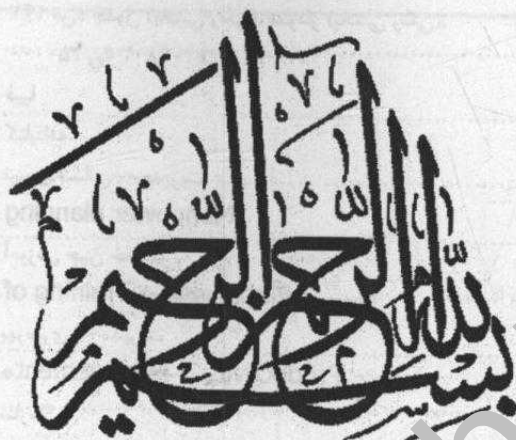




**مدیریت کیفیت خدمات آموزشی
(در تئوری مدیریت استعداد)**

مؤلف:

مهدیه بوالحسنی (کارشناس ارشد، مدیریت)

۰۲۱-۸۷۶۰۲۸۹-۸۷۶

سرسناسه	بوالحسنی، مهدیه، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت کیفیت خدمات آموزشی (رویکرد مدیریت استعداد)/مؤلف مهدیه بوالحسنی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات شریفزاده، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	۲۴۲ ص.: جدول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی).
شابک	۳۵۰۰۰ ریال ۹-۷۸-۶۶۲۰۶۶۲-۶۷۸
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	نیروی انسانی — مدیریت
موضوع	Manpower planning
موضوع	آموزش حین خدمت
موضوع	Employees -- Training of
موضوع	بهره‌وری — مدیریت
موضوع	Productivity -- Management
موضوع	زمان
موضوع	Organization
موضوع	کنترل — توانمندسازی
موضوع	Employee empowerment
رده بندی کنگره	۵/۵۵۴۹HF
رده بندی دیویی	۳۰۱/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۶۲۰۱۱۶۸



انتشارات شریفزاده

نام کتاب	مدیریت کیفیت خدمات آموزشی (رویکرد مدیریت استعداد)
تالیف:	مهدیه بوالحسنی
ناشر:	شریفزاده
سال انتشار	چاپ اول - ۱۳۹۹
شمارگان	۵۰۰
شابک	۹-۷۸-۶۶۲۰۶۶۲-۶۷۸
قیمت	۳۵۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

فهرست مطالب

ط	پیشگفتار
۱۷	فصل ۱
۱۷	مدیریت استعداد
۱۷	مقدمه:
۱۸	تعریف استعداد و مدیریت استعداد
۱۸	اهمیت مدیریت استعداد
۱۹	۱-بخش پرسنلی
۱۹	۲-منابع انسانی استراتژیک
۱۹	عوامل راهبردی زمینه ساز مدیریت استعداد
۱۹	[۱] راهبرد سازمان
۲۰	[۲] نقش و حمایت مدیران
۲۰	[۳] فرهنگ سازمانی
۲۱	[۴] مدیریت منابع انسانی راهبردی
۲۱	[۵] قوانین و مقررات دولتی
۲۲	مولفه های مدیریت استعداد
۲۲	۱-جذب استعدادها
۲۲	۲-ارزیابی
۲۳	۳-آموزش و توسعه
۲۳	۴-بازایی
۲۳	شایسته سالاری
۲۶	شایسته سالاری در کشور های مختلف
۲۹	فصل ۲
۲۹	مدیریت آموزشی

۲۹	مقدمه:
۲۹	مبانی نظری فرایند مدیریت آموزش
۲۹	آموزش
۳۱	تعریف آموزش
۳۳	آموزش و انواع آن
۳۳	گروه اول: روشهایی که منظور از آنها دادن اطلاعات است:
۳۴	گروه دوم: روشهای شبیه سازی:
۳۶	گروه سوم: سهاء آموزش ضمن خدمت:
۳۸	اهداف مدیریت آموزشی
۳۸	شیوه های مدیریت و هبری آموزشی
۳۹	شیوه مستبدانه
۳۹	شیوه کنترل و داوری
۳۹	شیوه مشارکتی (آزاد منشانه)
۴۰	مدیریت آموزشی
۴۱	شناسایی عوامل موثر بر اجرای فرایند مدیریت آموزش
۴۱	سیستم مدیریت آموزش ISO ۱۰۰۱۵
۴۳	دستورالعمل نیازسنجی آموزشی
۴۳	هدف
۴۳	دامنه کاربرد
۴۳	مسئولیت
۴۴	الف - نیازسنجی آموزش شغلی:
۴۴	کارگروه نیازسنجی آموزشی:
۴۴	مراحل نیازسنجی آموزشی:
۴۴	تجزیه و تحلیل پست سازمانی:
۴۵	نحوه تعیین امتیاز برای هر شرح وظیفه:
۴۵	تجزیه و تحلیل استاندارد مهارت (دانش، مهارت و توانایی)

۴۵	نیازسنجی سالانه کارکنان
۴۶	ج - نیاز سنجی آموزشی موردی
۴۷	فرایند مدیریت آموزش طبق استاندارد ISO ۱۰۰۱۵
۴۸	نرم افزار مدیریت فرایند آموزش
۴۸	سامانه فراگیر آموزش
۴۹	فصل ۳
۴۹	آموزش و برنامه ریزی استراتژیک منابع انسانی
۴۹	مقدمه:
۵۰	برنامه ریزی استراتژیک
۵۰	استراتژی
۵۱	انواع استراتژی ها
۵۱	۱- استراتژی یکپارچگی عمودی به بالا
۵۱	۲- استراتژی یکپارچگی عمودی به پایین
۵۱	۳- استراتژی یکپارچگی افقی
۵۱	۴- استراتژی رسوخ در بازار
۵۱	۵- استراتژی توسعه بازار
۵۱	۶- استراتژی توسعه محصول
۵۱	۷- استراتژی تنوع همگون
۵۱	۸- استراتژی تنوع افقی
۵۲	۹- استراتژی تنوع ناهمگون
۵۲	۱۰- استراتژی مشارکت
۵۲	۱۱- استراتژی کاهش
۵۲	۱۲- استراتژی واگذاری
۵۲	۱۳- استراتژی انحلال
۵۲	تدوین استراتژی
۵۳	الگوهای تبیین استراتژی

- ۵۳ ۱- استراتژی طرح ریزی شده (Planned strategy)
- ۵۳ ۲- استراتژی کارآفرین (Enterperneuiral Strategy)
- ۵۳ ۳- استراتژی ایدئولوژیک (Ideologid Strategy)
- ۵۴ ۴- استراتژی چتری (Umbberela Strategy)
- ۵۴ ۵- استراتژی فرآیندی (Process Strategy)
- ۵۴ ۶- استراتژی ناپیوسته (Disenneted Strategy)
- ۵۴ ۷- استراتژی فاق (Consensus Strategy)
- ۵۴ ۸- استراتژی تحمیلی محیط (Imposed Strategy)
- ۵۴ مدل‌های مختلف انتخاب استراتژی
- ۵۵ ۱- مدل بی سی جی
- ۵۵ ۲- مدل پورتر
- ۵۶ الف) تشکیل ماتریس ارزیابی عوامل داخلی
- ۵۷ ب) تشکیل ماتریس ارزیابی عوامل خارجی
- ۵۷ پ - تشکیل ماتریس توز
- ۵۸ ۱- استراتژی‌های SO
- ۵۸ ۲- استراتژی‌های WO
- ۵۸ ۳- استراتژی‌های ST
- ۵۸ ۴- استراتژی‌های WT
- ۵۹ ت) تشکیل ماتریس داخلی و خارجی
- ۵۹ ث - ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی
- ۶۰ تعاریف برنامه‌ریزی استراتژیک
- ۶۰ لزوم برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان‌ها
- ۶۱ نیاز به برنامه‌ریزی استراتژیک در نظام آموزشی
- ۶۱ ویژگی‌های برنامه‌ریزی استراتژیک
- ۶۲ ویژگی‌های فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک موفق
- ۶۲ مزایای برنامه‌ریزی استراتژیک

۶۳	مدل‌های برنامه‌ریزی استراتژیک
۶۳	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک استونرو فریمن
۶۴	مرحله ۱: تعیین هدف
۶۴	مرحله ۲: شناسایی استراتژی و هدف‌های کنونی
۶۴	مرحله ۳: تحلیل محیط
۶۴	مرحله ۴: تحلیل منابع
۶۴	مرحله ۵: شناسایی فرصت‌های استراتژیک و تهدیدها
۶۴	مرحله ۶: تعیین میزان تغییرات استراتژیک
۶۴	مرحله ۷: تصمیم‌گیری استراتژیک
۶۵	مرحله ۸: اجرای استراتژیک
۶۵	مرحله ۹: اندازه‌گیری و کنترل پیشرفت
۶۷	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک رابینز
۷۰	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک برایسون
۷۱	مرحله ۱ - آغاز فراگرد برنامه‌ریزی استراتژیک و اتمام آن
۷۱	مرحله ۲ - روشن ساختن مسوولیت‌های سازمانی
۷۱	مرحله ۳ - روشن ساختن رسالت و ارزش‌های سازمان
۷۲	مرحله ۴ - ارزیابی محیط خارجی
۷۲	مرحله ۵ - ارزیابی محیط داخلی
۷۲	مرحله ۶ - شناسایی مسایل استراتژیکی که سازمان با آنها مواجه است
۷۲	مرحله ۷ - تدوین استراتژی‌هایی برای حل مسایل
۷۲	مرحله ۸ - تبیین دورنمای سازمانی موثر برای آینده
۷۴	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک گوداشتاین و همکاران
۷۶	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک برای نظام آموزشی راجر کافمن و جری هرمن
۷۶	گام نخست
۷۷	گردآوری داده‌ها
۷۷	گام دوم

۷۷	گام سوم: شناسایی پنداره‌ها
۷۸	گام چهارم: شناسایی ماموریت‌های جاری
۷۹	گام پنجم: تعیین نیازها
۸۰	برنامه‌ریزی
۸۱	گام ششم: شناسایی همسوییها و ناهمسوییها
۸۱	گام هفتم: مصالحه میان تفاوتها
۸۱	گام هشتم: تعیین و انتخاب آینده مطلوب
۸۱	توافق جمعی: انتخاب آینده مطلوب
۸۲	گام نهم: تعیین ماموریتها
۸۲	گام دهم: تعیین نقاط قوت، ضعف، فرصتها و تهدیدها (SWOTs)
۸۳	گام یازدهم: قواعد تصمیم‌گیری (نماین سیاستها)
۸۴	گام دوازدهم: تهیه برنامه‌های عملیاتی استراتژیک
۸۵	گام سیزدهم: اجرا برنامه استراتژیک
۸۵	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک دانکن و همکاران
۸۵	۱- تحلیل محیط داخلی
۸۶	۲- تحلیل محیط داخلی
۸۶	۱- تعیین رسالت، دورنمای آینده، ارزش‌ها و اهداف سازمان
۸۶	۲- تنظیم استراتژی
۸۷	۳- کنترل
۸۷	مفاهیم:
۸۷	رسالت
۸۷	دورنما
۸۸	ارزش‌ها و اصول حاکم بر سازمان
۹۰	مدل فیلیس
۹۰	مدل فریمن یا ذینفعان
۹۱	مدل رقابتی پورتر

۹۱	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک وایتمن
۹۲	مدل برنامه‌ریزی استراتژیک پیگلز و روجر
۹۳	سطوح برنامه‌ریزی استراتژیک
۹۴	برنامه‌ریزی در سطح فراسوی کلان
۹۵	برنامه‌ریزی در سطح کلان:
۹۷	کدام سطح را باید در برنامه‌ریزی برگزید؟
۹۹	فصل ۴
۹۹	کیفیت آموزشی
۹۹	تعریف کیفیت
۱۰۰	ابعاد کیفیت
۱۰۱	مراحل تکامل کیفیت
۱۰۳	کیفیت آموزشی
۱۰۳	اولیاء مربیان و دانش‌آموزان
۱۰۳	مدیر مدرسه و جامعه محلی
۱۰۴	مستولان آموزش و پرورش، آموزش عالی و اشتغال در شهرستان یا استان
۱۰۴	وزارت آموزش و پرورش، آموزش عالی و اشتغال
۱۰۴	کیفیت آموزش و پرورش و رشد اقتصادی
۱۰۵	کیفیت دانش‌آموزان
۱۰۵	تواناییهای ذاتی و محیطی
۱۰۶	انگیزه آموختن و تشویق والدین
۱۰۶	شرایط اقتصادی - اجتماعی خانواده
۱۰۶	نسبت دانش‌آموز به معلم
۱۰۶	کیفیت معلم
۱۰۶	میزان تحصیلات معلم
۱۰۶	آموزش و تربیت معلم
۱۰۷	علاقه و انگیزه به تدریس

۱۰۷	 میزان مسوولیت و تعهد معلم
۱۰۷	 کیفیت امکانات و تجهیزات آموزشی
۱۰۷	 کیفیت کتابهای درسی
۱۰۷	 وسائل کمک آموزشی
۱۰۸	 کیفیت تجهیزات زیربنایی
۱۰۸	 کیفیت حمایت و پشتیبانی نظام اداری
۱۰۹	 چالشهای و تنگنای پیش روی کیفیت آموزش
۱۰۹	 نیاز به تعریف دسته‌بندی کیفیت آموزش
۱۱۰	 الگوهای تدریس
۱۱۱	 الگوهای یادگیری
۱۱۱	 تقسیم‌بندی روشها و فنون تدریس
۱۱۱	 (الف) روشهای سنتی در تدریس
۱۱۲	 (ب) روشهای جدید در تدریس
۱۱۲	 انواع روشهای جدید تدریس
۱۱۲	 انواع الگوهای تدریس
۱۱۳	 فصل ۵
۱۱۳	 مدلهای کیفیت خدمات
۱۱۳	 مقدمه:
۱۱۵	 اعتماد
۱۱۷	 نظریات اعتماد
۱۱۸	 عوامل ایجاد اعتماد و عدم اعتماد
۱۱۹	 روش برای کسب اعتماد
۱۱۹	 ابعاد اعتماد
۱۲۰	 ۱ صداقت
۱۲۰	 ۲ شایستگی
۱۲۰	 ۳ ثبات

۱۲۰	۴ وفاداری
۱۲۰	شرک و راست بودن
۱۲۱	انواع اعتماد در سازمان
۱۲۱	- اعتماد مبتنی بر بازدارندگی
۱۲۲	- اعتماد مبتنی بر آگاهی
۱۲۲	- اعتماد مبتنی بر شناسایی
۱۲۲	دلایل ضرورت اعتماد در سازمان
۱۲۳	مزایای بکارگیری اعتماد برای سازمان
۱۲۳	فرایند برقراری اعتماد
۱۲۳	رابطه اعتماد و تعهد
۱۲۴	پاسخگویی
۱۲۶	اطمینان خاطر
۱۲۸	ملموس بودن
۱۳۰	همدلی
۱۳۲	قصد و پیشنهاد
۱۳۴	تعهد
۱۳۵	اعتماد مشتری
۱۳۶	پیش‌نیازهای تعهد رابطه‌ای و اعتماد مشتری
۱۳۸	الف- انتخاب محصول
۱۳۸	ب- آشنایی با محصول
۱۳۹	ج- ریسک ادراک شده
۱۳۹	د- هزینه‌های جایجایی
۱۴۲	ه- هزینه‌های دفن شده (Sunk cost)
۱۴۳	و- رسیدگی به شکایات
۱۴۴	فراموش نکنیم که
۱۴۶	عوامل گوناگون مدیریت شکایت: (Kim and others, ۲۰۰۷, p.۸۵)

- ۱۴۷..... ذ- کیفیت درک شده
- ۱۴۹..... ر - قیمت درک شده
- ۱۵۰..... رضایت مشتری
- ۱۵۲..... تامین رضایت مشتری و مزایای آن :
- ۱۵۲..... شاخص رضایت مشتری سوئد
- ۱۵۳..... شاخص رضایت مشتری آمریکا
- ۱۵۴..... شاخص رضایت مشتری سوئیس
- ۱۵۶..... مدل شاخص رضایت مشتری اروپا
- ۱۵۷..... مدل رضایت جان و همکاران
- ۱۵۸..... مدل سانزو و همکاران
- ۱۵۹..... مدل شاخص رضایت مشتری لیبر و همکاران
- ۱۶۱..... مدل ونگ و همکاران
- ۱۶۱..... تحقیقات برلی و همکاران
- ۱۶۲..... تعهد
- ۱۶۲..... مفهوم تعهد
- ۱۶۲..... ابعاد تعهد
- ۱۶۳..... - تعهد عاطفی
- ۱۶۳..... - تعهد محاسبه ای
- ۱۶۳..... - تعهد هنجاری
- ۱۶۳..... جنبه هایی دیگر از تعهد
- ۱۶۴..... مدل کیفیت خدمات (سروکوال)
- ۱۶۶..... تحلیل شکافهای پنجگانه کیفیت خدمات
- ۱۶۶..... شکاف اول: شکاف ادراکی مدیریت
- ۱۶۷..... شکاف دوم: شکاف طراحی خدمت
- ۱۶۹..... شکاف سوم: شکاف ارائه خدمت
- ۱۷۰..... شکاف چهارم: شکاف ارتباطی

۱۷۰	شکاف پنجم: شکاف کیفیت
۱۷۱	مقیاس کیفیت خدمات
۱۷۴	کیفیت خدمات و رضایت مشتری
۱۷۷	کیفیت خدمات و وفاداری
۱۷۸	کیفیت خدمات و ارزش
۱۸۰	موانع بهبود کیفیت خدمات
۱۸۰	استراتژی هایی برای ارائه خدمات باکیفیت به مشتریان
۱۸۳	برنامه مدیریت کیفیت خدمات
۱۸۴	- بررسی مدل (سوال)
۱۸۹	فصل ۶
۱۸۹	ارزیابی عملکرد آموزش
۱۸۹	مقدمه:
۱۸۹	تعارف و مفاهیم عملکرد
۱۹۰	مفاهیم کلیدی عملکرد
۱۹۲	سیستم های ارزیابی عملکرد
۱۹۴	تاریخچه ی ارزیابی عملکرد
۱۹۶	دلایل و ضرورت یادگیری و انجام ارزیابی عملکرد
۱۹۶	اهمیت ارزیابی عملکرد
۱۹۷	رویکردهای موجود در سنجش عملکرد
۱۹۷	رویکردهای تک بعدی سنجش عملکرد
۱۹۸	حسابداری منابع انسانی
۱۹۸	ارزش افزوده اقتصادی
۱۹۸	مدل هزینه یابی بر مبنای فعالیت
۱۹۹	سرمایه فکری
۱۹۹	رویکردهای چند بعدی سنجش عملکرد
۱۹۹	رویکرد ذینفع