



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

خلاصه مدیریتی طرح:

طراحی و استقرار نظام تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای

مجری:

دکتر رفیق حسنی

ناظر:

دکتر علی اصغر خالقی

بهار ۱۴۰۲

آموزش فنی و حرفه‌ای شامل آموزش و توسعه مهارت‌های مربوط به طیف وسیعی از زمینه‌های شغلی، تولید، خدمات و معیشت است. آموزش فنی و حرفه‌ای همچنین شامل طیف وسیعی از فرصت‌های توسعه مهارت است که با زمینه‌های ملی و محلی هماهنگ است. یادگیری برای یادگیری، توسعه مهارت‌های سواد و حساب، مهارت‌های عرضی^۱ و مهارت‌های شهروندی اجزای جدایی‌ناپذیر آموزش فنی و حرفه‌ای هستند (یونسکو، ۲۰۱۵).

پس از تعریف اصطلاح آموزش فنی و حرفه‌ای، لازم است که منظور ما از اصطلاح کیفیت به‌طور کلی و تضمین کیفیت به‌طور اخص مشخص شود. تمایز بین کیفیت و تضمین کیفیت در آموزش فنی و حرفه‌ای مهم است. درحالی‌که کیفیت به‌عنوان "تمامی ویژگی‌های یک موجودیت که بر توانایی آن در برآوردن نیازهای اعلام‌شده و ضمنی تأثیر می‌گذارد" و "درجه‌ای که مجموعه‌ای از ویژگی‌های ذاتی الزامات خاصی را برآورده می‌کند" تعریف می‌شود (مرکز اروپایی توسعه آموزش شغلی^۲، ۲۰۱۱)؛ اما منظور از تضمین کیفیت در آموزش و پرورش و آموزش فنی و حرفه‌ای شامل فعالیت‌هایی از جمله برنامه‌ریزی، اجرا، ارزیابی، گزارش دهی و بهبود کیفیت می‌شوند که برای اطمینان از اینکه آموزش و کارآموزی (محتوای برنامه‌ها، برنامه‌های درسی، ارزیابی و اعتبارسنجی نتایج یادگیری و غیره) الزامات کیفی مورد انتظار ذینفعان را برآورده می‌کنند، اجرا می‌شوند (مرکز اروپایی توسعه آموزش شغلی، ۲۰۱۱: ۱۳۴). اما در گسترده‌ترین شکل، تضمین کیفیت در آموزش فنی و حرفه‌ای به فرآیندهای برنامه‌ریزی‌شده و سیستماتیکی اطلاق می‌شود که برای افزایش اعتماد به خدمات آموزشی، نتایج به‌دست‌آمده و گواهی‌نامه‌های اعطاشده طراحی شده است. بدون تضمین کیفیت فرآیندهای یادگیری، سنجش و احراز صلاحیت، اطمینان و اعتماد دارندگان مدارک تحصیلی فنی و حرفه‌ای صادرشده درخطر است. فرآیندهای تضمین کیفیت نه‌تنها بر ثبات فرآیند سنجش و احراز صلاحیت تمرکز می‌کنند تا مدارک صادرشده ارزش داشته باشند، بلکه بر حصول اطمینان از اینکه ارزیابی استانداردهای لازم را برآورده می‌کند، تمرکز می‌کند و این احتمال را افزایش می‌دهد که مدارک گواهی معتبر و قابل اعتماد برای دانش، مهارت‌ها و شایستگی‌های گسترده‌تر یادگیرنده هستند. با توجه به اینکه یکی از هدف‌های اصلی نظام آموزش فنی و حرفه‌ای تربیت نیروهای توانمندی است که با استفاده از مهارت‌های به‌دست‌آورده در این دوره‌ها، بتوانند به‌طور موفقیت‌آمیز در محیط کار با کارایی بالا شاغل شوند. تحقق چنین هدفی نیاز به تضمین کیفیت آموزش‌های ارائه شده در مراکز فنی حرفه‌ای است. در نتیجه هدف این تحقیق شناسایی عناصر، شاخص‌ها، استانداردها، بازیگران اصلی و چگونگی نحوه تعامل بازیگران اصلی، تدوین نظام اعتبارسنجی و اعتباربخشی مراکز و دوره‌ها و نهایتاً رسیدن به هدف طراحی و استقرار نظام تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای است.

^۱ Transversal Skills

^۲ The European Centre for the Development of Vocational Training (Cedefop)

اهداف

طراحی و استقرار نظام تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای
 شناسایی عناصر اصلی نظام تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
 شناسایی شاخص‌های اعتباربخشی نظام تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
 شناسایی استانداردهای تضمین کیفیت آموزش فنی و حرفه‌ای
 تدوین آیین‌نامه اعتبارسنجی مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای

یافته‌ها

استخراج مؤلفه‌ها و استانداردهای تضمین کیفیت آموزش فنی حرفه‌ای

مؤلفه	استانداردها
محیط کار	استاندارد ۱:
زیرساخت	منابع فیزیکی و یادگیری ^۱
تأمین منابع	استاندارد ۲: مدیریت منابع در موسسه
منابع انسانی	
شایستگی، آگاهی و آموزش	
توسعه شایستگی کارکنان، نیاز به آموزش مربیان	
عملکرد و رضایت کارکنان	استاندارد ۳: حکمرانی و مدیریت ^۲
چشم‌انداز استراتژیک مشترک توسط ذینفعان	
مسئولیت مدیریت در موسسه	
تعهد مدیریت	
تمرکز بر مشتری	
برنامه‌ریزی	
اهداف کیفیت	
تضمین کیفیت خارجی چرخه‌ای	استاندارد ۴: استقرار، تمرکز سازمانی و ساختار ^۳
خط‌مشی برای تضمین کیفیت	
طراحی و تصویب برنامه‌ها	استاندارد ۵:

¹ Physical and Learning Resources

² Governance and Management

³ Establishment, Organizational Focus and Structure

ارزیابی و اصلاح	تدوین و بررسی برنامه ^۱
فرآیندهای یادگیری	استاندارد ۶: یادگیری و آموزش یادگیرنده محور محور ^۲
ارزیابی رضایت یادگیرنده	
ارزشیابی و بازنگری فرآیندهای آموزش	
اطلاع رسانی	استاندارد ۷: پذیرش دانشجو، پیشرفت، شناخت و گواهینامه
گزارش پیشرفت یادگیرنده	استاندارد ۸: پشتیبانی و اطلاعات یادگیرنده ^۳
ارتباط یادگیرنده	
اطلاعات عمومی	
تحقق خدمات آموزشی	
فرآیندهای مرتبط با یادگیرنده	
تعیین الزامات مربوط به خدمات آموزشی	
بررسی الزامات مربوط به یادگیری	استاندارد ۹: مدیریت اطلاعات ^۴
میزان موفقیت و ترک تحصیل فراگیران	
مهارت آموختگان	
جذب کارآموز	استاندارد ۱۰: تحقیق ^۵
طرح‌های پژوهشی	
مقالات	
تألیف یا ترجمه کتاب	
خود سنجشی/خودارزیابی ^۶ دوره‌ای	استاندارد ۱۱: نظارت و سنجش
نظارت و سنجش فرآیندها	
نظارت و سنجش خدمات آموزشی	
حسابرسی داخلی ^۷	
کنترل دستگاه‌های نظارت و سنجش	
نظارت مستمر و بررسی دوره‌ای برنامه‌ها	
کارشناسان بازبینی	
بهبود	
بهبود مستمر	
اقدام اصلاحی	

¹ Programme Development and Review

² Learning and Teaching

³ Learner information and support

⁴ Information management

⁵ Research

⁶ Self-assessment/self-evaluation

⁷ Internal audit

اقدام پیشگیرانه	
درخواست تجدیدنظر	استاندارد ۱۲: تجدیدنظر، شکایات و حل و فصل ^۱

بحث و نتیجه گیری

تضمین کیفیت در دو تا سه دهه گذشته به یک جنبه مهم و فزاینده از سیاست گذاری و برنامه ریزی در حوزه آموزش فنی و حرفه ای تبدیل شده است. تقاضا برای آموزش فنی و حرفه ای، همراه با گسترش و تنوع سیستم های آموزشی، به طور چشمگیری نیاز به توسعه و اجرای مفاهیم رسمی تر از کیفیت، همراه با رویه های مرتبط برای ارزیابی، نظارت و بهبود کیفیت را افزایش داده است. تضمین کیفیت در آموزش فنی و حرفه ای شامل چندین فعالیت است که از خودارزیابی موسسه شروع می شود و با استفاده از خروجی های ارزیابی خاتمه می یابد. از مؤسسات انتظار می رود که هر سال یک خودارزیابی انجام دهند و از نتیجه آن برای بهبود کیفیت داخلی خود برای سال بعد استفاده کنند. از سوی دیگر با رشد تصاعدی مؤسسات و آموزشگاه های فنی و حرفه ای در کشورمان، تضمین کیفیت آموزش های فنی و حرفه ای در ایجاد اعتماد ذینفعان به این موضوع که این مؤسسات در واقع نتایج باکیفیت را در استراتژی توسعه منابع انسانی یک کشور ارائه خواهند کرد، حیاتی است. مدل تضمین کیفیت ارائه شده در این تحقیق دارای ۱۲ استاندارد برای ایجاد توانایی مؤسسات فنی و حرفه ای برای ارائه خدمات آموزشی مناسب است. از طریق اعمال استانداردها، مؤسسات تعهد خود را به بهبود مستمر کیفیت آموزشی خود نشان خواهند داد و قادر خواهند بود آن را در سطوح مورد انتظار حفظ کنند. این استانداردها به یک موسسه در بهبود شفافیت عملیاتی و پاسخگویی به ذینفعان؛ افزایش شهرت خود به عنوان مقصد مطلوب برای آموزش با کیفیت و خود اندیشی و تحلیل مستمر سیاست ها و رویه های آن برای بهبود مستمر کمک خواهند کرد. همچنین اهداف و اصول تضمین کیفیت آموزش فنی حرفه ای در این مدل شامل تشویق مؤسسه به برآوردن تا کیفیت مورد انتظار؛ اطمینان از مشارکت همه کارکنان در افزایش کیفیت در حوزه کاری و تعهد مؤسسه به بهبود مستمر است. در همین راستا اهداف و اصول، چارچوب مشترکی برای سیستم های تضمین کیفیت برای یادگیری و آموزش فنی و حرفه ای در سطح کشور تعیین می کنند. آن ها تضمین و بهبود کیفیت آموزش فنی و حرفه ای را ممکن می سازند و این اهداف می توانند اطلاعاتی در مورد تضمین کیفیت در آموزش فنی و حرفه ای ارائه دهند.

چارچوب حاضر استانداردهای را در سطح کشور ارائه می کند که بر اساس آن تضمین کیفیت و فعالیت های موسسه/ آموزشگاه ارزیابی می شوند. این استانداردها تضمین می کند که این موسسه/ آموزشگاه تضمین کیفیت به مجموعه ای از اصول پایبند هستند و فرآیندها و رویه ها برای مطابقت با اهداف دارند. مدل حاضر دارای چهار اصل زیر برای تضمین کیفیت در آموزش فنی و حرفه ای است. اول اینکه مؤسسات/ آموزشگاه های آموزش

¹ Appeals, Grievances and Complaints Resolution

فنی و حرفه‌ای مسئولیت اصلی ارائه کیفیت و تضمین آن را بر عهده‌دارند. دوم اینکه تضمین کیفیت به تنوع سیستم‌های آموزش فنی و حرفه‌ای، مؤسسات، برنامه‌ها و فراگیران پاسخ می‌دهد. سوم تضمین کیفیت از توسعه فرهنگ کیفیت حمایت می‌کند. چنین فرهنگی باید در همه سطوح نفوذ - از حاکمیت و مدیریت آن‌ها گرفته تا اعضای هیئت‌علمی و پشتیبانی - و همه سیستم‌ها، فرآیندها، برنامه‌ها و اجزای برنامه کند؛ و بالاخره تضمین کیفیت نیازها و انتظارات فراگیران، سایر ذینفعان و جامعه را در نظر می‌گیرد.

توضیحات ملی استانداردهای موجود در مدل

در ادامه به بحث و بررسی استانداردهای ۱۲ گانه مدل خواهیم پرداخت.

استاندارد ۱: منابع فیزیکی و یادگیری

با توجه به این استاندارد، مؤسسه /آموزشگاه دارای منابع فیزیکی و یادگیری کافی و مناسب برای پشتیبانی از اجرای برنامه‌های خود است. این زیرساخت‌ها شامل کلاس‌های درس، آزمایشگاه‌ها، کارگاه‌ها، کتابخانه‌ها، اجزای آنلاین و خدمات مرتبط، امکانات بهداشتی، امنیت فیزیکی، حمل‌ونقل، کتاب‌فروشی و کافه‌تريا و تجهیزات خاص موردنیاز برای پشتیبانی از فرآیندهای یاددهی-یادگیری و همچنین خدمات آموزشی است. در کنار این زیرساخت‌ها، ارائه خدمات آموزشی باید شامل ایجاد و حفظ شرایط مساعد برای محیط یادگیری باشد که نیازهای یادگیرنده را برآورده کند.

استاندارد ۲: مدیریت منابع در مؤسسه

مؤسسه /آموزشگاه باید منابع انسانی کافی و مناسب برای انجام کار خود داشته باشند. مؤسسات باید از شایستگی مربیان خود اطمینان حاصل کنند. آن‌ها باید فرآیندهای منصفانه و شفاف را برای استخدام و توسعه کارکنان خود اعمال کنند. نقش مربی در ایجاد یک تجربه با کیفیت بالا و امکان کسب دانش، شایستگی‌ها و مهارت‌ها برای فراگیران ضروری است. مؤسسات /آموزشگاه‌ها مسئولیت اصلی کیفیت کارکنان خود و فراهم کردن محیطی حمایتی را بر عهده‌دارند که به آن‌ها امکان می‌دهد کار خود را به‌طور مؤثر انجام دهند. مؤسسه /آموزشگاه باید منابع موردنیاز برای ارائه خدمات آموزشی را شناسایی کند. همچنین باید از در دسترس بودن منابع برای عملکرد مؤثر سیستم مدیریت کیفیت و همچنین فراهم کردن منابع برای افزایش رضایت یادگیرنده از طریق برآوردن نیازهای یادگیرنده اطمینان حاصل کند. برای یک تجربه آموزشی خوب، مؤسسات طیف وسیعی از منابع را برای کمک به یادگیری فراگیران فراهم می‌کنند. این موارد از منابع فیزیکی مانند کتابخانه‌ها، امکانات مطالعه و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات گرفته تا پشتیبانی انسانی در قالب معلمان، مشاوران و سایر مشاوران متفاوت است.

استاندارد ۳: حکمرانی و مدیریت

در جهت تضمین کیفیت موسسه بایستی دارای حاکمیت، ساختارهای مدیریتی و کارکنان مناسب برای انجام صحیح خدمات آموزشی و کارگاهی باشد. همچنین مدیریت ارشد موسسه/آموزشگاه، ساختار سازمانی با تمرکز بر فرآیندهایی که از تدوین و استقرار سیستم مدیریت کیفیت و همچنین اهداف سازمان آموزشی پشتیبانی می‌کند، به وضوح طراحی کرده است. مدیریت ارشد مسئول برنامه‌ریزی سیستم مدیریت کیفیت است. برنامه‌ریزی باید شامل فعالیت‌ها و منابع موردنیاز برای اطمینان از اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت برای دستیابی به اهداف موسسه/آموزشگاه است.

استاندارد ۴: استقرار، تمرکز سازمانی و ساختار

مؤسسات باید سیاستی برای تضمین کیفیت داشته باشند که به صورت عمومی منتشر شده و بخشی از مدیریت استراتژیک آن‌ها باشد. ذینفعان داخلی باید این سیاست را از طریق ساختارها و فرآیندهای مناسب و درعین حال مشارکت ذینفعان خارجی تدوین و اجرا کنند. خط‌مشی‌ها و فرآیندها ستون‌های اصلی یک سیستم تضمین کیفیت سازمانی منسجم هستند که چرخه‌ای را برای بهبود مستمر تشکیل می‌دهند و به مسئولیت‌پذیری مؤسسه کمک می‌کنند. از توسعه فرهنگ کیفیت حمایت می‌کند که در آن همه ذینفعان داخلی مسئولیت کیفیت را بر عهده می‌گیرند و در تمام سطوح مؤسسه در تضمین کیفیت مشارکت می‌کنند. سایر واحدهای مؤسسه/آموزشگاه و همچنین مدیریت موسسه، تک‌تک کارکنان و فراگیران مسئولیت‌های خود را در زمینه تضمین کیفیت بر عهده‌دارند. این خط‌مشی از طریق انواع فرآیندهای تضمین کیفیت داخلی که امکان مشارکت در سراسر مؤسسه را فراهم می‌کند، به عمل می‌آید.

استاندارد ۵: یادگیری و آموزش یادگیرنده محور محور

یادگیری و تدریس فراگیر محور نقش مهمی در برانگیختن انگیزه، خود اندیشی و مشارکت در فرآیند یادگیری دارد. این به معنای بررسی دقیق طراحی و ارائه برنامه‌های مطالعاتی و ارزیابی نتایج است. یادگیری و تدریس فراگیر محور به تنوع هنرجویان و نیازهای آن‌ها احترام می‌گذارد و به آن‌ها توجه می‌کند و مسیرهای یادگیری انعطاف‌پذیر را فراهم می‌کند. سازمان‌های آموزشی باید فرصتی را برای فراگیران فراهم کنند تا دانش موجود را مطالعه کرده و به کارگیری آن را عملی کنند. هنگامی که یادگیری در ساختمان‌های کلاس درس یک سازمان آموزشی انجام می‌شود، مؤسسات باید اطمینان حاصل کنند که برنامه‌ها به گونه‌ای ارائه می‌شوند که فراگیران را تشویق به ایفای نقش فعال در ایجاد فرآیند یادگیری کند و ارزیابی فراگیران منعکس‌کننده این رویکرد باشد. و بلاخره سازمان آموزشی باید درک فراگیر را از درجه‌ای که خدمات آموزشی انتظارات او را برآورده می‌کند تعیین کند.

استاندارد ۶: پذیرش، پیشرفت و گواهینامه دانشجوی

مؤسسات باید به‌طور مداوم مقررات از پیش تعریف‌شده و منتشرشده را اعمال کنند که تمام مراحل "چرخه زندگی" دانشجویی را پوشش می‌دهد، به‌عنوان مثال پذیرش دانشجو، پیشرفت و صدور گواهینامه. فراهم کردن شرایط و حمایت‌هایی برای پیشرفت هنرجویان در حرفه تحصیلی آن‌ها ضروری است. مؤسسات باید فرآیندها و ابزارهایی را برای جمع‌آوری، نظارت و اقدام بر روی اطلاعات در مورد پیشرفت هنرجویان ایجاد کنند. به رسمیت شناختن عادلانه مدارک فنی و حرفه‌ای، دوره‌های تحصیل مؤلفه‌های ضروری برای تضمین پیشرفت فراگیران در تحصیل و درعین حال ارتقای تحرک هستند. فارغ‌التحصیلی نشان‌دهنده اوج دوره تحصیل فراگیران است. فراگیران باید مدارکی را دریافت کنند که صلاحیت کسب‌شده را توضیح دهد.

استاندارد ۷: تدوین و بازنگری برنامه

مؤسسات باید فرآیندهایی برای طراحی و تصویب برنامه‌های خود داشته باشند. برنامه‌ها باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که اهداف تعیین‌شده از جمله نتایج یادگیری موردنظر را برآورده سازند. مدرک تحصیلی حاصل از یک برنامه باید به‌وضوح مشخص و ابلاغ شود و به سطح صحیح چارچوب صلاحیت‌های آموزش فنی و حرفه‌ای اشاره کند. برنامه‌های تحصیلی هسته اصلی مأموریت آموزشی مؤسسات آموزش فنی حرفه‌ای هستند. آن‌ها دانش و مهارت‌های دانشگاهی از جمله مهارت‌های قابل‌انتقال را برای فراگیران فراهم می‌کنند که ممکن است بر رشد شخصی آن‌ها تأثیر بگذارد و ممکن است در آینده شغلی آن‌ها به کار رود. نظارت منظم، بررسی و بازنگری برنامه‌های آموزشی باهدف اطمینان از مناسب ماندن این برنامه و ایجاد یک محیط یادگیری حمایتی و مؤثر برای فراگیران است. همچنین برنامه‌ها به‌طور منظم با مشارکت فراگیران و سایر ذینفعان بررسی و بازنگری می‌شوند. اطلاعات جمع‌آوری‌شده تجزیه و تحلیل می‌شود و برنامه برای اطمینان از به‌روز بودن آن تطبیق داده می‌شود.

استاندارد ۸: پشتیبانی و اطلاعات یادگیرنده

نیازهای یک جمعیت دانشجویی متنوع (مانند فراگیران عادی، پاره‌وقت، شاغل و فراگیران دارای معلولیت) و تغییر به سمت یادگیری فراگیر محور و شیوه‌های انعطاف‌پذیر یادگیری و تدریس، برنامه‌ریزی و تأمین منابع آموزشی و حمایت از هنرجویان در نظر گرفته می‌شوند. فعالیت‌ها و تسهیلات پشتیبانی ممکن است بسته به بافت مؤسسه /آموزشگاه به روش‌های مختلفی سازمان‌دهی شوند. بااین‌حال، تضمین کیفیت داخلی تضمین می‌کند که همه منابع برای هدف مناسب و در دسترس هستند و فراگیران در مورد خدماتی که در دسترس هستند مطلع می‌شوند. در ارائه خدمات پشتیبانی، نقش کارکنان پشتیبانی واداری بسیار مهم است و بنابراین آن‌ها باید واجد شرایط باشند و فرصت‌هایی برای توسعه شایستگی‌های خود داشته باشند.

استاندارد ۹: مدیریت اطلاعات

مؤسسات باید اطمینان حاصل کنند که اطلاعات مربوطه را برای مدیریت مؤثر برنامه‌ها و سایر فعالیت‌های خود جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و استفاده می‌کنند. داده‌های قابل‌اعتماد برای تصمیم‌گیری آگاهانه و برای دانستن اینکه

کدام فرآیندها خوب کار می‌کند و چه چیزی نیاز به اصلاح و بازنگری و توجه دارد، بسیار مهم است. فرآیندهای مؤثر برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات در مورد برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی و سایر فعالیت‌ها به سیستم تضمین کیفیت داخلی کمک می‌کند. اگرچه اطلاعات جمع‌آوری شده تا حدودی به نوع و مأموریت موسسه بستگی دارد، اما مؤسسات به‌طور کلی اطلاعاتی درباره فعالیت‌های خود، از جمله برنامه‌هایی که ارائه می‌دهند و معیارهای انتخاب برای آن‌ها، نتایج یادگیری موردنظر از این برنامه‌ها، مدارکی که اعطا می‌کنند، روش‌های تدریس، یادگیری و ارزیابی مورد استفاده، نرخ قبولی و فرصت‌های یادگیری موجود و همچنین اطلاعات استخدام فارغ‌التحصیلان به هنرجویان خود را ارائه می‌کنند.

استاندارد ۱۰: تحقیق

مؤسسه دارای فرهنگ پژوهشی برای برآوردن الزامات مدرک و برنامه‌های تحصیلات تکمیلی و مدارک تحصیلی است. مؤسسه ساختارها، سیاست‌ها و رویه‌هایی را در مورد تحقیق (در صورت لزوم) ایجاد کرده است. تشویق کارکنان به اختصاص زمان و منابع به تحقیقاتی که از تدوین، ارائه، ارزیابی و بازنگری برنامه‌های آن‌ها خبر می‌دهد و توسعه فرهنگ پژوهشی در بین کارکنان را تسهیل می‌کند.

استاندارد ۱۱: بررسی، ارزیابی، نظارت و سنجش و بهبود

مدیریت عالی مؤسسه /آموزشگاه باید با توجه به نیاز مؤسسه /آموزشگاه، بررسی‌های دوره‌ای سیستم مدیریت کیفیت را انجام دهد تا اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت را در تحقق اهداف و برآوردن الزامات ارزیابی کند. بررسی دوره‌ای برنامه‌ریزی شده سیستم‌های آموزشی و پشتیبانی، رضایت یادگیرنده، معیارهای ارزیابی، نتایج ارزیابی، بهبودهای مستند و بازنگری طراحی و تدوین در هنگام شروع برنامه درسی جدید از آن جمله هستند. فرآیندهای نظارت و ارزیابی تضمین کیفیت باید قابل اعتماد، مفید، از پیش تعریف شده، به‌طور مداوم اجرا و منتشر شوند. آن‌ها شامل خودارزیابی یا معادل آن؛ یک ارزیابی خارجی معمولاً شامل بازدید از سایت؛ گزارش حاصل از ارزیابی خارجی و یک پیگیری مداوم است. بسته به طراحی سیستم تضمین کیفیت داخلی و خارجی، مؤسسه مبنایی را برای تضمین کیفیت از طریق خودارزیابی یا با جمع‌آوری سایر مطالب از جمله شواهد پشتیبان فراهم می‌کند. اسناد مکتوب معمولاً با مصاحبه با افراد ذینفع در طول بازدید از سایت تکمیل می‌شود. یافته‌های ارزیابی در گزارشی خلاصه شده است که توسط گروهی از کارشناسان خارجی نوشته می‌شود. تضمین کیفیت داخلی و خارجی به گزارش کارشناسان ختم نمی‌شود. این گزارش راهنمایی روشنی برای اقدامات موسسه ارائه می‌دهد. مؤسسات برای بررسی اقدامات انجام شده توسط مؤسسه، روند پیگیری مداومی دارند. ماهیت پیگیری به طراحی تضمین کیفیت بستگی دارد.

تضمین کیفیت باید توسط گروه‌هایی از کارشناسان خارجی که اعضای دانشجویی هستند، انجام شود. هسته اصلی تضمین کیفیت خارجی، طیف گسترده‌ای از تخصص ارائه شده توسط کارشناسان هم‌تا است که از طریق نظرات

مختلف، از جمله مؤسسات، دانشگاهیان، هنرجویان و کارفرمایان/متخصصان حرفه‌ای، به کار موسسه کمک می‌کنند.

همچنین گزارش‌های کامل کارشناسان باید منتشر، شفاف و قابل دسترس برای جامعه دانشگاهی، شرکای خارجی و سایر افراد ذینفع باشد. گزارش کارشناسان مبنای اقدام پیگیری موسسه از ارزیابی بیرونی است و اطلاعاتی را در خصوص فعالیت‌های یک موسسه در اختیار جامعه قرار می‌دهد. برای اینکه گزارش به‌عنوان مبنایی برای اقدام مورد استفاده قرار گیرد، باید ساختار و زبان آن واضح و مختصر باشد. در یک گزارش به شرایط و زمینه موسسه/آموزشگاه؛ کارشناسان درگیر؛ شواهد، تحلیل و یافته‌ها؛ نتیجه‌گیری؛ ویژگی‌های عملکرد خوب موسسه و توصیه‌هایی برای اقدام بعدی اشاره می‌شود. تهیه یک گزارش خلاصه ممکن است مفید باشد. اگر به موسسه فرصت داده شود تا قبل از نهایی شدن گزارش به اشتباهات واقعی اشاره کند، دقت واقعی گزارش بهبود می‌یابد. از سوی دیگر، مؤسسات باید برنامه‌های خود را نظارت و به‌طور دوره‌ای بررسی کنند تا اطمینان حاصل شود که آن‌ها به اهداف تعیین شده برای خود دست می‌یابند و به نیازهای فراگیران و جامعه پاسخ می‌دهند. این بررسی‌ها باید به بهبود مستمر برنامه منجر شود. هر اقدامی که در نتیجه برنامه‌ریزی شده یا انجام می‌شود باید به اطلاع همه افراد ذی‌ربط برسد.

مؤسسات باید تحت تضمین کیفیت خارجی به‌صورت دوره‌ای حداقل هر پنج سال یکبار تحت بازبینی خارجی قرار گیرند. تضمین کیفیت خارجی در اشکال مختلف می‌تواند اثربخشی تضمین کیفیت داخلی مؤسسات را تأیید کند، به‌عنوان یک کاتالیزور برای بهبود عمل کند و دیدگاه‌های جدیدی را به مؤسسه ارائه دهد. همچنین اطلاعاتی را برای اطمینان از کیفیت فعالیت‌های موسسه و عموم مردم ارائه می‌کند. تضمین کیفیت یک فرآیند مستمر است که به بازخورد یا گزارش خارجی یا فرآیند پیگیری آن در داخل موسسه ختم نمی‌شود؛ بنابراین، مؤسسات اطمینان حاصل می‌کنند که پیشرفت حاصل از آخرین فعالیت تضمین کیفیت خارجی در هنگام آماده‌سازی برای فعالیت بعدی در نظر گرفته شده است.

و بالاخره مؤسسه /آموزشگاه باید به‌طور مستمر اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و فرآیندهای آموزشی خود را با تشویق کارکنان به شناسایی و ایجاد پروژه‌های بهبود در محدوده کار خود بهبود بخشد. مؤسسه /آموزشگاه باید رویه‌ای مستند برای اجرای اقدامات اصلاحی ایجاد کند که از تجزیه و تحلیل علل عدم انطباق‌ها و فرصت‌های بهبود شناسایی می‌شود. اقدامات اصلاحی باید برای حذف عدم انطباق‌های رخ داده در طول عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و خدمات آموزشی انجام شود.

استاندارد ۱۲: تجدیدنظر، شکایات و حل و فصل

در این استاندارد مؤسسه دارای سازوکارهایی برای رسیدگی به انضباط علمی، عمومی و شکایات به‌صورت منصفانه، در دسترس و به‌موقع است. به این منظور مقررات مشخصی برای طرح شکایات و بررسی تصمیمات اتخاذ شده توسط موسسه وجود دارد. خط‌مشی‌ها و رویه‌های بررسی منصفانه و در دسترس عموم و روند بررسی

مستقل، شفاف و منصفانه وجود دارد. فرآیندهای شکایات و تجدیدنظر باید به‌عنوان بخشی از طراحی فرآیندهای تضمین کیفیت خارجی به‌وضوح تعریف‌شده و به مؤسسات ابلاغ شود. به‌منظور حفاظت از حقوق مؤسسات و اطمینان از تصمیم‌گیری منصفانه، تضمین کیفیت خارجی به روشی باز و پاسخگو انجام می‌شود. با این وجود، ممکن است درک نادرست یا مواردی از نارضایتی در مورد فرآیند یا نتایج رسمی وجود داشته باشد. یک‌رویه شکایات به یک موسسه اجازه می‌دهد تا نارضایتی خود را در مورد انجام فرآیند یا کسانی که آن را انجام می‌دهند اعلام کند. در یک‌روند تجدیدنظر، موسسه نتایج رسمی فرآیند را زیر سؤال می‌برد، جایی که می‌تواند نشان دهد که نتیجه مبتنی بر شواهد معتبر نیست، معیارها به‌درستی اعمال نشده‌اند یا اینکه فرآیندها به‌طور مداوم اجرا نشده‌اند.

پیشنهادهای کاربردی

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده و مدل طراحی‌شده برای تضمین کیفیت آموزش فنی حرفه‌ای در راستای تحقق استاندارد ۱: منابع فیزیکی و یادگیری پیشنهاد می‌شود:

به‌صورت دوره‌ای منابع فیزیکی و یادگیری شامل کلاس‌های درس، آزمایشگاه‌ها، کارگاه‌ها، کتابخانه‌ها، اجزای آنلاین و خدمات مرتبط، امکانات بهداشتی، امنیت فیزیکی، حمل‌ونقل، کتاب‌فروشی و کافه‌تربا و تجهیزات خاص موردنیاز برای پشتیبانی از فرآیندهای یاددهی-یادگیری مؤسسه /آموزشگاه ارزیابی شود. در این ارزیابی باید با طراحی چک‌لیست‌هایی وضعیت هر مؤلفه در مدل پیشنهادی به‌صورت دوره‌ای و حداقل سالی یک‌بار ارزیابی شوند.

در راستای تحقق استاندارد ۲: مدیریت منابع در موسسه پیشنهاد می‌شود:

مؤسسه / آموزشگاه در جذب و نگهداشت و همچنین به‌کارگیری نیروهای حق‌التدریس از مکانیزم‌های مستقل و ارزیابی دقیق مبتنی بر شایستگی منابع انسانی استفاده کند. در این راستا، در موسسه باید کمیته علمی جهت جذب و استخدام و نیز به‌کارگیری نیروهای حق‌التدریس در مؤسسات و آموزشگاه وجود داشته باشد و تمامی نیروها و مربیان این مراکز از پالایه کمیته علمی انتخاب و گزینش شوند.

در راستای تحقق استاندارد ۳: حکمرانی و مدیریت پیشنهاد می‌شود:

موسسه ساختارهای مدیریتی و حکمرانی مناسب از جمله طرح‌های جانشین‌پروری و نیز استقرار حکمرانی خوب را در مؤسسات و آموزشگاه‌ها مستقر کنند.

باتوجه به اینکه بر اساس تمامی مدل‌های تضمین کیفیت، مدیریت ارشد مسئول برنامه‌ریزی سیستم مدیریت کیفیت است، لذا در همین راستا پیشنهاد می‌شود که یکی از شرایط انتخاب و انتصاب مدیران مؤسسات و آموزشگاه‌ها داشتن برنامه عملیاتی تضمین کیفیت آموزش در موسسه / آموزشگاه در نظر گرفته شود.

در راستای تحقق استاندارد ۴: استقرار، تمرکز سازمانی و ساختار پیشنهاد می‌شود:

مؤسسات سیاست و برنامه راهبردی حداقل ۵ ساله تضمین کیفیت داشته باشند. این برنامه باید در موسسه / آموزشگاه نصب شده باشد. در این برنامه باید ساختارها و فرآیندهای مناسب تضمین کیفیت سازمانی و توسعه فرهنگ کیفیت و مسئولیت تک تک کارکنان و فراگیران در زمینه تضمین کیفیت پیش‌بینی شده باشد.

در راستای تحقق استاندارد ۵: یادگیری و آموزش یادگیرنده محور محور پیشنهاد می‌شود:

موسسه / آموزشگاه باید محتوی آموزشی، سرفصل و طرح درس مصوب برای تمامی دوره‌ها آموزشی داشته باشد و تمامی دوره‌های برگزار شده بر اساس این سرفصل و طرح درس بعد از پایان دوره توسط ارزیابان داخلی و خارجی از موسسه ارزیابی و نتیجه به مربی و نیز مدیریت موسسه گزارش شود و برای دوره‌های بعدی این گزارش ملاک عمل قرار گیرد.

در راستای تحقق استاندارد ۶: پذیرش، پیشرفت و گواهینامه دانشجوی پیشنهاد می‌شود:

مؤسسات بروشورهایی شامل تمام مراحل یک دوره آموزشی را طراحی و در موسسه نصب و از طریق شبکه‌ها و کانال‌های پیام‌رسان مربوط به موسسه اطلاع‌رسانی شوند. در این بروشورها بایستی تمامی مراحل از پذیرش تا اخذ مدرک به صورت فلوجارت طراحی و به اطلاع فراگیران رسانده شود.

در راستای تحقق استاندارد ۷: تدوین و بازنگری برنامه پیشنهاد می‌شود:

کارگروه یا کمیته‌ای علمی در هر موسسه / آموزشگاه تصویب و برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی موسسه بر اساس سرفصل‌ها مصوب تدوین و در صورت نیاز بازنگری شوند. در این کارگروه یا کمیته نیز باید فراگیران به عنوان نماینده حضور داشته باشند.

در راستای تحقق استاندارد ۸: پشتیبانی و اطلاعات یادگیرنده پیشنهاد می‌شود:

سیستم‌های اطلاعاتی لازم برای گردآوری اطلاعات و داده‌های لازم در مورد فراگیران طراحی شود به طوری که این سیستم‌ها قابلیت گزارش‌گیری دقیق و لحظه‌ای از آمار و عملکردهای حیاتی فراگیران و موسسه را داشته باشند.

در راستای تحقق استاندارد ۹: مدیریت اطلاعات پیشنهاد می‌شود:

مؤسسات به صورت ترمی و حداکثر سالانه اطلاعات مربوطه به تمامی برنامه‌ها و سایر فعالیت‌های خود را در قالب فرم جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و مستند کنند. اگرچه اطلاعات جمع‌آوری شده تا حدودی به نوع و مأموریت موسسه بستگی دارد، اما مؤسسات به طور کلی اطلاعاتی درباره فعالیت‌های خود، از جمله برنامه‌هایی که ارائه می‌دهند و معیارهای انتخاب برای آن‌ها، نتایج یادگیری مورد نظر از این برنامه‌ها، مدارکی که اعطا می‌کنند، روش‌های تدریس، یادگیری و ارزیابی مورد استفاده، نرخ قبولی و فرصت‌های یادگیری موجود و همچنین اطلاعات استخدام فارغ‌التحصیلان به هنرجویان خود را جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و مستند کنند. در هنگام ارزیابی موسسه توسط ارزیابان این اطلاعات می‌تواند سریع در اختیار ارزیابان قرار داده شود.

در راستای تحقق استاندارد ۱۰: تحقیق پیشنهاد می‌شود:

هر مؤسسه دارای شورای پژوهشی جهت طراحی ساختارها، سیاست‌ها و رویه‌هایی علمی در مورد تحقیقات کاربردی و حمایت مالی و معنوی از پژوهشگران مؤسسه باشد.

در راستای تحقق استاندارد ۱۱: بررسی، ارزیابی، نظارت و سنجش و بهبود پیشنهاد می‌شود:

مدیریت عالی مؤسسه /آموزشگاه باید سیستم مدیریت کیفیت را به صورت دوره‌ای بررسی کند. در این بررسی دوره‌ای برنامه‌ریزی شده سیستم‌های آموزشی و پشتیبانی، رضایت یادگیرنده، معیارهای ارزیابی و نتایج ارزیابی در نظر گرفته شوند.

مهم‌ترین رکن تضمین کیفیت در آموزش، در واقع فرآیندهای نظارت و ارزیابی تضمین کیفیت هستند. در این زمینه مؤسسه باید هر سال این ارزیابی‌ها را انجام دهد. در مرحله اول خودارزیابی یا معادل آن؛ در مرحله بعد یک ارزیابی خارجی معمولاً شامل بازدید از سایت و گزارش حاصل از ارزیابی خارجی و یک پیگیری مداوم است. همچنین جهت تضمین کیفیت مؤسسه باید به صورت دوره‌ای گروه‌هایی از کارشناسان خارجی که اعضای دانشجویی نیز شامل آن‌ها هستند را جهت ارزیابی مؤسسه بکار گیرد. در این راستا مؤسسات باید تحت تضمین کیفیت خارجی به صورت دوره‌ای حداقل هر پنج سال یکبار تحت بازبینی خارجی قرار گیرند.

در راستای تحقق استاندارد ۱۲: تجدیدنظر، شکایات و حل و فصل پیشنهاد می‌شود:

مؤسسه باید سازوکارهایی برای رسیدگی به شکایات طراحی کند. فرآیندهای شکایات و تجدیدنظر باید به عنوان بخشی از طراحی فرآیندهای تضمین کیفیت خارجی به وضوح تعریف و ابلاغ شود. تمامی شکایات باید مستند و مکتوب و گردآوری و به صورت دوره‌ای تجزیه و تحلیل و به مدیریت مؤسسه گزارش شوند.