



مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت

رحمت الله ابراهیمی^۱، محمد حسن نوری^۲، فاطمه طاهرپور^۳

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه دولتی بیرجند دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

rahmatullah2022ibrahimi@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه دولتی بیرجند دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

hnoori893@gmail.com

۳- استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران

f.taherpour@gmail.com

چکیده

امروزه مدیریت، یکی از مهم‌ترین علوم عصر جدید محسوب گردیده و روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود. به‌طور کلی، مدیریت به موازات پیچیده‌تر شدن و محدود شدن منابع مالی و مادی سازمان‌ها، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت به عنوان یک رویکرد مدیریتی، بر تأکید بر کیفیت و بهبود مستمر در فرآیندهای آموزشی تمرکز دارد. این رویکرد شامل اصول و مفاهیمی است که برای بهبود عملکرد و کارایی سازمان‌ها در زمینه آموزش و پرورش ارائه می‌شود. هدف اصلی مدیریت آموزشی، تضمین کیفیت و کارآمدی فرآیند آموزش است. رشد و توسعه نظام‌های آموزشی یکی از مهم‌ترین وجوه مهم و مشخص عصر ما می‌باشد. مدیران آموزشی افرادی هستند که در تصمیم‌گیری‌های آموزشی و پرورشی نقش بسزایی دارند و رفتار و عمل فرآیند آموزش پرورش را مستقیماً تحت تأثیر قرار می‌دهند. مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت اهمیت بسیاری دارد، زیرا با استفاده از اصول کیفیت، مدیران آموزشی می‌توانند بهبودهای مستمر را در فرآیندهای آموزشی اعمال کنند، استانداردهای کیفیت را اجرا کنند و نظارت بر عملکرد و پاسخگویی به نیازهای دانش‌آموزان و محتوای آموزشی را بهبود بخشند. این رویکرد همچنین به مدیران کمک می‌کند تا منابع مالی و انسانی را بهینه‌سازی کرده و به دستاوردهای مثبت در حوزه آموزش و یادگیری دست یابند. به صورت یک امر طبیعی در آمده است. پیشرفت و توسعه سازمان‌ها و موسسات در گروه ارتقای سطح دانش، مهارت رفتار و بینش منابع انسانی است. بر همین اساس، حداکثر سازمان‌ها دوره‌های آموزشی موجود در داخل یا خارج از کشور برای کارکنان خود برگزار می‌کنند و اجرای هر دو متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت است لذا آگاهی از میزان اثر بخشی دوره‌های آموزشی و بازدهی حاصل از آن‌ها برای مدیران بسیار با اهمیت است و منظور از مدیریت در سازمان‌های آموزشی تحقق هدف‌های آموزشی و پیشبرد موثر آموزش و یادگیری است. روش پژوهش حاضر، توصیفی و کتابخانه‌ای بوده و با مرور اسناد، کتب و مقالات موجود در ژورنال‌ها و سایت‌های معتبر علمی داخلی و خارجی همچون مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی، پرتال جامع علوم انسانی، سیلیویکا، بانک اطلاعات نشریات کشور به جمع‌آوری اطلاعات و مرور پژوهش‌های مرتبط پرداخته است.

واژگان کلیدی: مدیریت آموزشی، اصول کیفیت

مقدمه

آموزش به مفهوم تغییر دانش، نگرش و تعامل با همکاران بوده و به عنوان کوششی در جهت تغییر آگاهی‌های افراد لازم است که فرد را برای کسب آگاهی‌های تازه؛ برانگیخته و جهت فکری و سرنوشت انسان‌ها را عوض می‌کند. آموزش تجربه‌ای مبتنی بر یادگیری و به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در فرد، تا او را قادر به انجام کار و بهبود بخشی توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و رفتار اجتماعی نماید؛ بنابراین آموزش مجموعه روش‌هایی است که بوسیله آن مهارت‌های لازم برای انجام دادن کارها به کارکنان متناسب با نیازشان یاد داده می‌شود (رابینز، ۱۹۸۸). امروز رشته «مدیریت آموزشی» بعنوان شاخه‌ای از آموزش عالی در پاسخ به نیازهای آموزشی وزارت آموزش و پرورش نقشی حساس دارد. این رشته به تدریج شکل گرفته و به سوی ساختاری منظم و مرکب از موضوعات، عناوین، مفاهیم، اصول، مهارت‌ها و اصطلاحات مربوط به خود پیش می‌رود (جعفری، ۱۳۹۴). مدیریت آموزشی به عنوان قلمرو مطالعه و عمل، در ابتدا از اصول مدیریت بکار گرفته شده در صنعت و بازرگانی، به ویژه در آمریکا سرچشمه گرفت (باش، ۲۰۰۶). مدیریت آموزشی باید فکری عمیق و وسیع داشته باشد او باید بتواند با دیدی گسترده به تمام جوانب و اجزای مسائل پی ببرد (میرکمالی، ۱۳۷۸)؛ بنابراین مدیریت آموزشی باید هدایت فعالیت‌های کارکنان یک سازمان یادگیرنده در جهت رشد علمی و تجربی کارکنان آن سازمان باشد و برای آنکه شخص مدیر آموزشی بتواند به اهداف خود دست پیدا کند باید دارای یک سری مهارت‌ها به شرح ذیل باشد. ۱. مهارت انسانی: ایجاد محیط مساعد و مطلوب برای کار از طریق جلب مشارکت گروه‌های انسانی. ۲. مهارت فنی: تحت اختیار قرار دادن امور فنی سازمان را شامل می‌شود. ۳. مهارت ادراکی: توانایی داشتن تصویر ذهنی از کلیت امور، همراه با جزئیات تشکیل دهنده آن در داخل موقعیت مربوطه می‌باشد. ۴. مهارت در عمل: در قالب مفاهیمی است که کسب شناخت و اطلاعات کافی به همراه کارورزی عملی آنها در ارتباط با مهارت‌های سه گانه که به شکل نظری مطرح شد تنظیم می‌شود (شریفی و همکاران، ۱۳۹۷). ارتباط مدیریت آموزشی با اصول کیفیت به معنای استفاده از ابزارها و روش‌های آموزشی و مدیریتی برای بهبود کیفیت فرآیند آموزش است. در واقع، در صنعت آموزشی، هدف اصلی تأمین کیفیت و ارتقای آموزش است. برای دستیابی به این هدف، مدیران آموزشی باید از اصول کیفیت استفاده کنند و فرآیندهای آموزشی را با استفاده از این اصول بهبود دهند (سالیس، ۲۰۱۴). ارتباط مدیریت آموزشی با اصول کیفیت به این شکل است که مدیران آموزشی برای بهبود فرآیندهای آموزشی و یادگیری، از اصول کیفیت به عنوان یک راهبرد استفاده می‌کنند. این اصول شامل مواردی مانند تعهد به بهبود مستمر، مشارکت و تعامل با عوامل مختلف، توجه به نیازهای دانش‌آموزان و ارتقاء فرآیندهای آموزش و یادگیری هستند. بنابراین، مدیران آموزشی با استفاده از اصول کیفیت می‌توانند فرآیندهای آموزشی را بهبود دهند، استانداردهای کیفیت را اجرا کنند، نظارت بر عملکرد و پاسخگویی به نیازهای دانش‌آموزان و محتوای آموزشی را بهبود بخشند. این ارتباط باعث می‌شود که مدیران آموزشی بتوانند به دستاوردهای مثبت در حوزه آموزش و یادگیری دست یابند و کارایی سازمان خود را افزایش دهند (هیل، ۲۰۱۳).

ضرورت، اهمیت و جایگاه مدیریت آموزشی

می‌توان گفت مدیریت، فعالیتی است منظم، در جهت تحقق هدف‌های معین که از طریق ایجاد روابط میان منابع موجود، انجام دادن کار با مشارکت افراد دیگر و شرکت فعال در تصمیم‌گیری صورت می‌گیرد. به بیان دیگر، منظور اصلی مدیریت در هر سازمانی عبارت است از هماهنگ‌سازی کوشش‌های افراد انسان و استفاده از منابع دیگر برای تحقق هدف‌های سازمان. در مؤسسات آموزشی این هدف‌ها مربوط به امور آموزش و پرورش و پیشبرد یادگیری است (علاقه بند و همکاران، ۱۳۷۴). مدیریت آموزشی، یکی از جدیدترین شاخه‌های علمی - پژوهشی مدیریت است که اصول و مبانی آن عمدتاً ناشی از مطالعات و پژوهش‌های صاحب‌نظران مدیریت در زمینه صنعت، تجارت و آموزش و پرورش است (شیرازی، ۱۳۷۳). مدیریت آموزشی با پیدایی و تحول نظام‌های نوین آموزش و پرورش پدید

⁴ Robbins

⁵ Bush,

⁶ Salis

⁷ Hill

آمد. در قرن بیستم بر اثر توسعه آموزش عمومی، تاسیس مدارس و سازمان‌های آموزشی بزرگ و متعدد، گوناگون شدن امر آموزش و پرورش و تخصصی شدن آن، اهمیت و ضرورت سازماندهی و مدیریت فعالیت‌های آموزشی به تدریج آشکار گردید امروزه مدیریت آموزشی غالباً به مفهوم رهبری، راهنمایی، اصلاح و تغییر مورد نظر است. از اینرو، نیل به هدف‌های متعالی آموزش و پرورش در هر جامعه‌ای، مستلزم تجدید سازمان و نواندیشی در مدیریت نظام آموزشی است (علاقه بند، ۱۳۸۷). بنابراین مدیریت آموزشی، فراگردی اجتماعی است که مستلزم ایجاد، نگهداشتن، برانگیختن، کنترل کردن و وحدت بخشیدن نیروهای انسانی و مادی می‌باشد که به‌طور رسمی و غیررسمی در درون یک نظام واحد شکل و سازمان می‌یابند، تا هدف‌ها و مقاصد آموزشی را تحقق بخشند.

۱. مدیریت آموزشی، فرایند هماهنگ کردن استعدادهای آدمی و بهره‌گیری از شرایط محیطی برای اهداف آموزشی است. مدیریت آموزشی غالباً به معنی خاص، مورد نظر است؛ یعنی مدیریت آن بخشی از فعالیت‌های سازمان‌های آموزشی است که مستقیماً با امر آموزش و پرورش و یادگیری مرتبط است. از جمله، فعالیت‌های مربوط به برنامه‌های آموزشی، مواد و محتوای دروس، روش‌ها و وسایل آموزشی، مشاوره و راهنمایی تحصیلی، اقدامات آموزشی مکمل، امور معلمان و دانش‌آموزان (قرایی مقدم، ۱۳۷۵). مدیریت آموزشی توانایی‌های مدیران و رهبران سازمان را در تحقق اهداف آموزشی سازمان تقویت می‌کند. مدیریت آموزشی نقش حیاتی در پیش‌برد سازمان‌ها و ارتقای کیفیت کارکنان در اجرای وظایف خود دارد. علاوه بر این، استفاده از تکنولوژی‌های نوین در آموزش مدیریت آموزشی را بهبود می‌بخشد و بازدهی بالایی در طرح‌های آموزشی داشته باشد. بنابراین، مدیریت آموزشی به عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود. و ضرورت اهمیت آن عبارتند از:

۱. بهره‌وری بالا: مدیریت آموزشی به دانش‌آموزان و کارکنان امکان می‌دهد تا مهارت‌ها و دانش لازم برای اجرای وظایف خود را بهبود دهند. این امر منجر به افزایش بهره‌وری و کاهش خطاها در محیط کار می‌شود.

۲. رشد و توسعه فردی: آموزش‌های منظم و سازمان‌یافته می‌توانند باعث رشد و توسعه شخصی فردی شود. این به فرد امکان می‌دهد که مهارت‌ها و دانش خود را بروزرسانی کرده و به تسلط بر موضوعات جدید برسد.

۳. ارتقای کیفیت خدمات: مدیریت آموزشی می‌تواند کارکنان را در راستای بهبود کیفیت خدمات به مشتریان آموزش دهد. این امر باعث می‌شود تا کیفیت خدمات به مشتریان بهبود یابد و ارتباط سازمان با مشتریان قوی‌تر شود.

۴. افزایش رضایت کارکنان: با فراهم کردن فرصت‌های آموزشی برای کارکنان، آن‌ها احساس می‌کنند که سازمان به پیشرفت و توسعه آن‌ها اهمیت می‌دهد. این امر باعث افزایش رضایت و حمایت کارکنان نسبت به سازمان می‌شود (کوئینتا و همکاران^۸، ۲۰۰۵). کیفیت در مدیریت اطلاعات به میزان صحت، دقت، قابلیت اعتماد و موثوقیت اطلاعات اشاره دارد. اصولاً، کیفیت اطلاعات به میزان توانایی اطلاعات در تأمین نیازهای مدیریتی و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک با توجه به معیارهایی مانند دسترسی، قابلیت اطلاع، دقت و صحت، پوشش محتوا، آزمون‌پذیری و فرآیند اینترنتی مربوط می‌شود. در واقع، کیفیت اطلاعات در مدیریت معلومات تأثیر مستقیم بر موفقیت سازمان داشته و برای بهبود کارایی و کارایی سازمان بسیار ضروری است (سدرا^۹، ۲۰۱۴). ضرورت کیفیت در مدیریت به معنای اهمیت دادن به ارائه خدمات و تولید محصولات با کیفیت بالا و بهینه است. این مفهوم در هر سازمان و صنعتی بسیار حائز اهمیت است زیرا کیفیت در ارتباط با رضایت مشتریان، بهبود عملکرد سازمانی و حفظ رقابت‌پذیری است. بهبود کیفیت در سازمان‌ها منجر به بهبود عملکرد سازمانی نیز می‌شود. سیستم مدیریت کیفیت نقش مهمی در ایجاد اعتماد، افزایش اطمینان، بهبود فرآیندهای عملیاتی و نیز کاهش هزینه‌ها دارد. با افزایش کیفیت، خطاها و عیوب در محصولات کاهش یافته، بازدهی و بهره‌وری سازمانی افزایش می‌یابد (وانگ^{۱۰}، ۱۹۹۶). همچنین، حفظ رقابت‌پذیری سازمان‌ها نیز بدون کیفیت مناسب امکان‌پذیر نیست. در دنیای امروزی که رقابت در حد زیادی وجود دارد، مشتریان دسترسی به گزینه‌های بیشتری دارند و سازمان‌هایی که نتوانند کالاها و خدمات با کیفیت ارائه دهند، در برابر رقبا تضعیف خواهند شد.

⁸ Quinta

⁹ Sadra

¹⁰ Wang

نقش مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت

در عصر حاضر شگردهای آموزشی بر عملکرد سازمانی تأثیر عظیمی گذاشته است یکی از شگردهای آموزشی ارتقاء کیفی آموزشی است که منجر به بهره‌وری سازمانی، دستیابی به اهداف سازمانی و رضایت مشتریان می‌گردد. اگر کیفیت مراکز آموزش عالی مطلوب نباشد آینده علمی و پژوهشی کشور اطمینان بخش نخواهد بود. مفهوم کیفیت در آموزش و پرورش مفهومی چندپهلوی، مشتبه کننده و مبهمی است. به همین دلیل معیارهای متفاوتی برای قضاوت درباره کیفیت مدارس و آموزش و پرورش معرفی شده است. مفهوم کیفیت از حوزه صنعت به آموزش و پرورش وارد شده است. پس کیفیت در صنعت برابر است با رضایت مشتری و توجه به نیازهای او؛ بنابراین کیفیت آموزشی انجام تغییرات مورد نظر در دانش آموزان به صورت مطلوب و موفقیت آمیز است (بزرگی نژاد، ۱۳۹۶). کیفیت آموزشی مفهوم چند بعدی است که شامل موارد زیر است:

- ✓ کارکردها و فعالیت‌های مدرسه از قبیل فرایند یاددهی-یادگیری دانش آموزان؛
- ✓ معلمان و دست اندرکاران آموزشی؛
- ✓ دانش آموزان و مخاطبین؛
- ✓ امکانات و تجهیزات آموزشی (هوبر و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۹).

مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت نقش بسیار مهمی در بهبود سیستم‌های آموزشی دارد. این نوع مدیریت با تأکید بر بهبود عملکرد، ارتقاء کیفیت و افزایش رضایت دانش‌آموزان، اساتید و سایر اعضای جامعه آموزشی، به مدیران آموزشی کمک می‌کند تا بهترین عملکرد را از سیستم آموزشی خود بخواهند. در ادامه، نقش‌های مهم مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت را مورد بررسی قرار می‌دهیم:

۱. تعیین استانداردها و اهداف: مدیران آموزشی باید استانداردها و اهداف کیفیت را برای سیستم آموزشی خود تعیین کنند. این شامل تعیین اهداف آموزشی، معیارهای ارزیابی و استانداردهای کیفیت برای فعالیت‌های آموزشی مختلف مانند تدریس، ارزشیابی و محتوای آموزشی است.
۲. برنامه‌ریزی و مدیریت منابع: مدیران آموزشی باید منابع مورد نیاز برای دستیابی به استانداردها و اهداف را تعیین کنند و منابع انسانی، مالی و فنی را بهینه مدیریت کنند.
۳. ارزیابی عملکرد: ارزیابی عملکرد سیستم آموزشی گام مهم دیگری در مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت است. این شامل جمع‌آوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل عملکرد، تصحیح نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت سیستم آموزشی است.
۴. بهبود مستمر: یک نقطه کلیدی در مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت، بهبود مستمر است. مدیران آموزشی باید به دنبال راه‌های بهبود عملکرد و کارآمدسازی فعالیت‌های آموزشی با تأکید بر بهبود کارایی و کارآمدسازی فعالیت‌ها باشند.
۵. رهبری و توسعه فرهنگ کارآفرینانه: مدیران آموزشی باید به عنوان رهبران، فرهنگ کارآفرینانه و توسعه‌دهنده را در سازمان خود پاسخ دهند. این شامل ارائه حمایت و الگوسازی برای نوآوری، خلاقیت و پذیرش تغییرات است. با تأکید بر این نقش‌ها، مدیران آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت مسئولان سازمان‌دهنده‌ای هستند که به منظور بهبود عملکرد سازمان و افزایش کارآمدسازی فعالیت‌های آموزشی در سطح سازمان فعال هستند (شارما و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۵). نقش کیفیت در مدیریت آموزشی بسیار حائز اهمیت است، زیرا کیفیت آموزش تأثیر زیادی بر عملکرد و موفقیت دانش‌آموزان و دانشجویان دارد. اصولاً، کیفیت در مدیریت آموزشی به معنای ارائه خدمات آموزشی با استفاده از استانداردهای مشخص و با توجه به نیازهای دانش‌آموزان و دانشجویان است (تانگا^{۱۳}، ۲۰۱۹). کیفیت در مدیریت آموزشی به مجموعه اقدامات و استراتژی‌هایی اطلاق می‌شود که بهبود عملکرد سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی را

¹¹ Huber

¹² Sharma

¹³ Tanga

- هدف می‌گیرد. این عملکردها به منظور بهبود کیفیت آموزش، بهبود عملکرد دانشجویان و صرفه‌جویی در منابع مورد استفاده می‌شوند (ننسی^{۱۴}، ۲۰۱۳). همی که می‌توان در خصوص نقش کیفیت در مدیریت آموزشی به آن‌ها اشاره کرد عبارتند از:
۱. استانداردها و رهنمودها: استانداردها و رهنمودها به عنوان یک معیار قابل قبول استفاده می‌شوند. استفاده از استانداردها و رهنمودها در مدیریت آموزشی می‌تواند بهبود عملکرد سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی را تسهیل کند.
 ۲. سیستم‌های مدیریت کیفیت: سیستم‌های مدیریت کیفیت، می‌توانند راهبردهایی مؤثر برای بهبود عملکرد آموزشی و ارتقای کیفیت ارائه دهند. برخی از سیستم‌های مدیریت کیفیت معروف عبارتند از: Six Sigma و Total Quality Management (TQM).
 ۳. معیارها و شاخص‌ها: استفاده از معیارها و شاخص‌ها می‌تواند به مدیران آموزشی کمک کند تا عملکرد آموزشی را اندازه‌گیری و ارزیابی کنند. برخی از معیارها و شاخص‌های مربوط به کیفیت آموزش عبارتند از: نرخ ترک‌خوردگی، رضایت دانشجویان، نتیجه‌گیری‌ها، و نامه‌ای که دانشجویان پس از فراگیری درس باید بدست آورند.
 ۴. بازخوردها: استفاده از بازخوردها برای بهبود عملکرد آموزش و ارتقای کیفیت مؤسسات آموزشی بسیار مؤثر است. بازخوردها از دانشجویان، اساتید و دیگر عوامل مرتبط بدست می‌آیند و به مدیران آموزشی کمک می‌کند تا مشکلات و نیازهای مختلف را شناسایی کنند و برنامه‌های بهبود را طراحی کنند.
 ۵. تحقیقات و روش‌های علمی: استفاده از تحقیقات و روش‌های علمی در مدیریت آموزشی می‌تواند بهبود عملکرد آموزشی و ارتقای کیفیت در مؤسسات آموزشی را تسهیل کند. تحقیقات علمی معمولاً به این جهت انجام می‌شود که ارتباط بین فرآیندهای آموزشی و نتایج آموزش را مشخص کند و راهبردهای بهبود را پیشنهاد دهد.
 ۶. آموزش و پژوهش: استفاده از آموزش و پژوهش، می‌تواند به مدیران آموزشی کمک کند تا دانش خود را به روزرسانی کنند و به توسعه توانایی‌های موردنیاز در حوزه مدیریت آموزشی بپردازند.
 ۷. فناوری اطلاعات و ارتباطات: استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به مدیران آموزشی کمک می‌کند تا فرایندهای مختلف مدیریت آموزشی را بهبود بخشند و عملکرد آموزشی را بهبود ببخشند (مارکویس^{۱۵}، ۲۰۱۵).

اصول کیفیت در مدیریت آموزشی

تعریف دقیق کیفیت دشوار است زیرا:

- همچون همه واژه‌های ارزشی دیگر، قابل تعبیر و تفسیر است؛
 - مفهومی متغیر و پویا است؛ (طیف ویژگی‌های آن: حداقلی، حداکثری)
 - تابع فلسفه‌ها و جهان بینی‌های مختلف است و در نهایت اینکه ویژگی‌های کیفیت تابع محیط است.
- معنای لغوی کیفیت از واژه ی لاتین quality است که این واژه از ریشه quails یا qualitas به معنای نحوه بودن گرفته شده است (ناد علیان و همکاران، ۱۳۹۸). علامه دهخدا کیفیت را چگونگی - حالت یا وضعی که در چیز حاصل آید، معنی کرده است و همچنین دکتر عمید در فرهنگ عمید کیفیت را چگونگی معنی می‌کند. کیفیت و کمیت یک چیز، دو وجه جدائی ناپذیر یک چیز هستند. کیفیت بر مبنای کمیت شکل می‌گیرد. هر موجود دارای خصوصیتی است که کیفیت آن را می‌سازد، شکل ظاهری موجود، خصوصیات مذکور را می‌سازد. پس بدون وجود کمیت، بحث کیفیت بی معنی است (حسن عمید، ۱۳۷۵) کیفیت یعنی درجه‌ی تطابق کالای تولید شده یا خدمت ارائه شده با نیاز مشتری را بیان می‌کند (مصطفی و همکاران، ۱۳۹۴). اصول کیفیت در مدیریت آموزشی شامل مجموعه‌ای از رویکردها، استراتژی‌ها و راهکارهایی است که برای بهبود کیفیت فرایندها و نتایج آموزشی در یک موسسه آموزشی استفاده می‌شود. این اصول معمولاً شامل موارد زیر است:

^{۱۴} Nanci

^{۱۵} Marquis

۱. تعیین استانداردها و اهداف: این اصل شامل تعیین استانداردها و اهداف واضح و قابل اندازه گیری برای فرآیندها و نتایج آموزشی است. استانداردها و اهداف می توانند مرتبط با عملکرد دانش آموزان، رضایت از آموزش، استفاده از فناوری و سایر ابعاد کیفیت آموزش باشند.
۲. ارزیابی و بازبینی: ارزیابی و بازبینی مداوم عملکرد آموزشی و فرآیندها برای تشخیص نقاط قوت و ضعف و بهبود کیفیت است. این شامل ارزیابی درسنامه ها، روش های آموزشی، ارزیابی دانش آموزان و سایر عوامل مرتبط با آموزش است.
۳. پیشگیری از خطا و بهبود مداوم: در این اصل، تلاش می شود با تحلیل داده ها و اطلاعات موجود، عوامل مؤثر در بروز خطاها و مشکلات آموزشی شناسایی شوند و راهکارها و رویکردهایی برای جلوگیری از آنها و بهبود مستمر فرآیندها و نتایج آموزشی به ارمغان آورند.
۴. توسعه و آموزش پرسنل: اصول کیفیت در مدیریت آموزشی شامل توسعه و آموزش پرسنل مدرسه نیز است. این شامل ارائه آموزش های تخصصی، کارگاه ها و دوره های آموزشی برای بهبود مهارت ها و عملکرد اعضای تیم آموزشی است.
۵. مشارکت و همکاری: برخی از اصول کیفیت در مدیریت آموزشی شامل مشارکت و همکاری با اعضای مدرسه، خانواده ها و انجمن های محلی است. تعامل و همکاری بین این موسسات مختلف می تواند منجر به ارتقای کیفیت آموزش و تعلیم و تربیت شود.
۶. استفاده از فناوری: استفاده از فناوری های مدرن در آموزش و مدیریت آن نیز اصل کیفیت در مدیریت آموزشی است. این شامل استفاده از رایانه ها، اینترنت، نرم افزارهای آموزشی و سازماندهی داده ها است (دمینگ، دلبلیو، ادواردز^{۱۶}، ۱۹۹۴). کیفیت در واقع مجموعه ای از ویژگی ها و خواص است که به استفاده یا مصرف کنندگان کمک می کند تا نیازها و انتظارات خود را از یک محصول، خدمات یا فرآیند تأمین کنند. در عبارت دیگر، کیفیت به میزان اطمینان از توانایی یک محصول یا خدمت در تأمین نیازها و انتظارات مشتریان اشاره دارد. کیفیت به صورت کلی شامل عواملی مانند دقت، قابلیت اطمینان، عملکرد مؤثر، ارزش، طراحی، و امکانات است. عوامل دیگری مانند توانایی رضایت بخشی مشتری، انطباق با استانداردها، و پایداری نیز در تعریف کیفیت مهم هستند. هدف اصلی داشتن کیفیت در یک محصول یا خدمت، ارائه یک تجربه مطلوب به مشتریان و ایجاد ارزش برای آنها است. در صنعت و محصولات عموماً ویژگی های کیفیت به صورت خاصی ارزیابی می شوند. برای این منظور، استانداردها و روش های اندازه گیری و ارزیابی کیفیت توسط سازمان ها و موسسات تعیین می شوند (موحدی و همکاران، ۲۰۱۷).

اصول کیفیت در مدیریت آموزشی

- اصل اول مشتری محوری:** سازمان ها به مشتریان خود وابسته هستند و لذا بایستی نیازهای حال و آینده مشتریان را درک نمایند، خواسته های آنها را برآورده سازند و در جهت فراتر رفتن از انتظارات مشتری تلاش کنند. مشتریان سازمان های آموزشی و پرورشی را می توان به صورت دانش آموزان و دانشجویان و افراد ذینفع سازمان تعریف نمود. ما می دانیم که برخی از مشتریان سازمان از جمله دانش آموزان و دانشجویان از افراد وابسته سازمانی محسوب می شوند که حضور آنها در مدرسه و سازمان اجباری بوده و به اختیار خود نمی توانند از سازمان خارج شوند، لذا توجه به نیازمندی های دانش آموزان و دانشجویان حائز اهمیت بوده و تلاش برای بهبود وضعیت آنها بسیار مهم می باشد. از جمله مشتریان سازمان های آموزشی می توان به والدین اشاره نمود که جلب توجه و رضایت آنها برای پایداری سازمان و حفظ منابع و منافع سازمان الزامی می باشد (شریعتمداری، ۱۳۹۹).
- اصل دوم رهبران:** رهبران وحدت مقصد و جهت گیری سازمان را ایجاد می کنند. آنان بایستی محیط درون سازمان را به نحوی آورده و برقرار نگهدارند تا افراد بتوانند در دست یابی به اهداف سازمان به طور کامل دخیل شوند. برقراری وحدت هدف و مسیر و تعهد افراد سازمان را قادر می سازد تا بمنظور برآورده نمودن اهداف خود، راهبردها، خط مشی ها، فرآیندها و منابع خود را همراستا نماید. مهم ترین مزایای رهبری در سیستم های آموزشی مربوط به جهت دهی سازمانی و تعیین اهداف و مأموریت سازمان های آموزشی و پرورشی می باشد (خورشیدی، ۱۳۸۸). هدف اصلی رهبری ایجاد تغییرهای سودمند بخصوص تغییرهای غیر پلکانی است. رهبری بخش رشد یابنده کار مدیر است زیرا شتاب تغییر یک سره می شود (مرد و همکاران، ۱۳۹۶).

¹⁶ Deming, W. Edwards.

اصل سوم دخیل بودن افراد: افراد در هر سطحی که باشند جوهره سازمان هستند و دخیل بودن کامل آن‌ها موجب می‌شود تا توانایی‌های آن‌ها در جهت منافع سازمان مورد استفاده قرار گیرد. اکنون در همه سازمان‌ها نیروی انسانی از سایر مؤلفه‌های سازمانی دارای اهمیت بیشتری است. اهمیت نیروی انسانی تا حدی است که برخی صاحب نظران بر این عقیده هستند که آنچه در نهایت روند توسعه اقتصادی و اجتماعی یک کشور را تعیین می‌کند، منابع انسانی آن کشور است، نه سرمایه و یا منابع مادی دیگر. این منابع انسانی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌سازند، از منابع طبیعی بهره‌برداری می‌کنند، سازمان‌های اجتماعی و اقتصادی و سیاسی را به وجود می‌آورند و توسعه ملی را پیش می‌برند. سازمانی که نتواند مهارت‌ها و دانش افرادش را توسعه دهد و از آن به نحو مؤثری بهره‌برداری کند، قادر نیست خود را در دنیای سرشار از رقابت امروزی حفظ کند. در سازمان‌های آموزشی و پرورشی آماده سازی نیروی انسانی امری خطیر به نظر می‌رسد. افراد سازمانی به عنوان ستون‌های تشکیل دهنده سازمان هستند و توجه به نیازمندی‌ها آن‌ها و تأمین منابع و منافع نیروی انسانی حائز اهمیت است. جلب توجه نیروی انسانی و تأمین نیازمندی‌های نیروی انسانی باعث تعهد و وفاداری بیشتر آن‌ها نسبت با سازمان می‌شود. برای مدیریت نمودن یک سازمان بطور اثربخش و کارآمد، مشارکت همه افراد در همه سطوح و احترام به یکایک آن‌ها مهم است.

اصل چهارم رویکرد فرایندی: نتیجه مطلوب هنگامی به صورت کارا تر حاصل می‌شود که فعالیت‌ها و منابع مرتبط به آن‌ها به صورت یک فرآیند مدیریت شوند. سیستم مدیریت کیفیت شامل فرآیندهای مرتبط با هم می‌شود. درک این که نتایج چطور توسط این سیستم بوجود می‌آیند، به سازمان توانایی بهینه سازی سیستم و عملکرد آن را می‌دهد. به بیان ساده تر سیستم مجموعه منظمی از اجزای به هم پیوسته است که برای رسیدن به یک هدف با یکدیگر در تعامل هستند در تکمیل تعریف بالا می‌توان اینگونه نیز گفت که سیستم مجموعه‌ای از فرآیندها است که در ارتباط با یکدیگر هستند و برای رسیدن به هدفی مشخص تلاش می‌کنند. اینجا لازم است که بگوییم فرآیند نیز مجموعه از فعالیت‌های سازمان در قالب کارهای تولیدی یا خدماتی، یک یا چند واحد سازمانی است که براساس اصول منظم از پیش تعیین شده کار می‌کند. هر سیستم از اجزائی تشکیل شده است و هر جزء نقش خاصی را به منظور تحقق هدف سیستم ایفا می‌کند. مدرسه یا سازمان‌های آموزشی به عنوان سیستم‌های انسانی و اجتماعی در نظر گرفته می‌شوند زیرا تولید این سازمان‌ها نیروی انسانی می‌باشد. سیستم‌های آموزشی هنجارمدار بوده و دارای قواعد و مقررات رسمی و غیررسمی می‌باشند. نظام آموزش و پرورش جهت رسیدن به اهداف و مأموریت سازمانی روش فرایندی را پیش می‌گیرند. فرایندهای سازمانی شامل درونداد، فراگرد و برونداد می‌باشند.

اصل پنجم رویکرد سیستمی در مدیریت: شناسایی، درک و مدیریت فرآیندهای مرتبط به هم به عنوان یک سیستم به اثر بخشی و کارایی سازمان در دست یابی به اهداف آن کمک می‌کند. سیستم به معنای یک مجموعه متشکل شده از اجزای مرتبط به هم است. هر کدام از این اجزا وظیفه‌ای مشخص دارند، که در راستای نتیجه‌ای مشخص انجام می‌شوند. اختلال در عملکرد هر کدام از این اجزا می‌تواند نتیجه نهایی را مختل نماید. از آنجایی که تمامی سیستم‌ها دارای یک ورودی، پردازش، خروجی و بازخورد می‌باشند. رویکرد سیستمی برای تمام مدیران سازمان‌های مختلف، از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. زیرا در صورت برنامه‌ریزی نداشتن و مشخص نکردن رویکرد سیستمی، ممکن است تمامی روند اجرای سیستم‌ها، به مشکلاتی برخورد نمایند. رویکردهای سیستمی به مدیران کمک می‌کند تا، بتوانند الگوها و فعالیت‌های مختلف را در کنار یکدیگر مورد بررسی قرار دهند و به صورت کلان متوجه شوند که چگونه می‌توانند در مسیر موفقیت قرار بگیرند. یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های رویکرد سیستمی، این است که در این رویکرد سیستم در هیچ شرایطی از کل به جز تبدیل نمی‌شود بلکه از جز به سمت کل می‌روند و کل را بررسی می‌کنند. تمامی سیستم‌ها به طور کلی دارای یک ورودی داده و یک خروجی ستانده مشخص هستند (جباری ظهیرآبادی و همکاران ۱۳۹۲).

اصل ششم بهبود مداوم: بهبود مداوم در عملکرد کلی سازمان بایستی یک هدف دایمی برای سازمان باشد. بهبود مداوم در مورد شناسایی و ایجاد تغییراتی است که نتایج بهتر را به همراه خواهد داشت که یک مفهوم مرکزی برای نظریه‌های مدیریت کیفیت است. بهبود مداوم باید یک الزام ضروری برای سازمان باشد. دکتر ادوارد دمینگ، که به عنوان پدر مدیریت کیفیت در اواسط قرن بیستم با تولید کنندگان خودرو ژاپنی در بهبود کیفیت محصولات کار می‌کرد. به غیر از این کار، دمینگ چرخه Plan-Do-Check-Act Act

یعنی همان PDCA^{۱۷} را برای بهبود مداوم معرفی کرد. بهبود مداوم در چرخه دمینگ نهادینه گردیده است. همانطور که از نام چرخه مشخص است به صورت دایره وار و چرخشی کار خود را انجام می دهد. چرخه ی PDCA را می توان در بخش های مختلف همچون بازاریابی، توسعه محصول جدید، افزایش فروش و رضایت مشتری، بهبود کیفیت، سیاست گذاری های بلند مدت و... به کار برد. این چرخه چندین بار برای بهبود مستمر در سیکل های زمانی مشخص تکرار می شود. در مورد زمان استفاده از این چرخه باید گفت هنگامی که به بهبود تدریجی در کسب و کار نیاز داریم می توان از این الگو استفاده کرد (تیموری، ۱۳۹۹).

اصل هفتم رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری: تصمیمات مؤثر مبتنی بر تحلیل داده ها و اطلاعات است. تصمیم گیری از اجزای جدایی ناپذیر مدیریت به شمار می آید و در هر وظیفه مدیریت به نحوی جلوه گر است؛ در تعیین خط مشی های سازمان، در تدوین هدف ها، طراحی سازمان، انتخاب، ارزیابی و در تمامی اعمال مدیریت. تصمیم گیری جزء اصلی و رکن اساسی است. در بسیاری موارد مسأله یا مشکل وضعیت خیلی پیچیده ای دارد و تنها بخشی از آن ممکن است قابل فهم و کنترل باشد. بنابراین، تصمیمات معمولاً آن چنان طراحی نمی شود که نتایج ایده آل یا پاسخ های کامل ارائه دهند بلکه برای بهبود بخشیدن به وضعیت مسأله طراحی می گردند. در برخی موارد ممکن است مدیران آن چنان خود را در مقابل مسائل ببینند که فقط بتوانند تا حد امکان شدت مسائل را کاهش دهند تا این که برای همه مسائل به طور سیستماتیک در جستجوی یک پاسخ کاملاً درستی برآیند (عظیمیان و همکاران، ۱۳۹۸).

اصل هشتم روابط سود بخشی متقابل یا تامین کننده: هر سازمان و تامین کنندگان آن به هم وابسته اند و رابطه سودبخش متقابل بین آن ها موجب افزایش توانایی هر دو در ایجاد ارزش می گردد. وجود روابط سودبخش متقابل باعث افزایش توانمندی در ایجاد ارزش افزوده برای هر دو طرف، انعطاف پذیری و سرعت واکنش های دوطرف به کسب و کار در حال تغییر و یا نیازها و انتظارهای مشتریان و بهینه سازی هزینه ها و منابع می شود. افزایش رقابت و تحولات بازار و محیط کسبوکار به خصوص در مورد فرایندهای آموزش و پرورش، روش های تامین اقلام و ارتباط میان خریداران و تامین کنندگان را تغییر داده است. از این رو، روابط بین سازمان و تامین کنندگان آن، برای هر سازمانی حیاتی است. تامین کنندگان می توانند به طور مستقیم بر عملکرد مالی و سودآوری سازمان ها از طریق فعالیت خرید تأثیر بگذارند و تأثیرات نفوذ آن ها در هزینه های توسعه فرایندهای آموزشی، سطح موجودیها، برنامه ریزی آموزشی، میزان درآمدها، تحویل به هنگام خدمات خواهد بود. در سیستم های آموزشی معمولاً امکانات و هزینه ها در بخش دولتی توسط دولت مرکزی تامین می شود، همچنین جهت تامین امکانات و منابع جامعه محلی و عملکرد آن نیز به عنوان یکی از عناصر اصلی محسوب می شود (پری ناز و همکاران، ۱۴۰۰). صول کیفیت در مدیریت آموزشی می تواند بر اساس استانداردهای معتبر و مرجعی مانند استانداردهای (ISO 9001) استاندارد بین المللی با هدف مدیریت کیفیت در سازمان ها است (و مدل های مختلف مدیریت کیفیت مانند (TQM^{۱۸}) تعریف شود. این اصول عبارتند از:

۱. تمرکز بر مشتری: این اصل به معنای تمرکز بر نیازها و خواسته های دانش آموزان و دانشجویان است و تلاش برای ارضای آن ها را تاکید می کند.
۲. رهبری: رهبری قوی و پشتیبانی از سطح بالای مدیریت برای ترویج فرهنگ کیفیت در سازمان ضروری است.
۳. مشارکت کارکنان: این اصل به اهمیت شناخت و مشارکت کارکنان در بهبود فرآیندها و خدمات آموزشی اشاره دارد.
۴. رویکرد فرآیند: بهبود پایدار فرآیندها و فعالیت های آموزشی از جمله اصول کلیدی کیفیت است.
۵. بهبود مداوم: پایداری و بهبود مستمر عملکرد و فرآیندها از جمله اصول اساسی کیفیت در مدیریت آموزشی است.
۶. اقدامات تصحیحی و پیشگیرانه: شناسایی و رفع نقص ها و پیشگیری از وقوع مشکلات آینده نقش حائز اهمیت دارد.
۷. برنامه ریزی بر اساس داده ها: استفاده از داده ها و اطلاعات به منظور تصمیم گیری بهتر و بهبود فرآیندها یک اصل کلیدی در کنترل کیفیت است (جوران^{۱۹}، ۱۹۹۹).

نتیجه گیری

¹⁷ Plan-Do-Check-Act Act

¹⁸ Total Quality Management

¹⁹ Juran

مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت می‌تواند بهبود عملکرد و کارآمدسازی سیستم‌های آموزشی را تسهیل کند. با تأکید بر اصول کیفیت، مدیران آموزشی می‌توانند بهترین استفاده را از منابع خود برای دستیابی به اهداف آموزشی و ارتقاء کیفیت فرایندهای آموزشی خود ببرند. اصول کیفیت، از جمله تمرکز بر مشتری، رهبری، مشارکت و تعهد، فرآیندهای محور و بهبود مستمر، به مدیران آموزشی کمک می‌کنند تا سازمان‌دهنده‌ای هوشمندانه و با تأکید بر بهبود عملکرد و کارآمدسازی فعالیت‌های آموزشی داشته باشند. به طور کلی، مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت می‌تواند منجر به بهبود عملکرد دانش‌آموزان، ارتقاء کیفیت آموزش و پرورش، افزایش رضایت اساتید و دانش‌آموزان، و بهبود عملکرد سازمان آموزشی در مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها شود. این نوع مدیریت می‌تواند بهبود پایدار و پایداری سازمان آموزشی را تضمین کند و به طور مستمر بهبود عملکرد و کارآمدسازی فعالیت‌های آموزشی را ترویج دهد. بنابراین، مدیران آموزشی باید به اصول کیفیت توجه کنند و این اصول را در سازمان خود پاسخگو کنند تا بهبود عملکرد و کارآمدسازی فعالیت‌های آموزشی را تسهیل کنند. و همچنین مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت به توانایی مدیران آموزشی در برنامه‌ریزی، برگزاری و ارزیابی فعالیت‌های آموزشی می‌پردازد. این روش می‌تواند به بهبود کیفیت آموزش و یادگیری در سازمان‌ها کمک کند و نتایج مثبتی را به دنبال داشته باشد. استفاده از اصول کیفیت در مدیریت آموزشی باعث می‌شود تا فعالیت‌های آموزشی به صورت ساماندهی و سازمان یافته انجام شود. برنامه‌ریزی موثر، انتخاب درست منابع و متدها، و ارزیابی کارکرد آموزشی از مهم‌ترین مباحثی است که در این روش مدیریت مد نظر قرار می‌گیرد. در این مقاله سعی نمودیم تا مدیریت آموزشی و اصول کیفیت را مورد بررسی قرار داده و مروری بر کاربرد این مفاهیم در سیستم‌های آموزشی و پژوهشی داشته باشیم. مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت، به استفاده از اصول و روش‌های کیفیت در تدوین و اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی اشاره دارد. طبق یافته‌های مطالعات در این زمینه، استفاده از اصول کیفیت در مدیریت آموزشی می‌تواند به نتایج مثبتی منجر شود. یافته‌ها نشان می‌دهند که مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت، بهبود عملکرد و کیفیت آموزش در حوزه‌های مختلف را فراهم می‌کند. عوامل موثر در بهبود عملکرد و کیفیت آموزش شامل موارد زیر است:

- 1) برنامه‌ریزی مناسب: استفاده از اصول کیفیت در برنامه‌ریزی و طراحی برنامه‌های آموزشی، امکان بهبود محتوا و روش‌های آموزش را فراهم می‌کند.
- 2) مشارکت فعال اعضا: بازخورد و مشارکت فعال از سوی اعضای سازمان و همچنین دانشجویان، باعث افزایش کیفیت آموزش و ارتقای عملکرد مدیران آموزشی می‌شود.
- 3) پیروی بر اهداف کیفیت: قراردادن تمرکز بر اهداف کیفیت در فرآیندهای آموزشی، باعث ارتقای عملکرد سازمان و بهبود کیفیت آموزش می‌شود.
- 4) ارزیابی و بازخورد: استفاده از اصول کیفیت در سنجش و ارزیابی عملکرد آموزشی، باعث افزایش کیفیت و بهبود عملکرد آموزشی می‌شود.
- 5) مدیریت منابع: مدیریت منابع آموزشی بهینه، بهبود کیفیت و عملکرد آموزش را تسهیل می‌کند. به طور کلی، یافته‌ها نشان می‌دهند که استفاده از اصول کیفیت در مدیریت آموزشی، می‌تواند بهبود کیفیت و عملکرد آموزش را بهبود بخشد و اثربخشی فرایند آموزش را ارتقا دهد.

پیشنهادات

بطور خلاصه مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت بهبود فرآیندهای آموزشی و تأمین کیفیت آموزش را هدف قرار می‌دهد و اساس مدیریت آموزشی مبتنی بر اصول کیفیت این است که به دانشجویان ارائه آموزش موثر و کاربردی شود و نیازهای آن‌ها و سازمان‌ها برطرف شود. با پیاده‌سازی این پیشنهادات می‌توانید مدیریت آموزشی خود را بهبود دهید و کیفیت آموزش را افزایش دهید:

1. تعیین استانداردها و شاخص‌های کیفیت: برای دستیابی به کیفیت دلخواه، استانداردها و شاخص‌های کیفیت برای فرآیندها، سازمان، ابزار و منابع آموزشی باید تعیین شوند. این استانداردها باید قابل اندازه‌گیری و ارزیابی باشند.
2. راه‌اندازی سیستم ارزیابی: بررسی و ارزیابی دوره‌ها و فرآیندهای آموزشی به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف و ارائه بهبودهای لازم است. اطمینان حاصل شود که معیارها و روش‌های ارزیابی متناسب با اهداف آموزشی و نیازهای دانشجویان و سازمان باشند.

۳. بهبود فرآیندهای آموزشی: با تحلیل داده‌های ارزیابی و بازخوردها، فرآیندهای آموزشی بهبود یابند. این بهبود ممکن است شامل بروزرسانی منابع آموزشی، بهینه‌سازی روش‌های آموزش و پیاده‌سازی فناوری مناسب باشد.
۴. استفاده از فناوری‌های آموزشی: استفاده از فناوری‌های آموزشی می‌تواند فرآیندهای آموزشی را بهبود بخشد و ارتباط دانشجویان و مدرسان را تسهیل کند. از ابزارهای آموزشی مجازی، سیستم‌های مدیریت آموزشی (LMS) و پلت فرم‌های آموزشی برخط استفاده کنید.
۵. توسعه مهارت‌های مدیران و مدرسان: توسعه مهارت‌های لازم برای استفاده از اصول کیفیت در مدیریت آموزش می‌تواند موثر باشد. برنامه‌های آموزشی برای آموزش مدیران و مدرسان در زمینه مدیریت آموزشی و کیفیت برگزار کنید.
۶. ارتباط برقرار کردن با دانشجویان و سازمان: ارتباط با دانشجویان و سازمان برای درک نیازها، ارائه خدمات مطلوب و بهبود خدمات آموزشی ضروری است. فراهم کردن مکانیزم‌هایی برای ارتباط با دانشجویان و سازمان، مثل نظرسنجی‌ها و مشاوره‌های آموزشی، توجه به نیازهای آن‌ها را نشان می‌دهد.
۷. برنامه‌ریزی منابع آموزشی: در نظر داشته باشید که منابع آموزشی متناسب با اهداف آموزشی و نیازهای دانشجویان و سازمان قرار داده شوند. از شاخص‌های کیفیت مانند به‌روزرسانی دائمی منابع آموزشی و هماهنگی با سرفصل‌های آموزشی استفاده کنید.

منابع

- اسماعیلی، ندا؛ گلافشانی، علی و مری، کاوان (۱۳۹۸). عوامل مؤثر بر رویکرد بهبود مدیریت کیفیت آموزشی در آموزش علوم پزشکی تعالی بالینی. *آموزشی-پژوهشی*، ۹، (۲)، ۱۰ - ۱.
- ابزری، مهدی و یزدخواستی، علی (۱۳۸۴). مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش و پرورش. ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت.
- انیسه، محمد؛ معتمدی، آرمان و صادقیان، مولود (۱۳۹۷). مدیریت کیفیت. نشر جهاد دانشگاهی واحد قزوین.
- تیموری، میترا (۱۳۹۹). *کتاب آموزه‌های دکتر دمینگ*. ترجمه: نشر آموزه.
- جباری، ظهیرآبادی، علی؛ جدیدی و محمدآبادی، اکبر (۱۳۹۲). *نگرش سیستمی در مدیریت آموزشی*. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی.
- خورشیدی، عباس (۱۳۸۸). *مدیریت و رهبری آموزشی*. نشر یسطرون.
- شریعتمداری، علی (۱۳۹۹). *اصول و فلسفه تعلیم تربیه*. انتشارات: امیر کبیر.
- شریفی، محمد؛ صیادی، صادق و نریمانی، آمنه (۱۳۹۷). *مجموعه مدیریت آموزشی*، کتاب جامع دکتری. نشر: آراه.
- شیرازی، علی (۱۳۷۳). *مدیریت آموزشی*. مشهد: انتشارات جهاد دانشگاه مشهد.
- عظیمیان، عبدالرسول و کریمی، محمد جواد (۱۳۹۸). *فرایند تصمیم‌گیری در سازمان‌های آموزشی*. نخستین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار.
- علاقه‌بند، علی (۱۳۷۴). *مقدمات مدیریت آموزشی*. تهران: ناشر، بعثت.
- قرائی مقدم، امان‌الله (۱۳۷۵). *مدیریت آموزشی*. تهران: ابجد.
- میر کمالی، سید محمد (۱۳۹۳). *رهبری و مدیریت آموزشی*. ناشر: یسطرون.
- مرد، سید محمد؛ زین آبادی، حسن رضا؛ عبدالهی، بیژن و آراسته، حمیدرضا (۱۳۹۶). نشانگرهای یک رهبر آموزشی موفق؛ یافته‌های یک مطالعه پدیدارشناسانه. *نشریه: وزارت علوم*، ۵ (۲)، ۱۵۲-۱۵۱.
- ناز، پری، رحمانی، باروچی (۱۴۰۰). *مروری بر پیاده‌سازی اصول مدیریت کیفیت در محیط‌های آموزشی و پرورشی*. دومین کنفرانس بین‌المللی چالش‌ها و راه کارهای نوین در مهندسی صنایع مدیریت و حساب داری.
- نادعلیان، علی و عبدالشاه، محمد (۱۳۹۴). *اهداف پیاده‌سازی استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت و دلایل عدم موفقیت برخی از سازمان‌های ایرانی در دستیابی به آن‌ها*. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی.
- وایلز (۱۳۷۷). *مدیریت رهبری آموزشی*. ترجمه: محمد علی طوسی، تهران: مرکز آموزشی مدیریت دولتی.



- A. K. Sharma (2015) Quality Management in Education, International Journal of Innovative Research and Development, Volume 4, Number 1, January.
- Bush, T. (2006). Theories of Educational management, the National Council of the Professors of 22 Educational.
- Deming, W. Edwards. "The new economics for industry, government, education." MIT Press, 1994 Investigating the dimensions
- Development Facility (PAHRDF), 2005. And quality indicators of schools. 2nd International Conference on Management Research and Humanities. Retrieved from:
- Jafari (1394). Investigating the Factors Affecting the Quality of Telecommunication Degree Education in NAJA. Journal of Management Studies on Military Training, 29, 22-1
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's quality handbook (5th ed.). McGraw-Hill.
- Hill, S. M., & Punch, K. F. (2013). Managing quality in higher education: An international perspective on institutional assessment and change. Routledge.
- Mosher, Robert L. "Quality principles for school systems." Phi Delta Kappa International, 2016
- Movahedi, R., Shirkhani, M., & Talebi, B. (2017). The study of effective factors on improving the quality of education: Case Study in College of Agriculture, Bu-Ali Sina University. *Higher Education Letter*, 10(37), 79-110.
- Nancy, G. L. (2013). Quality management in education from the change management perspective. *Journal of Quality Assurance in Education*, 21(1), 5-16.
- Quinta, Doroteo Quinone. "Managing quality education." Philippine-Australia Human Resource quality: their intended Accountability and unintended consequences. *Educational Assessment, Evaluation and*, 31 (1), 1-4.
- Sallis, E. (2014). Total quality management in education. Routledge.
- Skedsmo, G., & Huber, S. G. (2019). Top-down and bottom-up approaches to improve educational
- Sedera, D., Gable, G. G., & Chan, T. (2014). Achieving quality data. *Journal of Information Technology*, 29(3), 255-269.
- Tanga, P. T., & Boughzala, I. (2019). Optimising information systems development using quality management principles: A critical literature review. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 27(1), 115-133.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: what data quality means to data consumers. *Journal of management information systems*, 12(4), 5-34.