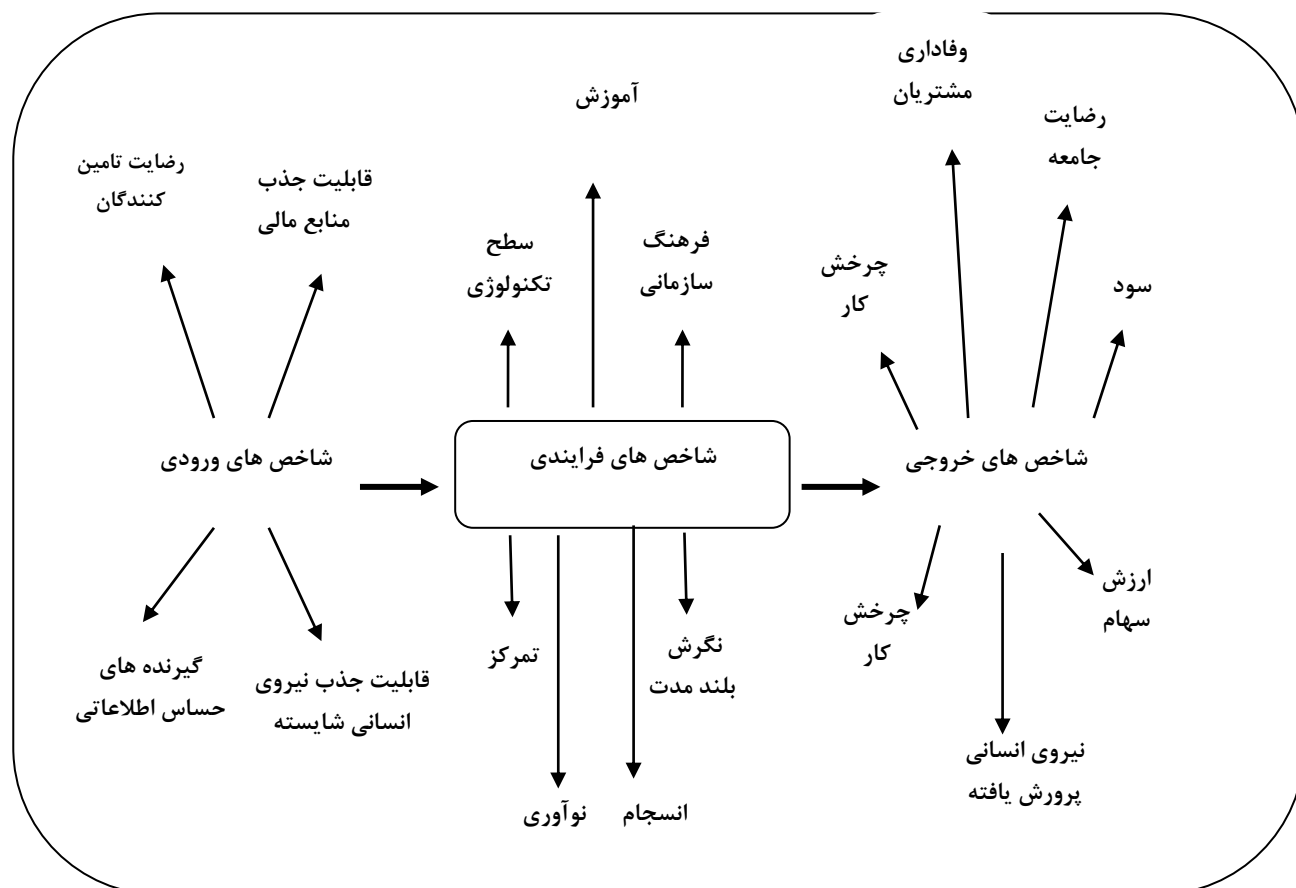
لطیفی و کیانی (1387) شاخص های سلامت سازمان را در قالب مدلی سیستماتیک ارائه کرد. این مدل می تواند به دسته بندی شاخص هایی که توسط صاحب نظران مطرح شده است، کمک کند. همچنین پیروی از رویکرد سیستماتیک، احتمال پوشش جامع تر شاخص های سلامت سازمانی در این مدل را بالاتر می رود. با چنین رویکردی شاخص های سلامت سازمانی را می توان تحت سه نگرش و بر اساس شکل ذیل دسته بندی کرد:

- 1) نگرش شاخص های ورودی¹
- 2) نگرش شاخص های فرایندی²
- 3) نگرش شاخص های خروجی³

¹ Input- Oriented Approach

² Process- Oriented Approach

³ Output- Oriented Approach



شکل 2. مدل سیستماتیک شاخص‌های سلامت (لطیفی و کیانی، 1378)

- (1) نگرش شاخص‌های ورودی: در این نگرش فرض بر این است که چنانچه ورودی‌های سازمان از سلامت برخوردار باشند و سازمان توانایی جذب ورودی‌های سالمی را داشته باشد می‌توان از سلامت عملکرد آن اطمینان حاصل کرد. شباهت این امر در یک سیستم انسانی بدین ترتیب است که چنانچه یک فرد اشتها خوبی داشته باشد و قادر به هضم یک غذای سنگین و مقوی باشد نشانه‌ای از سلامت اوست. همچنین شاخص‌های ورودی می‌توانند نمایانگر تصویر ذهنی باشند که سازمان توانسته در محیطش از خود ارائه دهد. وجود یک تصویر ذهنی خوب از سازمان در جامعه آن را قادر به جذب ورودی‌های شایسته از محیطش می‌سازد. شاخص‌هایی را که تحت این نگرش می‌توان دسته‌بندی کرد عبارتند از: قابلیت جذب نیروی انسانی شایسته، قابلیت جذب منابع مالی رضایت تامین کنندگان¹ و گیرنده‌های حساس اطلاعاتی² (لطیفی و کیانی، 1387)
- (2) نگرش شاخص‌های فرایندی: در این نگرش سلامت سازمان از طریق شاخص‌های مرتبط با فرایند سازمان به عنوان یک سیستم، مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. این نگرش از آن جهت که با فرایند، یعنی مجموعه اجزا و روابط بین آن‌ها سروکار دارد و به مدیران امکان می‌دهد تا دید روشنی از عوامل تحت مدیریت خود پیدا کنند نسبت به دو نگرش

¹ Suppliers

² Sensors



دیگر از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. لطیفی و کیانی (1378) هشت شاخص اصلی را برای سلامت سازمان‌های عصر حاضر شناسایی کردند که عبارتند از: توجه به نیازها و منافع مشتری، توسعه قابلیت‌ها به سمت سازمان‌های فراجو، نزدیک‌تر، پذیرش تغییر و تحول، استفاده از تکنولوژی اطلاعاتی و ارتباطی، ارائه راه‌حل‌های نوآورانه‌تر، واکنش منعطف‌تر به محیط، تبدیل ایده به عمل، اعمال تغییرات اساسی. این شاخص‌ها عبارتند از: آموزش، سطح تکنولوژی، فرهنگ سازمانی، نگرش بلند مدت، تمرکز، انسجام و نوآوری.

3) نگرش شاخص‌های خروجی: در این نگرش، باور بر این است که عملکرد هر سیستم از طریق خروجی‌های آن، قابل ارزیابی است. در یک سیستم انسانی، چنانچه فردی از وضعیت جسمی، فکری و روحی خوبی برخوردار باشد، انتظار می‌رود که نتایج فعالیت‌های شخصی و حرفه‌ای‌اش نیز دارای کیفیت بالایی باشد. با این استدلال در مورد یک سازمان نیز جریان خروجی‌های باکیفیت می‌تواند نشانگر سلامت عملکرد سازمان باشد. این خروجی‌های عبارتند از: سود یا ارزش افزوده، رضایت جامعه، وفاداری مشتریان، چرخش کار، ارزش سهام، کیفیت محصول و نیروی انسانی پرورش یافته. (لطیفی و کیانی، 1387)

راهکارهای ارتقای کیفیت در سازمان فنی و حرفه‌ای کشور

با تلفیق نگرش‌ها و ابعاد سلامت سازمانی در مبحث کیفیت که پیش‌تر به آن پرداخته شد می‌توان نتایج این مقاله مروری را مورد ارزیابی قرار داد. نتیجه اولیه این پژوهش آن است که نظر مدیران و کارکنان، مهارت‌آموزان و مدرسان بعنوان ذینفعان اصلی سازمان فنی و حرفه‌ای کشور درباره کیفیت نظام آموزشی متفاوت بوده و بر روی آن اجماع و اتفاق نظری ندارند و از طرفی با توجه به اختلاف نظری که با یکدیگر دارند، هر یک از آنها نیز برای ارتقای کیفیت در سازمان راه حل متفاوتی را ارائه می‌دهند. سیاستگذاران آموزشی در این رابطه چه باید بکنند و به عبارتی دست اندرکاران اداره امور سازمان فنی و حرفه‌ای برای ارتقای کیفیت در نظام آموزشی باید دست به انجام چه اقداماتی بزنند؟

1) اصلاح و بهسازی زیرساخت سازمانی و نقش آن در توسعه کیفیت: اصلاح زیرساخت‌های سازمانی، اعم از مجموعه روش‌ها، مقررات و دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها، بهسازی منابع انسانی، توسعه مناسب و ارتباطات سازمانی می‌تواند نقش بسزایی را در توسعه کیفیت ایفا نماید. بنابر این نخستین گام در جهت دستیابی به کیفیت در سازمان، اصلاح زیرساخت‌های سازمانی می‌باشد.

2) لزوم توجه اساسی به ویژگی‌های مدیران و کارکنان: در بیان ویژگی‌های مدیران سازمان، به جنبه‌های نظری و عملی بسیار اهمیت داده شده است. یکی از ویژگی‌های مدیران برای ارتقای کیفیت در نظام آموزشی، باور به گسترش و توسعه دانش و مهارت‌های نوین در جامعه است. عمده‌ترین ویژگی‌های مدیران نظام‌های آموزشی به طور خلاصه به شرح زیر است:

- داشتن تفکر فلسفی؛
- مهارت کلی‌نگری و تفکر سیستمی؛
- خلاقیت و نوآوری؛
- مهارت استفاده از اطلاعات؛
- مهارت کارشناسی‌کردن امور؛
- مهارت حل مشکل؛
- مهارت برقراری ارتباط؛
- مهارت ایجاد فرصت؛



- مهارت‌های آموزشی.

3) بکارگیری فناوری اطلاعات در راستای استقرار نظام کیفیت در محیط آموزشی: همگام با سپری شدن دوره صنعتی و ورود به عصر اطلاعات، پدیده فناوری اطلاعات به عنوان یک ابزار پرقدرت راهبردی و تعیین کننده در کلیه سطوح سازمان‌ها خودنمایی می‌کند، به طوری که باور ضرورت به کارگیری آن جهت حفظ و بقای سازمان‌ها در دنیای پرقابیت امروز به اجباری برای بقا تبدیل شده است. امروز مباحثی چون جهانی شدن و حضور در عرصه‌های رقابت علمی، صنعتی و اقتصادی در گرو تجهیز به ابزارها و روش‌های نوین دستیابی به اطلاعات و تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی برای راهبردهای مدیریتی می‌باشد.

پیشرفت‌های حاصل از علوم و فناوری در سال‌های اخیر مباحث نوینی چون آموزش الکترونیک¹ را در سازمان‌های آموزشی مدرن به وجود آورده است. به نظر می‌رسد هر تغییر و تحول و پیشرفتی، حاصل نگرش‌های جدید مدیران به مقوله آموزش است، بطوری که آموزش را می‌توان زیربنای توسعه فناوری نامید. حجم و سرعت انتقال اطلاعات که مبنای پایه بسیاری از تصمیمات مدیریتی است در IT بسیار بالاست و کاربرد این بخش از فناوری در استقرار کیفیت در نظام‌های آموزشی تحولات بنیادی را به همراه خواهد داشت. معمولاً مدیران سازمان‌های فاقد مدیریت IT نزدیک به 30 درصد وقت خود را به مقابله با شکست واحدها، شکایات و مشکل‌گشایی اختصاص می‌دهند. از آنجا که مدیریت IT این وقت را صرفه‌جویی می‌کند، مدیران وقت بیشتری در اختیار دارند تا به رهبری برنامه‌ریزی و پردازش اندیشه‌های نو پردازند. آموزش در تمامی سطوح به عنوان رکن اصلی توسعه می‌باشد. در آموزش‌های سازمانی مجازی، زمینه‌های یادگیری به سرعت تسهیل می‌شود. مزیت روشهای آموزش E.L علاوه بر سرعت انتقال دانش و عدم وابستگی به مکان و زمان، کاهش چشمگیر هزینه‌هاست که در مقایسه با هزینه‌های برخی سازمانها شاید بتوان گفت رقم هزینه در آموزشهای مجازی به صفر نزدیک می‌شود.

4) سلامت سازمانی و نقش آن در توسعه کیفیت در محیط آموزشی: رقابت‌پذیری سالم درون و بیرون سازمانی و شکل‌گیری آن در محیط آموزشی می‌تواند نقش مهمی را در توسعه کیفیت ایفا نماید. نگرش‌های مثبت مدیران سازمان در رابطه با توسعه کیفیت تا اندازه زیادی سازمان را برای موفقیت در محیط رقابتی آماده می‌سازد. تلفیق تحلیلی الگوی رقابت‌پذیری با نگرش‌های مختلف کیفیت، نشان می‌دهد که همه این نگرش‌ها نمی‌توانند به یک اندازه در خلق مزیت رقابتی نقش داشته باشند. اثربخش‌ترین نگرش، نگرش ارزش محور است که به شیوه موثر و متوازی منافع مهارت‌آموزان و هزینه سازمان و ارائه‌دهنده خدمت را مورد توجه قرار دهد. این چگونگی نگرش، نه تنها در موضوع کیفیت، بلکه در تمام تصمیم‌گیری‌های مدیریتی می‌تواند یک شاخص هدایتگر به سوی موفقیت و رقابت‌پذیری بیشتر سازمان باشد.

همانگونه که تئوری‌های اقتصادی تاکید کرده‌اند هدف از رقابت و آزادسازی، برقراری مکانیزم پویای بازار در قیمت‌گذاری، جریان آزاد اطلاعات، تخصیص بهینه منابع و افزایش کارایی در تولید، توزیع و مصرف بهینه کالاها در نظام بازار است. بنگاه‌ها با تولید کالاهای مشابه و ورود و خروج خود از بازارهای مربوطه با یکدیگر رقابت می‌کنند² و این رقابت زمانی شدت می‌یابد که هیچ بنگاهی به تنهایی نتواند عرضه و قیمت را کنترل نماید. رقابت از طریق نوآوری و ارائه محصولات برتر³ یکی از مهمترین شکل‌های رقابت است. بنگاه‌ها از طریق ارائه کالاهای با کیفیت نیز با یکدیگر رقابت⁴ می‌نمایند. یکی از نتایج این نوع رقابت، مصرف کالاهای مارک‌دار است. به طور خلاصه، کاهش

1 E-LEARNING

2 Imitative Output Competition

3 Innovative Competition

4 Quality Competition



قیمت‌ها، ارایه کالاها با کیفیت‌های متنوع و بهبود دسترسی مصرف‌کنندگان به کالاها و خدمات، از جمله مهمترین نتایج رقابت در ابعاد مختلف آن است و از میان برداشتن موانع ورود، خصوصاً موانع قانونی، مهمترین اقدام در جهت ایجاد شرایط رقابتی است. روی دیگر سکه در مقوله رقابت‌پذیری، انحصار می‌باشد. بنابر تئوری‌های اقتصادی دو نظریه عمومی در خصوص شکل‌گیری انحصارات وجود دارد: نظریه اول، خودکفایی¹ است که سرچشمه انحصارها را حرکات بنگاه‌های یک صنعت، بدون مداخله دولت می‌داند. طرفداران این نظریه معتقدند، بازارهای ناقص سرمایه، بازده نسبت به مقیاس و تبلیغات، مانع ورود و رقابت بنگاه‌های جدید و بنابراین ایجاد شرایط انحصاری می‌گردند. نظریه دوم، مبنای مداخله‌گرانه² داشته و طرفداران آن، سرچشمه تمام انحصارات زبان‌آور را دخالت‌های دولت یا قانون‌گذار در فعالیت‌های اقتصادی می‌دانند.

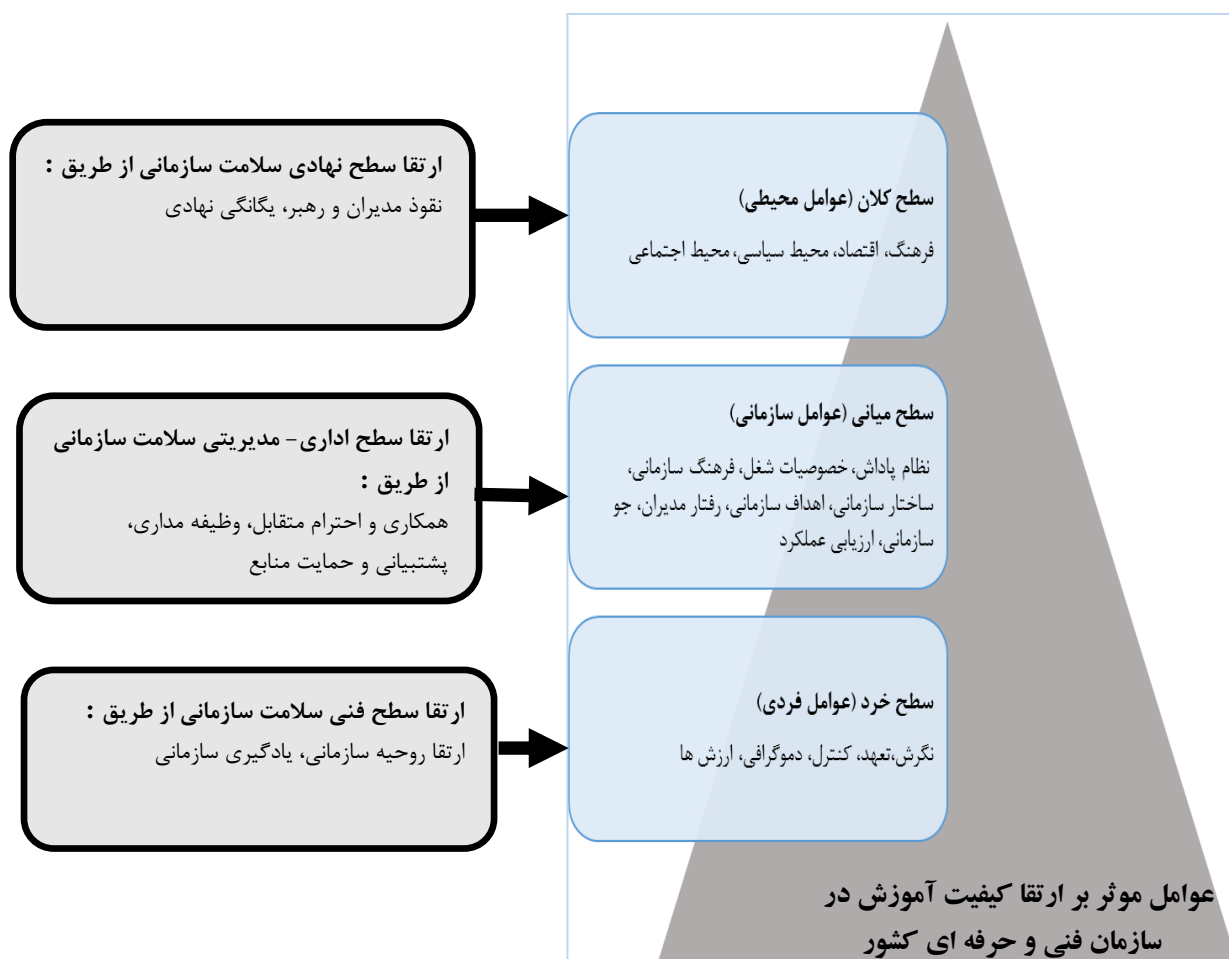
انحصارها می‌توانند مفید و مضر باشند. انحصارهای مفید شامل انحصارهای طبیعی، انحصار ناشی از لیسانس‌های انحصاری، انحصار ناشی از بازده نسبت به مقیاس و انحصار ناشی از کارایی و نوآوری است - اگرچه انحصار به خودی خود به دلیل ایجاد زیان ثابت، مضر است. در مقابل، انحصارهای زیان‌آور شامل انحصارهای ناشی از تبانی، برخورداری از موقعیت مسلط، حرکات استراتژیک، سوء استفاده از اطلاعات و سیاست‌های حمایتی می‌باشد. از نظر مالکیت و کنترل نیز انحصارها به دو نوع انحصار بخش خصوصی و انحصار بخش غیرخصوصی قابل تفکیک هستند. در حال حاضر مهمترین مسأله انحصارها در کشورمان، بنگاه‌هایی هستند که در مجموعه بخش غیرخصوصی قرار دارند و تعداد زیادی از آنها تحت مالکیت و مدیریت نهادهای و بنیادهای می‌باشند و دولت هیچ‌گونه کنترلی در مدیریت آنها ندارد. حال اگر بخواهیم به نوعی نظریات فوق را که دارای ماهیتی اقتصادی هستند وارد عرصه آموزشی که محیطی فرهنگی است کنیم متوجه می‌شویم این مباحث از کاربرد خوبی برخوردار می‌باشند. متأسفانه اخیراً گروهی از شرکت‌ها و افراد با رویکرد صرفاً اقتصادی در محیط آموزشی برای خورد انحصاراتی ایجاد نموده و نمی‌خواهند و نمی‌گذارند پای واحدهای دیگر به آنجا باز بشود. متأسفانه این افراد کار خود را در راستای حفظ کیفیت قلمداد می‌کنند و این در حالی است که هر انسان منصفی می‌داند ورود واحدهای آموزشی در عرصه‌های مختلف زمینه رقابت را مهیا نموده و این خود در آینده تضمین‌کننده کیفیت در محیط آموزشی بخصوص آموزش‌های مهارتی خواهد بود. اگر واقعا به فکر حفظ جایگاه کیفیت در محیط آموزشی کشور هستیم باید به همه عناصر شکل دهنده کیفیت توجه داشته و بر اساس آن به قضاوت بنشینیم. (غفاریان، 1391)

بحث و نتیجه‌گیری

در این مقاله به اختصار در خصوص کیفیت آموزشی بخصوص کیفیت آموزش‌های مهارتی در سازمان فنی و حرفه‌ای بحث شد. مشخص شد که کیفیت از دیدگاه مدیران و کارکنان، مهارت‌آموزان و مدرسان تفاوت‌های اساسی دارد. از طرف دیگر کیفیت در سه سطح خرد (فردی)، میانی (سازمانی) و کلان (محیطی) مورد بحث قرار گرفت و ابعاد آن مشخص شد. از طرف دیگر شاخص سلامت سازمانی و ابعاد آن بررسی شد. نگرش ورودی، فرآیندی و خروجی به عنوان یکی از مدل‌های اندازه‌گیری سلامت سازمانی ارائه شد. از طرف دیگر ابعاد سلامت سازمانی در سطح فنی، اداری- مدیریتی و نهادی مورد توجه قرار گرفت. در نهایت محقق پیشنهاد می‌نماید از ترکیب مدل سه سطحی کیفیت با مدل سه سطحی سلامت سازمانی، راهکارهای ارتقا کیفیت آموزشی سازمان فنی و حرفه‌ای از طریق بهبود سلامت سازمانی به شکل زیر ارائه شود.

1 Self Sufficiency

2 interventionism



شکل 3 - مدل پیشنهادی محقق در خصوص راهکارهای ارتقا کیفیت آموزش در سازمان فنی و حرفه‌ای از طریق ارتقا سلامت سازمانی

بدیهی است شکل بالا، مدل پیشنهادی محقق می‌باشد که نیازمند پژوهش در ابعاد آن و اندازه‌گیری دقیق هر یک از مولفه‌ها و بازبینی و اصلاح احتمالی است. لیکن این مدل را پژوهش از درون مطالعات انجام گرفته در خصوص دو شاخص کیفیت آموزشی و سلامت سازمانی استخراج نموده است. پیشنهاد می‌شود سایر محققین در خصوص سنجش صحت و دقت این مدل پژوهش‌های نظری و میدانی گسترده‌تری انجام دهند.

منابع

- رحیمی، رضا و همکاران؛ 1393؛ ارتباط کیفیت آموزشی با تعهد سازمانی و درک حمایت سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان خراسان رضوی، فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، شماره 26، آذر و دی، ص 147-164.
- جوادی، پور محمد و همکاران، 1393؛ ارتباط نگرش شغلی با کیفیت در اداره کل ورزش و جوانان استان همدان؛ فصلنامه مدیریت منابع انسانی در ورزش، سال اول، شماره 2، بهار و تابستان.
- حسین زاده، امیدعلی و همکاران، 1394؛ بررسی نگرش مدرسان زن جهت شناسایی و تدوین مؤلفه‌های کیفیت به منظور ارتقای آن در آموزشکده‌های سما مناطق 2 و 13 در سال تحصیلی 1390-1391، فصلنامه زن و مطالعات خانواده، سال سوم، شماره دوازدهم، تابستان، ص 27-48.



- سیدجوادین، رضا و همکاران، 1389، دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی درباره میزان استقرار شاخص‌های کیفیت در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله مدیریت سلامت، صص 63-72.
- کشتکار، علی و کشتکار، ویدا و اسفند نیا، افشین، 1395، بررسی ابعاد کیفیت آموزشی در حوزه مدیریت دانشگاه علوم پزشکی شیراز، طرح پژوهشی دانشگاه شیراز.
- علوی، آزاده و همکاران، 1392، دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی درباره‌ی میزان استقرار شاخص‌های کیفیت آموزشی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله مدیریت سلامت، سال سیزدهم دوره چهارم و یکم، ص 63.
- EDWARDS C.D., "The Meaning of Quality", in Quality Progress Oct,2008, ISSN: 0033-524X
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit
- Gilmore, H.L. "Product Conformance Cost," Quality Progress, June 2014, p.16
- Hoy, W. K., & Mescle, C. (2008). Theory, research and practice in educational administration. Translated to Persian by: Abaszadeh, S., Urmia, Urmia University pub., 88-46.
- Hoy, W. K., & Feldman, J. A. (2006). Organizational health: the concept and its measure. Journal of Research and Development in Education, 20(4), 30-37
- Hoy, W. K., & Mescle, C. (2008). Theory, research and practice in educational administration. Translated to Persian by: Abaszadeh, S., Urmia, Urmia University pub., 88-46.
- Leggette, K.S (2007), Definition and and attributes of organizational health: A qualitative study. [Dissertation abstract Ed.] United States. Virginia: Virginia Commonwealth University.
- Lynden and Klinge. (2000), Supervising organizational health, supervision journal, pp3-5 cited in reference.
- Mehmet, korkmaz (2007), the effect of leadership style on organizational health, educational research quarterly .V30 N2P23- 55.
- Michael Polanyi,(2004), Healthy Organizational Practices: A Synthesis of Emerging Work-Health Research, Saskatchewan Population Health Evaluation and Research Unit, University of Regina, Background Paper for, Creating Healthy and Productive Workplace Practices, A Multi-Stakeholder Conference,May 11-13, 2004, March 2.
- Miles, M.B.(2009), Planned change and organizational health, figure and ground. In F.D. carrier and T.J Sergiovanni (Eds), organization and human behavior (pp375-391), New York MCGRAW