

بهبود کیفیت خدمات آموزشی از طریق طراحی مدل تعالی در آموزشگاههای فرهنگی و هنری

مهدیه کریمیان^۱، تکتیم فرمانروایی^۲، اکبر اعتباریان^{۳*}

- ۱- دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
- ۲- دانشیار، گروه مدیریت فرهنگی دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران.
- ۳- *دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشیار گروه مدیریت دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول)

چکیده

هدف نهایی هر سیستم آموزشی حرکت در جهت پیشرفت، تکامل و تعالی است و تکامل و تعالی آن به رشد، توسعه و توسعه اجزای آن بستگی دارد. از این رو در جوامع مختلف انسانی با تکیه بر روشهای مختلف آموزشی برای رسیدن به تکامل و تعالی تلاشهایی صورت میگیرد و مدلهای مختلفی در زمینه تعالی سازمانی ارایه میگردند. از طرفی با توجه به اهداف تعریف شده برای آموزش امور فرهنگی و هنری در ایران، اهمیت پرداختن به ساختار مراکز و مؤسسات آموزش الکترونیکی در رشته های هنری به ویژه دانشگاه های مجازی مبتنی بر آموزش و یادگیری مجازی در مؤسسات فرهنگی و هنری در راستای تعالی سازمانی آن بسیار ضروری به نظر می رسد. بر این مبنا این پژوهش با هدف بررسی بهبود کیفیت خدمات آموزشی از طریق طراحی مدل تعالی در آموزشگاههای فرهنگی و هنری انجام گرفته است. در این پژوهش با مقایسه این مدلها نتیجه گیری شد که این مدلها همپوشانی شباهت های زیادی باهم دیگر دارند و تفاوت های آنها در جزئیاتی است که برخی از مدلها به آن پرداخته اند. که برخی از مهم ترین معیارها و ویژگی های مشترک در بین مدلها، رهبری و مدیریت، کارکنان، مشتری گرایی و تمرکز بر بازار، فرآیندها و نتیجه گرایی است. در نتیجه مدل طراحی شده ما نیز ترکیبی از مدل های رایج است اما بر اساس شرایط زمینه ای سیاسی، اقتصادی، آموزشی، فرهنگی و اجتماعی کشور و نیز با عنایت به محیط فرهنگی و آموزشی خاص سازمان های فرهنگی- هنری این مدل می تواند خاص و منحصر به سازمان های فرهنگی- هنری ارائه دهنده خدمات آموزشی به ویژه با توجه به شیوه های نوین آموزشی از طریق آموزش مجازی باشد. در نتیجه می توان گفت زمانی یک سازمان به تعالی دست می یابد که عملکرد سازمان از طریق افزایش بهره وری، افزایش درآمدزایی و کسب سود، افزایش کیفیت آموزش ها و خدمات ناشی از آنها و همچنین بهبود عملکرد فردی کارکنان و افزایش توانمندی آنها بهبود یابد. در نتیجه از آنجایی که محدودیت منابع و ظرفیت آموزشی در نظام آموزشی فعلی سازمانهای فرهنگی و هنری، به یک موضوع غامض تبدیل شده است لذا کار آمد ساختن آموزش مجازی هنر می تواند بخشی از این مشکلات را در حوزه فرهنگ و هنر مرتفع سازد. و از طریق تاثیر افزایش نفوذ و اثرگذاری بر روی مخاطبان، موجب افزایش رضایتمندی فراگیران و ایجاد تصویر مثبت از سازمان گردد.

کلمات کلیدی: آموزش، مدل تعالی سازمانی، آموزشگاههای فرهنگی هنری، آموزش مجازی، کیفیت خدمات فرهنگی.