

مستندسازی فرآیند در آموزش

روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرایندهای آموزشی

www.ketab.ir

تالیف

دکتر جعفر صادق تبریزی

سرشناسه	تبریزی، جعفرصادق. ۱۳۴۲ -
عنوان و نام پدیدآور	مستندسازی فرایند در آموزش: روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرایندهای آموزشی / جعفرصادق تبریزی.
مشخصات نشر	تبریز: الوین؛ دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی. ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۸۸ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۶۲۷۷-۰۲-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
موضوع	برنامه‌ریزی آموزشی -- مدیریت
موضوع	آموزش و پرورش -- استانداردها
موضوع	سازماندهی کارآمد
موضوع	برنامه‌ریزی سازمانی
موضوع	کنترل کیفی -- استانداردها
موضوع	کردش کار -- مدیریت
شناسه افزوده	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی
رده بندی کنگره	۱۳۹۰ م ۷۱/۲/ت۳ LC۷۱۲/
رده بندی دیویی	۳۷۱/۲۰۷
شماره کتابشناسی ملی	۲۳۰۶۸۱۰

این کتاب را می‌توانید از مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی تبریز تهیه نمایید.

نام کتاب: مستندسازی فرایند در آموزش
تألیف: دکتر جعفر صادق تبریزی
ناشر: انتشارات الوین ElvinPub@gmail.com با همکاری
مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی تبریز
طراح روی جلد: EDC
لینوگرافی و چاپ: نگین فیلم بیتا
صحافی: امین
شمارگان: ۵۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول، بهار ۱۳۹۰
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۷۷-۰۲-۸
قیمت: ۳۵۰۰۰ ریال

تبریز- روبروی بیمارستان شهید مدنی- ساختمان تحقیق و توسعه- مرکز مطالعات و توسعه آموزش
علوم پزشکی www.edc.tbzmed.ac.ir



پیشگفتار

تمامی آنچه که در واحدها و سازمان های آموزشی رخ میدهد در قالب فرایندهای کاری است که کارکنان، کارشناسان، دانشجویان و اعضای هیئت علمی بعنوان صاحبان فرایندها در بخش های مختلف آن همکاری دارند. مجموعه این فرایندها که سازمان را به سمت تحقق اهداف سازمانی هدایت می کند سیستم را تشکیل می دهد. بنابراین نگاه سیستمیک و بطور دقیق تر نگاه فرایندی بستر مناسبی برای شناخت فرایندها و شناخت سیستمی است که برای پاسخ به نیازها و انتظارات مشتری ها شکل گرفته است. با این مقدمه اهمیت این امر بیش از پیش روشن می شود که تمامی فعالیت های ارتقا، از فرایندها شروع می شود و هر فرایند آموزشی بستر طبیعی و ایده آلی برای ارتقا و بهبود سیستم های آموزشی است. بنابراین است که در این مسیر تمامی فعالیت های ارتقا از فرایندهای آموزشی شروع خواهد شد. بنابراین، شناخت فرایندهای جاری سازمان و انتخاب فرایندها برای بهبود نقطه آغازین ارتقای فرایند ها میباشد. برای کسب آگاهی در باره فرایندها و شناخت دقیق تر ابعاد، فعالیت ها، تدارک کنندگان، مشتری ها و صاحبان فرایندها، ابتدا باید فرایند مستند شده و گامهای آن به همان شکلی که در حال وقوع است توسط صاحبان فرایندها مکتوب گردد. این کار به صاحبان فرایندها کمک خواهد کرد تا دید روشنی نسبت به فعالیت ها و افرادی که متولی انجام آنها هستند پیدا کنند. صاحبان فرایند درک عمیقی از ابعاد فرایند پیدا کرده و نسبت به نقاط ضعف و قوت فرایند، و مشکلات پیش روی آن اشراف پیدا می کنند. این امر کمک بزرگی به صاحبان فرایندها خواهد کرد تا مشکلات و علل ریشه ای آنها را با دقت بیشتری شناسایی کرده و راه حل های مناسب و کاربردی را برای رفع مشکلات پیدا نمایند. با تمرکز بر فرایندها می توان مشتری های هر فرایند را که فلسفه وجودی آن فرایند را تشکیل می دهند شناسایی کرده، فرایند را از دیدگاه آنها بررسی نموده و در راستای تأمین نیازها و انتظارات آنها ارتقا داد. با تمرکز بر فرایندها به آسانی میتوان ارتباط بین تدارک کننده، صاحبان فرایند و مشتری ها را درک کرده و در جهت تعامل هر چه بیشتر آنها تلاش نمود. توجه به فرایندها و ارتقای آنها از نگاه مشتری معنی عملی مشتری محوری در نظام آموزشی است. سازمانی که توجه مستمر به مشتریها را در سرلوحه کارهای خود قرار دهد قطعاً در مسیر تعالی و ارتقای مستمر کیفیت پیش خواهد رفت. کتاب حاضر با هدف بستر سازی برای ارتقای فرایند های آموزشی تدوین شده تا با شناسایی و مکتوب کردن فرایند های آموزشی، به عنوان نقطه شروع ارتقای فرایندها، افقی را پیش روی علاقه مندان باز کند تا با صرف حداقل منابع گامهای نخستین ارتقای فرایندها را محکم بر دارند.

دکتر جعفر صادق تبریزی

سال ۱۳۹۰

فصل اول: تعاریف و اصطلاحات

فرایند.....	۱۲
فرایند اصلی (خدمت).....	۱۲
فرایند پشتیبان.....	۱۳
فرایند مدیریت.....	۱۳
صاحبان فرایند.....	۱۳
مشتری.....	۱۳
تدارک کننده.....	۱۳
کیفیت.....	۱۳
کیفیت در آموزش.....	۱۴

فصل دوم: کلیات مستند سازی

مستند سازی فرایند چیست؟.....	۱۹
مستند سازی فرایند روشی برای بهبود کیفیت.....	۲۰
فواید مستند سازی فرایند ها.....	۲۰
چگونگی مستند سازی فرایند ها.....	۲۱
هدف از مستند سازی و انتخاب فرایندی که می خواهید مستند کنید.....	۲۱
بارش افکار (BRAIN STORMING).....	۲۲
قوانین بارش افکار.....	۲۳
روش اجرا.....	۲۴
بارش افکار به روش ۳-۵-۶.....	۲۷

۲۷	اولویت بندی
۲۹	روش گروه اسمی (NOMINAL GROUP TECHNIQUE)
۲۹	موارد استفاده از NGT
۳۰	روش اجرا
۳۴	تعریف و تعیین دامنه فرایند

فصل سوم: کار تیمی

۳۸	تشکیل تیم مستند سازی
۳۸	ویژگی های تیم های موثر
۳۸	نقش اعضای تیم
۴۱	وظایف یک تیم موثر
۴۳	برگزاری جلسات مستند سازی
۴۴	مراحل تشکیل یک جلسه مستند سازی
۴۴	۱. مرحله قبل از شروع جلسه
۴۴	۲. مرحله حین جلسه
۴۵	۳. مرحله پایان جلسه (قبل از آنکه اعضای تیم جلسه را ترک کنند)
۴۵	۴. مرحله پایان جلسه (بعد از آنکه اعضای تیم جلسه را ترک کرده اند)

فصل چهارم: ترسیم نقشه فرایند	۴۸
نمودار قالبی (BLOCK DIAGRAM)	۴۹
نمودار جریان فرایند (DETAILED FLOWCHART)	۵۱
نمودار وظیفه ای فرایند (DEPLOYMENT FLOWCHART)	۵۵

فصل پنجم: تحلیل فرایند	۶۰
تحلیل عمومی	۶۰
تحلیل اختصاصی	۶۰
تحلیل سیستمیک	۶۲
اصلاح فرایند	۶۲
تمرین تحلیل نمودار جریان فرایند	۶۴
روش ارتقای کیفیت	۷۰
روش FOCUS PDCA	۷۰
منابع	۷۵

ضمائم

ضمیمه ۱: نمودار جریان فرایند اعتراض به نمره امتحانی	۷۸
ضمیمه ۲: نمودار جریان فرایند انتخاب واحد	۷۹
ضمیمه ۳: نمودار جریان فرایند درخواست وام ضروری	۸۰
ضمیمه ۴: نمودار جریان فرایند صدور کارت دانشجویی المثنی	۸۱
ضمیمه ۵: مستندسازی فرایند گرفتن کار دانشجویی	۸۲

اعضای تیم مستند سازی	۸۲
نمودار قالبی فرایند گرفتن کار دانشجویی	۸۲
نمودار جریان جاری فرایند گرفتن کار دانشجویی	۸۳
تحلیل فرایند گرفتن کار دانشجویی	۸۵
بهترین نمودار جریان فرایند گرفتن کار دانشجویی (فلوچارت پیشنهادی)	۸۶

فهرست اشکال

شکل ۱: شکل یک فرایند ساده	۱۲
شکل ۲: گام های اساسی فرایند انتخاب واحد	۱۹
شکل ۳: نمودار قالبی	۵۰
شکل ۴: نمودار جریان فرایند	۵۴
شکل ۵: تمرین تحلیل نمودار جریان فرایند	۶۵
شکل ۶: FOCUS PDCA روشی برای ارتقای فرایند	۷۱

فهرست جداول

جدول ۱: تمرین برای لیست کردن فرایند ها به روش بارش افکار	۲۸
جدول ۲: نشانه های مورد استفاده برای امتیاز دهی	۳۱
جدول ۳: تعداد رای بر حسب تعداد موارد در گروه اسمی	۳۲
جدول ۴: مثال برای اولویت بندی موارد	۳۲
جدول ۵: تمرین برای اولویت بندی فرایند های لیست شده	۳۳
جدول ۶: تمرین برای تشکیل تیم مستند سازی	۴۲
جدول ۷: انواع نمودار جریان فرایند	۴۸

- جدول ۸: تمرین برای ترسیم نمودار قالبی ۵۰
- جدول ۹: نشانه ها و علائم مورد استفاده در نمودار جریان فرایند ۵۲
- جدول ۱۰: تمرین برای ترسیم نمودار جریان فرایند ۵۵
- جدول ۱۱: نمودار وظیفه ای فرایند ۵۶
- جدول ۱۲: کاربرد انواع فلوچارت برای اهداف متفاوت ۵۸
- جدول ۱۳: تحلیل اختصاصی فرایند به روش SW IH ۶۱
- جدول ۱۴: تمرین برای تحلیل نمودار جریان فرایند ۶۸
- جدول ۱۵: تمرین برای ترسیم بهترین نمودار جریان فرایند ۶۹