

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات براساس مدل الگوی تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا EFQM در دانشکده ی پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی کاشان

محل انتشار:

فصلنامه توسعه آموزش جندی شاپور، دوره 5، شماره 1 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

اکبر علی اصغر زاده - عضو هیات علمی، فیزیک پزشکی و رادیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، کاشان، ایران.

زهره میدانی - عضو هیات علمی، گروه مدیریت و فن آوری اطلاعات سلامت، دانشکده ی پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، کاشان، ایران.

حمید رضا گیلانی - دانشجوی دکترای اپیدمیولوژی، دانشکده ی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، تهران، ایران .

محمد رضا ملکی - عضو هیات علمی، گروه مدیریت، دانشکده ی مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

مریم نژادی نیاسر - کارشناس فناوری اطلاعات سلامت، دانشکده ی پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان، کاشان، ایران .

خلاصه مقاله:

هدف این مطالعه انجام خود ارزیابی کیفیت خدمات دانشکده، دریافت بازخورد دانشجویان و انجام اقدام اصلاحی در راستای الگوی تعالی بنیاد مدیریت کیفیت اروپا (European foundation for Quality Management)) EFQM بود. انجام خود ارزیابی در مدل تعالی EFQM براساس منطق رادار صورت گرفت؛ برای جاری سازی این منطق پژوهشی به شیوه ی توصیفی - مقطعی بر روی کلیه دانشجویان شاغل به تحصیل کارشناسی (۲۷۰ نفر) در دانشکده ی پیراپزشکی کاشان در نیمسال اول ۹۱-۹۲ انجام شد. جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه ای که برای سنجش عملکرد جاری دانشکده و انتظارات دانشجویان بر اساس مقیاس لیکرت از خوب تا ضعیف امتیازدهی شده بود صورت گرفت. برای توصیف متغیرهای کمی از شاخص های مرکزی و پراکندگی و توزیع فراوانی استفاده شد. بیشترین شکاف بین عملکرد جاری دانشکده و انتظارات دانشجویان در حوزه ی خدمات حمایتی و مشاوره ای دانشجویان، حوزه ی مدیریت و کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد. استفاده از خود ارزیابی بر اساس الگوی EFQM می تواند به عنوان ابزار بهبود کیفیت در موسسات آموزش عالی به کار رود. با توجه به بیگانگی موسسات آموزش عالی با مدیریت کیفیت و ایجاد بستر مناسب توصیه می شود که اقدامات اصلاحی این موسسات بر روی فعالیت های زیر ساختی شامل سیاست ها و رویه ها، فرآیندها و روش های انجام خدمات و منابع و تجهیزات تمرکز یابند سپس به فرایندهای یاددهی - یادگیری تسری یابد. برای تداوم و تحقق بهبود کیفیت استقرار کمیته ای با این عنوان در دانشگاه های علوم پزشکی ضروری به نظر می رسد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ارزیابی، مدل الگوی تعالی EFQM، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی کاشان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1555390>



