



تاثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء رتبه اعتبارسنجی مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان بوشهر

زهرة سرخوش^۱
پروین لبرای زاده^۲

چکیده

در جهانی که ما در آن زندگی می نمایم استانداردهای ایزو نقش به سزایی را ایفا می نمایند. زیرا سبب تسهیل تجارت، گسترش دانش، اشاعه پیشرفتهای مبتکرانه و تسهیم مدیریت مطلوب و اجرای بهینه ارزیابیهای انطباق می شود. از طرفی اعتبار سنجی نیز به عنوان شناخته شده ترین الگوی ارزیابی کیفیت، مبنای موثری برای سنجش میزان توجه مراکز آموزش، به رعایت استانداردهای لازم را ایجاد کرده و با شفاف سازی امور، این اطمینان را به سازمان خواهد داد که برنامه ها منطبق با معیارهای از پیش تعیین شده پیش می روند. هدف از این پژوهش تاثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء رتبه اعتبارسنجی مراکز دولتی است. روش تحقیق در این پژوهش روش نیمه آزمایشی، پیش آزمون پس آزمون است. جامعه آماری شامل کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان بوشهر بود که مرکز شماره ۴ خواهران به عنوان بزرگترین مرکز خواهران و مرکز شماره ۵ برادران دشتستان به عنوان بزرگترین مرکز برادران استان انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد طرح اعتبارسنجی مراکز آموزش دولتی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بود. در مرحله پیش آزمون، پرسشنامه اعتبارسنجی در چهار حوزه مدیریت آموزش، اجرای آموزش، بهره وری و پشتیبان تکمیل و نتایج آن استخراج و رتبه مرکز اعلام گردید. در مرحله پس آزمون، ابتدا الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مرکز پیاده سازی شد و یکبار دیگر همان پرسشنامه طرح اعتبارسنجی در دو مرکز تکمیل و رتبه مرکز اعلام گردید. نتایج نشان داد، طرح اعتبارسنجی در حوزه های مدیریت آموزش، اجرای آموزش، بهره وری در مرحله استقرار نظام تضمین کیفیت تأثیر معناداری دارد ولی در حوزه پشتیبان، تفاوت چشمگیری نداشت و در کل، رتبه مرکز در زمان استقرار استاندارد ایزو افزایش چشمگیری داشت.

واژگان کلیدی: استاندارد ایزو، اعتبارسنجی، آموزش، بهره وری، رتبه مرکز.

۱. مسئول تضمین کیفیت، اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان بوشهر، لیسانس برق گرایش مخابرات، zohreh_sarkhosh@yahoo.com
۲. رئیس اداره آموزش، اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان بوشهر، کارشناسی ارشد علوم تربیتی گرایش برنامه ریزی آموزشی، parnavad@yahoo.com



Effect Establishment of Quality Management System ISO 9001 on Promotion Rating Vocational training centers in Bushehr province

Abstract

In the world we live in our ISO standards play a role. Because facilitate trade, spread knowledge, disseminate innovative advances and sharing good governance and optimum implementation of the compliance evaluations.preset proceed. The aim of this research the impact of the ISO 9001 quality management system to upgrade the rating is validated by governmental entities. Semi-experimental research method for this study, pre- and post-test. The study population consisted of all vocational training centers in Bushehr province, the center of the largest Sisters ۴ Sisters and the Brothers dashtestan (۵) as the largest province were brothers. Tools used a standard questionnaire design validation public education centers, vocational training organization in the country. In pre-test validated questionnaires in four areas: education management, education, productivity and complete backup and extract and rank the results were announced. In the post-test, the requirements of ISO 9001 standard was implemented in the center and once again the same questionnaire completed and validated at two centers Rating Center was announced. The results showed that validation project management in the areas of training, education, productivity in the establishment of quality assurance significant impact, but in the field of backup, no difference Chshmgry total, there were ISO Rating Center at the time of deployment.

Key words: ISO standard, validation, training, productivity, Rating Center.



مقدمه

استاندارد و استاندارد سازی از جمله پیش شرطهای اساسی دستیابی به کیفیت مطلوب و تحقق اهداف در سازمان های مختلف و از جمله نظام های آموزشی است. در حوزه آموزش استانداردها بیاناتی هستند که نشان دهنده سطح انتظارات صاحبان نظام آموزشی از ملزومات برنامه های آموزشی و شرایط این برنامه ها می باشند و کیفیت بر اساس آنها سنجیده می شود (ولاسینو و همکاران، ۲۰۰۴).

سیستم کیفیت ISO 9000 یک سری استانداردها و رهنمون هاست که در سال ۱۹۸۷ توسط یک سازمان بین المللی استاندارد (ژنو) برای بالابردن سیستم مدیریت کیفیت سازمانها بوجود آمد. دریافت گواهی ISO 9000 حاصل در پیشرفتهای گوناگون در سازمانها در موارد تکنولوژی، کیفیت، سرعت عرضه، قابل اطمینان بودن محصولات، تحویل خدمات و خدمات پس از فروش و کنترل قیمتها می باشد. (ترک فرد، ۲۰۱۲)

استاندارد ISO 9001: 2000 مجموعه ای از استانداردهای جهانی است و هدف اصلی آن استاندارد کردن شرایط و ملزومات نظام های کیفیت است. این استاندارد نیازمندی های کلی نظام کیفیت و عناصر آن را برای تامین و بهبود کیفیت معرفی می کند. (عالم زاده، ۱۳۸۸)

اعتبارسنجی، معروف ترین مدل ارزشیابی کیفیت نظام های آموزشی در جهان است که در آن شاخص های عناصر مختلف نظام آموزشی در دو مرحله ارزشیابی درونی و ارزشیابی بیرونی تدوین می شود. اعتبارسنجی به عنوان شناخته شده ترین الگوی ارزیابی کیفیت، مبنای مؤثری برای سنجش میزان توجه مراکز آموزش، به رعایت استانداردهای لازم را ایجاد کرده و با شفاف سازی امور، این اطمینان را به سازمان خواهد داد که برنامه ها منطبق با معیارهای از پیش تعیین شده پیش می روند. (پرند، ۱۳۹۲)

کارگروه اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور با توجه به تعاریف کیفیت بر این باور است که آنچه در نظر ما کیفیت معنا می دهد، به ارزش ها و اهداف بنیادی سازمان بستگی دارد. ما نمی توانیم از کیفیت سخن بگوییم بدون آنکه محک و معیاری موافق با نظر سازمان درباره رسالت نهایی آموزش داشته باشیم. از سوی دیگر استنباط ما از آموزش، راهنمایی برای ادراک ماهیت کیفیت، چگونگی دستیابی به آن، ارزشیابی و ارتقای سطح آن خواهد بود. هدف و ضرورت اثربخشی با توجه به گسترش برنامه ها و مراکز آموزشی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور که مستلزم صرف منابع انسانی، مالی و مادی فراوانی است که تأمین این منابع موجب حساسیت بیشتر مدیران و شرکت کنندگان در دوره ها نسبت به آموزش شده است. بررسی میزان اثربخشی دوره ها و ارائه بازخورد اطلاعاتی به افراد پاسخی منطقی به این حساسیت است. (پرند، ۱۳۹۲)

لذا ابتدا با استقرار و پیاده سازی استاندارد ISO 9001: 2000 در مراکز آموزشی و سپس ارزشیابی مرکز با استفاده از الگوی اعتبارسنجی می توان رتبه مرکز را ارتقاء داده و منجر به تأمین، تضمین و بهبود کیفیت خدمات آموزشی در مرکز شد.

۱-۱- پیشینه پژوهش

در خصوص تأثیر استانداردهای ایزو بر اعتبارسنجی، پژوهش مستقلی صورت نگرفته است. در اینجا مهمترین کارهای انجام شده با توجه به آن که شباهتهایی با موضوع این تحقیق دارد ذکر شده است.

عالم زاده (۱۳۸۸) در طرح عملیاتی با عنوان استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 مطابق ویرایش ۲۰۰۸ در شرکت تعاونی انبوه سازی عمران پویا موفق شد این استاندارد را در شرکت پیاده سازی نموده و گواهینامه نظام کیفیت ایزو را اخذ نماید. همچنین در نتیجه این طرح دریافتند که نظام کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در واقع مدرکی برای بهبود گسترده و پیوسته کیفیت سازمان است.

عابدین زاده (۱۳۹۲) در مقاله ای با عنوان بررسی اثربخشی استقرار سیستم های مدیریت محیط زیست (EMS) در بهبود عملکرد زیست محیطی واحدهای صنعتی بر اساس استانداردهای ایزو عنوان کرده با وجود فواید بسیاری که استقرار این نظام



بنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



مدیریتی برای سازمانها دارد، نگهداری آن نیز از ارکان اصلی موفقیت آن محسوب می شود و بررسی واحدهای مورد بررسی نشان داد که عملکرد این سازمانها در نگهداری این نظام مدیریتی ضعیف بوده و سازمانها بعد از گرفتن گواهینامه در نگهداری آن دچار نوعی تنزل سطح کیفی مدیریت و کاهش انگیزه برای بهبود این نظام می شوند.

قنبری (۱۳۹۳) در مقاله ای با عنوان ارزیابی اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 بر عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) مطالعه موردی منطقه دو کشوری عنوان کرده استقرار مدیریت کیفیت ایزو 9001 در ادارات کل استانی منطقه دو سازمان بیمه سلامت، توانسته است در ارتقای عملکرد سازمانی در تمامی ابعاد تأثیر مثبت داشته است.

ترک فرد (۲۰۱۲) در مقاله ای با عنوان تأثیر ایزو بر جو سازمانی؛ تجربه مدیریت تغییرات استراتژیک در یک سازمان هندی به این نتیجه رسید که سیستم ISO 9001 می تواند فضای سازمانی را تغییر داده و آن را بازآفرینی کند. و اینکه این سیستم قادر به پیشبرد و بهبود بخشیدن به اجزای مثبت تشکیل دهنده فضای سازمانی همزمان با کنترل اجزای منفی می باشد.

مطهری نژاد (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «استانداردهای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: رویکرد جهانی»، سه مدل جهانی تضمین کیفیت را مورد بررسی و تحلیل قرار داده است و از وجوه مشترک معیارها و الزامات آن ها، هشت دسته استاندارد را برای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران پیشنهاد داده است.

۲-۱- اهداف طرح

۱- تأثیر مثبت استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو 9001 بر عوامل اعتبارسنجی آموزش، مدیریت اجرایی-آموزشی، بهره وری و پشتیبان

۳-۱- سوالات پژوهش

- ۱- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو 9001 می تواند بر امتیاز عامل آموزش تأثیر گذارد؟
- ۲- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو 9001 می تواند بر امتیاز عامل مدیریت اجرایی-آموزشی تأثیر گذارد؟
- ۳- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو 9001 می تواند بر امتیاز عامل بهره وری تأثیر گذارد؟
- ۴- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو 9001 می تواند بر امتیاز عامل پشتیبان تأثیر گذارد؟

۲- روش شناسی پژوهش

در این پژوهش که از نوع نیمه آزمایشی است از بین کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه ای استان بوشهر، مرکز شماره ۴ خواهران به عنوان بزرگترین مرکز خواهران و مرکز شماره ۵ برادران دشتستان به عنوان بزرگترین مرکز برادران استان انتخاب شدند.

در این پژوهش از پرسشنامه مصوب اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه ای به عنوان ابزار پژوهش برای پیش آزمون و پس آزمون استفاده شد. (پزند و همکاران، ۱۳۹۲)

روش اجرا در دو محور اصلی صورت گرفت:

الف- ارزیابی فرایند اجرای ارزیابی درونی و میزان مشارکت ذینفعان طرح و چگونگی کاربست نتایج حاصله در ارتباط با حصول اهداف طرح

ب- ارزیابی بیرونی صحت و دقت اطلاعات جمع آوری شده به تفکیک عوامل مورد سنجش ارزیابی درونی توسط مرکز و ارزیابی بیرونی توسط اداره کل انجام شد.



بنجمن همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



پرسشنامه اعتبارسنجی در مرحله پیش آزمون در ۴ عامل آموزش، مدیریت اجرایی- آموزشی، بهره وری و پشتیبان در اختیار دو مرکز قرار گرفت. سپس کارشناسان متخصص اداره کل آموزش فنی و حرفه ای بوشهر جهت اعتبار نتایج ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی را مطابق دستورالعمل مصوب اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور انجام دادند. برای اطمینان از نمرات ارزیابی درونی، نتایج بر اساس فرمولی که در دستورالعمل مصوب شده محاسبه گردید و عددی با عنوان درصد خطای عامل بدست آمد:

$$100 \times \left(\frac{\text{امتیاز ارزیابی بیرونی}}{\text{امتیاز ارزیابی درونی}} - 1 \right) = \text{درصد خطا}$$

درصد خطای بدست آمده را از عدد ۱۰۰ کم می کنیم که حاصل آن درصد اطمینان خواهد شد:

$$\text{درصد خطا} - 100 = \text{درصد اطمینان}$$

همچنین طبق دستورالعمل، در صورتیکه درصد اطمینان از ۹۰ بیشتر باشد، امتیاز ارزیابی درونی مرکز اعتبار داشته و مورد قبول می باشد.

پس از مرحله پیش آزمون، مشاورین متخصص در زمینه مدیریت کیفیت، الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را دو مرکز به مدت ۸ ماه پیاده سازی نمودند. پس از پایان پیاده سازی، شرکت اس جی اس سوئیس به عنوان شرکت معتبر گواهینامه دهنده بین المللی سیستمهای ایزو، به مدت ۴ روز در مراکز مستقر شده و فعالیتهای مرکز را با الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ مورد ممیزی قرار داد و به دلیل انطباق کامل فعالیتهای صورت گرفته با استاندارد مرجع ایزو ۹۰۰۱، گواهینامه بین المللی ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را برای دو مرکز صادر نمودند.

سپس در مرحله پس آزمون، مجدداً ارزیابی درونی و ارزیابی بیرونی مطابق با مرحله پیش آزمون در دو مرکز انجام شد و نتایج آن استخراج و تحلیل گردید.

۳- یافته ها

۳-۱- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می تواند بر امتیاز عامل آموزش تأثیر گذارد؟

جدول ۱: امتیازات عوامل آموزش در مرحله پیش آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	ویژگیهای مربی کارگاه	۱۲.۹	۱۲.۷	۱۳	۱۳	۲۰
۲	فعالیتهای پژوهشی مربی کارگاه	۰	۰	۰.۷۹	۰.۷۸	۸
۳	فعالیتهای آموزشی کارگاه	۱۰.۹۳	۱۰.۹۰	۱۷.۴۱	۱۷.۴۲	۲۱
۴	راهبردهای یاددهی- یادگیری	۱۲.۶۵	۱۲.۶۴	۱۸.۸۱	۱۸.۸۱	۲۳
۵	فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه	۸.۶۵	۸.۶۵	۹.۲۴	۹.۲۵	۱۲



بنجمن همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



۶	تجهیزات و امکانات آموزشی	۱۱.۲۴	۱۱.۲۴	۱۰.۴۸	۱۰.۴۶	۱۶
۷	جمع کل	۵۶.۳۷	۵۶.۱۳	۶۹.۷۳	۶۹.۷۲	۱۰۰
درصد خطا		۰.۴۲	۰.۰۱			
درصد اطمینان		۹۹.۵۷	۹۹.۹۸			

بر اساس نتایج جدول ۱، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد.

جدول ۲: امتیازات عوامل آموزش در مرحله پس آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	ویژگیهای مربی کارگاه	۱۸	۱۷	۱۵	۱۵	۲۰
۲	فعالتهای پژوهشی مربی کارگاه	۲	۲	۱.۰۵	۱.۰۳	۸
۳	فعالتهای آموزشی کارگاه	۱۸	۱۸	۱۸.۹	۱۸.۸	۲۱
۴	راهنمادهای یادگیری-یاددهی	۱۹	۱۸	۲۱.۵	۲۱.۵	۲۳
۵	فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه	۹.۵	۹.۳	۱۰.۵	۱۰.۴	۱۲
۶	تجهیزات و امکانات آموزشی	۱۲.۸	۱۲.۷	۱۲	۱۲	۱۶
۷	جمع کل	۷۹.۳	۷۷	۸۸.۴	۸۸	۱۰۰
درصد خطا		۲.۹	۰.۴۵			
درصد اطمینان		۹۷	۹۹.۵۴			

بر اساس نتایج جدول ۲، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد. با توجه به جداول ۱ و ۲، مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز خواهران نشان داد در امتیاز ملاک های ویژگیهای مربی کارگاه ۲۶٪، فعالتهای پژوهشی مربی کارگاه ۲۵٪، فعالتهای آموزشی کارگاه ۳۴٪، راهنمادهای یاددهی-یادگیری ۲۸٪، فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه ۷٪، تجهیزات و امکانات آموزشی ۱۰٪ نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۲۳٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک های ویژگیهای مربی کارگاه ۱۰٪، فعالتهای پژوهشی مربی کارگاه ۳٪، فعالتهای آموزشی کارگاه ۷٪، راهنمادهای یاددهی-یادگیری ۱۲٪، فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه ۱۱٪،



بنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



تجهیزات و امکانات آموزشی ۱۰٪ نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل آموزش مرکز داشته است.

۳-۲- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می تواند بر امتیاز عامل مدیریت اجرایی- آموزشی تأثیر گذارد؟

جدول ۳: امتیازات عوامل مدیریت اجرایی- آموزشی در مرحله پیش آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	اهداف مرکز	۱۰.۸۴	۱۰.۸۲	۱۰.۶۲	۱۰.۶۱	۱۶
۲	ویژگیهای رئیس مرکز	۱۰.۳۶	۱۰.۳۵	۸.۲۸	۸.۲۸	۱۲
۳	ویژگی کارشناسان مرکز	۳.۶	۳.۶	۴.۳۵	۴.۳۵	۶
۴	کارکردهای مرکز	۱۸.۵۲	۱۸.۵۱	۱۷.۹۶	۱۷.۹۵	۲۴
۵	توسعه مرکز	۴.۲	۴.۱	۵	۵	۷
۶	تعاملات بیرونی مرکز	۲.۴	۲.۴	۱۲.۶	۱۲.۵	۱۳
۷	مدیریت بهینه منابع مالی	۷.۸	۷.۸	۱۲.۸	۱۲.۸	۱۴
۸	پذیرش	۴.۴۰	۴.۴۰	۷	۷	۸
۹	جمع کل	۶۲.۱۲	۶۱.۹۸	۷۸.۶۱	۷۸.۴۹	۱۰۰
	درصد خطا	۰.۲۲		۰.۱۵		
	درصد اطمینان	۹۹.۷۷		۱۰۰		

بر اساس نتایج جدول ۳، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد.

جدول ۴: امتیازات عوامل مدیریت اجرایی- آموزشی در مرحله پس آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	اهداف مرکز	۱۴	۱۴	۱۵.۵	۱۵.۵	۱۶
۲	ویژگیهای رئیس مرکز	۱۲	۱۲	۱۰	۱۰	۱۲
۳	ویژگی کارشناسان مرکز	۵.۴	۵.۳	۵.۵	۵.۴	۶
۴	کارکردهای مرکز	۲۰	۱۹.۹۸	۲۱.۳	۲۱.۲	۲۴



بنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی
مهارت آموزی و اشتغال



۵	توسعه مرکز	۵.۵	۵.۵	۷	۷	۷
۶	تعاملات بیرونی مرکز	۸	۸.۱	۱۳	۱۳	۱۳
۷	مدیریت بهینه منابع مالی	۸.۴	۸.۳	۱۴	۱۴	۱۴
۸	پذیرش	۸	۸	۸	۸	۸
۹	جمع کل	۸۱.۳	۸۱.۱۸	۹۴.۳	۹۴.۱	۱۰۰
	درصد خطا	۰.۱۴		۰.۲۱		
	درصد اطمینان	۹۹.۸۵		۹۹.۷۸		

بر اساس نتایج جدول ۴، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد. با توجه به جداول ۳ و ۴، مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز خواهران نشان داد امتیاز در ملاک های اهداف مرکز ۲۰٪، ویژگیهای رئیس مرکز ۱۴٪، ویژگی کارشناسان مرکز ۳۰٪، کارکردهای مرکز ۶٪، توسعه مرکز ۱۹٪، تعاملات بیرونی مرکز ۴۳٪، مدیریت بهینه منابع مالی ۴٪ و پذیرش ۴۵٪ نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک های اهداف مرکز ۳۱٪، ویژگیهای رئیس مرکز ۱۴٪، ویژگی کارشناسان مرکز ۱۹٪، کارکردهای مرکز ۱۴٪، توسعه مرکز ۲۹٪، تعاملات بیرونی مرکز ۳٪، مدیریت بهینه منابع مالی ۹٪ و پذیرش ۱۳٪ نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۱۶٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل مدیریت اجرایی- آموزشی مرکز داشته است.

۳-۳ آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می تواند بر امتیاز عامل بهره وری تأثیر گذارد؟

جدول ۵: امتیازات عوامل بهره وری در مرحله پیش آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد)	۲	۲	۱۹	۱۹	۲۷
۲	تنوع آموزش، سنجش و روشهای اجرایی	۱۰	۱۰	۱۶	۱۶	۲۳
۳	کارایی	۱۹.۲	۱۹.۱	۲۳.۷	۲۳.۴	۳۰
۴	اثربخشی	۷.۶	۷.۵	۱۴.۹	۱۴.۷	۲۰



بنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



۱۰۰	۷۳.۱	۷۲.۶	۳۸.۶	۳۸.۸	جمع کل	۵
	۰.۶۷		۰.۵۱		درصد خطا	
	۹۹.۳۲		۹۹.۴۸		درصد اطمینان	

بر اساس نتایج جدول ۵، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد.

جدول ۶: امتیازات عوامل بهره وری در مرحله پس آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان		حداکثر امتیاز
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	
۱	تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد)	۲۴	۲۴	۲۷	۲۷	۲۷
۲	تنوع آموزش، سنجش و روشهای اجرایی	۱۷	۱۷	۲۰	۲۰	۲۳
۳	کارایی	۲۵.۸	۲۵.۷	۲۶.۴	۲۶.۳	۳۰
۴	اثربخشی	۱۶	۱۶	۱۹.۳	۱۹.۲	۲۰
۵	جمع کل	۸۲.۸	۸۲.۷	۹۲.۷	۹۲.۵	۱۰۰
		۰.۱۲		۰.۲۱		
		درصد خطا		درصد خطا		
		۹۹.۸۷		۹۹.۷۸		
		درصد اطمینان		درصد اطمینان		

بر اساس نتایج جدول ۶، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد. با توجه به جداول ۵ و ۶، مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز خواهران نشان داد امتیاز در ملاک های تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد) ۸۱٪، تنوع آموزش سنجش و روشهای اجرایی ۳۰٪، کارایی ۲۲٪، اثربخشی ۴۲.۸٪-، نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۴۴٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک های تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد) ۳۰٪، تنوع آموزش سنجش و روشهای اجرایی ۱۷٪، کارایی ۹٪، اثربخشی ۲۲٪، نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل بهره وری مرکز داشته است.

۳-۴- آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می تواند بر امتیاز عامل پشتیبان تأثیر گذارد؟

روش انجام کار در این قسمت نیز مانند قسمتهای فوق انجام شد جداول طراحی، امتیاز دهی گردید. مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز خواهران نشان داد امتیاز در ملاک های اماکن رفاهی ۰٪، اماکن فرهنگی ۴٪، اماکن اداری ۵٪، اماکن و امکانات عمومی ۱٪، نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل تقریباً ۲٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد



بنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



داشته ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک های امکان رفاهی ۹-،
/، امکان فرهنگی ۱۸٪، امکان اداری ۷٪، امکان و امکانات عمومی ۴٪، نسبت به مرحله پیش آزمون افزایش داشته اند. در جمع کل
تقریباً ۳٪ نسبت به مرحله پیش آزمون رشد داشته ایم.
این رشد در دو مرکز معنادار نبوده و بیانگر آنست که استقرار نظام سیستم مدیریت تأثیر چندانی بر عامل پشتیبان مرکز
نداشته است.

۴- بحث و نتیجه گیری

پس از استخراج نتایج داده ها، جمع کل عوامل آموزش، مدیریت اجرایی- آموزشی، بهره وری و پشتیبان با اعمال ضریب
طبق دستورالعمل اعتبارسنجی در جدول مصوب رتبه ها گذاشته شد و مشخص گردید قبل از استقرار سیستم مدیریت کیفیت
رتبه مرکز خواهران در سطح متوسط "ب" و رتبه مرکز دشتستان در سطح خوب "الف" بود در حالیکه بعد از استقرار سیستم
مدیریت کیفیت رتبه مرکز خواهران در سطح خوب "الف" (صعود ۴ پله ای در جدول) و رتبه مرکز دشتستان در سطح عالی
"ج" (صعود ۲ پله ای در جدول) گردیده که بیانگر اینست که جواب سؤال اصلی پژوهش مثبت بوده و به عبارتی رتبه
اعتبارسنجی مرکز پس از استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ افزایش یافته است.
استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر عوامل اعتبارسنجی آموزش، مدیریت اجرایی- آموزشی، بهره وری تأثیر معناداری داشت
ولی بر عامل پشتیبان تأثیر چندانی نداشت زیرا این عامل ارتباط مستقیمی با تهیه اعتبار مالی از طرف سازمان دارد و از طرفی
بندهای الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مورد امکان عمومی، فرهنگی، رفاهی و اداری تعریف نشده است. با توجه به
دستورالعمل اعتبارسنجی، ۱۰٪ از ۱۰۰٪ نمره اعتبارسنجی به عوامل پشتیبان بر می گردد لذا پایین بودن نمره عامل پشتیبان
تأثیر زیادی بر رتبه کلی مرکز نگذاشت.

همچنین با استقرار نظام مدیریت کیفیت به اهداف زیر نیز دسترسی یافتیم:

- جهت گیری هدفمند و نظام مند شدن فعالیت های آموزشی
- اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود رضایت کارآموزان مرکز
- مستند نمودن فعالیتهای مرکز از طریق تدوین دستورالعملهای کاری
- مدیریت زمان
- ارتقاء سطح علمی و فنی کارکنان و مربیان
- شفاف، مشخص و مستند نمودن حدود وظایف کارکنان از طریق تدوین شرح وظایف
- ایجاد بستر لازم جهت ارتباط با صنایع و صنوف در شهرستان و استان
- طراحی و بهبود مستمر فرایندهای جاری
- ایجاد زمینه های لازم برای توسعه و پویایی کارکنان و آموزش گیرندگان
- تقویت حس مسئولیت و ایجاد انگیزه در بکارگیری نیروی ابداع، ابتکار و خلاقیت کارکنان و آموزش گیرندگان

۴-۱- پیشنهادات

الف) کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه ای به امر بهینه سازی و کیفیت خدمات آموزشی متعهد شوند.
ب) امکان سنجی پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مراکز آموزشی و اداره کل فنی و حرفه ای هر استان فراهم آید.
ج) جهت تسریع در پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در استانها و رفع محدودیتهای اجرایی در بعضی از بندها، پیشنهاد
می گردد سازمان مرکزی نیز در تشکیلات سازمانی الزامات این استاندارد را پیاده سازی نمایند.



پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین المللی مهارت آموزی و اشتغال



د) با توجه به اینکه در فرضیه چهارم با عنوان عامل پشتیبان، پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ نتوانست تأثیر معناداری بر افزایش نمره این بخش بگذارد لذا پیشنهاد می گردد اعتبار جداگانه ای برای این بخش در نظر گرفته شود.

۵- منابع

- ۱- پرنده، کوروش، و همکاران، (۱۳۹۲). اعتبارسنجی مراکز آموزش دولتی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور (با رویکرد کاربردی)، چاپ اول، ص ۴۲-۸۹-بخش ششم.
 - ۲- ترک فرد، مهدی (۲۰۱۲). تأثیر ایزو بر جو سازمانی؛ تجربه مدیریت تغییرات استراتژیک در یک سازمان هندی، پایگاه مقالات علمی مدیریت: مرکز نشر. International Journal of Manpower, Vol ۲۸ No. ۲, ۲۰۰۷, pp. ۱۹۲۱۷۵-۱۹۲۱۷۵.
 - ۳- عابدین زاده، نیلوفر (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی استقرار سیستم های مدیریت محیط زیست (EMS) در بهبود عملکرد زیست محیطی واحدهای صنعتی بر اساس استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۰ در کشور، طرح پژوهشی پژوهشکده محیط زیست.
 - ۴- عالم زاده، مهدیه (۱۳۸۸). استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱ مطابق ویرایش ۲۰۰۸ در شرکت تعاونی انبوه سازی عمران پویا، طرح پژوهشی شرکت تعاونی انبوه سازی عمران پویا.
 - ۵- قنبری، محمد (۱۳۹۳). ارزیابی اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱ بر عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) مطالعه موردی منطقه دو کشوری، طرح پژوهشی سازمان بیمه سلامت ایران.
 - ۶- مطهری نژاد، حسین، و همکاران، (۱۳۹۱). استانداردهای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: رویکرد جهانی، فصلنامه آموزشی مهندسی ایران، دوره ۱۴، شماره ۵۴.
- ۷- Vlasceanu, L., Grunberg, L., and Parlea, D., (۲۰۰۴). Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions (Bucharest, UNESCO-CEPES) Papers on Higher Education, ISBN ۹۲-۹۰۶۹, ۶-۱۷۸ www.cepes.ro/publications.