१

शिक्षणातील गुणवत्ता

घटक रचना

१.० उद्दिष्टे
१.१ प्रस्तावना
१.२ शिक्षणातील गुणवत्ता आणि गुणवत्तेची संकल्पना
  १.२.१ गुणवत्ता म्हणजे काय?
  १.२.२ गुणवत्तेचे परिमाण
  १.२.३ शिक्षणातील गुणवत्ता
  १.२.४ शिक्षणातील गुणवत्ता - भारतीय दृष्टीकोन
  १.२.५ शिक्षणातील गुणवत्ता - आंतरराष्ट्रीय दृष्टीकोन
१.३ गुणवत्ता शिक्षण वातावरणाची संकल्पना
  १.३.१ अध्ययन
  १.३.२ दर्जेदार अध्ययन
  १.३.३ दर्जेदार अध्ययन वातावरण
  १.३.४ दर्जेदार अध्यापन
  १.३.५ दर्जेदार अध्ययनकर्ता
  १.३.६ गुणवत्ता प्रक्रिया
  १.३.७ दर्जेदार अभ्यासक्रम
१.४ मूल्यांकन आणि मान्यता
  १.४.१ मूल्यांकन आणि मान्यता याचा अर्थ
  १.४.२ मूल्यांकन आणि मान्यता यांची उदिष्टे
  १.४.३ मूल्यांकन आणि मान्यता यांमधील संबंध
१.५ सारांश
१.६ स्वाध्याय
१.७ संदर्भसूची

१.० उद्दिष्टे

ह्या घटकानंतर तुम्ही हे करू शकाल.

- गुणवत्ता ही संकल्पना समजून घेणे
- शिक्षणातील गुणवत्तेशी संबंधीत मूलभूत संकल्पना स्पष्ट करणे

munotes.in

- गुणवत्ता शिक्षण वातावरणामध्ये अंतर्भूत असलेल्या मूलभूत घटकांचे वर्णन करणे.
- अर्थ, उदिष्टे आणि मूल्यमापन आणि मान्यता यांमधील संबंध साधणे.

१.१ प्रस्तावना

हे सर्वज्ञात आहे की कोणत्याही राष्ट्राचा आत्मा हा मानव संसाधन हा असतो आणि मानवी संसाधनाच्या विकासासाठी शिक्षणाच्या सर्व स्तरांतून भरपूर नियोजन आणि कठोर सराव यांची आवश्यकता असते. चांगले, विचारशील, बहुआयामी आणि सर्जनशील व्यक्ती विकसीत करणे हे उच्च शिक्षणाचे उदिष्ट असावे.

उच्च शिक्षणाने एखाद्या व्यक्तीला एक किंवा अधिक विशेष आवडीच्या क्षेत्रांचा सखोल स्तरावर अभ्यास करण्यास आणि चारित्र्य विकसित करण्यास सक्षम केले पाहीजे. तसेच चारित्र्य, नैतिक आणि घटनात्मक मूल्ये आणि बौद्धिक कुतूहल, वैज्ञानिक स्वभाव, सर्जनशीलता सेवाभाव आणि त्या सर्व क्षमतांचा विकास केला पहिजे. ज्या 21 व्या शतकातील आव्हाने पेलण्यास आवश्यक आहे. मानव संसाधन आणि उच्च शिक्षणाचा दर्जा एकमेकांशी निगडीत आहे. राष्ट्राची ओळख जगामध्ये करायची असेल तर उच्च शिक्षणाच्या गुणवत्तेवर लक्ष केंद्रीत करणे आवश्यक आहे. शिक्षणशास्त्राचा विद्यार्थी म्हणून तुमच्यासाठी गुणवत्तेशी संबंधित काही मूलभूत संकल्पना समजून घेणे आवश्यक आहे.

१.२ गुणवत्तेची संकल्पना आणि शैक्षणिक गुणवत्ता

गुणवत्तेची संकल्पना व्यवसाय आणि औद्योगिक क्षेत्र म्हणजेच कार्पोरेट जगताकडून घेतली गेली आहे. याचा अर्थ उत्पादनांची ती वैशिष्ट्ये जी भागधारकांच्या गरजा पूर्ण करतात आणि त्याद्वारे भागधारकांना समाधान देतात हेच जर शिक्षणासाठी लागू केल्यास तुम्हाला भागधारकांचे समाधान करणे आवश्यक आहे. शिक्षणक्षेत्रात विविध भागधारक आहेत जसे जसे की विद्यार्थी शिक्षक पालक समुदाय सदस्य, प्रशासक इत्यादी. विदयार्थी हे कोणत्याही शिक्षणा व्यवस्थेचे प्राथमिक भागधारक असतात. विद्यार्थ्यांच्या गरजा आणि अपेक्षा कालांतराने बदलतील या वस्तुस्थितीसह शिक्षणाची गुणवत्ता पूर्ण झाली पाहिजे. त्याहुन अधिक आणि आनंदी असावी. गुणवत्ता आणि शिक्षणातील गुणवत्ता या संकल्पना समजून घेण्यासाठी तुम्हाला गुणवत्ता म्हणजे काय हे जाणून घेणे आवश्यक आहे .

१.२.१ गुणवत्ता म्हणजे काय ?:

गुणवत्ता हा शब्द सर्वत्र वापरला जातो, तुमच्या आजूबाजूला दिसेल की प्रत्येक व्यक्ती जीवनाच्या प्रत्येक क्षेत्रात गुणवत्तेची मागणी करतो. गुणवत्ता ही सापेक्ष संज्ञा आहे आणि विशिष्ट व्याख्या शोधणे कठीण आहे. गुणवत्ता या संज्ञेच्या अनेक व्याख्या आहेत, त्यापैकी समर्पक म्हणजे – समर्पक सेवांच्या - अंतर्निहित गुणधर्माच्या जे गरजा पूर्ण करण्यास किंवा अपेक्षा पूर्ण करण्यास अनुमती देते. गुणवत्तेची व्याख्या विनिर्देशांशी सुसंगत म्हणून केली जाऊ शकते ज्या प्रमाणात उत्पादन विशिष्टता पूर्ण करते गुणवत्ता ही उत्पादनाच्या वस्तु किंवा सेवांबद्दल ग्राहकाला असलेली समज म्हणून देखील मानले जाऊ शकते. गुणवत्ता ही

पाहणाऱ्याच्या, नजरेत असते असे म्हटले जाते. गुणवत्तेच्या काही व्यापकपणे स्वीकृत व्याख्या खालील प्रमाणे आहेत .

- गुणवत्ता ही एकसमानता आणि विश्वासार्हतेची अनुमानित पदवी आहे कमी किमतीत आणि बाजारासाठी अनुकूल - डब्लू एडवर्डस डेमिंग (1900-1993)
- गुणवत्ता ही वापरासाठीची योग्यता आहे - जोसेफ जुरान (1904-2008)
- गुणवत्ता ही आवश्यकतांशी सुसंगत आहे. - फिलिप बी. क्रॉसबी (1926-2001)
- उत्पादन पाठवल्यापासून समाजाला दिलेला किमान तोटा म्हणजे गुणवत्ता – तगुची
- गुणवत्ता म्हणजे संस्थेचे व्यवस्थापन करण्याचा एक मार्ग आहे. Feibygunbaum
- गुणवत्ता म्हणजे सुधारणा आणि नुकसान टाळणे. तोट्यासह जगणे नाही – होशिन
- दर्जा ही एखादया घटकाची वैशिष्ट्य आणि वैशिष्यांची संपूर्णता आहे, जी त्याच्या नमुद केलेल्या आणि विहीत केलेल्या गरजा पूर्ण करण्याच्या क्षमतेवर आधारित आहे - ISO (इंटरनॅशनल ऑरगनायझेशन फार स्टॅन्डॅडायझेशन) ही सर्व स्वीकृत व्याख्या आहे. जी . गुणवत्तेच्या आवश्यक ते बदल बरेच काही सांगते . एखादया संस्थेची प्रक्रिया किंवा उत्पादन असो, ग्राहकांच्या अपेक्षेनुसार गरजा किंवा आवश्यकता विनिर्देशांच्या योग्य स्वरूपात नमुद केल्या जाऊ शकतात. म्हणून वस्तुची गुणवत्ता तुलना करून निर्धारित केली जाते. पूर्वनिर्धारित वैशिष्ट्यांचा संच विरुद्ध आवश्यक वैशिष्ट्यांचा संच जर सुसंगत असतील तर उच्च गुणवत्तेची प्राप्ती केली जाते, परंतु जर वैशिष्ट्ये आवश्यकतेशी जुळत नसतील तर कमी किंवा निकृष्ठ दर्जाची प्राप्ती केली जाते. जेव्हा तुम्ही हे शिक्षणासाठी लागू करता, तेव्हा तुम्हाला भागधारकाचे समाधान करणे आवश्यक आहे. शैक्षणिक संस्था म्हणजे विद्यार्थी शिक्षक पालक समुदाय सदस्य प्रशासक इत्यादी विद्यार्थी आणि रोजगार देणाऱ्या संस्था हया ग्राहक आहेत, जे शैक्षणिक संस्थेच्या अध्यापन - अध्ययन पद्धतीद्वारे समाधानी असतील. विशिष्ट ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी विविध मानकांशी कठोर आणि सातत्यपूर्ण वचनबद्धतेने गुणवत्ता प्राप्त केली जाते. गुणवतोची संकल्पना देखील एक मनोरंजक घटक आहे. ज्यामध्ये उत्पादन किंवा प्रक्रीयेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवा केवळ अपेक्षेनुसारच नाहीत तर कल्पनेच्या पलीकडे आहेत. शिक्षणातील एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) ही संकल्पना आहे. शैक्षणिक संस्थेतील गुणवत्तेचा मुद्दा पद्धतशीरपणे हाताळण्यासाठी महत्त्व प्राप्त करणे म्हणजे (TQM). ग्राहकांना त्याना काय हवे आहे, केव्हा हवे आहे आणि कसे हवे आहे ते प्रदान करण्यासाठी संस्थेमध्ये गुणवत्ता संस्कृती निर्माण करणे म्हणजेच (TQM) चा समावेश आहे. TQM मध्ये ग्राहकांच्या बदलत्या अपेक्षा आणि आकांक्षानुसार कार्यक्रम किंवा अभ्यासक्रम तयार करून त्यांना अध्ययन अनुभव देऊन त्यांच्या अपेक्षांची पूर्ती करणे.

munotes.in

१.२.२ गुणवत्तेचे परिमाण:

तुम्हाला माहित आहे की भागधारकाची धारणा हा गुणवत्तेचा प्रमुख निर्णायक घटक आहे. तुम्ही कदाचित हे पाहत असाल की भागधाकांना त्यांच्या गरजा किंवा अपेक्षा पूर्ण करणाऱ्या संस्थेत नावनोंदणी करायची असते. आणि पुरवठादाराकडून (संस्था) जे उत्पादन दिले जाते त्यात विशिष्ट गुणधर्म आणि वैशिष्टे प्रतिबिंबित झाल्यास गुणवत्ता मिळाली की नाही हे दर्शवितात. प्रत्येक शैक्षणिक संस्थेने वैशिष्टे निर्दिष्ट करणारी काही मानके स्थापित करणे आवश्यक आहे. ही गुणधर्मे आणि वैशिष्ट्ये एकतर निर्धारकाद्वारे किंवा व्यक्तिनिष्ठ निकषांद्वारे किंवा दोन्हींच्या संयोजनाद्वारे मोजली जातात.

गुणवत्तेचे विविध परिमाणे जे ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी उत्पादनांमध्ये शोधतात ते पुढीलप्रमाणे कामगिरी, वैशिष्टये, विश्वासार्हता, अनुरूपत्ता, टिकाऊपणा, सेवाक्षमता, सौंदर्यशास्त्र, समजलेली गुणवत्ता, वेळ, कालातीत, संपूर्णता, सभ्यता, सातत्य, सुलभता, सुविधा, अचूकता आणि प्रतिसाद या गुणविशेषांची अपेक्षा आहे. तुम्हाला यातील अनेक गुणधर्म हे महत्वाचे आणि कार्पोरेट क्षेत्राशी संबंधित वाटू शकतात. जेथे ग्राहकांची अपेक्षा ही उत्पादनाच्या दिसण्यावर टिकाऊपणा समाधानकारकता पूर्ण केल्या जाऊ शकतात. जेव्हा आम्ही मशिनशी व्यवहार करतो तेव्हा अपेक्षीत सेवांबद्दल जागरूक असतो आणि नियंत्रण ठेवणे आणि उत्पादनाची खात्री देणे सोपे असते. परंतु जेव्हा ते शिक्षण असते मनुष्य हे उत्पादन असते. तेव्हा हे गुणधर्म विकसित करण्यासाठी हे शिक्षणसंस्थांच्या दूरदृष्टी आणि ध्येयादवारे प्राप्त केले पाहीजे.

१.२.३ शिक्षणातील गुणवत्ता:

शिक्षण हा व्यक्तीच्या व्यक्तिमत्त्वाला आकार देणाऱ्या अनेक महत्त्वाच्या घटकांपैकी एक आहे आणि त्याचे अनेक कार्य आहेत. गुणवत्तापूर्ण व्यक्ती विकसित करण्यासाठी शिक्षणात गुणवत्ता असणे आवश्यक आहे. सर्वांच्या सक्रीय सहभागाने शैक्षणिक प्रक्रियेत सतत सुधारणा करून शिक्षणातील गुणवत्ता साध्य करता येते. शिक्षणातील गुणवत्ता ही विविध संकल्पनासह ही बहुआयामी संकल्पना आहे. शिक्षणातील गुणवत्तेची संकल्पना स्पष्ट करण्यासाठी चेओंग चेंग आणि वाल मिंग टैम (१९९७) यांनी बनविलेल्या शिक्षणातील गुणवत्तेच्या मॉडेलचा विचार करूया. शिक्षणातील गुणवत्ता हमी.

तक्ता -१ : शिक्षणातील गुणवत्तेचे प्रतिमान.

शिक्षणातील गुणवत्तेचे मॉडेल	वर्णन
ध्येय आणि स्पष्टीकरण प्रतिमान	संस्थात्मक उद्दिष्टे आणि स्पष्टीकरणे (मानक) स्पष्टपणे नमुद केले आहेत जे कालबद्ध आणि मोजण्यायोग्य आहेत ध्येय साध्य करण्यासाठी पुरेशी संसाधन संस्थेकडे उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.
संसाधन निविष्टि प्रतिमान	शैक्षणिक संस्थेची गुणवत्ता त्याच्या निपजाद्वारा ओळखली जात नाही तर त्याच्या निविष्टिद्वारे.

प्रक्रिया प्रतिमान	याचा अर्थ गुळगुळीत अंतर्गत प्रकीया आणि फलदृप शिक्षण अनुभव आहे. ही प्रक्रिया निविष्टिचे (इनपुरचे) निपजामध्ये (आउटपूट) मध्ये सहजतेने रूपांतर होते.
समाधान प्रतिमान	भागधारक समाधानी आहेत म्हणजे शैक्षणिक अधिकारी, शिक्षक, पालक, समुदाय आणि विद्यार्थी.
कायदे शिक्षणाचे प्रतिमान	हे संस्थांची प्रतिष्ठा आणि समाजातील स्थान मिळविणे सुचित करते. हे मॉडल व्हि वापरले जाते जेव्हा वातावरण खूप स्पर्धात्मक मागणी असते सार्वजनिक प्रतिमा संस्थांचे महत्त्वपूर्ण निकष बनते.
समस्येची अनुपस्थिती प्रतिमान	मानवी संस्थांमध्ये अडचणी आहेत आणि शैक्षणिक संस्था ह्या मोठ्या आणि लहान समस्या ओळखण्याचा प्रयत्न करतात आणि त्या ओळखल्या जाणाऱ्या समस्यांवर मात करण्यासाठी योग्य धोरणे तयार करतात यामुळे समस्या कमी होतील.
संघटनात्मक अध्ययन प्रतिमान	प्रत्येक गोष्ट सतत बदलत आहे. ज्ञानाचा सतत विस्तार होत असून त्यामुळे संघा समोर अनेक बदल आणि आव्हाने आहेत हे मॉडेल सूचवते की बदलत्या मागणी नुसार संस्थेने सतत शिकले पाहीजे आणि सुधारले पाहीजे यासाठी बदलांची जाणीव असणे आवश्यक आहे. सतत अंतर्गत प्रक्रियेचे निरिक्षण करणे आवश्यक आहे. कार्यक्रम मूल्याकन, बदलत्या गरजानुसार समायोजन करण्यासाठी विकासात्मक नियोजन आवश्यक असते.

ही प्रतिमाने विविध दृष्टीकोनातून शिक्षणातील गुणवत्ता समजून घेण्यासाठी आणि त्याची संकल्पना करण्यासाठी एक व्यापक आराखडा तयार करू शकतात आणि गुणवत्ता प्राप्त करण्यासाठी व्यवस्थापन धोरणाचा विकास सुलभ करू शकतात. हे सर्व प्रतिमाने शिक्षणाच्या वेगवेगळ्या पैलूंवर भर देतात. प्रत्येकाचे काही गुण व मर्यादा (दोष) आहेत मॉडेलची योग्य निवड संयोजन आणी अंमलबजावणी हे शिक्षणातील गुणवत्तेसाठी आवश्यक आहे.

१.२.४ शिक्षणातील गुणवत्ता - भारतीय दृष्टिकोन:

शिक्षणातील गुणवत्तेची व्यापक अर्थाने व्याख्या करणे आवश्यक आहे. शिक्षणाचे सर्वोच्च उद्दिष्ट व्यक्तिचा सर्वांगीण विकास आणि समाजाप्रती तिची बंधिलकी हे आहे. स्वातंत्र्याप्तीनंतर भारत सरकारने वेळोवेळी नियुक्त केलेल्या विविध आयोग आणि

समित्यांच्या माध्यमातून शैक्षणिक गुणवत्तेबाबत केलेल ध्येय आणि प्रयत्न साध्य करण्यासाठी, उपाय योजनांची शिफारस करण्यासाठी पहिले राष्ट्रीय शैक्षणिक 1968 धोरण दूसरे राष्ट्रीय शैक्षणिक धोरण 1986 आणि वर्ष 2019 मध्ये राष्ट्रीय शैक्षणिक धोरणाचा मसुदा DNEP - 2019 जो देशाच्या शिक्षण व्यवस्थेत सुधारणा करण्याच्या उद्देशाने नवीन शैक्षणिक धोरण 2021 म्हणून जारी करण्यात आला आहे. NEP 2020 हे भारतीय उच्च शिक्षणाच्या इतिहासातील एक मोलाचा दगड ठरेल. या धोरणाने भारताच्या उच्चशिक्षण शिक्षणव्यवस्थेत परिवर्तन घडुन आणण्यासाठी मजबूत आणि विचारशील कल्पना मुख्यत्वेकरुन गुणवत्तेच्या आश्वासनावर लक्ष केंद्रीत करणाऱ्या NEP मध्ये भारतीय लोकभावनेत रुजलेल्या शिक्षण व्यवस्थेची कल्पना केली जाते. जी सर्वांना उच्च दर्जाचे शिक्षण देऊन भारतच्या एकसमान आणि उत्साही ज्ञानी समाजात बदलण्यासाठी थेट योगदान देते आणि त्याद्वारे भारताला जागतिक ज्ञान महासत्ता बनविण्याची धोरणाची कल्पना आहे की संख्यांच्या अभ्यासक्रम आणि अध्यापन शास्त्रातुन विदयार्थ्यांमध्ये मूलभूत कर्तव्ये आणि संबंधानिक मूल्याबद्दल आदराची भावना आणि एखाद्याच्या भूमिकेबददल आणि जबाबदाऱ्यां बदद्दल जाणीवपूर्वक बदलत्या जगात जागरूकता निर्माण करणे आवश्यक आहे. धोरणचा दृष्टीकोन हा विद्यार्थ्यांमधे भारतीय असल्याच्या खोलवर रुजलेला अभिमान केवळ विचारातच नव्हे तर आत्मा, बुद्धी आणी कृतीतही तसेच ज्ञान, कौशल्ये, मूल्ये आणि स्वभाव विकसित करणे हे आहे. जे जबाबदार वचनबद्धतेला समर्थन देतात. मानवी हक्क शाश्वत विकास आणि जगणे आणि जागतिक कल्याण ज्याद्वारे खरोखच जागतिक नागरिकत्व प्रतिबिंबित होते. याशिवाय उच्च शिक्षणाच्या विविध सवोच्च संस्थांनी शिक्षणातील गुणवत्ता आणि उत्कृष्ठता वाढविण्यासाठी अभिनव उपक्रम हाती घेतले आहेत जसे की संख्या आणि कार्यक्रमांना मान्यता अनिवार्य करणे, दर्जेदार शिक्षकांना आकर्षित करणे अध्यापक विकास केंद्र स्थापन करणे इ.

१.२.५ शिक्षणातील गुणवत्ता - आंतरराष्ट्रीय दृष्टीकोन:

गुणवत्तेच्या चळवळीच्या उगम १९४० च्या दशकाच्या उत्तरार्धात जपानमध्ये झाला होता. औद्योगिक व्यवस्थापनाच्या माध्यमातून इतर विकसित देशातील व्यवस्थापन विचारवंतांच्या संख्येने देखील गुणवत्तेसाठी कल्पना आणल्या. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) डब्लू. ई. डेमिंग जोसेफ जुरान आणि फिलिप बी. हे आंतरराष्ट्रीय स्तरावरील शिक्षणाच्या गुणवत्तेसाठी महत्त्वाचे असले तरी त्या सर्वांनी औद्योगिक आणि उत्पादन क्षेत्रातील गुणवत्तेवर लक्ष केंद्रीत केले असले तरी त्यांचे योगदान शिक्षण क्षेत्रात देखील लागू केले जाऊ शकते. ग़ेल्या दशकामध्ये शिक्षण प्रणालीच्या अभूतपूर्व विस्तारामुळे गुणवत्ता राखण्यासाठी संस्थांसमोर नवीन आव्हाने उभी राहीली आहेत. गुणवत्ता आश्वासनाची अंमलबजावणी हे शिक्षणातील सर्वात निर्णायक परिवर्तनापैकी एक आहे. शिक्षण प्रणाली, संशोधन आणि विस्तार क्रियाकलापांची गुणवत्ता सुधारण्यासाठी मुल्यांकन साधने विकसित करण्याच्या प्रयत्न करीत आहे. संस्थाचे आंतरराष्ट्रीत क्रमवारीता देखील आंतरराष्ट्रीय मानके आणि मूल्यांचा संच लागू करण्यात योगदान देतात, जे भागधारकांकडून सूचक म्हणून देखील मानले जात आहे. शिक्षणीतील गुणवत्ता आणि उत्कृष्टतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी अनेक देशांनी मानकांसाठी गुणवत्ता पुरस्कार सुरु केले आहेत. जसे की ISO 9000, IASC International Accreditation Services Commission IAO(International Accreditation organization) आणि इतर अनेक

१.३ गुणवत्तापूर्ण अध्ययन वातावरणाची संकल्पना:

१.३.१ अध्ययन:

शिक्षणाची व्याख्या अशी प्रक्रिया म्हणून केली जाऊ शकते त्यामुळे विद्यार्थ्यांच्या वर्तनात वातावरणाचा सामना केल्यामुळे अनुभव प्राप्त झाल्यामुळे बदल होतो. विदयार्थी आणि पर्यावरण यांच्यात नेहमीच परस्परसंवाद असतो आणि या परस्परसंवादाचा परिणाम म्हणून शिक्षण घडते हे तुम्हाला माहित आहे. शिकण्यावर नेहमीच विविध अंतर्गत आणि बाहय घटकांचा परिणाम होतो.

१.३.२ गुणवत्ता पूर्ण अध्ययन:

आधीच चर्चा केल्याप्रमाणे गुणवत्तेची संकल्पना म्हणजे 'अपेक्षा आवश्यकता पूर्ण करणे.' जो पर्यंत गुणवत्तापूर्ण शिक्षणाचा संबंध आहे तो पर्यंत अध्यपन कर्त्याच्या वर्तनातील बदल अपेक्षीत आहे. उच्च स्तरावर विद्यार्थ्यांनी केवळ पाठांतर आणि माहिती आठवणे यापेक्षा बऱ्याच जास्त अपेक्षा आहेत. यात समजून घेणे पूर्वीचे आणि नवीन ज्ञान यातील सहसंबंध ओळखणे स्वतंत्र, तार्किक, विचार तसेच ज्ञान भिन्न संदर्भामध्ये हस्तांतरीत करणे. शिकण्याच्या मूलभूत गरजांपैकी एक म्हणजे वातवरण आणि विकास होण्यासाठी …… दर्जेदार शैक्षणिक वातवरण आवश्यक आहे.

१.३.३ गुणवत्तापूर्ण अध्ययन वातावरण (QLE):

हे असे वातावरण आहे जे विदयार्थ्यांची अधिक मालकी, जबाबदारी आणि शिकण्याच्या प्रक्रियेवर नियंत्रण ठेवण्यास अनुमती देते. अभ्यासक्रमाच्या सुरुवातीला QLE तयार करणे महत्त्वाचे आहे जेणेकरून परस्पर विश्वास आणि आदर विकसित होईल. शिक्षणाच्या वातावरणात सुधारणा करण्यासाठी सर्व शिक्षकांसह सतत प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. अध्यापनशास्त्र असा संदर्भ देते की असे वर्ग खोल्या तयार करतात की जेथे विद्यार्थी आणि शिक्षक गुणवत्तापूर्ण शिक्षणावर पूर्णपणे लक्ष केंद्रीत करणाऱ्या वातावरणात उत्पादकपणे कार्य करतात. असे अध्यापनशास्त्र उच्च आणि स्पष्ट अपेक्षा ठरविते आणि विकसित करते. शिक्षक – विद्यार्थी आणि विदयार्थ्यांमधील सकारात्मक संबंध QLE साध्य करण्यासाठी सर्व विदयार्थ्यांची सर्वाधिक प्रगती साध्य करण्यासाठी शिक्षकांनी काही प्रमुख तत्त्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे. जे त्यांना अपेक्षीत वर्तनबदल घडवून आणण्यासाठी मार्गदर्शन करतील .

तक्ता 3 : गुणवत्तापूर्ण शैक्षणिक वातावरण स्थापन करण्यासाठी तत्त्वे

QLE साठी तत्त्वे वर्णन

उच्च दर्जाचा विश्वास आणि आदर स्थापित करा.	परस्पर विश्वास आणि आदर हे शिकण्यास सक्षम बनवितात, शैक्षणिक वातावरण हे अध्ययनाशी केंद्रीत, ज्ञान केंद्रीत आणि मूल्यांकन केंद्रीत असावे.

munotes.in

स्पष्ट आणि उच्च अपेक्षा ठरवा.	विद्यार्थी ज्या प्रकियेत गुंतलेला आहेत त्या प्रकियेच्या सुरुवातीला ठरविलेल्या अपेक्षांशी उत्पादकता अत्यंत संबंधीत आहे. म्हणुनच स्पष्ट आणी उच्च अपेक्षा ठरविणे गरजेचे आहे.
विदयार्थ्यांना सहभागी करून घ्या	एकदा अपेक्षा निश्चित केल्या की विदयार्थ्यांना माहित करून त्या प्रक्रीयेत समाविष्ट करुन घ्या. विदयार्थ्यांकडून पुरवठा घेऊन त्यानुसार बदल करा.
विदयार्थ्यांना आव्हान दया आणि	विदयार्थ्यांना आव्हान दया आणि त्यांना ते स्विकरण्यासाठी प्रोत्साहन दया. प्रोत्साहन द्या. त्यामुळे ते आपल्या क्षमतांचा वापर करून स्वतःची प्रगती करतील.
जोखीम घेण्यास प्रोत्साहन द्या.	जेव्हा अपेक्षा उच्च असतात तेव्हा अपेक्षीत परिणाम नसल्यास यशावर अपयशी होण्याची शक्यता असते. त्यांना खरे शिक्षण मिळविण्यासाठी जोखीम घेण्यास प्रोत्साहीत करा

विदयार्थ्यांना आणि प्राध्यापकांना लवचिकता, मोकळेपणा आणि संसाधनामध्ये प्रवेश प्रदान करते. QLE ची रचना विदयार्थ्यांना आदर्श दिशेने वाटचाल करण्याच्या संधी उपलब्ध करून देण्यासाठी आणि कोणत्याही विषयात जास्तीत जास्त शिक्षण घेण्यासाठी त्यांच्यामध्ये असलेल्या गुणांचा फायदा घेण्यासाठी केली जाऊ शकते. दर्जेदार शिक्षणासाठी सर्वसमावेशक दृष्टीकोन आवश्यक आहे. ज्यामध्ये योग्य अभ्यासकम, आकर्षक अध्यापनशास्त्र, सतत रचनात्मक मूल्यांकन आणि पुरेसा विद्यार्थी पाठींबा याचा समावेश आहे. अभ्यासक्रम मनोरंजक आणि संबंधित असणे आवश्यक आहे आणि नविनतम ज्ञान आवश्यकतेशी संरेखीत करण्यासाठी आणि निर्दिष्ट शिक्षण परिणामांची पूर्तता करण्यासाठी नियमितपणे अद्ययावत केले पाहीजे. विदयार्थ्यांना अभ्यासक्रमातील साहित्य यशस्वीपणे देण्यासाठी उच्च दर्जाचे अध्यापनशास्त्र आवश्यक असते. अध्यापन शास्त्रीय पद्धती विद्यार्थ्यांना दिले जाणारे शिकण्याचे अनुभव ठरवितात. त्यामुळे थेट शिकण्याच्या परिणामांवर परिणाम होतो. मूल्यांकन पद्धती वैज्ञानिक असायला हव्यात. शिक्षणामध्ये सतत सुधारणा करण्यासाठी आणि ज्ञानाच्या वापराची चाचणी घेण्यासाठी तयार केलेली असावी. यासोबतच विद्यार्थ्यांच्या निरोगीपणाला प्रोत्साहन देणाऱ्या क्षमतांचा विकास जसे की तंदुरुस्ती, चांगले आरोग्य, मनोसामाजिक कल्याण आणि योग्य नैतिक पायाभरणी उच्च दर्जाच्या शिक्षणासाठी महत्त्वपूर्ण आहे. अशाप्रकारे अभ्यासक्रम आणि अध्यापनशास्त्र सातत्यपूर्ण मूल्यमापन आणि विद्यार्थ्यांचे समर्थन हे दर्जेदार शिक्षणासाठी आधारशिला आहेत. दर्जेदार ग्रंथालय वर्गखोल्या, प्रयोगशाळा, तंत्रज्ञान, खेळ, मनोरंजन क्षेत्रे विद्यार्थ्यांच्या चर्चेच्या जागा आणि जेवणाची क्षेत्रे यासारख्या योग्य संसाधने आणि पायाभूत सुविधा उपलब्ध करून देण्याबरोबरच ती गुणवत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी अनेक उपक्रमाची आवश्यकता असेल. शैक्षणिक वातावरण आकर्षक आणि आश्वासक आहे आणि हे सर्व विद्यार्थ्यांना यशस्वी होण्यास सक्षम करते .

१.३.४ गुणवत्तापूर्ण अध्यापन :

गुणवत्तापूर्ण अध्यापनाची व्याख्या शिकणाऱ्या संदर्भात अशी करता येते की ज्ञानाची समज आणि त्याचा उपयोग सक्षम करण्यासाठी अध्यापन म्हणजे विद्यार्थ्यांना शिकण्यात गुंतवून ठेवणे. अध्यापनामध्ये विद्यार्थ्यांना सक्रीयपणे ज्ञानाच्या अध्ययन कर्त्यामध्ये रूपांतरीत करते. हे अध्यापनाचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. विदयार्थ्यांना माहिती देणे आणि निष्क्रीय प्राप्तकर्त्यापासून त्यांचे स्वत:च्या आणि इतरांच्या ज्ञानाच्या सक्रीय रचनाकारामध्ये रूपांतरीत करणे अशा वातावरणात जे वर्तनात इष्ट बदल घडवून आणते. दर्जेदार शिकण्यासाठी **गुणवत्तापूर्ण अध्यापन** आवश्यक आहे. दर्जेदार अध्यापन म्हणजे विदयार्थ्यांमध्ये दर्जेदार शिक्षण परिणाम निर्माण करण्यासाठी अध्यापनशास्त्रीय तंत्रांचा वापर. दर्जेदार अध्यापनामध्ये चांगल्याप्रकारे जुळवून घेतलेले शिक्षण वातावरण आणि विदयार्थ्यांचा सहाय्यक सेवांचा समावेश होतो. विविध पार्श्वभूमी आणि क्षमता असलेल्या विदयार्थ्यांना प्रभावी अनुभवाद्वारे सेवा देणे हे संस्थांच्या प्रयत्नावर अवलंबून असते. बदलत्या परिस्थितीनुसार प्रत्यक्ष ते ऑनलाईन/मिश्रित मार्ग पर्यंतचा प्रवास -तंत्रज्ञान पर्यंतचा प्रवास तंत्रज्ञान आधारित शिक्षणाच्या सामाजिक आणि भावनिक पैलूंबद्दल चांगली जागरूकता असण्याची गुणवत्ता शिक्षणाची मागणी आहे. दर्जेदार अध्यापनामध्ये अभ्यासक्रमाची प्रभावी रचना आणि अभ्यासक्रम सामग्री यांच्या वापरासह अनेक आयामांचा समावेश होतो. प्रकल्प आधारित शिक्षण, सहयोगी शिक्षण, सहकारी शिक्षण, प्रायोगिक शिक्षण आणि शिक्षण परिमाणांचे प्रभावी मूल्यांकन आणि स्वयंम् SWAYAM (study web of Active Learning for Young & Aspiring Minds) NROER (National Repository of open Educational Resources), SWAYAM RPRA BHA (32 DTH)

चॅनलचा समुह GSAT-15 उपग्रह वापरून, 24X7 वर उच्च दर्जाचे शैक्षणिक कार्यक्रम प्रसारित करणे. ई- पाठशाला दिक्षा पोर्टल गुगल क्लासरूम झूम एडमोडो क्लास डोजो, यु टुयब ई. ODL आणि वाढविण्याचा नैसर्गिक मार्ग सिद्ध करतात.

१.३.५ गुणवत्तापूर्ण अध्ययनकर्ता:

जेव्हा जेव्हा शिकणारा आणि शिक्षणाचे पर्यावरण यामध्ये परस्पर संवाद घडतो तेव्हा शिकण्याची गुणवत्ता शिकणाऱ्याने कशी प्राप्त केली आणि कसा प्रतिसाद दिला यावर अवलंबून असते. अध्ययनकर्त्यांने शिक्षणाला अनुकूल बनवणारे आणि यशस्वी कामगिरीचा अंदाज लावगारे वर्तन दाखवते. जर शिकणाऱ्याला शिकण्यात आनंद वाटत असेल शिकण्यास आणि वाढण्यास प्रयत्न होत असेल आणि हे तेव्हा शक्य आहे जेव्हा शिक्षक सर्व परिस्थितीत योग्य अशा विविध अध्यापन धोरणांचा वापर करतात किंवा शिकणाऱ्यांच्या गरजा आणि प्रवृत्ती यांना अनुकूल अशी शैली वापरतात आणि दर्जेदार शिकणाऱ्यांची निश्चित वर्तणुक असते. दर्जेदार शिक्षणाची निश्चित वर्तणुक असते. गुणवत्ता वाढीला चालना देण्यासाठी शिक्षकांना सूचना तयार करण्यास मदत करते. शिकणाऱ्यांचे वर्तन पूर्णपणे समाकलित केले जाते आणि ते दैनंदिन जीवनातील क्रियांमधून प्रतिबिंबित होते.

दर्जेदार शिकणाऱ्यांना कोणतेहा बाहय बक्षीस दिले नसेल तरीही ते आंतरिकरित्या शिकण्यासाठी प्रेरीत केले जातात. ते दिलेल्या परिस्थितीसाठी वेगवेगळ्या कार्यक्षेत्रांमधून

munotes.in

शिकण्याच्या कौशल्यांचे योग्य संयोजन निवडून आणि वापरून प्रत्येक परिस्थितीत त्याचे सर्वोत्तम देतात. अध्ययनाच्या वर्तनावरील संशोधनातून असे दिसून आले की व्यक्ती निरिक्षण आणि आत्म मूल्यांकनाद्वारे त्यांच्या स्वत:च्या प्रेरणा आणि आणि विचार प्रक्रियेवर नियंत्रण ठेवतात आणि ध्येय साध्य करण्यासाठी वर्तनात्मक बदल घडवून आणतात.

अल्बर्ट बांडुरा या कॅनेडियन - अमेरिकन मानसशास्त्रज्ञाने व्यक्तिमत्वाच्या सामाजिक संज्ञानात्मक सिद्धांतामध्ये 'सेल्फ रेग्यूलेशन' हा शब्द वापरला आहे. हे दाखविण्यासाठी की व्यक्तिचे वर्तन कसे नियंत्रीत केले जाते ज्यामध्ये चार घटकांचा समावेश आहे. : स्व - निरिक्षण आत्म. - मूल्यांकन, स्वत:ची प्रतिक्रिया आणि स्वत:ची परिणामकरकता हे चारही घटक परस्परांशी संबंधीत आहेत. तसेच ते प्रेरणा आणि ते ध्येयप्राप्तीवर परिणाम करतात. स्व आणि - नियमन हे दुसरे तिसरे काहीही नसून अध्ययनकर्त्याच्या उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी त्याच्या प्रेरणा आकलनशक्ती आणि वर्तनाद्वारे सक्रीय व्यवस्थापन आहे. शिकण्याऱ्याच्या आत्म- नियमन करण्याची क्षमता आणि शैक्षणिक यश यांच्यात सकारात्मक संबंध असतो, शिकणाऱ्याचे स्व–नियमन, जिज्ञासा, उत्साह आणि जोखीम घेऊन शिकण्यासाठी एक दिशाप्रधान करते. दर्जेदार शिकणारे स्व-नियमित असतात. नविन उपयोजन आणि संबंध शोधण्यासाठी तयार असतात. तसेच नवीन संदर्भात शिक्षणाचा उपयोग करण्यास सक्षम असतात. ते शिक्षणाच्या प्रक्रीयेत रचानात्मक भागीदार बनतात. आणि ज्ञान निर्मिती आणि अंतर्गतीकरणात योगदान देतात. तसेच अधिकाधिक रोजगारक्षमतेसाठी सध्याच्या प्रणालीदवारे आवश्यक असलेल्या अधिक सर्जनशील आणि नाविन्यपूर्ण कल्पनांना प्रोत्साहन देतात.

१.३.६ गुणवत्ता प्रक्रीया:

गुणवत्तापूर्ण शैक्षणिक वातावरण दर्जेदार गुणवत्ता अध्यापन, अध्यापन, दर्जेदार विद्यार्थी यावर प्रकाश टाकणाऱ्या शिक्षणाच्या गुणवत्तेवर बरीच चर्चा झाली. तथापि विदयार्थ्यांसाठी दर्जेदार शैक्षणिक प्रकीयेचे विचार करणे देखील आवश्यक आहे. जथे शिक्षक आणि प्रशासकीय अधिकारी विदयार्थ्यांसाठी अर्थपूर्ण शिक्षण अनुभव तयार करण्यासाठी सामुग्री वापरतात. गुणवत्ता प्रक्रीयेचा उद्देश शैक्षणिक प्रकीयेची गुणवत्ता हमी आणि गुणवत्ता विकास सुनिश्चित करणे आहे जी पदधतशीर दस्तऐवजीकरण पदधतीने केली जाते.गुणवत्ता प्रकीयेसाठी उच्च गुणवत्तेच्या परिणामांवर लक्ष केंद्रीत करणे आवश्यक आहे जे विद्यार्थ्यांच्या वेळेत त्यांची पूर्ण क्षमता साध्य करण्याची खात्री देतील. सर्व शिक्षक वर्गाने प्रभावी नेतृत्त्वाखाली सातत्याने एकत्र काम करणे आवश्यक आहे. दुरदृष्टी आणि ध्येये (व्हिजन आणि मिशन) प्रकीयेत समाविष्ट असलेल्या सर्व समस्यांबद्द्ल स्पष्ट असले पाहीजे. जेणेकरून ते उद्दिष्टांमध्ये रुपांतरीत करण्याचे मार्ग शोधू शकतील, उदिष्ट साध्य करण्यासाठीचे आवश्यक असलेली सर्व संसाधने उपलब्ध करून दिली पाहीजेत. अर्थपूर्ण अध्ययन अनुभव प्रदान करण्यासाठी प्रशासनाने संघाला योजना तयार करण्यास प्रेरीत आणि प्रोत्साहीत केले पाहीजे. जे अध्यापनशास्त्र शिकण्यावर आणि गरजेनुसार ज्ञानाच्या सखोलीकरणावर लक्ष केंद्रीत करतात.

१.३.७ गुणवत्तापूर्ण अभ्यासक्रम:

अभ्यासक्रम म्हणजे अभ्यासक्रमांची अशी एक श्रेणी ज्यामधून विद्यार्थी विशिष्ट शिक्षण कार्यक्रमासाठी कोणत्या विषयाचा अभ्यास करायचा हे निवडतात. अभ्यासक्रम हे विदयार्थ्यांच्या सर्वांगीण वाढीसाठी उपलब्ध अध्यापन अध्ययन आणि मूल्यमापन सामग्री एकत्रीतपणे वर्णन करते. आणि सामुदायिक सेवांची संकल्पनाही अभ्यासक्रमात गुंतलेली असते. आणि सर्व अभ्यासक्रम विद्यार्थ्यांमध्ये संशोधन आणि चिंतनपर कोशल्य निर्माण करतात. शिक्षणाच्या गुणवत्तेची पडताळणी करण्यासाठी विद्यार्थ्यांच्या सर्वांगिण वाढीसाठी बौद्धिक, भावनिक आणि काटक क्षेत्रामधील , उदिष्टांची जाणीव असणे आवश्यक आहे. ही, उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी गुणवत्तापूर्ण सामुग्री, प्रक्रीया आणि परिणामांवर लक्ष केंद्रीत केले जावे. जे अभ्यासक्रम सादर करताना शक्य होईल. रोजगार कौशल्य संवाद कौशल्य तार्किक विचार समस्या निराकरण आणि विद्यार्थ्यामधील उद्योजकीय क्षमता इत्यादी दर्जेदार शिक्षण सुनिश्चित महत्त्वाची भूमिका बजावण्यासाठी अभ्यासक्रमाने शिक्षण प्रतिनिधी आणि भागधारकांना मार्गदर्शक तत्त्वे प्रदान केली पाहीजेत. म्हणजे दर्जेदार अभ्यासक्रम हा. दर्जेदार निरंतर शिक्षण आणि सर्वांगिण विकासासाठी आवश्यक कौशल्ये स्पष्ट करतो.

म्हणजे दर्जेदार दर्जेदार अभ्यासक्रम विद्यार्थ्यांना अर्थपूर्ण आणि उत्पादन क्षमता जीवन जगण्यासाठी संबंधीत क्षमता तसेच ज्ञान कौशल्ये आणि मूल्ये आत्मसात करण्यास आणि विकसित करण्यास सक्षम करतो. दर्जेदार अभ्यासक्रम प्रभावी अध्ययनाच्या प्रभावी वाढीसाठी उपयुक्त ठरतो. दर्जेदार अभ्यासक्रम हा निष्पक्ष, सर्वसमावेशक, अध्ययनकर्ता केंद्रीत, अध्ययनकर्त्याशी अनुकूल, खुला व लवचिक असावा. २०३० च्या जागतिक शैक्षणिक विकासाच्या कृतीसूची लक्ष-4 (SDC-4) 2030 मध्ये परावर्तित केले गेले आहे. जो भारताने २०१५ मध्ये स्विकारलेल्या शाश्वत विकासाची कृतीसूची मध्ये सर्वसमावेशक आणि समान दर्जाचे शिक्षण सुनिश्चित करण्याच्या आणि २०३० पर्यंत सर्वांसाठी निरंतर शिक्षणाच्या संधींना प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करतो.

सततच्या बदलानुसार दर्जेदार अभ्यासक्रम विकास ही एक सतत चालणारी निरंतर प्रकिया आहे. ज्या जगामध्ये ज्ञानाचा झपाट्याने विस्तार होत आहे. माहिती आणि कौशल्ये यांत प्रवेश करण्याचे मार्ग बदलले पाहीजे किंवा नवीन शोधले पाहीजे.

१.४ मूल्यांकन आणि मान्यता

गुणवत्ता ही कोणत्याही संस्थेवर जबरदस्तीने लादली जाऊ शकत नाही. ती एक अंतर्गत यंत्रणा म्हणून उगम पाहीजे. ज्यामुळे दर्जेदार कार्य संस्कृती विकसित होईल आणि उच्च शिक्षण संस्थांच्या सर्व स्तरावर गुणवता आणि उत्कृष्टतेसाठी प्रयत्नशील अंतर्गत प्रेरक शक्ती बनेल. प्रत्येक उच्च शिक्षण संस्थेने काही मानके निश्चित करुन त्यानुसार योजना आखणे, प्रकीया करणे परिणाम देणे गरजेचे आहे. दूरदर्शी नेतृत्वाखाली संपुर्ण संघाने घेतलेल्या प्रयात्नांवर निकालाची गुणवत्ता अवलंबून असते. उच्च शिक्षण संस्थांच्या प्रयत्नांची दखल घेणे प्रशंसा करणे आणि त्यांना मान्यता देणे आवश्यक आहे. आणि हे कार्य उच्च शिक्षण संस्थांना मान्यता देणाऱ्या विविध बाह्यसंस्थाद्वारे केले जाईल. या संस्थाची उद्दीष्टे प्रामुख्याने मुल्यांकन आणि मान्यता प्रकीयेवर केंद्रीत आहेत. उच्च शिक्षण मान्यता

ही गुणवत्ता हमी प्रकीयेचा एक प्रकार आहे. ज्या अंतर्गत शैक्षणिक संस्था किंवा कार्यक्रमाच्या सेवा आणि कृतीचे मुल्यमापन आणि मूल्यांकन बाह्य संस्थेद्वारे केली जाते आणि अपेक्षीत मानकांची पुर्तता होत आहे की नाही हे निर्धारित केले जाते.

१.४.१ मूल्यांकन आणि मान्यता याचा अर्थ:

मूल्यांकन हे शैक्षणिक संस्थेच्या कार्याचे मूल्यमापन आहे. ही संस्था मान्यताप्राप्त होण्यासाठी दिलेल्या माहितीची पडताळणी आणि प्रमाणीकरण करण्याची ही प्रक्रिया आहे. मूल्यांकन ही दोष शोधण्याची कृती नाही, तर ती संस्थेच्या शैक्षणिक आणि प्रशासकीय पद्धतीत सुधारणा करण्यासाठी उपाय प्रदान करते. मान्यता म्हणजे ओळखणे शैक्षणिक संस्था मानके राखण्यासाठी आणि त्यांचे प्रमाणीकरण स्वीकार्य असल्याची खात्री करण्यासाठी व्यापक अर्थाने मान्यता ही उच्च शिक्षण संस्था आणि गुणवत्ता वाढीसाठी कार्यक्रमांची छाननी करण्याची प्रक्रीया आहे. उच्च शैक्षणिक संस्थेच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करण्यासाठी ही सरकारी आणि खाजगी संस्थांची प्रकीया आहे. ठराविक पूर्वनिर्धारीत किमान निकष पुर्ण केल्यामुळे किंवा मानक मान्यता हे औपचारीकपणे ओळखण्यासाठी एक संपूर्ण किंवा विशिष्ट शैक्षणिक कार्यक्रम गुणवत्ता आणि सचोटीसाठी मानकबिंदू प्रदान करते. मान्यता ही शैक्षणिक संस्थासाठी गुणवत्ता हमी आणि जबाबदारीची यंत्रणा म्हणून काम करते. मान्यता संस्था ही तत्त्वज्ञान, उद्दिष्टे, कार्यक्रम, सोईसुविधा, संसाधने, आर्थिक व्यवस्थापन आणि उत्पादनची गुणवत्ता यांचे परिक्षण करते मूल्यांकन आणि मान्यता प्रकीया तीन टप्प्यात पार पाडली जाईल.

१. संस्थेद्वारे मान्यता संस्थेला विहित नमुन्यात अर्ज करणे.

२. संस्थेने दिलेल्या माहितीचे मूल्यांकन करण्यासाठी समुहाने प्रत्यक्ष भेट देणे.

३. माहितीच्या पडताळणी नंतर प्रमाणिकरण एकत्रित केलेल्या, सारांशित केलेला आणि मान्यतेसाठी वापरल्या जाणाऱ्या संकलित माहितीचा मान्यतेसाठी वापर केला जातो. प्रत्येक मान्यता संस्था काही विशिष्ट निकष स्थापित करते. प्रत्येक निकषाखाली शैक्षणिक संस्थाचे मूल्यांकन आणि मुल्यमापन करण्यासाठी विविध मुख्य पैलू तयार करते. मान्यता देणारी वेळोवेळी त्यांनी मान्यता दिलेल्या संस्थांची यादी देखील प्रकाशित करते. मान्यता प्रक्रीयेचा निकाल सहसा श्रेणी, स्टार यांच्या स्वरूपात प्रदान केला जातो. प्रमाणन किंवा गुणवत्तेचा परवाना विशिष्ट कालावधीसाठी जसे वैध असतो.

भारतात उच्च शिक्षण स्तरावर विविध संस्था आहेत जे मुल्यांकन करून मान्यता देतात. गुणवत्ता हमी सुनिश्चित करण्यासाठी संस्थात्मक शैक्षणिक आणि प्रशासकीय संस्था पुढीलप्रमाणे.

UGC- विद्यापीठ अनुदान आयोग (1956)

AICTE - ऑल इंडिया कौन्सिल ऑफ टेक्निकल एज्युकेशन (1987)

AIU - भारतीय विद्यापीठ संघटना

ACAI - इंन्स्टिट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटट ऑफ इंडिया

ICSI - इंन्स्टिट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया.

FTIT – फिल्म अन्ड टेलिव्हिजन इंन्स्टिट्यूट ऑफ इंडिया.

NACC - राष्ट्रीय मुल्यांकन आणि मान्यता परिषद

NBA - राष्ट्रीय मान्यता मंडळ

NIRF - नॅशनल इन्स्टिटयूट रॅकींग फ्रेमवर्क

AIMA - ऑल इंडिया मैनेजमेंट असोसिएशन

BCI- बार कॉन्सिल ऑफ इंडिया

CCH - सेन्ट्रल कौन्सिल ऑफ होमिओपॅथी

DEC - दूरस्थ शिक्षण परिषद

INC - इंडियन नर्सिंग कौन्सिल.

MCI - मेडिकल कॉन्सिल ऑफ इंडिया.

NCTE - राष्ट्रीय शिक्षक शिक्षण परिषद

PCI - फार्मसी कौन्सिल ऑफ इंडिया.

VCI - भारतीय पशुवैदयकीय परिषद (1984)

NCHRH - राष्ट्रीय आरोग्य मानव संसाधन परिषद

१.४.२ मूल्यांकन आणि मान्यताची उदिष्टे:

१) संस्थेने दिलेल्या माहितीची पडताळणी आणि प्रमाणीकरण करणे. १. १. १.

२) शैक्षणिक संस्थेचे सामर्थ्य ओळखणे आणि मान्यता देणे.

३) शैक्षणिक संस्थेच्या त्रुटी ओळखणे आणि त्यावर सुधारात्मक उपाय सुचविणे.

४) संस्थात्मक कामगिरीचे क्षेत्र निश्चित करून त्यातील गुणवत्तेला न्याय देणे.

५) उच्च शैक्षणिक संस्थांनी स्विकारलेल्या नाविन्यपूर्ण आणि कल्पक दृष्टीकोनाला प्रोत्साहीत करणे.

६) उच्च शैक्षणिक संस्थांच्या पद्धतीमध्ये सुधारणा करण्यास उत्तेजन देणे .

७) सर्व भागधारकांद्वारे ओळखल्या जाणाऱ्या शैक्षणिक गुणवत्तेची हमी प्रदान करणे.

८) शैक्षणिक संस्थानी उत्कृष्ठतेचे ध्येय आणि त्यात सतत सुधारणेचे ध्येय ठेवण्याची परंपरा राखली आहे याची खात्री करणे.

९) मान्यताप्राप्त संस्थांचे कार्यक्रम ओळखणे आणि ते लोकांपर्यंत पोहचविणे.

१.४.३ मूल्यांकन आणि मान्यता यांतील संबंध:

मूल्यांकन आणि मान्यता यांच्या अर्थावरून हे स्पष्ट होते की दोन्ही प्रक्रीया एकमेकावर अवलंबून असतात. मान्यता संस्थेचा निर्णय हा मूल्यांकन केलेल्या माहितीवर आधारित असतो. मूल्यांकनासाठीची माहिती अंतर्गत व बाह्य मूल्यांकन माहितीद्वारे गोळा केली जाते. अंतर्गत मूल्य आपणामध्ये सर्व भागधारकांच्या कामाचा आढावा समाविष्ट असतो. तर बाह्य मूल्यांकन म्हणजे विशिष्ट बाह्य मान्यताप्राप्त एजन्सीद्वारे दिलेली मान्यता असते. जी संस्थेची गुणवत्ता नियंत्रीत करते. शैक्षणिक संस्थेची यंत्रणा प्रत्येक मान्यता संस्था काही निकषात्मक पैलू तयार करते. ज्यात मूल्यांकन निर्देशकांची संस्था असते. जी संस्थेच्या सुक्ष्म पातळीच्या गुणवत्तेचे मापदंड ठरविण्यासाठी भेट देणाऱ्या समुहासाठी मार्गदर्शक तत्वे म्हणून वापरली जाऊ शकते. म्हणून निकष आधारित मूल्यांकन हा मान्यता प्राप्तीचा कणा बनतो. मान्यतेचे प्रमुख लक्ष अनुपालनाच्या संस्कृतीवर आहे. उच्च शिक्षण संस्थेने मान्यता संस्थेद्वारे वेळोवेळी केलेले बदल लक्षात घेऊन काही पद्धतींचे पालन केले पाहीजे.

१.५ सारांश

दर्जा हा शब्द सर्वत्र वापरला जात तरी असला गुणवत्ता म्हणजे नक्की काय हे स्पष्ट करणे कठीण आहे. या घटकामध्ये गुणवत्ता या शब्दाचा अर्थ आणि त्याच्या संकल्पनेवर विविध व्यवस्थापन विचारवंतांनी दिलेल्या कल्पनांच्या प्रकाशात चर्चा कण्यात आली. कारण शिक्षणातील गुणवत्तेची संकल्पना कार्पोरेट जगताकडून घेतली आहे. यिन चेंग चेंग आणि वॉल मिंग यांनी सुचविलेल्या शिक्षणातील गुणवत्तेच्या मॉडेलमधून घेतली आहे. गुणवत्ता सुधारण्यासाठी या मॉडेलचा सुज्ञपणे वापर केल्यास गुणवत्तापूर्ण शिक्षण वातावरण विकसित होईल. एकमेकांशी संबंधित अनेक कल्पना आहेत जसे अध्ययन, दर्जेदार अध्ययन, दर्जेदार अध्यापन, दर्जेदार अध्ययनकर्ता, दर्जेदार प्रकीया, दर्जेदार अभ्यासक्रम आणि दर्जेदार अध्ययन वातावरण यावर सविस्तर चर्चा झाली. प्रत्येक उच्च शिक्षण संस्थेने कामाची दर्जेदार पद्धत आंतरिक करणे आवश्यक आहे. आणि कार्पोरेट संस्थेप्रमाणेच मान्यता संस्थांनी त्यांच्या निर्धारित निकषांच्या आधारे शैक्षणिक संस्थांना मान्यता देणे आवश्यक आहे. शैक्षणिक संस्थानी कामाचे तत्वज्ञान आंतरिक करून गुणवत्ता मानकांच्या संदर्भात स्वतःला शीर्षस्थानी ठेवावे.

१.६ स्वाध्याय

१. गुणवत्ता या शब्दाची व्याख्या करा.

२. शिक्षणातील गुणवत्ता ही संकल्पना काय आहे ?

३. शिक्षणातील गुणवत्ता हमीसाठी यिन चेओंग चेंग आणि वॉल मिंग टॅम यांनी सादर केलेल्या सात मॉडेल्सचा उल्लेख करा.

munotes.in

४. दर्जेदार उच्च शिक्षणासाठी कोणत्याही मान्यताप्राप्त संस्थेच्या वेबसाइटला भेट दया आणि त्याची दृष्टी, ध्येय, कार्यपद्धती आणि पायऱ्यांबाबत अहवाल लिहा.

१.७ संदर्भ सूची

- Agarwal,Pawan 2009.Indian Higher Education: Envisioning the Future.NewDelhi:Sage Publishing India
- Australian Quality Training Framework,(2007).Quality Indicators overview.Australia.AQTF
- Fostering Quality Teaching in Higher Education: Policies and Practices . Sept 2012
- Henard,F.and Leprence-Ringuet,S.(2008) The Path to Quality Teaching in Higher Education.http://www.oecd.org/edu/imhe,144150246.pdf
- IGNOU-MES-044 Institutional Management Block-5(Total Quality Management).
- MHRD (2020) National Education Policy 2020, Ministry of Human Resource Development, Government of India, New Delhi.
- NAAC(2019) Institutional Accreditation:manual for Self-Study of Universities,National assessment and Accreditation Council,Bangalore.
- Owlia,M.S.,Aspinwall,E.m.(1996).A framework for the dimensions of quality in higher education.quality assurance in education. http://doi.org/10.1108/09684889610116012
- Tam,N.(2001). Measuring Quality and Performance in Higher Education.http://dx.doi.org/10.1080/13538320120045076
- UNESCO (2005) Education for All: the Quality Imperative UNESCO report 2005,ParisUNESCO.http://unesdoc.unesco.org/images/001373/137334e.pdf
- https://www.gbnews.ch/what-is-your-definition-of -quality/
- https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/quality/
- https://www.right-to-educationorg/sites/right-to-education.org/files/resource-attachments/UNICEF-Defining-quality-education-2000
- http://www.facultyguidebook.com/4th/demo/1/1-2-2.htm
- http://www.sun.ac.za/english/learning-teaching/ctl/t-1-resources/curriculum-t-l-assessment

- https://doi.org/10.1108/09684889710156558
- http://www.ibe.unesco.org/en/geqaf/annexes/technical-notes/what-makes-quality-curriculum.
- https://images.app.goo.gl/N8aatffrbBb5J5yN6

*****

munotes.in

२

गुणवत्ता व्यवस्थापन : संदर्भ

घटक रचना

२.० उद्दिष्टे

२.१ प्रस्तावना

२.२ गुणवत्ता आणि गुणवत्ता व्यवस्थापन- संकल्पना

    २.२.१ गुणवत्ता व्यवस्थापन- गरज आणि महत्व

२.३ गुणवत्ता व्यवस्थापनाची तत्वे

    २.३.१ गुणवत्ता व्यवस्थापनाची क्षेत्रे

२.४ शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणाली

    २.४.१ नॅक-राष्ट्रीय मूल्यांकन आणि मान्यता परिषद

    २.४.२ नॅकचे सात निकष

२.५ सारांश

२.६ स्वाध्याय

२.७ संदर्भसूची

२.० उद्दिष्टे

या पाठा मध्ये शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनाच्या गुणवत्तेशी आणि तत्त्वांशी संबंधित सामान्य संज्ञा आणि व्याख्या सविस्तर चर्चा केल्या आहेत. या घटकामधून , तुम्ही खालील गोष्टी करू शकाल:

- गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा अर्थ आणि संकल्पना स्पष्ट होतील
- गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा अभ्यास करण्याच्या गरजेचे विश्लेषण करता येईल
- गुणवत्ता व्यवस्थापनाची तत्त्वे स्पष्ट होतील.
- शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणाली स्पष्ट होतील
- नॅकचे सात निकष स्पष्ट करता येतील

२.१ प्रस्तावना

उद्योगक्षेत्रातील गुणवत्ता व्यवस्थापनाच्या वाढत्या यशामुळे अनेकांनी "शिक्षणात गुणवत्ता व्यवस्थापना का नाही?" हा प्रश्न उपस्थित केला. गुणवत्ता व्यवस्थापन या शब्दाचा अर्थ जाणून घेण्यापूर्वी, त्याचे व्युत्पत्तिशास्त्रीय मूळ शोधणे आवश्यक आहे. यात “गुणवत्ता” आणि “व्यवस्थापन” असे दोन भिन्न शब्द आहेत.

munotes.in

'Qualities' या लॅटीन शब्दापासून'Quality' हा शब्द तयार झाला आहे.हा शब्द तीन घटकांपासून तयार झाला आहे.'Quality'या मधील 'Quae'म्हणजे 'which' 'जे' प्रत्यय "-alis", जो "सापेक्ष" दर्शवतो; आणि प्रत्यय “-tat”, जो गुणवत्ता दर्शवण्यासाठी येतो.त्याच बरोबर 'Management' हा शब्द इटालियन शब्द 'maneggiare' (विशेषत: साधने हाताळण्यासाठी) पासून आला आहे. आणि "Manage" हा लॅटिन शब्द manus पासून आला आहे, ज्याचा अर्थ "हात" आहे.

मेरी पार्कर फॉलेट, हॅरोल्ड कूंट्झ आणि इतर अनेक व्यवस्थापनतज्ज्ञांनी व्यवस्थापनाला "लोकांद्वारे गोष्टी घडवून आणण्याची कला" असे संबोधले.

गुणवत्तेची संकल्पना ही एखाद्या गोष्टीची वैशिष्ट्यपूर्ण गुणवैशिष्ट्ये दर्शवते आणि ज्यावरून त्या गोष्टींच्या मूल्याचा अंदाज लावता येतो. पण जेव्हा ही गुणवैशिष्ट्ये सकारात्मक किंवा फायद्याची असतात तेव्हा त्याला आपण उत्तम गुणवत्ता असे म्हणतात . शैक्षणिक क्षेत्रात उच्च दर्जा प्राप्त करणे हे शिक्षणातील गुणवत्तेवर अवलंबून असते.त्यामुळे गुणवत्ता हा शैक्षणिक क्षेत्रात उत्कृष्टता मिळवण्यासाठी चा नवा मंत्र आहे.

"गुणवत्ता" हा शब्द औद्योगिक क्षेत्रातून आलेला आहे. जेव्हा गुणवत्ता व्यवस्थापन शिक्षण क्षेत्रात येते तेव्हा आपल्याला अध्ययन-अध्यापन प्रक्रिया कशी व्यवस्थापित करावी यासाठी असलेल्या जुन्या कल्पना बदलल्या पाहिजेत शिक्षण क्षेत्र आणि औद्योगिक क्षेत्र यांच्यामध्ये असलेला महत्त्वाचा फरक लक्षात घेणे आवश्यक आहे

१. शाळा म्हणजे कारखाना नाही.

२. विद्यार्थी हे उत्पादन नसतात.

३. विद्यार्थ्यांचे शिक्षण हे उत्पादन आहे.

४. उत्पादनाचे ग्राहक अनेक आहेत जसे

अ) विद्यार्थी स्वतः ब) विद्यार्थ्यांचे पालक क)विद्यार्थ्यांना रोजगार देणारे.

५. विद्यार्थी हे स्वतःच्या शिक्षणाचे सहा व्यवस्थापक असणे आवश्यक आहे.

६. स्मरणासाठी कोणत्याही संधी उपलब्ध नाही.

शिक्षण क्षेत्रामध्ये सुधारणा केली जाऊ शकते त्याच बरोबर शिक्षकांची कार्यक्षमताही वाढू शकते शिक्षकांनी विद्यार्थ्यांना अध्ययन अध्यापनात अधिक आनंद मिळू शकतो आणि शाळेतून बाहेर गेलेले विद्यार्थी समाजात सकारात्मक योगदान देण्याची शक्यता अधिक असते याचा अर्थ असा होतो की आपण शिक्षणाच्या गुणवत्तेवर अधिक लक्ष केंद्रित केले पाहिजे मग प्रश्न पडतो "गुणवत्ता म्हणजे काय?"

२.२ गुणवत्ता आणि गुणवत्ता व्यवस्थापन- संकल्पना

गुणवत्ता ही संज्ञा दिसते त्यापेक्षा अधिक सुसंस्कृत वैशिष्ट्यपूर्ण अशी आहे. असे दिसून येते की व्यावसायिक दृष्ट्या गुणवत्तेची व्याख्या करताना ती पूर्णतः वेगळ्या पद्धतीने केली जाते.

प्रत्येक गुणवत्ता तज्ञ हा गुणवत्तेची व्याख्या वेगळ्या प्रकारे करतो गुणवत्तेची व्याख्या करताना भिन्न दृष्टिकोन आहेत गुणवत्तेच्या काही व्याख्या पुढीलप्रमाणे आहेत.

गुणवत्ता या शब्दाच्या शब्दकोशातील व्याख्या या सारख्याच आहेत Merriam Webster मध्ये गुणवत्तेची व्याख्या,"उत्कृष्टतेचे प्रमाण किंवा प्रकारातील श्रेष्ठता" अशी केली आहे ऑक्सफर्ड मध्ये,"सारख्या असणाऱ्या इतर गोष्टींत विरुद्धमोजल्या जाणाऱ्या एखाद्या गोष्टींचे परिमाण अथवा मानकनिवडणे". एखाद्या गोष्टीच्या उत्कृष्ट त्याचा .

जेव्हा गुणवत्ता ही संज्ञा वस्तू अथवा सेवा या संदर्भात वापरले जाते तेव्हा आपल्याला अधिक खोलात जाऊन तिची व्याख्या करावी लागेल.

वस्तूची गुणवत्ता किंवा सेवा पुरवत असताना गुणवत्ता म्हणजे वापरण्यासाठीची योग्यता होय**. - जुरान २०१९**

"वापरकर्त्याच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी उत्पादने आणि सेवांची क्षमता" अशी गुणवत्तेची व्याख्या केली जाऊ शकते. **-जॉन्सन१९८७**

गुणवत्ता ही उत्पादन, सेवा, माणसे, प्रक्रिया आणि वातावरण यांच्याशी संबंधित गतिशील स्थिती आहे यामध्ये गरज, अपेक्षा आणि वस्तूंचेउत्कृष्ट मूल्य निर्माण करण्यात येते.- **गोएटश आणि डावीस२०१०**

गुणवत्ता गरजा आणि अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी उपयुक्त शैक्षणिक सेवा आणि उत्पादनांची अभिव्यक्ती आहे, यामध्ये पैशांचे मूल्य आणि व्यक्ती आणि समाजासाठी त्यांची असलेली उपयुक्तता.

गुणवत्ता व्यवस्थापन म्हणजे "एकूण व्यवस्थास्थापन कार्याचा घटक जो गुणवत्ता धोरण निर्धारित करतो आणि त्यांची अंमलबजावणी करतो . **भारतीय मानक ब्यूरो१९८८**

वरील सर्व व्याख्यानांमधून गुणवत्तेचा आजच्या काळातील महत्त्व दिसून येते.

Lucius annaeus Seneca या रोमन तत्त्ववेत्त्याने "कामाची गुणवत्ता ही किती काम झाले यापेक्षा महत्त्वाचे असते" यावर अधिक भर. सर्व शैक्षणिक संस्थांमध्ये गुणवत्ता हा महत्त्वाचा घटक असतो. गुणवत्ता हाच शैक्षणिक संस्थांमध्ये सकारात्मक बदल घडवून आणू . महात्मा गांधीजींनी सुद्धा म्हटले आहे की,"किती काम केले ही कामाची संख्या नाहीतरआपल्या कामाची गुणवत्ता हेच देवाला प्रसन्न करेल".

गुणवत्ता व्यवस्थापन म्हणजे सर्व कृतींवर आणि कार्यांवर देखरेख ठेवून उत्कृष्टतेची निश्चित ठरवली पातळी साध्य करणे होय. यामध्ये उच्च श्रेणी यांची धोरणे निश्चित करणे गुणवत्ता तयार करणे आणि त्यांची अंमलबजावणी करून त्याची हमी देणे. त्याचबरोबर अंतर्गत नियंत्रण आणि गुणवत्ता सुधारणा या सर्वांचा समावेश होतो यालाच एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) असे देखील म्हंटले जाते.

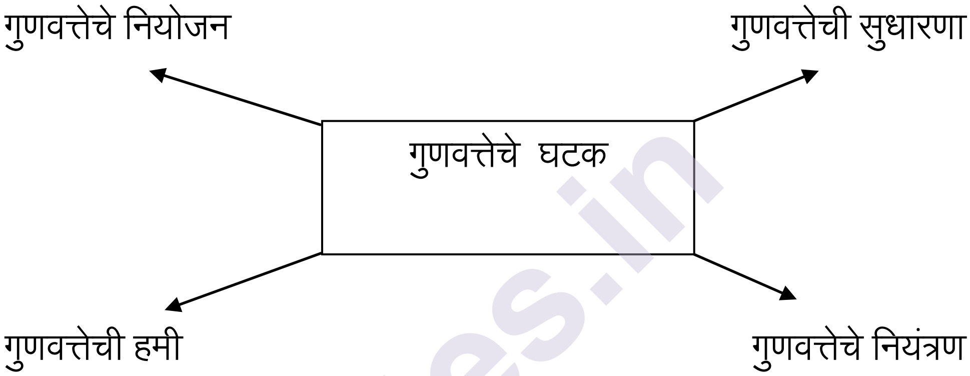
बेस्टरफील्ड (1995) च्या मते "गुणवत्ता व्यवस्थापन हे तत्त्वज्ञान आणि मार्गदर्शक तत्त्वांचा एक संच आहे जे सतत सुधारणाऱ्या संस्थेचा पाया दर्शवते. हे मूलभूत व्यवस्थापन तंत्र,

munotes.in

विद्यमान सुधारणेचे प्रयत्न आणि तांत्रिक साधने शिस्तबद्ध दृष्टीकोनाखाली एकत्रित करते. गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये कंपनीची उत्पादने आणि सेवा विशिष्टतेनुसार आणि योग्य किमतीत उत्पादित करतो आणि वितरित करतो याची खात्री करण्यासाठी करत असलेल्या प्रत्येक गोष्टीचा समावेश होतो. गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये माल वेळेवर येण्याची खात्री करणे देखील समाविष्ट आहे. हे सुनिश्चित करते की कंपनीच्या वस्तू किंवा सेवा सुसंगत आहेत.

गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे घटक (Components of Quality Management):

गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रभावी होण्यासाठी चार महत्त्वाचे घटक आहेत गुणवत्ता नियोजन गुणवत तेचे नियंत्रण गुणवत्तेचे आश्वासन हमी आणि गुणवत्ता सुधारणा कोणत्याही संस्थेमध्ये गुणवत्तेचे हे चार प्रमुख घटक असतात ते पुढीलप्रमाणे



- **गुणवत्तेचे नियोजन(Quality planning):** कोणत्याही प्रकल्पाला संबंधित गुणवत्तेचे निकष ओळखणे आणि ती कशी साध्य करायची हे या पायरीमध्ये केले जाते.
- **गुणवत्ता सुधारणा (Quality Improvement):** आत्मविश्वास वाढविणे विश्वासार्हता आणि परिणामातील सातत्य हे गुणवत्ता सुधारण्यासाठी आवश्यक असते.
- **गुणवत्तेचे नियंत्रण (Quality control):** गुणवत्ता साध्य करण्यासाठी प्रक्रियेमध्ये सातत्य आणि विश्वासार्हता टिकवून ठेवण्याचा प्रयत्न केला जातो.
- **गुणवत्तेची हमी (Quality Assurance):** विशिष्ट क्षेत्र सेवा किंवा उत्पादन ठरविलेल्या गुणवत्ता प्रदान करण्यासाठी निश्चित आवश्यकता पूर्ण करेल अशी विश्वासार्हता प्रदान करण्यासाठीनियोजित कृती आवश्यक असते.

एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये(TQM) " वस्तू अथवा सेवा यामध्ये गुणवत्ता निर्माण विकसित करण्याची पद्धत" म्हणून वर्णन केले आहे. "एकूण गुणवत्ता" ही संज्ञा प्रथम डब्ल्यूएडवर्ड्स डेमिंग या प्राध्यापकांनी १९५० मध्ये मांडली.'एकूण गुणवत्ता'ही सर्व संस्थेला सर्व स्तरापर्यंत लागू केली जाते.'एकूण गुणवत्ता' व्यवस्थापन या शब्दाचा अर्थ म्हणजे एखाद्या संस्थेचे प्रमुख ध्येय ,उद्योग/ व्यवसाय आणि सेवांच्या उत्कृष्टतेच्या दर्जाकडे वळवण्याची पद्धत आहे .शिक्षणातील TQM हा दृष्टीकोन केवळ गुणवत्ता प्राप्त करण्यास नाही तर संघटना ,व्यवस्थापन ,सामाजिक संबंध, साहित्य आणि मानवी संसाधन इत्यादी शैक्षणिक क्षेत्रातील सर्वच विभागांवर प्रभाव टाकतो.TQM ही एक अतिशय

munotes.in

महत्त्वाची कार्यपद्धती आहे जीआजच्या क्रियाशील बाह्य वातावरणाशी जुळवून घेण्यास मदत करते. व्यवसायामध्ये गुणवत्ता आणि कार्यक्षमतेत सुधारणा करण्यासाठी एक चांगला दृष्टिकोन म्हणूनTQM तिला मान्यता मिळाली आहे. खाजगी क्षेत्रात दिवसेंदिवस TQM ची ओळख आणि स्वीकृती वाढत असताना शैक्षणिक संस्थांनी TQM तत्त्वज्ञान शिक्षण क्षेत्रात लागू करण्याच्या संभाव्यतेचा शोध घेण्यास सुरुवात केली.

शिक्षणातीलTQMदृष्टीकोनाचा समावेश केवळ गुणवत्तेचे संपादन करण्यास नव्हे तर शैक्षणिक प्रक्रियेच्या सर्व विभागांवर देखील प्रभाव टाकते जसे संस्था, व्यवस्थापन, सामाजिक संबंध ,साहित्य आणि मानवी संसाधने इत्यादी. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनातPDCA (Plan,Do,Check,Act)या क्रमाचा वापर नियंत्रणा मध्ये सातत्य आणि निष्पत्ती सुधारण्यासाठी केला जातो .

१. नियोजनाची पायरी (Planning Phase):

TQM मधील सर्वात महत्त्वाची पायरी आहे आव्हाने आणि समस्यांसाठी व्यक्तींनी कृती ची यादी करणे आवश्यक असते कर्मचाऱ्यांनी समस्येच्या मुळाशी जाण्याची आवश्यकता असते आणि संशोधनाच्या आणि माहितीच्या आधारे उभा शोधणेगरजेचे असते.

२. प्रत्यक्ष कार्यवाही (Doing phase):

या पायरीमध्ये कर्मचाऱ्यांना त्यांना आढळून आलेल्या समस्यांचे निराकरण केले जाते. यामध्ये अशा कार्यनिती तयार केल्या जातात,ज्या समस्येच्या स्त्रोत संबोधित करतात. उपाय किंवा कार्यनिती ची परिणामकारकता एखाद्याने समस्या किती चांगल्या प्रकारे मांडली आहे आणि मूळ कारण ओळखले आहे यावर अवलंबून असते.

३. तपासण्याची पायरी(Checking phase):

हि पायरी विश्लेषणासाठी राखून ठेवलेली असते आत्तापर्यंत झालेल्या प्रगतीचा आढावा घेऊन केलेल्या उपायांची परिणामकारकता तपासली जाते अशा प्रकारे मूल्यमापन केलेले माहितीPDCA या क्रमिक सायकल मध्ये पुढील पायरीसाठी आधार बनतो.

४. कृती ची पायरी(Acting Phase):

कर्मचारी त्यांचे विशिष्ट ध्येय साध्य केल्यानंतर सर्व गोष्टींबद्दल ची माहिती नोंदवितात. व्यक्ती इतर क्षेत्रातील आव्हाने ओळखण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठीPDCA या क्रमिक मालिकेतून आलेल्या परिणामांचा उपयोग केला जातो म्हणूनच TQM. जे प्रमाणीकरण केले जाते. व्यवस्थापन समिती ,प्राचार्य, शिक्षक, विद्यार्थी, शिक्षकेतर कर्मचारी तसेच पालक आणि समाज सातत्याने संपूर्ण संस्थेच्या गुणवत्तेसाठी समर्पित आणि वचनबद्ध असणे आवश्यक असते.

तुमची प्रगती तपासा:

- गुणवत्ता व्यवस्थापनाची संकल्पना स्पष्ट करा.
- गुणवत्तेचे कोणकोणते घटक आहेत?

munotes.in

- शैक्षणिक क्षेत्रातील TQM स्पष्ट करा
- PDCA चक्र म्हणजे काय?

२.२.१ गुणवत्ता व्यवस्थापनाची गरज आणि महत्व:

कोणतीही मानवी क्रिया ही त्याच्या उत्पादनाच्या गुणवत्तेवर होऊनच ओळखली जाते हाच नियम शिक्षण क्षेत्रालाही लागू होतो. त्यामुळे शिक्षणाची 'गुणवत्ता' त्याच्या 'उत्पादना' च्या गुणवत्तेसाठी जबाबदार असते. उत्पादन म्हणजे म्हणजे विद्यार्थी.शिक्षण क्षेत्रामध्ये वेगवेगळ्या ठिकाणी वेगवेगळ्या वेळी, वेगवेगळ्या परिस्थितीमध्ये, अटी शर्ती मध्ये, हेतूपुरस्पर आणि अनावधानाने संघटित आणि असंघटित कार्यक्रम अशा अनेक गोष्टींची साखळीच असते. म्हणूनच शिक्षण क्षेत्रामध्ये गुणवत्ता व्यवस्थापन महत्वाची भूमिका पार. शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनाची गरज आणि महत्त्व खालील प्रमाणे आहे.

१. **अभ्यासक्रम:** दर्जेदार अभ्यासक्रमाची स्थापना तयार करणे महत्त्वाचे आहे .कार्यक्रम, उद्दिष्टे कार्यात्मक विकासावर लक्ष केंद्रित करणे आणि त्यामधील कार्यक्रमाचे एकत्रीकरण करणेआवश्यक असते हे सर्व घटक विद्यार्थ्यांच्या सर्वांगीण विकास करण्यासाठी मदत .

२. उच्च दर्जाचे आणि उदारमतवादी शिक्षण

३. विद्यार्थ्यांचा दर्जा सुधारणे

४. विद्यार्थ्यांचे सामाजिक जीवन सुधारणे

५. विद्यार्थ्यांना देशाचे चांगले नागरिक बनविणे

६. शिक्षणासाठी अनुकूल वातावरण तयार करणे

७. सबल शासन आणि स्वायत्तता

८. राष्ट्रीय विकास

९. समाधानासाठी गुणवत्ता व्यवस्थापन आवश्यक आहे ज्यामध्ये प्रामाणिकपणा दिसून येतो

१०. प्रत्यक्ष किंवा वैयक्तिक रित्या गुणवत्तेमध्ये सहभागी असलेल्यांसाठी दर्जेदार शिक्षण महत्त्वाचे आहे

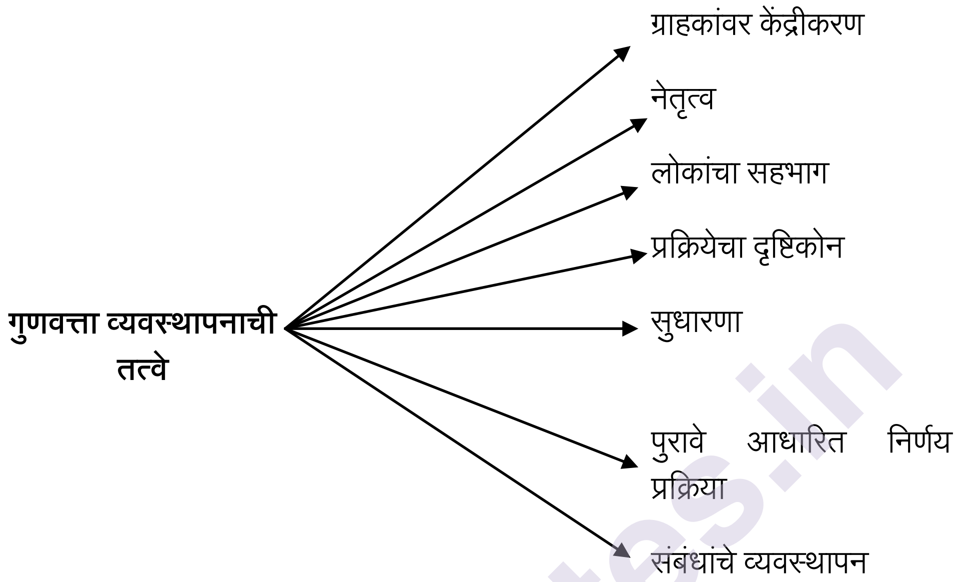
११. गुणवत्ता व्यवस्थापन हा व्यवस्थापनाचा एक भाग आहे याचे उद्दिष्ट नियोजन देखरेख हामि आणि गुणवत्ता सुधारणे इत्यादी द्वारे साध्य करणे

१२. कार्यक्षमता आणि विश्वासार्हता ही गुणवत्ता व्यवस्थापनावर अवलंबून.

munotes.in

२.३ गुणवत्ता व्यवस्थापनाची तत्वे (Quality management Principles)

विश्वास नियम आणि मूलभूत मूल्य यांचे एकत्रीकरण म्हणजे गुणवत्ता व्यवस्थापनाची तत्वे होय. सत्य आणि गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी आधार म्हणूनही तत्वे वापरली जातात.गुणवत्ता व्यवस्थापनाची सात तत्वे खालीलप्रमाणे आहेत.



१. ग्राहकांवर केंद्रीकरण(Customer focus):

इथे ग्राहक म्हणजे विद्यार्थी असा अर्थ अभिप्रेत आहे आज शिक्षणाकडे एक व्यवसाय म्हणून पाहिले जाते जिथे कोणत्याही शैक्षणिक संस्थेचे ग्राहक किंवा ग्राहक असलेल्या विद्यार्थ्यांना सेवा प्रदान केली जाते सर्व शिक्षक आणि मुख्याध्यापकांना विद्यार्थ्यांची सर्व माहिती असणे आवश्यक आहे यालाच ग्राहकांवर लक्ष केंद्रित करणे म्हणून ओळखले जाते. यामधूनच संस्थेला विद्यार्थ्यांच्या आवडी नापसंती वृत्ती आणि अभिरुची इत्यादी विद्यार्थ्यांच्या गरजा करू शकतात आणि संस्थेला कशाची पूर्तता करायची आहे त्यानुसार काय शिकवायचे आहे याचा आराखडा विकसित केला जातो

उदाहरणार्थ उच्च माध्यमिक विद्यार्थ्यांना व्यावसायिक मार्गदर्शन देण्यासाठी ऑटोमोबाईल दुरुस्ती मोबाईल दुरुस्ती हार्डवेअर इत्यादी

२. नेतृत्व:

नेतृत्व म्हणजे अशी क्षमता आहे की जिच्यामुळेव्यक्ती व समूह दोन्ही प्रभावित होतात व संस्थेची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी त्या संस्थेतील कर्मचाऱ्यांना प्रभावित करण्याच्या प्रक्रियेला नेतृत्व करणे असे म्हणतात.सर्व स्तरावरील प्रमुख नेते उद्दिष्टे आणि कामाची दिशा यांच्यामध्ये एकरूपता निर्माण करतात. आणि अशी परिस्थिती निर्माण करतात ज्यामध्ये लोक संस्थेची गुणवत्तापूर्ण उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी कार्यरत असतात.

munotes.in

कोणत्याही शैक्षणिक संस्थेमध्ये नेतृत्वाची भूमिका महत्त्वाची असते नेता चांगला असेल तर ती संस्था ही गुणवत्ता पूर्ण असते.

उदाहरणार्थ शाळेतील मुख्याध्यापक हा सर्व मानवी संसाधनांचा नेता असतो तर शाळेतील सर्व शिक्षक हे वर्गातील विद्यार्थ्यांचा नेता असतात आणि वर्ग मॉनिटर हा त्या संबंधित वर्गासाठी नेता असतो.

३. लोकांचा सहभाग:

गुणवत्ता व्यवस्थापनात लोकांना गुंतवून ठेवणे हे सर्वात महत्त्वाचे काम आहे. संस्था प्रभावीपणे आणि कार्यक्षमतेने व्यवस्थापित करण्यासाठी सर्व स्तरांवर सर्व लोकांना समाविष्ट करणे गरजेचे असते. आणि व्यक्ती म्हणून आदर करणेअत्यंत महत्त्वाचे आहे. संस्थेच्या फायद्यासाठी कर्मचाऱ्यांच्या क्षमतांचा पूर्ण वापर करण्यासाठी प्रत्येक संस्थेला लोकांची आवश्यकता असते. लोकांचा सहभाग हा नवकल्पना आणि सर्जनशीलतेचा साठी उपयुक्त असतो, याची खात्री करणे महत्त्वाचे आहे.कर्मचाऱ्यांशिवाय-शिक्षक आणि सहाय्यक कर्मचारी दोघांशिवाय शैक्षणिकसंस्था व्यवस्थितपणे करू शकत नाही. कर्मचाऱ्यांच्या गरजांचे नियोजन करणे आणि त्यांच्या कलागुणांचा पुरेपूर वापर होईल याची खात्री करणे हे यशाचे प्रमुख सूचक आहेत. सर्व मानवी संसाधनांनी त्याचे कार्य सुरळीत पार पाडली पाहिजेत. थोडक्यात सर्व उपक्रम आणि कार्यक्रम व्यवस्थितपणे पार पाडतात हे पाहणे आवश्यक आहे. उदाहरणार्थ एखादा शिक्षक गैरहजर असल्यास ज्या शिक्षकांकडे मोकळी तासिका आहे त्या शिक्षकांकडे तो वर्ग देण्यात येतो त्यामुळे वर्ग विद्यार्थी आणि शिक्षकयासर्वांना व्यवस्थित गुंतवून ठेवलेजाऊशकते.

४. प्रक्रियेचा दृष्टीकोण:

गुणवत्ता व्यवस्थापन ही प्रणाली परस्पर संबंधित अशा विविध प्रक्रियांनी बनलेलीअसते.सर्व प्रक्रियांमध्ये संसाधने नियंत्रण आणि परस्पर संवाद इत्यादीचासमावेशअसतो.याद्वारे प्रणालीमध्ये परिणाम कसे तयार केलेजातात हे समजून घेऊन या संस्थेला त्यांची कार्यप्रणाली सर्वोत्कृष्ट करण्यासाठी मदत केली जाते . सर्वात कार्यक्षम आणि प्रभावीपणे विशिष्ट उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी संस्थेतील प्रक्रियेची रचना केली पाहिजे .या सर्व प्रक्रियेमुळे संस्थेला इच्छित परिणाम साध्य करण्यासाठी आवश्यक कृतींची पद्धतशीर व्याख्या करण्यास मदत होते. उदाहरणार्थ जर तुम्हाला विद्यार्थ्यांच्या प्रगतीमध्ये सुधारणा करायची असेल तर तुमचे लक्ष अध्ययन-अध्यापन प्रक्रिया वर केंद्रित करणे आवश्यक आहे विद्यार्थ्यांच्या संपादनावर नाही.

५. सुधारणा:

यशस्वी संस्थांचे सतत स्वतःमध्ये सुधारणा करण्यावर लक्ष असते. एखादा आराखडा तयार झाला की त्याची अंमलबजावणी केली जाते. आणिजर त्यामध्ये काही अडथळा निर्माण झाल्यास योजनेत योग्य ती सुधारणा करणे आवश्यक असते. यामध्ये विद्यमान योजनांचा विकास आणि त्याच्यामध्ये सुधारणा यांचा समावेश असतो .प्रत्येक संस्थेने कर्मचाऱ्यांना योग्य त्या सुधारणांच्या विविध पद्धती आणि साधनांचे प्रशिक्षण दिले पाहिजे. संस्थेने उत्पादन प्रक्रिया आणि प्रणाली मध्ये सुधारणा करणे हे संस्थेतील प्रत्येक व्यक्तीचे

munotes.in

उद्दिष्ट असले पाहिजे. उदाहरणार्थ इयत्ता नववीच्या विद्यार्थ्यांना गणितातील कठीण संकल्पना समजून सांगण्यासाठी उपचारात्मक अध्यापन कार्यक्रम आयोजित केला जातो.

६. पुराव्यावर आधारित निर्णय घेणे :

निर्णय घेणे ही एक जटिल प्रक्रिया असू शकते, आणि निर्णय घेण्यामध्ये नेहमीच अनिश्चितता देखीलअसू शकते. यामध्ये अनेक प्रकार आणि माहितीचे स्त्रोत तसेच त्यांचे स्पष्टीकरण समाविष्ट असते. जे व्यक्तिनिष्ठ असू शकते .पुरावे ही अशी माहिती आहे जी माहिती काहीतरी अस्तित्वात आहे किंवा सत्यता दर्शविते किंवा ती सिद्ध करते. निरीक्षणे मोजमाप चाचण्या करून किंवा इतर कोणत्याही योग्य पद्धतीचा वापर करून पुरावे गोळा केले जाऊ शकतात. कोणताही निर्णय हा पुराव्याच्या आधारावरच असलापाहिजे. उदाहरणार्थ covid-19 मुळे बहुतेक सर्व शैक्षणिक संस्थांनी हायब्रीड अध्यापनाचे मॉडेल स्वीकारले . म्हणजेच ज्या विद्यार्थ्यांना महाविद्यालयात वर्गात उपस्थित राहायचे आहे त्यांना उपस्थित राहण्याची परवानगी दिली जाईल तर त्यांना ऑनलाईन वर्गात उपस्थित राहायचे आहे ते उपस्थित राहू शकतात.

७. संबंधांचे व्यवस्थापन:

कोणतीही संस्था ही दीर्घकालीन विचारांबरोबर अल्पकालीन उद्दिष्टांना संतुलित करणारे संबंध प्रस्थापित करतअसते. संबंधांचे व्यवस्थापन म्हणजे सारख्या विचारांमध्ये स्वारस्य असलेल्या इतर संस्थांबरोबर संबंधजोडणेहोय.यामध्ये ज्ञान ,भविष्यकालीनदृष्टी ,मूल्ये, समज आणि पुरवठादार इत्यादींना सहकारी मानले जाते. शैक्षणिक व्यवस्थापनामध्ये संबंध व्यवस्थापन म्हणजेच व्यवस्थापक, प्राचार्य, पर्यवेक्षक, शिक्षक आणि शिक्षकेतर कर्मचारी, विद्यार्थी आणि पालक यांचा समावेश असतो. परस्परांमध्ये चांगले संबंध विकसित करण्यासाठी एकमेकांना माहिती आणि भविष्यातील योजनांची देवाणघेवाण करणे महत्त्वाचे असते.

कोणत्याही शैक्षणिक संस्थेमध्ये चांगल्या दर्जाचे व्यवस्थापन आणि चांगले शैक्षणिक वातावरण विकसित करण्यासाठी वरील सातही तत्त्वे वापरले .

उत्तम दर्जाच्या शैक्षणिक सेवा द्वारे राष्ट्रीय अर्थव्यवस्थेमध्ये संपूर्ण समाजाच्या आणि वैयक्तिक सदस्यांच्या विकासामध्ये शैक्षणिक संस्था महत्वपूर्ण भूमिका बजावत . अशाप्रकारे शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापन हे संपूर्ण गुणवत्ता विकासासाठी उपयुक्त आहे. त्याचबरोबर गुणवत्तेकडे सर्वांगीण पद्धतीने पाहण्याची एक महत्त्वाची संधी प्रदान करते आणि गुणवत्ता व्यवस्थापित करण्यासाठी साधने उपलब्ध केलीजातात.

२.३.१ गुणवत्ता व्यवस्थापनाची क्षेत्रे:

कोणत्याही शैक्षणिक संस्थेमध्ये व्यवस्थापनाचे विविध स्तर त्यांच्या भूमिका पार पडत असतात.तेस्तर म्हणजे उच्च स्तराचे व्यवस्थापन,मध्यम स्तराचेव्यवस्थापन आणि निम्नस्तर याचे व्यवस्थापनयांचासमावेशअसतो. अशाप्रकारे शैक्षणिक व्यवस्थापनामध्ये चांगल्या दर्जाच्या शिक्षणासाठी काही विशिष्ट शैक्षणिक उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी हेतुपुरस्सर प्रयत्न केले जातात .गुणवत्ता व्यवस्थापनाची काही क्षेत्रे खालील प्रमाणे आहेत,

munotes.in

१. मानवी संसाधनांचे:

चांगले कार्यक्षम मनुष्यबळ ही गुणवत्ता व्यवस्थापनाची गुरुकिल्ली आहे.भविष्यात प्रगती करू इच्छिणाऱ्या कोणत्याही संस्थेसाठी मानवी संसाधन आवश्यक आहे .मानवी संसाधने ही कोणत्याही संस्थेची सर्वात मौल्यवान अशी मालमत्ता आहे. कुशल मनुष्यबळाची आवश्यकता, नेमणूक, मार्गदर्शन, प्रशिक्षण, प्रेरणा, मूल्यांकन इत्यादी गोष्टींना मानवीसंसाधनव्यवस्थापनाद्वारे हाताळले जाते.

२. आर्थिक व्यवस्थापन:

कोणत्याही व्यवसायांमध्ये वित्त व्यवस्थापन हा व्यवस्थापनाचा महत्त्वाचा भाग आहे. आर्थिक स्त्रोत काळजीपूर्वक ओळखले पाहिजे आणि भांडवलाचा योग्य तो वापर करणे, याच्याशी आर्थिक व्यवस्थापन संबंधित आहे. संस्थेमध्ये असलेल्या आर्थिक आणि मानवीसंसाधनावरसर्व शैक्षणिक क्रिया व्यवस्थापित करण्यासाठी तसेच शैक्षणिक गुणवत्ते मधील सुधारणा अवलंबूनअसते.

३. शैक्षणिक नियोजन:

नियोजन हे व्यवस्थापनाचे सर्वात पहिले आणि महत्त्वाचे असे कार्य आहे."Well plan is half success"सुरुवात चांगली झाली तरच उद्दिष्टपूर्ती साध्य केली जाऊ शकते. कोणताही नवीन कार्यक्रम किंवा धोरणाची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी तसेच प्रभावीपणे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी आपल्याला वेगवेगळ्या पद्धती किंवा धोरणे ठरवावी लागतात.अशाप्रकारे गुणवत्ता व्यवस्थापनात नियोजन हे अतिशय महत्त्वाचे आहे.

४. शैक्षणिक प्रशासन:

शैक्षणिक प्रशासन हे शैक्षणिक व्यवस्थापनाला यांचे आणखीन एक महत्त्वाचे कार्य आहे.यामध्ये नियोजन, पर्यवेक्षक, नियंत्रण, मार्गदर्शन आणि नियमन यासारख्या विविध घटकांचा समावेश होतो.

५. शैक्षणिक मूल्यमापन:

इच्छित ध्येय साध्य झाले आहे की नाही यासाठी शैक्षणिक मूल्यमापन आवश्यक आहे. अपयशअथवा यशाची तुलना करण्यासाठी सुद्धा मूल्यमापन उपयुक्त असते. प्रत्येक प्रणालीचे मूल्यमापन आणि वेळोवेळी पुनरावलोकन करणे आवश्यक असते. विद्यार्थ्यांच्या यशाचे आणि शिक्षकांच्या कार्यक्षमतेचे मूल्यमापन हे सातत्याने केले पाहिजे.

तुमची प्रगती तपासा:

- शिक्षण क्षेत्रातील 'ग्राहकांवर लक्ष केंद्रित करणे' म्हणजे काय?
- वर्गांमधील समस्या सोडविण्यासाठी शिक्षक म्हणून तुम्ही कसे निर्णय घ्याल?
- शैक्षणिक क्षेत्रांमधील आर्थिक व्यवस्थापन म्हणजे काय?

munotes.in

२.४ शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणाली

गुणवत्ता प्रणाली म्हणजे संस्थात्मक संरचना, जबाबदारी, प्रक्रिया, आणि संसाधने इत्यादी म्हणजे गुणवत्ता व्यवस्थापन होय. शैक्षणिक संस्था आपले उद्दिष्ट प्रभावीपणे आणि कार्यक्षम क्षमतेने साध्य करण्यासाठी कोणत्या मार्गाचा अवलंब करतेयाच्याशी गुणवत्ता प्रणाली ही संबंधित असते. गुणवत्ता प्रणाली ही प्रामुख्याने दस्तऐवजांवर अवलंबन असते. अनेकदा संस्थेच्या गुणवत्ता पुस्तिका (नियमावली)वर ही प्रणाली आधारित असते. आणि त्याला संस्था प्रत्यक्ष मूर्त रूप देते. दृष्टिकोन म्हणजेच गुणवत्ता आणि प्रणाली आहेत प्रत्येक जण हा इतरांबरोबर संलग्न असून एकत्र कार्य करत असतो.

अ) गुणवत्ता: संस्थेची गुणवत्तेची संकल्पना आणि ही गुणवत्ता साध्य करण्याची पद्धत काय ? हे गुणवत्तेमध्ये समाविष्ट .

आ) प्रणाली: संस्थेची कार्यनिती, संस्कृती, रचना, बक्षिसे ,वर्तन इत्यादीच्या आधारे संस्था स्वतःच्या गुणवत्तेच्या प्रतिमांना चे समर्थन कसे करते हे प्रणालीमध्ये अंतर्भूत असते.

शिक्षणातील गुणवत्तेबद्दल आपण सविस्तर चर्चा केली आता शिक्षणातील प्रणाली बद्दल अधिक माहिती करून घेऊया.

प्रणाली ही एक सुसंघटित उद्देश पूर्ण रचना असते. ज्यामध्ये परस्परावलंबी घटक असूनत्या सतत एकमेकांवर प्रभाव टाकत असतात .शैक्षणिक प्रणाली मध्ये व्यवस्थापक,शिक्षक, शिक्षकेतर कर्मचारी आणि विद्यार्थी या सारख्या मानवी संसाधनाचा समावेश असतो. तर भौतिक सुविधा मध्ये इमारत व यांत्रिक साधने इत्यादींचा समावेश असतो.गुणवत्तापूर्ण शिक्षणासाठी प्रत्येक संस्थेने शैक्षणिक सेवांचे प्राप्त करते कोण आहेत म्हणजेच विद्यार्थी, त्यांचे भावी कर्मचारी आणि स्थानिक समुदाय या सर्वांच्या गरजा आणि अपेक्षा लक्षात घेतल्या पाहिजेत.गुणवत्तेची नियमावली (पुस्तिका Quality manual)यामध्ये गुणवत्तेसाठी धोरणे आणि उद्दिष्टे, प्रणालीची माहिती , उपायांची चर्चा आणि त्यांचे स्पष्टीकरण या सर्वांचा समावेश असतो. गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली आणि प्रक्रिया मधील संबंधाचे वर्णन (त्यामधील आशय किंवा त्यांचा संबंध) असतो.त्याचबरोबर इतर दस्तऐवज (मसुदा, अर्ज, नोंदणी इत्यादी) समावेश असतो.

गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीची निरंतर उपयुक्तता, पर्याप्तता आणि परिणामकारकता यासर्व उद्देशाने विद्यापीठातील उच्चस्तरीयव्यवस्थापन हे निश्चित कालावधीतयासर्वांचे पुनरावलोकन करतअसते. या पुनरावलोकना मध्ये सुधारण्याची शक्यता आणि गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीतील बदलांची आवश्यकता, गुणवत्तेची धोरणे आणि त्यात समाविष्ट असलेल्या उद्दिष्टांची पूर्तता करणे या सर्वांचा समावेश केलेला असतो.

२.४.१ नॅक - राष्ट्रीय मूल्यांकन आणि मान्यता परिषद:

राष्ट्रीय शैक्षणिक धोरण(NPE) आणि कृती कार्यक्रम(POA)१९८६ यांनी इतर गोष्टींबरोबरच पुढील शिफारस केली

munotes.in

“उच्च शिक्षण या संस्थांचे उत्कृष्टता गुणवत्ता ही अनेक पैलूंचे कार्य असते जसे स्वयं मूल्यांकन स्वतःची सुधारणा हे महत्वाचे आहे जर मूल्यांकनासाठी एखादी यंत्रणा स्थापन केली असेल जी संस्थांचे मूल्यांकन आणि परीक्षेद्वारे मान्यता देण्यासाठी स्वयंमूल्यमापन मूल्यांकन करण्यास प्रोत्साहित करतील. गुणवत्तेची प्रक्रिया, सहभाग,संपादन इत्यादी चे सतत निरीक्षण केले जाईल आणि त्यामध्ये सुधारणा केली जाईल”

याच्याच आधारे विद्यापीठ अनुदान आयोग (UGC) १९५६ (३)च्या UGC च्याकायद्याच्या कलम १२ccc अंतर्गत १६ सप्टेंबर १९९४ रोजी बंगळूरमध्ये राष्ट्रीय मूल्यांकन आणि मान्यता परिषद नॅक ची स्थापना केली गेली .शिक्षण तज्ञांमध्ये उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेची असलेली चिंता नॅक साठी शक्ती आणि प्रेरणा देणारी ठरली आहे. सोप्या शब्दातनॅक ही राष्ट्रीय मूल्यांकन आणि मान्यता परिषद आहे ही एक स्वायत्त संस्था आहे ज्याला यूजीसी द्वारे निधी दिला जातो.नॅक चा प्रमुख उद्देश हा उच्च शिक्षणात ला अधिकृत करणे किंवा मान्यता देणे हा आहे .नॅक हे उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेचे उद्दिष्ट ठरवत असते

गुणवत्तेचे काही मापदंड आहेत ज्याच्या आधारावरतीनॅक संस्थांचे मुल्यांकन करत असते आणिA++,A+,A,B++,B+,B आणिC यासारख्या श्रेणी प्रदान करत असते उच्च शिक्षणात किमान दर्जा राखला जावा अशी नॅक ची अपेक्षा आहे कोणत्याही संस्थेला CGPA>१.५० या निर्धारित पातळीपर्यंत पेक्षा कमी मूल्यांकन मिळाल्यास नॅक त्यांना ‘D' श्रेणीसह“मान्यताप्राप्त नसलेला”असा दर्जा देते.

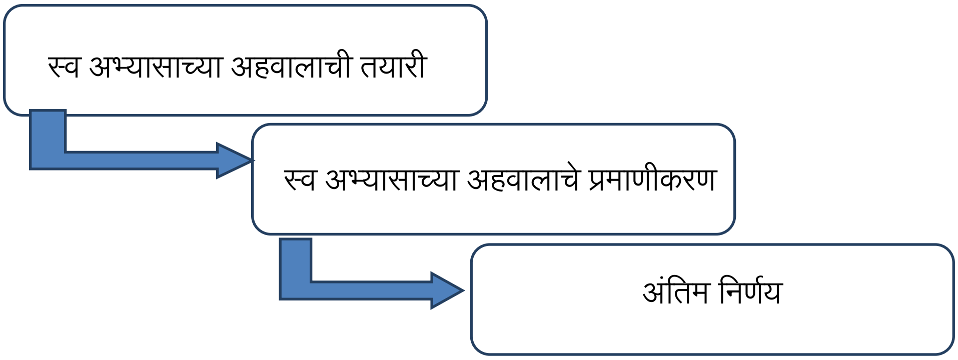
कार्यसूची(Agenda):

नॅक ज्या प्रमुख कार्य सूचीमध्ये उच्च शिक्षणाचे मूल्यांकन आणि मान्यता देणे, तसेच संस्थांना शिक्षणाचा दर्जा सुधारण्यासाठी सतत काम करण्यास प्रोत्साहन देण्याचा उद्देश असतो. मूल्यांकन हे संस्था आणि / किंवा संस्थेच्या विभागाचे पूर्ण केलेल्या कार्याचे मूल्यांकन असते. यामध्ये परिभाषित निकष वापरून स्व -अभ्यास आणि सहकर्मी च्या समीक्षाया वर आधारित सर्व प्रक्रिया पूर्ण केली जाते. मान्यता म्हणजे नॅक द्वारे दिलेले प्रमाणपत्र जे पाच वर्षाच्या कालावधीसाठी वैध असते.नॅक मध्ये वापरत असलेली मूल्यमापनाची प्रक्रिया ही आंतरराष्ट्रीय स्तरावर स्वीकारलेल्या निकषानुसार आहे. परंतु यामध्ये भारतीय संदर्भानुसार काही सुधारणांचा समावेश केलेला आहे .गुणवत्तेची वाढ करावयाची यंत्रणा म्हणून मूल्यांकन आणि मान्यता यांच्या वापराने जगभरात प्रशंसनीय परिणाम दिले आहेत. आणि भारतात सुद्धाअनुकूल संकेत आढळून आले आहेत.

राष्ट्रीय सल्लागार समिती National Consultative committee:

नॅकचीसर्वसाधारण परिषद(GC)आणि कार्यकारी समिती. (EC) आणि इतर शैक्षणिक सल्लागार आणि प्रशासकीय उपसमिती याद्वारे कार्य करत असते.नॅक मध्ये संपूर्ण भारतातील प्रामाणिक सचोटीचे वरिष्ठ शिक्षण तज्ञांकडून त्यांच्या अनुभवा मधून कौशल्य प्राप्त करते. विविध क्षेत्रातील राष्ट्रीय सल्लागार समित्या या प्रक्रियांची स्थापना आणि त्याला बळकट करण्यासाठी आवश्यक माहिती पुरवतात.

प्रक्रिया: नॅक ने मूल्यांकन आणि मान्यता यासाठी तीन टप्पे ची प्रक्रिया तयार केली आहे ती खालील प्रमाणे आहे



नॅक ने ठरवून दिलेल्या निकषावर आधारित संस्था /विभाग आपला स्वतःचा अहवाल तयार करत असतात.हीसर्वात पहिली पायरी आहे.ज्यामध्ये कोणतीही संस्था मान्यता मिळवण्यासाठी नॅक नी ठरवून दिलेल्या निकषांचे पालन करत असते.

संस्थेच्या स्व अभ्यासाच्या अहवालाचे प्रमाणीकरण हे नॅक समितीचे सदस्य संस्थेच्याप्रत्येक्ष पाहणी करताना करत असतात. यामध्ये दस्तऐवज मानवी संसाधने आणि भौतिक संसाधने त्याचबरोबर संस्थेने सादर केलेला गुणवत्तेचा अहवाल या सर्व गोष्टींचा समावेश असतो

अंतिम निर्णय-मूल्यांकन आणि मान्यतेचा अंतिम निर्णय हा सर्व दस्तऐवज आणि प्रत्यक्ष सादरीकरणावर आधारित नॅक च्या कार्यकारी समिती (EC)अंतिम निर्णय घेत असते.

नॅक ची मान्यता ही राज्यातील सर्व उच्च शैक्षणिक संस्थांना अनिवार्य आहे नेटच्या मान्यतेशिवाय कोणतेही विद्यापीठ हे यूजीसीच्याअनुदानासाठी,RUSAअनुदान ,आर्थिक मदत इत्यादी साठी पात्र ठरू शकत नाही. सर्वात महत्त्वाचा आणि मोठा निकष हा अध्ययन-अध्यापन असून त्याचा सहभाग हा 35 टक्के इतका असतो. उत्तम शिक्षण व्हावे यासाठी शैक्षणिक घटकांवर अधिक भर दिला जातो.

२.४.२ नॅकचे सात निकष:

नॅक मूल्यांकन आणि मान्यता प्रक्रियेसाठी गुणवत्तेच्या प्रत्येक पहिली वर लक्ष केंद्रित करणे आवश्यक आहे. यामुळे विद्यार्थ्यांच्या अध्ययन निष्पत्ती वर आधारित शिक्षण प्रदान करता येईल आणि मोठ्या प्रमाणावर प्रमाणीकरण फायदे यासह उच्च शिक्षणात गुणवत्ता राखता येऊ शकेल.

नॅक नेटची मूल्यांकन आणि मान्यता(A&A) प्रक्रिया गुणवत्तेच्या सात अक्षरांवर आधारीत आहे

- Q = उत्कृष्टतेचा शोध
- U. = संकल्पना समजून घेणे

munotes.in

- A. = कृतिशील
- L. = अध्ययन केंद्र दृष्टीकोण
- I. = बदलासाठी नवोपक्रम
- T. = क्षमता साठी प्रशिक्षण
- Y = वर्षभरातील कृती प्रकल्प

नॅकची मान्यता मिळवण्यासाठी मूल्यांकनाचे साथ निकष आहेत जे संस्थेने स्वीकारले पाहिजेत हे निकष खालीलप्रमाणे आहेत

- अभ्यासक्रमाचा पैलु
- अध्ययन अध्यापन मूल्यमापन
- संशोधन, नवोपक्रम आणि विस्तार
- भौतिक सुविधा आणि अध्ययनाची संसाधने
- विद्यार्थ्यांना सहकार्य आणि त्यांच्या प्रगतीस मदत
- शासन, नेतृत्व आणि व्यवस्थापन
- संस्थात्मक मूल्य आणि सर्वोत्तम पद्धती

१. अभ्यासक्रमाचे पैलू:

अभ्यासक्रम हा शिक्षणाचा गाभा आहे.अभ्यासक्रम आणि पाठ्यक्रम हे गुणवत्तापूर्ण शिक्षणाचा प्रमुख आधारस्तंभ आहे. विद्यार्थ्यांचे अध्ययन निष्पत्ती आणि कौशल्य वाढविण्यासाठी संबंधित तपशीलवार सुव्यवस्थित अभ्यासक्रम असणे महत्त्वाचे असते. यासाठी मुख्य घटक विचारात घेणे आवश्यक आहे.

- अभ्यासक्रम निर्मिती आणि विकास
- अभ्यासक्रमाचे नियोजन आणि अंमलबजावणी
- लवचिकता
- समृद्ध अभ्यासक्रम
- पाठपुरावा

२. अध्ययन अध्यापन आणि मूल्यमापन:

वरील निकष अभ्यासक्रमाची रचना करण्याच्या पहिल्या निकषांची पुढची पायरी आहे यामध्ये शिक्षकांना अध्ययन अध्यापन कृतींची अंमलबजावणी करणे आणि विद्यार्थ्यांची प्रगती वाढवण्यासाठी तसेच विद्यार्थ्यांच्या संपादन आम मध्ये वाढ व्हावी या दृष्टिकोनावर

munotes.in

लक्ष ठेवणे या सर्व गोष्टींचा समावेश असतो पहिला निकष शिक्षणातील काय शी संबंधित असल्याने हे शिक्षण कसे होते याचे मूल्यमापन करते विविध मूल्यमापन आणि मूल्यमापन पद्धती हे देखील यासाठी उपयुक्त आहे कोणतीही संस्था खालील मुद्द्यांवर लक्ष केंद्रीत करू शकते

- विद्यार्थ्यांची संपूर्ण माहिती(Profile)
- वर्गातील विद्यार्थ्यांची विविधता
- अध्ययन-अध्यापन प्रक्रिया
- शिक्षकांची गुणवत्ता
- मूल्यमापन प्रक्रिया
- विद्यार्थ्यांची अध्ययन निष्पत्ती

३. संशोधन नवोपक्रम आणि विस्तार:

या निकषांमध्ये संस्थांनी विद्यार्थ्यांना संशोधन आणि ना नाविन्यपूर्ण उपक्रम निर्देशीत करण्यावर ती लक्ष केंद्रित केले पाहिजे त्याचबरोबर विद्यार्थ्यांना वैयक्तिक रित्या सक्षम करण्यासाठी वास्तविक जीवनातील समस्या आणि त्यांचे निराकरण यावर सुद्धा लक्ष केंद्रित करणे आवश्यक आहे यामधील प्रमुख पैलू खालील प्रमाणे आहे

- संशोधनासाठी प्रोत्साहन
- संशोधनासाठी विविध संसाधनाचा आढावा
- संशोधनाची सुविधा
- संशोधन प्रकाशने
- संस्थात्मक सामाजिक जबाबदारी आणि विस्तारात म कृती
- सहयोग

४. भौतिक संसाधने आणि अध्ययन संसाधने:

हा निकष उत्तम शैक्षणिक वातावरण सुनिश्चित करण्यासाठी इतर विविध पायाभूत सुविधा आणि संसाधनावर लक्ष केंद्रित करीत असतो. संस्थेच्या उच्च शैक्षणिक गुणवत्तेची खात्री करण्यासाठी वर्गखोल्या प्रयोगशाळा, तंत्रज्ञान ,शारीरिक तंदुरुस्ती आणि वैद्यकीय हेतूंसाठी सुविधा ,योग्य आणि पुरेशा संदर्भ सामग्री इत्यादी सर्व आवश्यक असते.यामध्ये महत्त्वाचे घटक खालील प्रमाणे आहेत

- भौतिक सुविधा जसे खेळाचे मैदान इमारत वर्गखोल्या वसतिगृह संगणक कक्ष इत्यादी
- सुसज्ज वाचनालय

munotes.in

- संगणक कक्ष
- सर्व सुविधांची देखभाल

५. विद्यार्थ्यांना मदत आणि त्यांची प्रगती:

या निकषांमध्ये संस्थांना विद्यार्थ्यांच्या गरजांकडे लक्ष देण्यासाठी आणि त्यांच्या शैक्षणिक जीवनातील प्रत्येक टप्प्यावर मार्गदर्शन करण्याची शिफारस करते. विद्यार्थ्यांना शिक्षणाच्या विविध घटकांमध्ये अनेक क्षेत्रांमध्ये मार्गदर्शन करणे महत्त्वाचे आहे. विद्यार्थ्यांना त्यांच्या शिक्षणात मदत करणे आणि मार्गदर्शन करणे हे शिक्षणाच्या एकूण गुणवत्तेत योगदान करत असते. या निकषावर काम करताना संस्था विद्यार्थ्यांची उच्च शिक्षण आणि रोजगाराच्या दिशेने कशी प्रगती होते हे पाहणे देखील महत्त्वाचा आहे.

- विद्यार्थ्यांच्या प्रगतीचे निरीक्षण करणे आणि त्यांना मदत करणे
- विद्यार्थ्यांचा उपक्रमात सहभाग

६. शासन नेतृत्व आणि व्यवस्थापन:

प्रशासन आणि व्यवस्थापन हे कोणत्याही संस्थेचा कणा असतो. एक सुव्यवस्थित प्रशासकीय संस्था आणि व्यवस्थापन हे त्रुटी शोधण्याचा आणि दूर करण्यास मदत करत असते.तसेच योग्य उपचारात्मक यंत्रणा कार्यक्षमतेने अमलात आणण्यास देखील मदत होते. या सर्व प्रक्रियांवर संस्थेचे गुणवत्ता आणि भवितव्य अवलंबून असते .अंतर्गत गुणवत्तेची हमी,शिक्षकांचे सक्षमीकरण,आर्थिक संसाधनाचे व्यवस्थापन आणि धोरणांचा विकास या सर्व गोष्टी या निकषांमध्ये समाविष्ट असतात. यामध्ये खालील मुद्दे विचारात घेतले पाहिजेत

- संस्थात्मक दृष्टी आणि नेतृत्व
- सर्व शिक्षक, शिक्षकेतर कर्मचाऱ्यांचे सक्षमीकरण धोरणे
- आर्थिक व्यवस्थापन, अंतर्गत गुणवत्तेची हमी प्रणाली तपासून पाहणे

७. संस्थात्मक मूल्य आणि सर्वोत्तम पद्धती:

हा निकषसंस्थात्मक मूल्यांचे पालन करून सर्वोत्तम पद्धती सुनिश्चित करण्यावर लक्ष केंद्रित करतो. यामध्ये संस्थांनी मूल्य विकसित केली पाहिजेत आणि निरंतर अत्यंत प्रामाणिकपणे पालन केले पाहिजेत. यामध्ये प्रमुख मुद्दे खालीलप्रमाणे

- लैंगिक समानता कार्यक्रम
- कर्मचारी आणि विद्यार्थ्यांसाठी पर्यावरण जागृती कार्यक्रम
- कर्मचाऱ्याचे व्यवस्थापन
- मानवी मूल्ये आणि नैतिकता यावर लक्ष केंद्रित करणे
- नावीन्यपूर्ण पद्धती (विविध उपक्रम)

munotes.in

तुमची प्रगती तपासा:

- नॅकची स्थापना कशासाठी केली?
- नॅकची प्रक्रिया काय आहे?

२.५ सारांश

या प्रकरणांमध्ये आपण गुणवत्ता व्यवस्थापनाच्या काही घटकावर चर्चा केली. यामध्ये आपण गुणवत्ता व्यवस्थापनाची गरज आणि महत्त्व याचा अभ्यास केला. गुणवत्ता रोखण्यासाठी काही तत्वे आणि विविध क्षेत्रे आहेत. शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणालीचा वापर करून आपण गुणवत्ता व्यवस्थापन व्यवस्थित आणि गुणवत्तेचा दर्जा राखू शकतो. शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणालीमध्येनॅक

हा प्रमुख घटक आहे नॅक चे सात प्रमुख निकष आहे या निकषांचे पालन करून कोणत्याही संस्थांचे मूल्यांकन आणि मान्यता दिली जाऊ शकते.

२.६ स्वाध्याय

१. गुणवत्ता व्यवस्थापन ची संकल्पना काय आहे? उच्च शिक्षणामध्ये गुणवत्ता व्यवस्थापन महत्त्वाचे आहे हे योग्य उदाहरणासह स्पष्ट करा

२. गुणवत्ता व्यवस्थापनाची वेगवेगळी तत्वे कोणती आहेत?

३. शिक्षणातील गुणवत्ता प्रणाली म्हणजे काय? तुम्ही तुमच्या संस्थेतील गुणवत्ता प्रणाली कशी सुधारली?

४. नॅकची संकल्पना स्पष्ट करा,नॅकचेकार्य काय आहे ते उदाहरणासह स्पष्ट करा.

२.७ संदर्भसूची

- Haggett Albert: Practical School Administration, Iiinois Grarrand Press. 7.
- Hemalata, T., & Ruhela, S.P. (1997). Educational Management - Innovative global patterns. New Delhi: Regency Publication
- Pandya, S.R(2004),Administration and Management of Education.New Delhi,Himalaya Publications.
- Rai B.C. - School Organization and Management, Prakashan Kendra, Lucknow.
- Rajput K, Rajput S.,(2012),School Management : Principles And Practices,Insight publication Nashik.
- Richard D. Freedman (1982) - Management Education, John Waliaand sons, New York.

munotes.in

- Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna Glen H. Besterfield(2012)Total Quality Management Revised Third EditionPublished by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall. ISBN 9788131764961
- Farooq, M.S, Akhtar M.S, Zia Ullah, S.Application Of Total Quality Management In Education Journal of Quality and Technology Management Volume III, Issue I1, Dec 2007, pg 87-97 https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED506778.pdf
- Greame Knowles (2011) Quality Management ,BookGanga.com ISBN -978-87-7681-875-3
- Matorera,D ()Quality Management Systems in Education,Published by IntechOpen https://www.researchgate.net/publication/323922590_Quality_Management_Systems_in_Education/fulltext
- Matorera D. A conceptual analysis of quality in quality function deployment-basedhigher education contexts. Journal of Education and Practice. 2015;6(33):145-156
- Michalska-Ćwiek J.(2009), The quality management system in education - implementation and certification, http://jamme.acmsse.h2.pl/papers_vol37_2/37274.pdf
- Narang R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? Quality Assurance in Education. 2012;20(4):357-371
- Pathan S.N.,Nigavekar A.,Iyengar C(2005),Quality improvement Programme In Higher Education Through NAAC A Success Story of MaharashtraPublished by Intellectual Book Bureau,Bhopal. ISBN 81-88909-03-3
- Rao V.K(2005),Management of Education,APH Publishing corporation,New Delhi ISBN 81-7648-827-5
- http://naac.gov.in/docs/Books/Total%20Quality%20Management%20for%20Tertiary%20Education.pdf
- https://qcmr-1.itrcweb.org/2-quali

*****

३

उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनाची प्रक्रिया

घटक संरचना

३.० उद्दिष्टे

३.१ प्रस्तावना

३.२ आढावा

- ३.२.१ गुणवत्ता परिमाणे काय आहेत
- ३.२.२ उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता परिमाण म्हणजे काय?
- ३.२.३ सामान्य गुणवत्ता परिमाणे

३.३ गुणवत्ता सुधारणा प्रक्रिया

- ३.३.१ कार्यक्रमाची शैक्षणिक उद्दिष्टे (PEO)
- ३.३.२ कार्यक्रमाची उद्दिष्टे (PO)

३.४ उच्च शिक्षण गुणवत्ता व्यवस्थापनावरील समकालीन फायदे

- ३.४.१ समकालीन दृष्टिकोन
- ३.४.२ उच्च शिक्षण गुणवत्ता व्यवस्थापनावरील समकालीन फायदे
- ३.४.३ गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रक्रियेचे फायदे

३.५ सारांश

३.६ स्वाध्याय

३.७ संदर्भसूची

३.० उद्दिष्टे

या घटकाच्या अध्ययन अध्ययनानंतर तुम्ही हे करू शकाल.

- गुणवत्ता परिमाणाची व्याख्या करा.
- गुणवत्ता सुधारणा प्रक्रियेचे वर्णन करा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापन समकालीन दृष्टिकोन स्पष्ट करा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रक्रियेचे फायदे सांगा.

३.१ प्रस्तावना

विद्यापीठांची मुख्य जबाबदारी आहे की, तज्ञ मानवी संसाधने प्रदान करणे आणि त्यांना शिक्षित करणे संशोधन करून नवीन ज्ञान निर्माण करणे तसेच ज्ञान वाढविणे आणि प्रसार करणे. परिणामी, त्यामुळे उच्च शिक्षणाचा विकास झाला. विद्यापीठांची संख्या वाढली. अभ्यासाचे आणि विद्यार्थ्यांना विद्यार्थ्यांची संख्या झपाट्याने वाढली (फरस तर आणि

munotes.in

कॅब्री आई१९९८) उल्लेखित स्पर्धा बोलो गणा घोषणेवर स्वाक्षरी करण्यास लक्षणीय प्रोत्साहन देते. युरोपियन उच्च शिक्षण क्षेत्राच्या सामंजस्यावरील घोषणा. या घोषणांवर स्वाक्षरी केल्यावर यशाचे एक नवीन प्रमाण निश्चित झाले आहे जे सर्व उच्च शिक्षण संस्थांनी बाजारपेठेत टिकून राहण्यासाठी आणि त्याद्वारे उत्कृष्टता प्राप्त करणे आवश्यक आहे. जे गुणवत्तेशी अतूटपणे जोडलेले आहे ते गुणवत्तेची प्राप्ती, सतत देखरेख, मोजमाप व्यवस्थापन आणि सुधारणा विकसित करण्याची आवश्यकता लादते.

३.२ आढावा

३.२.१ गुणवत्ता परिमाणे काय आहेत?:

गुणवत्तेची व्याख्या करणे हे सर्वात कठीण कामांपैकी एक आहे कारण ते भागधारकांच्या आकलनावर अवलंबून असते. या अभ्यासक्रमाच्या घटक एक मध्ये तुम्हाला गुणवत्तेचा अर्थ आणि संकल्पना देण्यात आली आहे.. गुणवत्तेची अनेक परिमाणे असू शकतात. ही परिमाणे किंवा वैशिष्ट्यपूर्ण गुणधर्म जे उत्पादनामध्ये ग्राहकाला हवे असतात ते वेगवेगळ्या विचारवंतांनी सुचवले आहेत, उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेचे परिमाण सेवा गुणवत्तेच्या परिमाणांवर आधारित आहेत. सेवा गुणवत्तेचे वेगवेगळे परिमाण वेगवेगळ्या उद्योगांसाठी वापरले जातात. परंतु त्यांच्यामध्ये काही समानता आहेत परंतु संशोधन असे दर्शविते की सर्व सेवा क्षेत्रांसाठी लागू होऊ शकेल असा कोणताही एक परिमाण नाही.

उच्च शिक्षणाच्या गुणवत्तेच्या परीमाणांचा तपशीलवार विचार करताना आपल्या ला उच्च शिक्षणातील सेवेचा प्राथमिक वापरकर्ता ओळखणे आवश्यक आहे. शैक्षणिक प्रक्रियेमध्ये अनेक भागधारक असतात जसे विद्यार्थी, पालक, शिक्षक, सरकारी उपक्रम यांचा समावेश असतो. ज्यामध्ये विद्यार्थी सर्वात महत्त्वाचे भागधारक असतात. आणि ते विविध भूमिकांमध्ये गुंतलेले असतात. ते प्रक्रियेचे उत्पादन व अभ्यासक्रम सामग्रीचा वितरणाचा अंतर्गत ग्राहक असतात. तथापि हे सर्वसाधारणपणे मान्य केले जाते की विद्यार्थी हे प्राथमिक ग्राहक आहेत. आणि इतर संभाव्य ग्राहक जसे की माजी विद्यार्थी, पालक, नियोक्ते , कर्मचारी, सरकार उद्योग आणि समाज हे दुय्यम व ग्राहक मानले जाऊ शकतात.

म्हणूनच विद्यार्थी हे प्राथमिक ग्राहक आहेत या दृष्टिकोनातून गुणवत्तेचे परिमाण ओळखणे आवश्यक आहे. विद्यार्थ्यांची सेवा गुणवत्ता मोजण्यासाठी सेवा गुणवत्तेचे मॉडेल विकसित करणे हे अतिशय क्लिष्ट आणि कष्टदायक काम आहे कारण सेवेच्या गुणवत्तेचे परिमाण अनेक क्षेत्रांना व्यापतात. तसेच संशोधक मान्य करतात की, सर्व सेवा क्षेत्रांसाठी लागू होऊ शकेल असा कोणताही एक परिमाण नाही. (कारमन१९९० ब्राऊन) म्हणून साहित्यात वारंवार उल्लेख केलेले लेखक आणि त्यांचे परिमाण उच्च शिक्षणासाठी आणि इतर क्षेत्रांसाठी ही आहेत.

- परशुरामन एट अल (१९९१) यांनी सुरुवातीला दहा आयाम विकसित केले (१९८५ मध्ये संशोधन : विश्वासार्हता, प्रतिसाद सक्षमता, प्रवेश, सौजन्य, संवाद, विश्वास नियता, सुरक्षितता, ग्राहक समजून घेणे मुर्त) आणि नंतर ते कमीत कमी करून आयाम केले. (१९८८ मध्ये संशोधन: मूर्त, विश्वसनीयता, प्रतिसाद, आश्वासन सहानुभूती)

- १९८८ मधील पेपरमध्ये ग्रहण रुसणे चांगल्या समजल्या जाणाऱ्या सेवा गुणवत्तेचे सहा निकष सांगितले. व्यावसायिक आणि कौशल्य दृष्टीकोण आणि वर्तन प्रवेश आणि लवचिक विश्वसनीयता आणि विश्वासार्हता, पुनर्प्राप्ती, प्रतिष्ठा आणि विश्वासार्हता आणि १९९० मध्ये त्यांनी नमूद केले की, गुणवत्ता परिमाण तीन गटांमध्ये वर्गीकृत करता येतात – तांत्रिक गुणवत्ता, कार्यात्मक गुणवत्ता आणि सामुदायिक कार्पोरेट प्रतिमा.

- लेहटीनेन आणि लेह तिने न १९९१ यांनी गुणवत्तेतील क्षेत्रे ओळखली. भौतिक गुणवत्ता, आंतरक्रियात्मक आणि कॉर्पोरेट गुणवत्ता.

- कार्नी १९९४ यांच्यामते महाविद्यालयाच्या प्रतिमेचे चले पुढील प्रमाणे आहेत- विद्यार्थ्यांची पात्रता (शैक्षणिक) विद्यार्थ्यांचे गुण (वैयक्तिक), प्राध्यापक विद्यार्थी परस्पर संवाद, गुणवत्ता सूचना (शिक्षक), अभ्यासक्रमाची विविधता, शैक्षणिक प्रतिष्ठा वर्गाचा आकार, करियर ची तयारी, क्रीडा कार्यक्रम विद्यार्थी क्रियाकलाप (सामाजिक जीवन) , सामुदायिक सेवा, सुविधा आणि उपकरणे, स्थान शारीरिक स्वरूप (कॅम्पस), कॅम्पसमधील निवासस्थान, मैत्रिपूर्ण काळजी घेणारे वातावरण, धार्मिक वातावरण, सुरक्षित परिसर, खर्च /आर्थिक मदत.

- आथियामन (१९९७) यांनी विद्यापीठाच्या शैक्षणिक सेवांचे परीक्षण करण्यासाठी आठ वैशिष्ट्यांचा वापर केला. विद्यार्थ्याला चांगले शिकवणे, विद्यार्थ्यांच्या सल्लामसलत साठी शिक्षकांची उपलब्धता, ग्रंथालय सेवा, संगणकीय सुविधा, मनोरंजन सुविधा, वर्गाचा आकार, आणि विषयाची अडचण, आणि विद्यार्थ्यांवरील कामाचा ताण.

- लिए टेल यांनी स्पष्ट केले की गुणवत्तेचे अनुभव चल आहेत- शाळेबद्दल ची एकूण छाप आणि शिक्षण गुणवत्तेची एकूण छाप हे समाधानाचे अंदाज लावण्यासाठी निर्णायक चल आहेत.

- बुक्स (२००५) यांनी विद्यापीठाच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करण्यासाठी खालील निकषांची शिफारस केली. प्रतिष्ठा, प्राध्यापकांच्या संशोधनाची उत्पादकता आणि विद्यार्थ्यांचे शैक्षणिक अनुभव आणि परिणाम ज्यामध्ये कार्यक्रमाची परिणामकारकता विद्यार्थ्यांचे समाधान, विद्यार्थी परिणाम यांचा समावेश होतो.

- संगीता एट. अल (२००४) ने पाच घटक रचना लक्षात घेतल्या. क्षमता, वृत्ती, सामग्री, वितरण, विश्वसनीयता,

- हडीकोएमोरो यांच्या अनुभवजन्य संशोधनात खालील पाच परिणाम ओळखले- शैक्षणिक सेवा, तत्परता आणि चौकसता, योग्य आणि निष्पक्ष मूर्त आणि सामान्य वृत्ती .

- ओवालिया आणि ॲस्पिन वॉल (१९९६) यांनी खालीलप्रमाणे सहा आयामांची शिफारस केली: मूर्त ता, शमता, वृत्ती, वितरण आणि विश्वसनीयता.

munotes.in

लेखक (रमय्या एट. अल २००७) हे सूचीबद्ध परिणामांचे विश्लेषण करून खालील निष्कर्षांवर पोहोचले आहेत.

१. विविध संशोधकांनी विकसित केलेल्या आणि वापरलेल्या सेवेच्या गुणवत्तेच्या परिणामांमुळे लक्षणीय समानता आणि फरक देखील आहेत.

२. प्रत्येक विकसित परिमाणे अद्वितीय आहेत. त्यामुळे सेवा गुणवत्तेच्या परिणामांचा एकही संच असा नाही जो सर्व प्रकारच्या सेवा गुणवत्तेच्या संशोधनासाठी लागू आणि योग्य आहे या गृहितकाला समर्थन देतो.

३. सेवा गुणवत्तेचे परिमाण ग्राहक संशोधनाची उद्दिष्टे, संस्था परिस्थिती वातावरण आणि वेळ यानुसार सेवा गुणवत्तेचे परिमाण बदलते.

४. प्रत्येक अभ्यासासाठी निवडलेले सर्व परिमाणं ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या धारणा आणि अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी तयार केल्या आहेत.

५. प्रत्येक परिमाण समजावून सांगण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या संशोधनाच्या उद्देशानुसार आणि ग्राहक गटानुसार बदलतात.

६. वापरलेले सर्व परिमाण गुणात्मक आणि संख्यात्मक अवचित यान.......सह स्वीकार्य आणि योग्य आहेत.

७. आवश्यक बदल न करता सर्व प्रकारच्या सेवा गुणवत्तेच्या संशोधनासाठी परिणामे लागू असल्यास हरकत नाही.

८. सेवा गुणवत्तेचे परिमाण ओळखण्याचा सर्वोत्तम मार्ग म्हणजे ग्राहकांना विचारणे .

९. सेवा गुणवत्तेच्या सर्व आयामांचा एका सर्वेक्षणा खाली अभ्यास करणे शक्य नाही.

गार्विन १९८८ यांनी गुणवत्तेचे नऊ परिमाण सूचीबद्ध केले- कामगिरी वैशिष्ट्ये, विश्वासार्हता, अनुरूपता, टिकाऊपणा, सेवा, प्रतिसाद, सौंदर्यशास्त्र, आणि कथित गुणवत्ता जी पुढील तक्त्यात दिली आहे.

तक्ता १.१ गुणवत्तेचे परीमाण

परिमाण व्याख्या	परिमाण व्याख्या
कामगिरी उत्पादनाची प्राथमिक कार्यरत वैशिष्ट्ये	कामगिरी उत्पादनाची प्राथमिक कार्यरत वैशिष्ट्ये
वैशिष्ट्ये	मूलभूत कार्यासाठी असलेली उत्पादनाची दुय्यम वैशिष्ट्ये
विश्वसनीयता	निर्दिष्ट कालावधीत उत्पादनाच्या अयशस्वी होण्याची शक्यता
अनुरूपता	उत्पादनाचे भौतिक आणि कामगिरी वैशिष्टे तपशील किती प्रमाणात पूर्ण करतात.

munotes.in

टिकाऊपणा	उपयुक्त उत्पादनाच्या आयुष्याचे मोजमाप
सेवा क्षमता	सुलभता, वेग, विनम्रता आणि दुरुस्तीची क्षमता
सौंदर्यशास्त्र	उत्पादन कसे दिसते, कसे वाटते, ध्वनि, चव किंवा वास अशा वैयक्तिक प्राधान्याच्या बाबी.
अनुभवलेली	गुणवत्ता प्रतिमा, ब्रँडचे नाव किंवा जाहिरातींवर आधारित गुणवत्ता, उत्पादन गुणधर्म आहे व्यक्तिनिष्ठ मूल्यांकन ठरते.

त्यांनी सूचित केले की हे परिमाण उत्पादनांच्या गुणवत्तेचे आणि सेवेचे मूल्यांकन करण्यासाठी वापरले जाऊ शकतात.

३.२.२ उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता परिमाण म्हणजे काय?:

ब्रीसलँड आणि करी (२००१) यांनी गुणवत्तेला विद्यार्थ्यांच्या समाधानाचा मानदंड मानला, ज्यामध्ये समाधानकारक रीतीने अमूर्त सेवा प्रदान करणे आणि ग्राहकांचे मूल्य वाढविणे समाविष्ट आहे. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन (७ QM मध्ये शिक्षणाच्या गुणवत्तेचा चे तीन श्रेणींमध्ये वर्गीकरण केले आहे.. १) उत्पादन २१) परिमाणे ३) सॉफ्टवेअर परिमाणे ३) सेवा परिमाणे आवश्यक फेरबदलासह या परिमाणाची वैशिष्ट्ये आणि एस पी नवाल (१९९६) द्वारे शिक्षणाच्या सर्व स्तरांवर लागू आहेत.

१) उच्चशिक्षण उत्पादनातील गुणवत्तेचे उत्पादन परिमाण अदृश्य मान आणि मूर्त आहे आणि सामान्यतः शिक्षण प्रणालीच्या गुणवत्तेचे मूल्यांकन करण्यासाठी मापदंड म्हणून वापरले जाते. आलिया आणि स्पिन वाल शिक्षणातील उत्पादनाच्या गुणवत्तेला न्याय देण्यासाठी सहा आयाम सादर करतात जे पुढील प्रमाणे आहेत. कामगिरी, वैशिष्ट्ये, विश्वसनीयता, अनुरूपता, टिकाऊपणा, सेवा क्षमता,

तक्ता १.२ शिक्षणातील गुणवत्तेचे उत्पादन परिमाण

परिमाण	शिक्षणातील व्याख्या
कामगिरी	विद्यार्थ्यांसाठी आवश्यक प्राथमिक ज्ञान
वैशिष्ट्ये विश्वसनीयता	दुय्यम/ पूरक ज्ञान आणि कौशल्य शिकलेले ज्ञान कौशल्य किती प्रमाणात अचूक आणि अद्ययावत आहे.
अनुरूपता	संस्थात्मक कार्यक्रम/ अभ्यासक्रम व किती प्रमाणात स्थापित मानके, योजना आणि आश्वासने
टिकाऊपणा	शिकण्याची सखोलता
सेवाक्षमता	एखादी संस्था ग्राहकांच्या तक्रारी किती चांगल्याप्रकारे हाताळते.

munotes.in

2) उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेचे सॉफ्टवेअर परिमाण हे अमूर्त उत्पादन आहे आणि सामान्य शिक्षण आणि विशेष शिक्षणाशी अधिक सुसंगत मानले जाते. आलीया अस्पिन वाल यांनी नऊ परिमाणे सादर केली- अचूकता, विश्वासार्हता, कार्यक्षमता, एकात्मता, उपयोगिता, देखभाल क्षमता, चाचणी क्षमता, विस्तार क्षमता, सुवाह्यता, पुन: उपयोगिता आणि कार्य करण्याची क्षमता.

तक्ता १.३ शिक्षणातील गुणवत्तेचे सॉफ्टवेयर परिमाण

परिमाण	शिक्षणातील व्याख्या
अचूकता .	निर्दिष्ट आवश्यकता कार्यक्रम / अभ्यासक्रम किती प्रमाणात पालन करतो
विश्वसनीयता	शिकलेले ज्ञान / कौशल्य ज्या प्रमाणात अचूक आणि अद्ययावत आहे.
कार्यक्षमता	शिकलेले ज्ञान / कौशल्य ते विद्यार्थ्यांच्या भविष्यातील करिअर साठी किती प्रमाणात लागू आहे
सचोटी	अनधिकृत पोहोच पासून वैयक्तिक माहिती किती प्रमाणात सुरक्षित आहे.
उपयोगिता	अध्ययनातील सुलभता आणि वर्गातील संप्रेषणाचे प्रमाण
देखभाल क्षमता	एखादी संस्था ग्राहकांच्या तक्रारी किती चांगल्याप्रकारे हाताळते
चाचणी क्षमता	परीक्षा किती प्रमाणात अभ्यास विषयाचे प्रतिनिधित्व करतात
विस्तारक क्षमता	लवचिकता
हस्तांतरित क्षमता	शिकलेले ज्ञान/ कौशले इतर क्षेत्रात किती प्रमाणात लागू होते.

३) उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेचे सेवा परिमाण: उत्पादन किंवा सॉफ्टवेअर प्रमाणे सेवा संग्रहित केल्या जाऊ शकत नाहीत. त्या नाशवंत आहेत. ते प्रक्रिया सारख्या आहेत. शिक्षणामध्ये सेवा अनिवार्यपणे शैक्षणिक प्रक्रियांचा संदर्भ देते. वालिया आणि अस्पिन वाई यांनी दर्जेदार उच्च शिक्षणाच्या सेवा परिमाणाची सर्वसमावेशक यादी दिली आहे. विश्वासार्हता, प्रतिसाद क्षमता, ग्राहकांना समजून घेणे, प्रवेश सक्षमता सौजन्य, सौजन्य संप्रेषण, विश्वसनीयता, सुरक्षा, मूर्त कामगिरी, पूर्णत्व लवचिकता, निवारण इत्यादी

तक्ता १.४ शिक्षणातील गुणवत्तेचे सेवा परिमाण

परिमाण	शिक्षणातील व्याख्या
विश्वसनीयता	शिक्षण किती प्रमाणात योग्य, अचूक आणि अद्ययावत आहे. एखादी संस्था किती प्रमाणात आपली आश्वासने

	पाळते. शैक्षणिक प्रक्रियेमध्ये किती सातत्य आहे.
प्रतिसाद	विद्यार्थ्यांना मदत करण्यासाठी शिक्षकांच्या इच्छा आणि तत्परता
ग्राहकांना समजून घेणे	विद्यार्थ्यांना आणि त्यांच्या गरजांना समजून घेणे
प्रवेश	मार्गदर्शन आणि सल्ल्यासाठी कर्मचारी किती प्रमाणात उपलब्ध आहेत.
क्षमता	शिक्षकांचे सैद्धांतिक आणि व्यावहारिक तसेच इतर सादरीकरण कौशल्य
सभ्यता	विद्यार्थ्यांबद्दल भावनिक आणि सकारात्मक दृष्टिकोन
संवाद	शिक्षक आणि विद्यार्थी वर्गात किती चांगला संवाद साधतात?
विश्वसनीयता	संस्थेच्या विश्वासार्हतेचे प्रमाण
सुरक्षा	माहितीची गोपनीयता
मुर्त	उपकरणे आणि साधनांची पुरेशी उपलब्धता
कामगिरी	विद्यार्थ्यांसाठी आवश्यक प्राथमिक ज्ञान/ कौशल्ये
पूर्णत्व	पूरक ज्ञान आणि कौशल्ये इतर क्षेत्रात किती प्रमाणात लागू होतात
निवारण	एखादी संस्था ग्राहकांच्या तक्रारी किती चांगल्याप्रकारे हाताळते आणि समस्या सोडविते

शिक्षणातील गुणवत्तेच्या तीनही दृष्टिकोनाचे विश्लेषण केल्यानंतर अवलिया आणि अस्पिनवॉल यांनी दर्जेदार शिक्षणासाठी सहा आयामांसह एक वैचारिक आराखडा सादर करण्याचा प्रयत्न केला- मुर्तता, क्षमता दृष्टीकोन सामग्री वितरण आणि विश्वासार्हता हे परिमाण शिक्षणातील गुणवत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी संबंधित क्षेत्राचे सूचक आहेत..

तक्ता १.५ शिक्षणातील गुणवत्ता परिमाणे

मूर्त	पुरेशी उपकरणे/ सुविधा आधुनिक व उपकरणे/ सुविधा प्रवेशाची सहजता, दिसायला आकर्षक वातावरण, पूरक सेवा
क्षमता	पुरेसे शैक्षणिक कर्मचारी, सैद्धांतिक ज्ञान पात्रता व्यावहारिक ज्ञान अद्ययावत अध्यापन कौशल्य संवाद
वृत्ती	विद्यार्थ्यांच्या गरजा समजून घेणे मदत करण्याची इच्छा मार्गदर्शन आणि सत्ता यांसाठी उपलब्धता
आशय	विद्यार्थ्यांच्या भविष्यातील नोकऱ्यांसाठी अभ्यासक्रमाची समर्थ कथा परिणामकारकता प्राथमिक ज्ञान आणि कौशल्ये, परिपूर्णता संगणकाचा वापर, संप्रेषण कौशल्य आणि कार्यसंघ विज्ञानाची लवचिकता संकरित शिस्तबद्ध

वितरण	प्रभावी सादरीकरण, अनुक्रम , कालातीत सातत्य परीक्षेचा निष्पक्षता, विद्यार्थ्यांकडून अभिप्राय, विद्यार्थ्यांना प्रोत्साहन देणे.
विश्वसनीयता	विश्वासार्हता योग्य पुरस्कार देणे, वचने पाळणे ध्येय गाठणे तक्रारी हाताळणे समस्या सोडवणे

गोन्रूस (2000) हा चांगल्या मानल्या गेलेल्या सेवेच्या गुणवत्तेच्या साथ निकषांचे संकलन सादर करतो. तो असा दावा करतो की हे निकष उपलब्ध अभ्यास आणि वैचारिक कार्य यांचे एकत्रीकरण आहे.

१) **व्यावसायिकता आणि कौशल्ये:** सेवा पुरवण्या कडे ग्राहकांच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक ज्ञान आणि कौशल्य असतात..

२) **वृत्ती आणि वागणूक:** सेवा कर्मचारी ग्राहक आणि त्यांच्या समस्यांबद्दल चिंतीत असतात..

३) **प्रवेश योग्यता आणि लवचिकता:** सेवेत प्रवेश मिळविणे...... आहे आणि प्रदाता ग्राहकांच्या मागण्या आणि इच्छा यांच्या.... जुळवून घेण्यास तयार आहे.

४) **विश्वसनीयता आणि विश्वासार्हता :** आश्वासने पाळण्यासाठी आणि ग्राहकाचे सर्वोत्तम हित लक्षात घेऊन काम करण्यासाठी ग्राहक हा प्रदात्यावर अवलंबून राहू शकतात.

५) **सेवा पुनर्प्राप्ती** : जेव्हा जेव्हा काहीतरी चूक होते तेव्हा तेव्हा प्रदाता नवीन स्वीकार्य उपाय शोधण्यासाठी कारवाई करेल..

६) **सेवाकेप:** सभोवतालचे भौतिक आणि पर्यावरणाचे इतर पैलू सकारात्मक अनुभवास समर्थन देतात.

७) **प्रतिष्ठा आणि विश्वासार्हता :** सेवा प्रदाता त्यावर विश्वास ठेवला जाऊ शकतो. पैशासाठी पुरेसे मूल्य देतो आणि मूल्यांना.... असतो. जे ग्राहक शेअर करू शकतात. सेवांच्या संकल्पनात्मक आकलनासाठी या सामान्य गुणवत्तेचे परिणाम आणि निकाल महत्वाचे असले तरी ते पुरेसे नसतील, कारण प्रत्येक विशिष्ट परिस्थितीत गुणवत्तेचा अभ्यास करणे महत्त्वाचे आहे. परिणामी विशिष्ट परिस्थितीसाठी विकसित केलेल्या विशिष्ट गुणवत्तेच्या परिमाणांसह सामान्य गुणवत्तेच्या परिमाणांना पूरक करणे बहुदा मौल्यवान असते.

३.३ गुणवत्ता सुधारणा प्रक्रिया

३.३.१ शैक्षणिक कार्यक्रमाची उद्दिष्टे:

कार्यक्रमाची शैक्षणिक उद्दिष्ट ही व्यापक विधाने आहेत ची करिअर आणि व्यावसायिक कामगिरीचे वर्णन करतात जे कार्यक्रम पदवीधरांना साध्य करण्यासाठी तयार करत आहेत.

विद्यार्थ्यांचे परिणामही अशी विधाने आहेत जी विद्यार्थ्यांना काय माहीत असणे अपेक्षित आहे किंवा ते करू शकतील असे वर्णन करतात. जेव्हा ते शैक्षणिक कार्यक्रम पूर्ण करतात किमान विद्यार्थ्यांच्या निकाला पेक्षा चार प्रकार वेगळे असतात

I) विशिष्टतेचे प्रमाण

ii) घटकांची भूमिका

iiii) मूल्यांकनाचा उद्देश

iv) माहिती संकलनाचे चक्र

विशिष्टतेचे प्रमाण:

कार्यक्रमाचे पदवीधर विविध करिअर/ कामाच्या वातावरणात जातात. पदवीधर शाळा, उद्योग व्यवसाय उद्योजक व क्रियाकलाप लष्करी इत्यादी जेथे पदवीधर आपले अध्ययन प्रदर्शित करतात. (त्यांनी पदवीपर्यंत जे शिकले आहे) ते मोठ्या प्रमाणात बदलू शकते म्हणजेच उद्दिष्टे प्रदर्शित करण्यासाठी प्रोग्रामच्या पदवीधरांसाठी कोणतेही समान वातावरण नाही. परिणामी कार्यक्रमाची शैक्षणिक उद्दिष्टे संकुचित पद्धतीने परिभाषित करणे प्रक्रियेसाठी प्रतिकूल आहे. कार्यक्रमाची शैक्षणिक उद्दिष्टे, त्यांच्या स्वरूपानुसार विस्तृतपणे सांगितलेली आहेत आणि त्यांची संक्षिप्त व्याख्या केली जाऊ नये याउलट बहुतेक वेळा विद्यार्थ्यांचे निकाल विद्यार्थ्यांच्या सामायिक अनुभवांचे परिणाम असतात. निवडक अभ्यासक्रमाची मर्यादित संख्या वगळता, सर्व विद्यार्थ्यांना समान अभ्यासक्रमाचा अनुभव येतो. हे परिमाण पूर्ण झाले आहे कि नाही हे समजून घेण्यासाठी मोजता येण्याजोगे कार्यप्रदर्शन निर्देशक विकसित करणे महत्त्वाचे आहे. चे परिमाण पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक कार्यप्रदर्शन ओळखतात. कामगिरी निर्देशक कांची उपलब्धी पुरावे याद्वारे पुष्टि योग्य असावी.**घटकाची भूमिका:**

कार्यक्रमाचे घटक (भागधारक) ते आहेत. ज्यांना कार्यक्रमाच्या यशामध्ये निहित स्वार्थ आहे. उद्दिष्टे निश्चित करण्यात आणि त्यांचे पुनरावलोकन करण्यात घटकांची भूमिका कार्यक्रमाच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक आहे. एखादी वाद घालू शकतो की विद्यार्थी-पालक समुदाय हे कार्यक्रमाचे घटक आहेत. उद्दिष्टे प्रस्थापित करण्याच्या प्रक्रियेसाठी कार्यक्रम सामान्यतः नियुक्ती माजी विद्यार्थी, प्राध्यापक आणि कदाचित पदवीधर शाळांकडे पाहतो जेव्हा कार्यक्रमाच्या पदवीधरांना त्यांच्या करिअरमध्ये यशस्वी होण्यासाठी कोणत्या गोष्टीची आवश्यकता असेल ते ठरवते (कार्यक्रम शैक्षणिक उद्दिष्टे) विद्यार्थ्यांच्या निकालासाठी विद्यार्थ्यांना पदवीनंतर उद्दिष्टे करण्यासाठी आणि ते परिणाम अभ्यासक्रम आणि सह अभ्यास क्रियाकलापांमध्ये कसे समाकलित केले जातील हे निकाल..... करण्यासाठी प्राध्यापक हे प्राथमिक भागधारक आहेत. जरी....... मान्यता देणाऱ्या संस्थांनी विशिष्ट परिमाण अनिवार्य केले..... तरी कार्यक्रमाचे परिणाम कार्यक्रम आणि संस्थात्मक ध्येयांचे देखील प्रतिनिधित्व करतात. याची खात्री असणे आवश्यक श्यक क आहे. अभ्यासक्रम हा प्राध्यापकाचा स्वत:चा असतो. याचा अर्थ असा नाही की अभ्यासक्रमाच्या विकासामध्ये कार्यक्रम सल्लागार मंडळाची अर्थपूर्ण भूमिका असू शकत नाही. तर शेवटी परिणाम मोजता येण्याजोग्या पद्धतीने परिभाषीत व आणि संरचित करणे ही

शिक्षकांची जबाबदारी आहे. शेवटी उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी समर्थन देणारे परिणाम साध्य करणारे अभ्यासक्रम असावे.

मूल्याकनाचा उद्देश:

कार्यक्रमातील घटकांनी पुरवलेल्या माहितीनुसार शैक्षणिक कार्यक्रमाची उद्दिष्टेवि... केली जातात. घटकांना समावेश करण्याचा उद्देश हा आहे की, वर्तमान कार्यक्रमाची शैक्षणिक उद्दिष्टे व्यवसाय आणि कार्यक्रमाशी सुसंगत आहेत की नाही हे ठरवते आणि अध्ययनातील बलस्थाने आणि कमकुवतपणा ओळखणे कि जो शिक्षणामध्ये कार्यक्रम सुधारण्यासाठी कृतीचा स्त्रोत म्हणून काम करेल.

माहिती संकलनाची चक्रे:

उद्दिष्टांचे प्रचलन करण्यासाठी माहिती संकलन कार्यक्रमाद्वारे विकसित केलेल्या चक्रांवर आणि ज्या दराने शिस्त बदलत आहे त्यानुसार परिणामांच्या मूल्यांकनापेक्षा कमी वेळा (उदा. दर तीन वर्षांनी) होऊ शकते. तथापि, विद्यार्थ्यांच्या निकालांचे मूल्यांकन अधिक वारंवार, सातत्याने केले जावे. याचा अर्थ असा नाही की प्रत्येक वर्षी प्रत्येक निकालावर माहिती गोळा केली पाहिजे. तथापि हे महत्त्वाचे आहे की कार्यक्रमाच्या माहिती संकलनासाठी एक पद्धतशीर प्रक्रिया विकसित करतात. जी प्रक्रिया कालांतराने सर्व सुरळीत करते. प्रत्येक शैक्षणिक वर्षात मर्यादित संख्येच्या निकालांवर लक्ष केंद्रित केल्याने कार्यक्रमाला सहा वर्षाच्या मान्यता चक्रासाठी माहिती संकलन आणि मूल्यमापन आणि सुधारणांचे दोन किंवा तीन चक्र करणे शक्य होईल. याचा अर्थ असा आहे की प्रत्येक निकालासाठी प्रत्येक विद्यार्थ्याकडून माहिती गोळा करणे आवश्यक नाही आणि कोणत्याही वर्षात सर्व प्राध्यापकांना माहिती संकलन प्रक्रियेत सहभागी होण्याची आवश्यकता नाही. पदवीधर यशाला प्रोत्साहन देण्यासाठी घटकांच्या गरजा समजून घेणे (कार्यक्रमाचे शैक्षणिक उदिष्टे आणि त्या गरजा पुर्ण करण्यासाठी ज्ञान आणि कौशल्यांसह विदयार्थ्यांना तयार करणे हे सातत्यपूर्ण सुधारणा प्रक्रियेचा पाया आहे दोन्हींसाठी पद्धतशीर प्रक्रीयेत मूल्यांकन आणि मूल्यमापन आवश्यक आहे दोन्हींमधील फरक समजून घेतला तर कार्यक्रमासाठी सर्वोत्तम कार्य करणाऱ्या प्रक्रिया विकसित करण्यात मदत करते.

२. कार्यक्रमाची उद्दिष्टे (PD):

कार्यक्रमाची उद्दिष्टे निकष आणि मानक स्थापित करतात ज्यांच्या विरोधात कार्यक्रमाची कामगिरी निर्धारीत केली जाऊ शकते तुम्हाला कार्यक्रम घटकांची ध्येय आणि उद्दिष्टे ओळखणे आवश्यक आहे किंवा तुमच्या योजनेचे आंतरनिरसन करावे लागेल. लॉजिक मॉडेल्स हे एक उपयुक्त साधन आहे जे तुम्हाला हे करण्यासाठी मदत करू शकेल

उद्दिष्ट म्हणजे प्राप्त होणाऱ्या परिणामांचे आणि ते कोणत्या पद्धतीने साध्य केले जातील याचे वर्णन करणाटी विधाने एकच ध्येय साध्य करण्यासाठी तुम्हाला सहसा अनेक उद्दिष्टांची आवश्यकता असते .

- उद्दिष्टे अशी असावीत.

- **विशिष्ट:** 'कोण', 'काय' आणि ' कुठे' यांचा समावेश असा यश मोजन्याच्या समस्या टाळण्यासाठी फक्त एका क्रियापदाचा वापर करावा.
- **मोजण्यायोग्य:** 'किती' बदल अपेक्षीत आहे यावर लक्ष केंद्रीत
- **संबंधित:** कार्यक्रमाच्या / उद्दिष्टांशी थेट संबंधित
- **कालबदध:** उद्दिष्टे 'केव्हा ' साध्य होतील यावर लक्ष केंद्रीत करणे.

उद्दिष्ट प्रक्रिया किंवा परिणाम देणारे असू शकतात.

प्रकियेची उद्दिष्टे:

कार्यक्रमाच्या अंमलबजावणीचा भाग म्हणून वितरित केल्या जाणाऱ्या कियाकलाप / सेवा/ नीतीचे वर्णन करता प्रक्रियेची उद्दिष्टे त्यांच्या स्वभावानुसार सहसा अल्पकालीन असतात.

परिणाम उद्दिष्ट:

लक्ष्यित लोकसंख्येमध्ये किंवा कार्यक्रमात अंतिम परिणामामध्ये कार्यक्रमाचा इच्छित प्रभाव निदिष्ट तुमच्या कार्यक्रम/ उपक्रमाच्या तुमच्या लक्ष्यित लोकसेवेला काय कळेल किंवा ते करु शकतील यावर परिणामानचे उद्दिष्ट केंद्रीत आहे .

परिणाम उद्दिष्टे अल्पकालीन मध्यवर्ती किंवा दीर्घकालीन असे वर्गीकृत केली जाऊ शकतात. चांगले लिहीलेली आणि स्पष्टपणे परिभाषित तुम्हाला तुमच्या कार्यक्रमात उद्दिष्टे साध्य करण्याच्या दिशेने तुमच्या प्रगतीचे निरिक्षन करण्यास मदत करतील. अल्प मुदतीच्या निकालाची उद्दिष्टे म्हणजे काही क्रियाकलाप किंवा हस्तक्षेप (उदा. ज्ञान , कौशल्ये आणि वृत्तींमधील बदल) लागू केल्यानंतर तुमच्या लक्ष्यित लोकसंख्येतील प्रारंभिक अपेक्षीत बदल मध्यवर्ती परिणाम उद्दिष्टे अंतरि परिणाम आहेत जे दिर्घकाल हे उद्दिष्टे (उदा. वर्तन, नियम आणि धोरणातील बदल गाठा दिशेने प्रगतीची भावना देतात. कार्यक्रम काही काळ लागू केल्यानंतरच दीर्घकालीन उद्दिष्टे साध्य केली जातात. (मृत्युदर विकृती, जीवनमानातील बदल) टिप उद्दिष्टे ही कार्यक्रमाच्या यादीपेक्षा भिन्न असतात. उद्दिष्टे म्हणजे असे विधाने जे साध्य करायच्या परिणामांचे वर्णन करतात आणि कार्यक्रमांच्या उद्दिष्टांच्या दिशेने प्रगतीचे निरिक्षण करण्यास मदत करतात. उपक्रम कार्यक्रमाचा भाग म्हणून घडणाऱ्या प्रत्यक्ष घटना.

३.३ अभ्यासक्रमाची उद्दिष्टे (CO)

अभ्यासक्रमाचे उद्दिष्टे हे वर्णन करते की एक प्राध्यात्मक सदस्य अभ्यासक्रमात काय समाविष्ट करेल ते सामान्यत: उद्दिष्टांच्यापेक्षा कमी आणि विद्यार्थ्याच्या अध्ययनाच्या परिणामांपेक्षा व्यापक असतात. उद्दिष्टांच्या उदाहरणामध्ये यांचा समावेश होतो.

- विद्यार्थ्यांना कला इतिहासाच्या ऐतिहासिक उत्पत्तीची समज मिळेल.

munotes.in

- विद्यार्थी २० व्या शतकातील भारतीय साहित्यातील मुख्य कार्याचे वाचन आणि विश्लेषण करतील.
- विदयार्थी विविध प्रमुख नियामक संस्थांचा अभ्यास करतील.

३.३.४ शिक्षणातील गुणवत्ता सुधारण्यासाठी धोरणे:

शिक्षणातील गुणवत्ता सुधारण्याच्या संदर्भात डाऊनी यांनी गुणवत्ता फिट फ्रेमवर्क सुचविले आहे ज्यानुसार शिक्षणातील एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी धोरण तयार करण्यासाठी तीन मुलभूत बाबींचा समावेश आहे जे खालीलप्रमाणे आहेत.

i) संस्थेचे उद्देश आणि ध्येय स्पष्टपणे सांगणे.

ii) प्रणालीच्या विचारांसह योग्य संरचनात्मक वैशिष्टे सुनिश्चित करणे.

iii) भागधारकांमध्ये मजबूत संबंध प्रस्थापित करणे.

गुणवत्ता सुधारण्यासाठी प्रयत्न करणाऱ्या संस्थेसाठी संस्थेचे ध्येय आणि उद्दिष्ट स्पष्टपणे समजणे आवश्यक घटक आहे. या संदर्भात चार दर्जेदार परिसरांकडे लक्ष देणे आवश्यक आहे . ग्राहकाकडे लक्ष केंद्रीत करणे समजिक ध्येय आणि दृष्टि उद्देशांची स्थिरता आणि सातत्यपूर्ण सुधारणा प्रत्येक परिसराची खालीलप्रमाण करते.

१) ग्राहक आणि त्यांचा गरजा:

संस्था कोणताही असो ग्राहक हा नेहेमीच एक अतिशय महत्त्वाचा घटक मानला जातो . ज्याकडे आमचे काळजीपूर्वक लक्ष देणे आवश्यक आहे. कामातील अडथळा मानता येणार नाही आणि विशेष कोणत्याही शैक्षणिक संस्थेत विद्यार्थी हे शिक्षकांचे ग्राहक असतात आणि शिक्षक हे शाळेतील अधिकाऱ्यांचे ग्राहक असतात . विद्यार्थी हे सर्वात महत्वाचे ग्राहक आहेत, त्यामुळे त्यांच्या पूर्ण करण्यासाठी काम करणे हे आमचे प्राधन्य असले पाहीजे. विद्यार्थ्यांना प्रभावीपणे सेवा देण्यासाठी , आपल्याला ते पूर्णपणे जाणून घेणे आवश्यक आहे.

कानोने सुचविल्याप्रमाणे- संस्थेची (आणि शैक्षणिक संस्था) गुणवत्ता वाढवणे (लिलरम आणि कानो, १९८९) ग्राहसकांच्या अपेक्षा आणि उत्कंठा यावर गुणवत्ता परिभाषित केली जाते असे त्यांचे मत आहे . विदयार्थ्यांचे आनंददायी आणि उत्साह आणि शिक्षकांचे त्यांच्या कामातील समाधान व आनंदाची भावना यामुळे आपल्या शिक्षण पदधतीत गुणवत्ता टिकून राहते.

२) सामायिक ध्येय आणि दृष्टी:

उच्च शिक्षण प्रणालीमध्ये गुणवत्ता सुधारण्यासाठी प्रत्येक संस्थेचे ध्येय आणि दृष्टी साध्य करणे आवश्यक आहे. मिशन विधान असे असावे ते ग्राह्क आणि पुरवठादाराबद्दल स्पष्टपणे नमूद करते सामायिक दृष्टी या अर्थाने अधिक महत्त्वाची आहे. की ती सर्व भाग भागधारकांना एक समान ओळख आणि नियतीच्या भाव भोवती एकत्र बांधते (सेंज एट अल २०००)

३) उद्देशाची स्थिरता:

डेमिंग (१९८२) यांनी त्यांच्या १४ मुद्यापैकी पहिल्या मुद्द्यांमध्ये संस्थेच्या शालेय ५० उद्दिष्टांच्या दिशेने स्थिरता निर्माण करण्याचे मिशन विधान तयार समर्थन केले संस्थेचे मिशन विधान अंतिम झाल्यानंतर आमच्या कृती किंवा योजनांमध्ये, विधाने प्रतिबिंबित करणे महत्वाचे आहे.

मिशन विधान तयार करण्यापेक्षा मिशन जिवंत ठेवणे कठीण आहे. हे हे प्राध्यापकांच्या उर्जेवर लक्ष केंद्रित करण्यात मदत करते. ध्येयाची जाणीव असणे किंवा उद्दिष्टांची स्थिरता असणे म्हणजे कर्मचाऱ्यातील प्रत्येक सदस्य संस्थेच्या उद्दिष्टां बद्दल उत्कट आहे आणि तो निर्णय सुनिश्चित करण्याची वचनबद्धता आहे

३.४ उच्च शिक्षण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे समकालीन फायदे

३.४.१ समकालीन दृष्टीकोन:

विविध समकालीन दृष्टीकोन आहेत

ज्यातून व्यावसायिक गुणवत्ता व्यवस्थापनाकडे असे पाहतात:

१) कार्यात्मक दृष्टीकोन

२) विपणन दृष्टीकोन

३) कृतीयुक्त दृष्टीकोन

४) अभियांत्रिकी दृष्टीकोन

५) उत्पादन दृष्टीकोन

६) पुरवठा चक दृष्टीकोन

गुणवतोचा मार्ग शोधणे सोपे किंवा गुळगुळीत कठोर परिश्रम नाही. तसेच कठोर परिश्रमाच्या चांगल्या कालावधीसाठी संघर्ष नाही .व्यवस्थापकाने संस्थेच्या आतील किंवा बाहेरील कोणाशी तरी संपर्क साधला पाहिजे आणि त्यांच्या कल्पना जागून घेतल्या पाहीजे . फॉस्टर (२०१७) च्या मते एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन साध्य करण्याची गुरुकिल्ली कर्मचाऱ्यांना संपूर्ण संस्थेमध्ये उत्पादन प्रक्रिया सुधारण्यासाठी. अधिकार आणि जबाबदारीसह सक्षम बनविणे आहे . तथापि एखादया संस्थेने आपल्या कर्मचाऱ्यांना सक्षम बनवण्याआधी त्यांना विशिष्ट कामासाठी योग्य दर्जाचे साधन सुसज्ज करणे आवश्यक आहे. शैक्षणिक संस्थांमध्ये बौद्धिक तज्ञ, योग्य नोकऱ्यांसाठी योग्य पात्रता असलेले लोक असणे आहे, जेणेकरून योग्य व्यक्तिला योग्य ठिकाणी योग्य कामासाठी नियुक्त केले जाईल, ऊर्जा स्त्रोतापासून शिकण्यासाठी व्यवस्थापनाने त्यांना मिळू शकणाऱ्याचा सर्वांना पोहण्याच्या प्रक्रियेत सामील केले पाहीजे. डालगार्ड आणि कांजी (२००९) यांनी असा युक्तीवाद की एखादया संस्थेला एक प्रभावी गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यक्रम असण्यासाठी त्यांनी कर्मचारी विकास धोरणे केली पाहीजेत. आणि त्यांची अंमलबजावणी केली पाहीजे. नोकरीचे पुनप्रशिक्षण

munotes.in

चालू ठेवावे. प्रशिक्षित सशक्त कमचाऱ्यांच्या संघासह सशस्त्र संस्था उच्च दर्जाच्या वस्त आणि सेवांचे उत्पादन करण्यास सक्षम असेल. व्यवस्थापन नोकरीसाठी आवश्यक असलेले शिक्षणांनी कौशल्य लक्ष्य स्तर निश्चित केले पाहीजेत आणि काहीही असले तरी धोरणांचे पालन केले पाहीजे . गुणवत्ता व्यवस्थापनेचे मुद्दे करण्यासाठी केवळ कामगाररांना रॅन्क आणि फाइल करण्यासाठी सोडले जाऊ नयेत. संस्थेचे शीर्ष व्यवस्थापनेच्या वचनबद्धतेच्या अभावामुळे गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यक्रम अनेकदा अयशस्वी होतात.

३.४.२ उच्च शिक्षण गुणवत्ता व्यवस्थापनेचे समकालीन फायदे:

प्रत्येक संस्थेच्या दिर्घकालीन यशासाठी गुणवत्ता व्यवस्थापन हा अत्यंत महत्वाचा घटक आहे गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि संस्थात्मक कामगिरी यांच्यातील दुव्यांवर फार जोर दिला जाऊ शकत नाही एखादया कंपनीला वस्तू आणि सेवा या दोन्ही उद्योगांमधील गुणवत्ता व्यवस्थापनातून बाजारपेठेतील तिच्या प्रतिस्पर्ध्यापेक्षा विशिष्ट स्पर्धात्मक फायदा मिळतो एखादया संस्थेला गुणवत्ता व्यवस्थापन पातळीवर बाजारातील भाग (वाटा) देखिल मिळविता येतो. किंवा गमावला जाऊ शकतो . म्हणजे जर एखादया संस्थेची गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रक्रिया खराब असेल

तर बाजारपठेतील हिस्सा गमावला जातो आणि याउलट जर त्याचे गुणवत्ता व्यवस्थापन चांगले असेल तर, बाजारातील हिस्सा मिळवला जातो .

त्यामुळे कोणत्याही विवेकी संस्थेसाठी गुणवत्ता ही स्पर्धात्मक प्राधान्य असते कोणत्याही उच्च शिक्षणसंस्थेचे अस्तित्व आणि वाढ केवल गुणवत्ता व्यवस्थापन अवलंबूने असते गुणवत्ता व्यवस्थापन ग्राहका गरजा पूर्ण करते स्पर्धा पूर्ण करते, सतत सुधारणा करते व्यवसायाच्या सर्व वाक्यांशामध्ये हे समजून घेणे

आवश्यक आहे की यशस्वी संस्थेच्या ग्राहकाचे समाधान ही पूर्व-आवश्यकता आहे. त्यांनी हे देखील समजून घेतले पाटीजे की खराब गुणवत्तेची खरी किंमत ग्राहक गमावणे आणि अखेर संस्थेचा अंत आहे. सध्याचे वातावरण हे व्यवसायाचे वातावरण आहे ज्यामध्ये संस्थांना यशस्वी होण्यासाठी गुणवत्ता व्यवस्थापनाकडे लक्ष देणे आवश्यक आहे.

म्हणूनच एक मानक प्रणाली (SOP) पाळावी लागेल यशस्वी होण्यासाठी उच्च शिक्षण संस्थांचे आणखी एक महत्त्वाचे वैशिष्ट्य म्हणजे व्यवस्थापकांना. गुणवत्ता व्यवस्थापनाच्या विविध संकल्पना स्पष्टपणे समजून घेणे आवश्यक आहे जेणेकरून ते गुणवत्ता व्यवस्थापन कार्यक्रमाची रचना आणि अंमलबजावणी प्रभावीपणे करू शकतील. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करणे आणि ग्राहकांच्या अपेक्षा पूर्ण कराण्याचा प्रयत्न करणे हे गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे प्राथमिक लक्ष आहे अशाप्रकार या प्रकरणामध्ये गुणवत्ता व्यवस्थापन सुव्यक्तपणे स्पष्ट करावे असा व्यावहासिक हेतू होता.

३.४.४ गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रक्रियेचे फायदे:

गुणवत्ता व्यवस्थापन करणाऱ्या संस्थेला अनेक फायदे देतात काही फायदे पुढीलप्रमाणे.

- एखादया संस्थेला उत्पादने आणि सेवांच्या निर्मिती मध्ये गुंतलेली कार्ये आणि क्रियाकलापांमध्ये अधिक सुसंगतता प्राप्त करण्यास मदत करते.
- हे प्रक्रियेतील कार्यक्षमता वाढवते अपवाय कमी करते. तसेच वेळेचा आणि संसाधनांचा वापर सुधारते.
- हे ग्राहकांचे समाधान सुधारण्यास मदत करते.
- हे व्यवसायांना प्रभावीपणे विपणन करण्यास आणि नवीन बाजारपेठा शोधण्यास सक्षम करते.
- हे व्यवसायासाठी नवीन कर्मचाऱ्यांना एकत्र आणणे सोपे करते आणि व्यवसायांना विनाव्यत्यय वाढ करण्यास मदत करते . आणि
- हे व्यवसायांना त्यांची उत्पादने, प्रक्रिया आणि प्रणाली सतत सुधारण्यास सक्षम करते.

३.५ सारांश

या घटकामध्ये उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेच्या परिमाणांचे वर्णन समाविष्ट आहे . विविध शिक्षणतज्ज्ञांनी उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेचे परिमाण काय आहेत आणि हे परिमाण वेळोवेळी कसे भिन्न आहेत याची व्याख्या आणि वर्णन केले आहे . उप - घटकामध्ये गुणवत्ता सुधार प्रक्रियेचे वर्णन कार्यक्रम शैक्षणिक उद्दिष्टे , कार्यक्रम परिणाम आणि अभ्यासक्रम परिणामांसह केले आहे शेवटच्या उप- घटकामध्ये उच्च शिक्षण आणि गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रकीयेवरील समकालीन फायदे समाविष्ट आहेत.

३.६ स्वाध्याय

१. उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता परिमाणे म्हणजे काय ?

२. कार्यक्रमाचे शैक्षणिक परिणाम आणि विद्यार्थी परिणाम यांच्यात फरक करा .

३. शिक्षणातील गुणवत्ता सुधारण्यासाठी धोरणे स्पष्ट करा

४. उच्च शिक्षण गुणवत्ता व्यवस्थावरील समकालीन फायद्यांचे वर्णन करा .

३.७ संदर्भसूची

- Haggett Albert: Practical School Administration, Iiinois Grarrand Press. 7.
- Hemalata, T., & Ruhela, S.P. (1997). Educational Management - Innovative global patterns. New Delhi: Regency Publication
- Pandya, S.R (2004), Administration and Management of Education.New Delhi,Himalaya Publications.

munotes.in

- Rai B.C. - School Organization and Management, Prakashan Kendra, Lucknow.
- Rajput K,Rajput S., (2012),School Management : Principles And Practices,Insight publication Nashik.
- Richard D. Freedman (1982) - Management Education, John Waliaand sons, New York.
- Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna Glen H. Besterfield(2012)Total Quality Management Revised Third EditionPublished by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall. ISBN 9788131764961
- Farooq, M.S, Akhtar M.S, Zia Ullah, S.Application Of Total Quality Management In Education Journal of Quality and Technology Management Volume III, Issue I1, Dec 2007, pg 87-97 https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED506778.pdf
- Greame Knowles (2011) Quality Management, BookGanga.com

  ISBN -978-87-7681-875-3
- Matorera,D ()Quality Management Systems in Education,Published by IntechOpen https://www.researchgate.net/publication/323922590_Quality_Management_Systems_in_Education/fulltext
- Matorera D. A conceptual analysis of quality in quality function deployment-based higher education contexts. Journal of Education and Practice. 2015;6(33):145-156
- Michalska-Ćwiek J.(2009), The quality management system in education - implementation and certification, http://jamme.acmsse.h2.pl/papers_vol37_2/37274.pdf
- Narang R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? Quality Assurance in Education. 2012;20(4):357-371
- Pathan S.N.,Nigavekar A.,Iyengar C(2005),Quality improvement Programme In Higher Education Through NAAC A Success Story of MaharashtraPublished by Intellectual Book Bureau,Bhopal. ISBN 81-88909-03-3
- Rao V.K(2005),Management of Education,APH Publishing corporation,New Delhi ISBN 81-7648-827-5
- http://naac.gov.in/docs/Books/Total%20Quality%20Management%20for%20Tertiary%20Education.pdf
- https://qcmr-1.itrcweb.org/2-quality-concepts/?

*****

munotes.in

४

HEIs (उच्च शैक्षणिक संस्थांमधील) गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रतिमाने

घटक रचना

४.० उद्दिष्टे

४.१ प्रस्तावना

४.२ विहंगावलोकन

४.३ समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापन (Total Quality Management)

४.४ सिक्स सिग्मा आणि माल्कॉम ब्रिज पुरस्कार

४.५ ISO 9000 मालिका (ISO 9000 series)

४.६ स्वाध्याय

४.७ संदर्भसूची

४.० उद्दिष्टे

ह्या घटकानंतर तुम्ही हे करू शकाल.

- एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन परिभाषित करा.
- एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे महत्त्व सांगा.
- माल्कॉम ब्रिज पुरस्कार आणि सिक्स सिग्माचे वर्णन व वर्गीकरण करा.
- ISO 9000 ची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.

४.१ प्रस्तावना

विकसनशील देशांमधील उच्च शिक्षण प्रणालीमध्ये उच्च शिक्षणामध्ये खूप लक्षणीय बदल होत आहेत. २१ व्या शतकातील जागतिकीकरणामुळे सतत होणारे बदल आणि वाढती स्पर्धात्मकता यामुळे उच्च शिक्षणात नवीन मागण्या निर्माण झाल्या आणि त्यामुळे विद्यापीठांमधील गुणवत्तेवर प्रश्नचिन्ह निर्माण करणे अपरिहार्य झाले (Özer, Gür, &Küçükcan, २०१०). आजच्या जगात, उच्च शिक्षण संस्थांच्या गुणवत्तेच्या दृष्टीने महत्त्वाच्या जबाबदाऱ्या आहेत ज्या लोकांसाठी मूल्य आणि सतत विकासाचे प्रतिनिधित्व करतात. उच्च शिक्षणाच्या कार्याच्या संदर्भात, संयुक्त राष्ट्र शिक्षण, विज्ञान आणि संस्कृती संघटना (UNESCO) ने १९९६ मध्ये त्यांच्या घोषणेमध्ये म्हटले आहे की विद्यापीठे ही सामाजिक विकास, आर्थिक वाढ, स्पर्धात्मक वस्तू आणि सेवांच्या उत्पादनास समर्थन देणारी संस्था आहेत. सांस्कृतिक ओळख राखणे, सामाजिक संबंधांचे संरक्षण करणे, गरिबीविरूद्ध लढा देणे आणि शांतता संस्कृतीचे समर्थन करणे (डेमिरसोय, २०११).

munotes.in

जरी, उच्च शिक्षणामध्ये गुणवत्तेची कोणतीही स्पष्ट व्याख्या नसली तरीही, उच्च शिक्षणात गुणवत्ता कशी मोजावी याबद्दल एक सामान्य नमुना आणि मॉडेल आहे. सामान्य शब्दात, गुणवत्ता हमी, अलिकडच्या वर्षांत उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये महत्त्वपूर्ण स्थान मिळविलेल्या शब्दाची व्याख्या एखाद्या प्रकल्प/सेवा/संस्थेच्या विविध आयामांचे पद्धतशीरपणे निरीक्षण करणे आणि ते गुणवत्ता मानकांची पूर्तता करते की नाही हे निर्धारित करण्यासाठी केले जाऊ शकते. (Özer et al., २०१०). गुणवत्ता हमी प्रणाली अशा प्रकारे आयोजित केली जाते की त्यात प्रशासन, सर्व सुविधा आणि संस्थेच्या भागधारकांचा समावेश असेल आणि उच्च शिक्षण संस्थांच्या शिक्षणाच्या गुणवत्तेच्या आणि इतर सर्व क्रियाकलापांच्या संबंधात आंतरिक नियंत्रण यंत्रणा प्रदान करते.

४.२ विहंगावलोकन

उच्च शिक्षणाच्या गुणवत्तेची आणि गुणवत्तेची हमी देण्याच्या मुद्द्याकडे केवळ व्यावसायिक क्षेत्रातूनच इतके लक्ष आणि स्वारस्य प्राप्त झाले नाही तर HEI च्या अकादमींमध्ये आणि मान्यताप्राप्त संस्था म्हणून बाह्य संस्थांच्या तज्ञांमध्ये देखील गुणवत्तेच्या संकल्पनेमध्ये लक्षणीय रस आहे. अशा स्वारस्याचे कारण सध्याचे जागतिकीकरण आणि ज्ञान-आधारित अर्थव्यवस्थेशी संबंधित आहे, जिथे दर्जेदार पदवीधर देशाच्या अर्थव्यवस्थेचा कणा तयार करतात आणि त्याच्या विकासात योगदान देतात.

२१ व्या शतकात "गुणवत्ता" ही संकल्पना बदलली आहे. Rosen (२०१५) च्या मते, हे अनुपालन नाही आणि Research & Development वर लक्ष केंद्रित केले आहे. उच्च शिक्षणाच्या दृष्टीकोनातून, संस्था व्यवस्थापनाचा हा एक प्रकारे संपूर्ण प्रणालीशी सुसंगत करण्याचा प्रयत्न आहे, जेथे विभाग, विभाग, प्राध्यापक, खुर्च्या तसेच विद्यापीठ आणि प्राध्यापक प्रशासन, शिक्षक कर्मचारी संघटनात्मक मिशन आणि उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करतात. सुसंवादी, आरामशीर कामकाजाच्या वातावरणात शिक्षणाच्या गुणवत्तेच्या आश्वासनाचा संदर्भ. उच्च शिक्षणाच्या संदर्भात, गुणवत्ता म्हणजे शैक्षणिक सेवांच्या गुणवत्तेबद्दल विद्यार्थी आणि नियोक्ते यांचे समाधान. उच्च शिक्षण संस्था अंतर्गत आणि बाह्य बदलत्या ट्रेंड आणि धोरणांवर कशी प्रतिक्रिया देतात, ते अस्थिर देशांतर्गत आणि जागतिक स्तरावर स्वतःला कसे स्थान देतात यावरील संशोधनाच्या संदर्भात. बाजार, तसेच संभाव्य भागधारक (विद्यार्थी, नियोक्ते) कसे आकर्षित होतात, संस्थात्मक सिद्धांतावर लक्ष केंद्रित करणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे.

संस्थाचालकांच्या मते, उच्च शिक्षण संस्थांनी समाज, अर्थव्यवस्था, सरकार आणि विज्ञानाचा कणा तयार करण्यात महत्त्वाची भूमिका बजावली आहे (Heinz-Dieter Meyer and Powell, २०१८). उच्च शिक्षणामध्ये संस्थात्मकतेच्या वापरावर संशोधन साहित्याची मर्यादित उपलब्धता आहे. प्रभावी अंतर्गत गुणवत्ता व्यवस्थापन. व्यवस्थापनातील साहित्य असे सांगते की जेव्हा व्यवस्थापक आणि कर्मचारी यांच्यातील संबंध (आमच्या बाबतीत, विद्यापीठ प्रशासक आणि संभाव्य भागधारक तसेच प्राध्यापक कर्मचारी) यांच्यातील संबंध विश्वास आणि आत्मविश्वासावर आधारित असतात, जेथे प्रत्येकाला संपूर्ण निर्णय प्रक्रियेत त्यांचे योगदान वाटते. प्रक्रिया, जिथे नेते असे वातावरण निर्माण करतात ज्यामध्ये गट सदस्य संस्थेचे ध्येय आणि उद्दिष्टे साध्य करण्यात गुंतलेले

असतात. उच्च शिक्षणातील गुणवत्तेची निरंतर सुधारणा शैक्षणिक कार्यक्रमांची सामग्री तयार करण्यासाठी, प्राध्यापकांसाठी अनुकूल कामकाजाची परिस्थिती निर्माण करण्यासाठी तसेच विद्यापीठ प्रशासन आणि प्राध्यापक सदस्यांमधील परस्पर आणि प्रभावी पूल तयार करण्यासाठी व्यवस्थापनाच्या दृष्टिकोनावर अवलंबून असते.

४.३ समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापन (Total Quality Management)

४.३.१ समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापनाची संकल्पना:

समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) ची मुख्य व्याख्या ग्राहकांच्या समाधानाद्वारे दीर्घकालीन यशासाठी व्यवस्थापन दृष्टिकोनाचे वर्णन करते. TQM प्रयत्नांमध्ये, संस्थेचे सर्व सदस्य प्रक्रिया, उत्पादने, सेवा आणि ते ज्या संस्कृतीत कार्य करतात त्या सुधारण्यात सहभागी होतात. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन हा एकंदर संस्थात्मक व्यवस्थापनाचा संरचित दृष्टिकोन आहे. प्रक्रियेचा फोकस अंतर्गत पद्धतींमध्ये सतत सुधारणा करून वस्तू आणि सेवांसह संस्थेच्या आउटपुटची गुणवत्ता सुधारणे आहे.

- समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापन (TQM) ही त्रुटी शोधण्याची आणि कमी करण्याची किंवा दूर करण्याची सतत चालणारी प्रक्रिया आहे.
- याचा उपयोग व्यवस्थापन सुव्यवस्थित करण्यासाठी, विद्यार्थी सेवा सुधारण्यासाठी आणि कर्मचारी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करण्यासाठी केला जातो.
- अंतर्गत पद्धतींमध्ये सतत सुधारणा करून वस्तू आणि सेवांसह संस्थेच्या आउटपुटची गुणवत्ता सुधारणे हा फोकस आहे.
- समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे उद्दिष्ट प्रक्रियेत सहभागी असलेल्या सर्व पक्षांना अंतिम उत्पादन किंवा सेवेच्या एकूण गुणवत्तेसाठी जबाबदार धरण्याचे आहे.

४.३.२ TQM चे प्राथमिक घटक:

TQM ची व्याख्या ग्राहक-केंद्रित संस्थेसाठी व्यवस्थापन प्रणाली म्हणून केली जाऊ शकते ज्यामध्ये सतत सुधारणा करण्यात सर्व कर्मचारी समाविष्ट असतात. संस्थेच्या संस्कृती आणि क्रियाकलापांमध्ये दर्जेदार शिस्त समाकलित करण्यासाठी ते धोरण, डेटा आणि प्रभावी संप्रेषणे वापरते. डब्ल्यू. एडवर्ड्स डेमिंग, जोसेफ एम. जुरान आणि आर्मंड व्ही. फीगेनबॉम यांनी एकत्रितपणे एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनाची संकल्पना विकसित केली. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन उत्पादन क्षेत्रात उद्भवले आहे, परंतु जवळजवळ सर्व संस्थांना लागू केले जाऊ शकते. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन हे सुनिश्चित करते की प्रत्येक कर्मचारी दीर्घकालीन यश सुनिश्चित करण्यासाठी कार्यसंस्कृती, प्रक्रिया, सेवा, प्रणाली आणि इतर सुधारण्यासाठी कार्य करत आहे.

munotes.in

४.३.३ TQM ची तत्त्वे:

समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापनाची तत्त्वे खालील प्रमाणे तत्त्वे आहेत:

- **विद्यार्थी-केंद्रित:** विद्यार्थी शेवटी गुणवत्तेची पातळी ठरवतात. दर्जा सुधारण्यासाठी एखादी संस्था काय करते?- कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे, डिझाइन प्रक्रियेत गुणवत्ता समाकलित करणे, किंवा संगणक किंवा सॉफ्टवेअर अपग्रेड करणे—विद्यार्थी हे प्रयत्न सार्थकी लागले की नाही हे ठरवतात.

- **एकूण कर्मचाऱ्यांचा सहभाग:** सर्व कर्मचारी सामायिक उद्दिष्टांच्या दिशेने काम करण्यात भाग घेतात. संपूर्ण कर्मचारी बांधिलकी केवळ कामाच्या ठिकाणाहून भीती काढून टाकल्यानंतर, सशक्तीकरण झाल्यावर आणि व्यवस्थापनाने योग्य वातावरण प्रदान केल्यावरच प्राप्त होऊ शकते. उच्च-कार्यक्षमता कार्यप्रणाली सामान्य शैक्षणिक ऑपरेशन्ससह सतत सुधारणांच्या प्रयत्नांना एकत्रित करते.

- **प्रक्रिया-केंद्रित:** TQM चा एक मूलभूत भाग म्हणजे प्रक्रिया विचारांवर लक्ष केंद्रित करणे. प्रक्रिया ही चरणांची मालिका असते जी भागधारकांकडून (अंतर्गत किंवा बाह्य) इनपुट घेते आणि त्यांचे आउटपुटमध्ये रूपांतर करते जे भागधारकांना (अंतर्गत किंवा बाह्य) वितरित केले जाते. प्रक्रिया पार पाडण्यासाठी आवश्यक असलेल्या पायऱ्या परिभाषित केल्या आहेत आणि अनपेक्षित भिन्नता शोधण्यासाठी कार्यप्रदर्शन उपायांचे सतत परीक्षण केले जाते.

- **एकात्मिक प्रणाली:** जरी एखाद्या संस्थेमध्ये बऱ्याच वेळा अनुलंब संरचित विभागांमध्ये संघटित केलेल्या विविध कार्यात्मक वैशिष्ट्यांचा समावेश असू शकतो, ही कार्ये एकमेकांशी जोडणारी क्षैतिज प्रक्रिया आहे जी TQM चे केंद्रबिंदू आहे.

- **सूक्ष्म-प्रक्रिया मोठ्या प्रक्रियांना जोडतात** आणि सर्व प्रक्रिया एकत्रितपणे धोरण परिभाषित करण्यासाठी आणि अंमलबजावणीसाठी आवश्यक असलेल्या व्यावसायिक प्रक्रियांमध्ये एकत्रित होतात. प्रत्येकाने दृष्टी, ध्येय आणि मार्गदर्शक तत्त्वे तसेच संस्थेची गुणवत्ता धोरणे, उद्दिष्टे आणि गंभीर प्रक्रिया समजून घेतल्या पाहिजेत.

- **प्रत्येक संस्थेची एक अद्वितीय कार्यसंस्कृती** असते, आणि जोपर्यंत चांगल्या दर्जाची संस्कृती जोपासली जात नाही तोपर्यंत त्यांची उत्पादने आणि सेवांमध्ये उत्कृष्टता प्राप्त करणे जवळजवळ अशक्य आहे.

- **धोरणात्मक आणि पद्धतशीर दृष्टिकोन:** गुणवत्तेच्या व्यवस्थापनाचा एक महत्त्वाचा भाग म्हणजे संस्थेची दृष्टी, ध्येय आणि उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी धोरणात्मक आणि पद्धतशीर दृष्टिकोन. या प्रक्रियेला, ज्याला धोरणात्मक नियोजन किंवा धोरणात्मक व्यवस्थापन म्हणतात, त्यात मुख्य घटक म्हणून गुणवत्तेला समाकलित करणारी धोरणात्मक योजना तयार करणे समाविष्ट आहे.

- **सतत सुधारणा:** TQM चा एक मोठा पैलू म्हणजे सतत प्रक्रिया सुधारणा. सातत्यपूर्ण सुधारणा एखाद्या संस्थेला भागधारकांच्या अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी अधिक स्पर्धात्मक

आणि अधिक प्रभावी होण्याचे मार्ग शोधण्यासाठी विश्लेषणात्मक आणि सर्जनशील दोन्ही बनवते.

- **वस्तुस्थितीवर आधारित निर्णय घेणे**: एखादी संस्था किती चांगली कामगिरी करत आहे हे जाणून घेण्यासाठी, कार्यप्रदर्शन उपायांचा डेटा आवश्यक आहे. निर्णय घेण्याची अचूकता सुधारण्यासाठी, एकमत प्राप्त करण्यासाठी आणि भूतकाळातील इतिहासाच्या आधारे अंदाज वर्तविण्याची परवानगी देण्यासाठी TQM ला आवश्यक आहे की संस्थेने सतत डेटा संकलित करणे आणि त्याचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे.

- **संप्रेषण:** संघटनात्मक बदलाच्या काळात, तसेच दैनंदिन कामकाजाचा भाग असताना, मनोबल राखण्यात आणि सर्व स्तरांवर कर्मचाऱ्यांना प्रेरित करण्यात प्रभावी संप्रेषणे मोठी भूमिका बजावतात. संप्रेषणांमध्ये धोरणे, पद्धत आणि समयसूचकता यांचा समावेश होतो.

समग्र गुणवत्ता व्यवस्थापन चार श्रेणींमध्ये विभागले जाऊ शकते:

- नियोजन
- कृती
- तपासणी
- अभिनय

यास PDCA सायकल म्हणूनही ओळखले जाते.

नियोजन टप्पा:

एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचा सर्वात महत्त्वाचा टप्पा म्हणजे नियोजन. या टप्प्यात कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या समस्या आणि शंका घेऊन यावे लागते ज्यांचे निराकरण करणे आवश्यक आहे. त्यांना त्यांच्या दैनंदिन कामकाजात विविध आव्हानांचा सामना करावा लागतो आणि समस्येच्या मूळ कारणाचे विश्लेषण करणे आवश्यक आहे. कर्मचाऱ्यांनी आवश्यक संशोधन करणे आणि संबंधित डेटा गोळा करणे आवश्यक आहे जे त्यांना सर्व समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करेल.

कामाच्या टप्प्यात, कर्मचारी नियोजन टप्प्यात परिभाषित केलेल्या समस्यांसाठी उपाय विकसित करतात. कर्मचाऱ्यांसमोरील आव्हानांवर मात करण्यासाठी धोरणे आखली जातात आणि त्यांची अंमलबजावणी केली जाते. उपाय आणि धोरणांची परिणामकारकता देखील या टप्प्यात मोजली जाते.

तपासणीचा टप्पा:

तपासण्याचा टप्पा हा एक टप्पा आहे जिथे लोक प्रक्रियेच्या प्रभावीतेची पुष्टी करण्यासाठी आणि परिणाम मोजण्यासाठी डेटाच्या आधी आणि नंतरचे तुलनात्मक विश्लेषण करतात.

munotes.in

अभिनय टप्पा:

या टप्प्यात कर्मचारी त्यांचे परिणाम दस्तऐवजीकरण करतात आणि इतर समस्या सोडवण्यासाठी स्वतःला तयार करतात.

४.३.४ गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे महत्त्व:

"गुणवत्ता व्यवस्थापन" उच्च दर्जाची उत्पादने आणि सेवा सुनिश्चित करते. उत्पादनाची गुणवत्ता कामगिरी, विश्वासार्हता आणि टिकाऊपणाच्या संदर्भात मोजली जाऊ शकते. गुणवत्ता हा एक महत्त्वाचा मापदंड आहे जो एखाद्या संस्थेला त्याच्या प्रतिस्पर्ध्यांपेक्षा वेगळे करतो. गुणवत्ता व्यवस्थापन साधने प्रणाली आणि प्रक्रियांमध्ये बदल सुनिश्चित करतात ज्यामुळे शेवटी उच्च दर्जाची उत्पादने आणि सेवा मिळतात. गुणवत्ता व्यवस्थापन पद्धती जसे की एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन किंवा सिक्स सिग्मा यांचे एक समान उद्दिष्ट असते - उच्च दर्जाचे उत्पादन देणे. उच्च दर्जाची उत्पादने तयार करण्यासाठी गुणवत्ता व्यवस्थापन आवश्यक आहे जे केवळ ग्राहकांचे समाधानच नाही तर त्यापेक्षा जास्त आहे. ग्राहकांना तुमच्या ब्रँडबद्दल समाधानी असणे आवश्यक आहे. बिझनेस मार्केटर्स तेव्हाच यशस्वी होतात जेव्हा ते प्रमाणापेक्षा गुणवत्तेवर भर देतात. दर्जेदार उत्पादने हे सुनिश्चित करतात की तुम्ही हसत हसत घसा कापलेल्या स्पर्धेत टिकून राहाल.

गुणवत्ता व्यवस्थापन संस्थेसाठी वाढीव महसूल आणि उच्च उत्पादकता सुनिश्चित करते. लक्षात ठेवा, एखादी संस्था कमावत असेल तर कर्मचारीही कमावत आहेत. पगार किंवा इतर देयके वेळेवर दिली जात नाहीत तेव्हाच कर्मचारी वैतागले आहेत. गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रक्रिया संस्थेला काम करण्यासाठी एक चांगली जागा बनवतात. अनावश्यक प्रक्रिया काढून टाका ज्या केवळ कर्मचाऱ्यांचा वेळ वाया घालवतात आणि संस्थेच्या उत्पादकतेमध्ये जास्त योगदान देत नाहीत. गुणवत्ता व्यवस्थापन कर्मचाऱ्यांना कमी वेळेत अधिक काम करण्यास सक्षम करते. गुणवत्ता व्यवस्थापन संस्थांना कचरा आणि यादी कमी करण्यास मदत करते. हे कर्मचाऱ्यांना पुरवठादारांसोबत जवळून काम करण्यास आणि "जस्ट इन टाईम" तत्त्वज्ञान समाविष्ट करण्यास सक्षम करते. गुणवत्ता व्यवस्थापन संस्थेच्या कर्मचाऱ्यांमध्ये जवळचा समन्वय सुनिश्चित करते. यामुळे कर्मचाऱ्यांमध्ये सांघिक कार्याची तीव्र भावना निर्माण होते.

४.४ सिक्स सिग्मा आणि माल्कॉम ब्रिज पुरस्कार

सिक्स सिग्मा सर्टिफिकेशन हे व्यावसायिक कौशल्य विकासाच्या चांगल्या मानल्या जाणाऱ्या पद्धतीच्या व्यक्तीच्या आदेशाचे सत्यापन आहे. सहा सिग्मा प्रशिक्षणासाठी प्रमाणपत्रे कराटे प्रशिक्षणात वापरल्या जाणाऱ्या बेल्ट वर्गीकरण प्रणालीचा वापर करून स्तरांमध्ये दिली जातात.

सिक्स सिग्मा (6σ) प्रक्रिया सुधारण्यासाठी तंत्र आणि साधनांचा संच आहे. 1986 मध्ये मोटोरोला येथे काम करत असताना अमेरिकन अभियंता बिल स्मिथ यांनी याची ओळख करून दिली होती. सहा सिग्मा प्रक्रिया ही अशी आहे ज्यामध्ये एखाद्या भागाचे काही

वैशिष्ट्य निर्माण करण्याच्या सर्व संधींपैकी ९९.९९९६६% संख्या दोषमुक्त असणे अपेक्षित आहे.

४.४.१ सिक्स सिग्मा संकल्पना काय आहे?:

सिक्स सिग्मा ही एक सांख्यिकीय- आणि डेटा-चालित प्रक्रिया आहे जी मर्यादा चुका किंवा दोषांचे पुनरावलोकन करून कार्य करते. हे सायकल-टाइम सुधारणांवर भर देते आणि उत्पादनातील दोष कमी करून प्रति दशलक्ष युनिट्स किंवा इव्हेंट्स 3.4 पेक्षा जास्त नाही

व्युत्पत्ती ग्रीक चिन्ह "सिग्मा" किंवा "σ" वर आधारित आहे, प्रक्रिया मध्य किंवा लक्ष्य पासून प्रक्रिया विचलन मोजण्यासाठी एक सांख्यिकीय संज्ञा. "सिक्स सिग्मा" हा सांख्यिकीमध्ये वापरल्या जाणाऱ्या बेल वक्र मधून येतो, जेथे एक सिग्मा सरासरीपासून एका मानक विचलनाचे प्रतीक आहे.

सिक्स सिग्माच्या सहा चरणांमध्ये परिभाषित, मापन, विश्लेषण सुधारणे, नियंत्रण, सुधारणे (डीएमएआयसी) समाविष्ट आहे - प्रक्रियेतील दोष शोधण्यासाठी आणि निराकरण करण्यासाठी सहा सिग्मा पद्धत. परिभाषित करा, मोजा, विश्लेषण करा, डिझाइन करा, सत्यापित करा (DMADV)

४.४.२ सिक्स सिग्माची वैशिष्ट्ये:

सिक्स सिग्मा ही संस्थात्मक प्रक्रियेची गुणवत्ता आणि परिणामकारकता सुधारण्याच्या उद्देशाने पद्धतींची एक सर्जनशील आणि लवचिक मालिका आहे. हे कंपन्यांना त्यांच्या व्यवसाय प्रक्रियेची क्षमता वाढविण्यासाठी साधने प्रदान करते. कार्यक्षमतेत झालेली ही वाढ आणि प्रक्रियेतील फरक कमी केल्याने त्रुटी कमी होण्यास आणि नफा, कर्मचारी उत्पादकता आणि उत्पादन किंवा सेवा गुणवत्ता वाढण्यास मदत होते.

सिक्स सिग्माची वैशिष्ट्ये:

- सांख्यिकीय गुणवत्ता नियंत्रण.
- पद्धतशीर दृष्टीकोन.
- तथ्य आणि डेटा-आधारित दृष्टीकोन.
- प्रकल्प आणि उद्दिष्ट-आधारित फोकस.
- ग्राहक फोकस.
- गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी टीमवर्कचा दृष्टीकोन.

सांख्यिकीय गुणवत्ता नियंत्रण:

सिक्स सिग्मा हे स्पष्टपणे ग्रीक अक्षर σ (सिग्मा) वरून ग्रीक वर्णमालेतून व्युत्पन्न केले गेले आहे, जे सांख्यिकीमधील मानक विचलन दर्शवते. मानक विचलन हे भिन्नता मोजण्यासाठी

munotes.in

वापरले जाते आणि आउटपुटच्या गुणवत्तेच्या दृष्टीने गैर-अनुरूपता मोजण्यासाठी एक आवश्यक पद्धत आहे.

पद्धतशीर दृष्टीकोन:

सिद्धांतानुसार, सिक्स सिग्मा हे केवळ गुणवत्ता व्यवस्थापन तंत्र नाही. यात DMAIC (Define—Measure—Analyze—Improve—Control) आणि DMADV (Define—Measure—Analyze—Design—Verify) मध्ये एक सु-परिभाषित पद्धतशीर अनुप्रयोग दृष्टीकोन आहे जो आउटपुट गुणवत्ता वाढवू शकतो.

तथ्य आणि डेटा-आधारित दृष्टीकोन:

तंत्राचा वैज्ञानिक आधार सिक्स सिग्माच्या सांख्यिकीय आणि पद्धतशीर पैलूंद्वारे दर्शविला जातो. हे सिक्स सिग्माचे एक आवश्यक वैशिष्ट्य दर्शवते जे तथ्य आणि डेटावर केंद्रित आहे.

प्रकल्प आणि उद्दिष्ट-आधारित केंद्रित:

एखाद्या संस्थेच्या प्रकल्पासाठी त्याची वैशिष्ट्ये आणि मागणीनुसार सानुकूलित, सिक्स सिग्मा प्रक्रिया लागू केली जाते. सर्वोत्कृष्ट परिणाम मिळविण्यासाठी, प्रक्रिया ज्या गरजा आणि परिस्थितींमध्ये प्रकल्प चालवते त्यामध्ये बसण्यासाठी लवचिक आहे.

याव्यतिरिक्त, सिक्स सिग्मा देखील वस्तुनिष्ठ-आधारित आहे. सिक्स सिग्मा पद्धतीत, व्यवस्थापनाला गुंतवणुकीसाठी काही प्रोत्साहनाची गरज असते. नफा वाढवणे आणि आर्थिक भांडवल निर्माण करणे हा त्याचा उद्देश आहे.

ग्राहक केंद्रित:

सिक्स सिग्मा दृष्टिकोनासाठी, ग्राहक केंद्रित मूलभूत आहे. गुणवत्ता वाढ आणि नियंत्रण मानकांचे निकष ग्राहकांच्या स्पष्ट आवश्यकतांवर आधारित आहेत.

गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी टीमवर्क दृष्टीकोन:

सिक्स सिग्माची प्रक्रिया संस्थांना गुणवत्तेचे नियमन आणि वाढ करताना समन्वय साधण्याची परवानगी देते. क्वालिटी मॅनेजमेंट टीममध्ये, एखाद्या व्यक्तीच्या भूमिकेवर अवलंबून, सिक्स सिग्माला भरपूर प्रशिक्षण आवश्यक आहे.

४.४.३ सहा सिग्मा पद्धती:

सिक्स सिग्मा दोन मुख्य प्रकारच्या सुधारणा प्रक्रियेची ऑफर देते. एक DMAIC आहे, आणि दुसरा DMADV आहे. त्यामुळे या दोन प्रक्रिया दोन भिन्न परिस्थितींसाठी योग्य आहेत. डीएमएआयसी प्रक्रियेतील परिभाषित, मापन, विश्लेषण, सुधारणा आणि नियंत्रण या पाच पायऱ्या आहेत आणि ही प्रक्रिया विद्यमान प्रक्रियेत सुधारणा करण्यासाठी वापरली जाते. जर तुमच्याकडे प्रक्रिया असेल आणि तुम्हाला ती प्रक्रिया सुधारायची असेल, म्हणजे

munotes.in

तुम्हाला प्रक्रियेची कामगिरी सिक्स सिग्मा स्तरावर आणायची असेल आणि या प्रकरणात, तुम्ही DMAIC प्रक्रिया वापरत असाल.

जर तुम्हाला नवीन प्रक्रिया डिझाइन करायची असेल आणि तुम्ही अशा प्रकारे तयार करू इच्छित असाल की या नवीन प्रक्रियेमुळे ६ सिग्मा कामगिरी होईल, तर, या प्रकरणात, तुम्ही DMADV नावाची पद्धत वापराल. त्यामुळे DMADV सर्व नवीन प्रक्रियांसाठी वापरला जातो, विद्यमान प्रक्रियांसाठी नाही. या पद्धतीला डीएफएसएस किंवा सिक्स सिग्मासाठी डिझाइन देखील म्हणतात. आणि या प्रक्रियेतील पाच पायऱ्या म्हणजे परिभाषित, मापन, विश्लेषण, डिझाइन आणि पडताळणी. तुम्ही बघू शकता, पहिल्या तीन पायऱ्या या दोन्ही प्रक्रियांमध्ये समान आहेत आणि फरक तळाशी असलेल्या दोन प्रक्रियांमध्ये आहे.

DMAIC पद्धत:

DMAIC प्रकल्प पद्धतीचे पाच टप्पे आहेत:

- **परिभाषित करा:** या प्रक्रियेदरम्यान कार्यसंघ समस्या विधान परिभाषित करतो
- **मोजमाप:** कार्यसंघ येथे ओळखल्या गेलेल्या समस्या विधानाच्या वर्तमान पद्धतीचा नकाशा बनवतो, माहिती गोळा करतो, समस्येचे मूळ कारण ओळखतो आणि समजून घेतो
- **विश्लेषण करा:** सध्याच्या प्रक्रियेतील त्रुटी आणि अपव्यय कमी करण्यासाठी, टीम डेटा आणि प्रक्रियेचे विश्लेषण करते
- **सुधारणा करा**: जेव्हा डेटा आणि प्रक्रियेचे मूल्यमापन केले जाते, तेव्हा कार्यसंघ दोषांवर काम करण्यासाठी सुधारणा सूचना वापरतो
- **नियंत्रण**: अंतिम टप्प्यात, कार्यसंघ प्रक्रियेत काम करणाऱ्या कामगारांना प्रक्रियेतील बदल कसे पार पाडतील याचे दस्तऐवजीकरण करेल

अशाप्रकारे सिक्स सिग्मा ही प्रक्रिया भिन्नतेच्या कारणांचे परीक्षण करण्यासाठी आणि स्वीकार्य उपायांचे मूल्यांकन करण्यासाठी समस्या सोडवणारा, उच्च-कार्यक्षमता दृष्टीकोन आहे, जो आजच्या जगात वाढत्या प्रमाणात सामान्य आहे.

४.४.४ माल्कम बाल्ड्रिज राष्ट्रीय गुणवत्ता पुरस्कार (MBNQA) :

माल्कम बाल्ड्रिज नॅशनल अवॉर्ड हा एक पुरस्कार आहे जो यूएस संस्थांना व्यवसाय, आरोग्यसेवा, शिक्षण आणि ना-नफा क्षेत्रांमध्ये ओळखतो. MBNQA NIST (National Institute of Standards and Technology) द्वारे प्रशासित केले जाते. या पुरस्काराचे नाव माल्कम बाल्ड्रिज यांच्या नावावर आहे, ज्यांनी अमेरिकेचे परराष्ट्र सचिव म्हणून काम केले आणि त्यांच्या सेवा कालावधीत गुणवत्ता आणि सेवा आणि उत्कृष्टतेवर भर दिला. हा पुरस्कार १९८७ सालापासून दिला जात आहे.

मूल्यमापनासाठी खालील व्यवसायांच्या श्रेणी समाविष्ट केल्या आहेत:

१. उत्पादन

२. सेवा कंपन्या

३. लहान व्यवसाय

४. शिक्षण

५. आरोग्यसेवा

६. ना-नफा संस्था

शिक्षण आणि आरोग्य सेवा श्रेणी १९९९ मध्ये जोडल्या गेल्या, तर सरकारी आणि ना-नफा श्रेणी २००७मध्ये जोडल्या गेल्या. MBNQA पुरस्कार गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे समर्थक, दिवंगत वाणिज्य सचिव माल्कम बालड्रिगे यांच्या नावावर आहे. यूएस कॉमर्स डिपार्टमेंटची नॅशनल इन्स्टिट्यूट ऑफ स्टँडर्ड्स अँड टेक्नॉलॉजी या पुरस्काराचे व्यवस्थापन करते आणि ASQ त्याचे व्यवस्थापन करते.

MBNQA श्रेणीचे सात निकष:

MBNQA साठी अर्ज करणाऱ्या संस्थांचा स्वतंत्र परीक्षक मंडळाकडून निर्णय घेतला जातो. प्राप्तकर्त्यांची निवड सात क्षेत्रांतील कामगिरी आणि सुधारणेच्या आधारे केली जाते, ज्याला कामगिरी उत्कृष्टतेसाठी बाल्ड्रिज निकष म्हणून ओळखले जाते: यामध्ये हे समाविष्ट आहे:

- **नेतृत्व:** उच्च व्यवस्थापन संस्थेचे नेतृत्व कसे करते आणि संस्था समाजात कशी नेतृत्व करते.
- **रणनीती:** संघटना कशी स्थापन करते आणि धोरणात्मक दिशानिर्देश लागू करण्याची योजना कशी आखते.
- **ग्राहक:** संस्था ग्राहकांशी मजबूत, चिरस्थायी नातेसंबंध कसे तयार करते आणि कायम ठेवते.
- **मापन, विश्लेषण आणि ज्ञान व्यवस्थापन:** मुख्य प्रक्रियांना समर्थन देण्यासाठी आणि कार्यप्रदर्शन व्यवस्थापित करण्यासाठी संस्था डेटाचा वापर कसा करते.
- **वर्कफोर्स:** संस्था कशी सक्षम बनवते आणि तिचे कर्मचारी कसे सामील करते.
- **ऑपरेशन्स:** संस्था मुख्य प्रक्रिया कशा प्रकारे डिझाइन करते, व्यवस्थापित करते आणि सुधारते.
- **परिणाम:** ग्राहकांचे समाधान, वित्त, मानवी संसाधने, पुरवठादार आणि भागीदार कामगिरी, ऑपरेशन्स, प्रशासन आणि सामाजिक जबाबदारी या बाबतीत संस्था कशी कामगिरी करते आणि संस्था तिच्या प्रतिस्पर्ध्यांशी कशी तुलना करते.

१. **नेतृत्व:** शीर्ष व्यवस्थापन कसे फोकस आणि दिशा प्रदान करते, ध्येय निश्चित करते आणि ते साध्य करण्यासाठी संस्थेला कसे सक्षम करते यावर स्पर्धात्मक संस्थांचे मूल्यमापन केले जाते.

२. **धोरणात्मक नियोजन:** मिशन पूर्ण करण्यासाठी आणि दृष्टी आणि संस्थात्मक ध्येयाचे पालन करण्यासाठी योजना आणि रणनीती कशा येतात आणि त्यांची अंमलबजावणी कशी केली जाते यावर स्पर्धात्मक संस्थांचे मूल्यमापन केले जाते.

३. **ग्राहक फोकस:** प्रत्येक ग्राहक संवाद ही त्यांच्या गरजा आणि गरजा लक्षात घेण्याची संधी असते. ग्राहकांसाठी वाढत्या मूल्यावर लक्ष केंद्रित करून, तुमचा व्यवसाय एक शक्तिशाली दृष्टी आणि उद्देश धारण करतो. ग्राहक फोकस तुम्हाला अधिक निष्ठा, चांगली प्रतिष्ठा आणि पुढील महसूल प्राप्त करण्यास अनुमती देतो.

४. **मोजमाप, विश्लेषण आणि ज्ञान व्यवस्थापन:** डेटा कसा मोजला जातो, सुधारणेसाठी वापरला जातो, समर्थन कार्ये कशी व्यवस्थापित केली जातात आणि ज्ञान, कौशल्ये आणि व्यवसाय अनुभवाचा वापर कसा केला जातो आणि सतत सुधारण्याकडे लक्ष केंद्रित केले जाते यावर प्रतिस्पर्धी संस्थांचे मूल्यमापन केले जाते.

५. **मानव संसाधन फोकस:** प्रतिस्पर्धी संस्थांचे मूल्यमापन कार्यबल कसे केले जाते, व्यवस्थापित केले जाते आणि समस्या कशा हाताळल्या जातात यावर सशक्त केले जाते.

६. **प्रक्रिया व्यवस्थापन:** उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी, ग्राहकांचे समाधान आणि व्यवसाय कार्यक्षमतेसाठी प्रक्रिया कशा प्रकारे डिझाइन केल्या जातात, व्यवस्थापित केल्या जातात आणि सुधारल्या जातात यावर प्रतिस्पर्धी संस्थांचे मूल्यमापन केले जाते.

७. **व्यवसाय आणि कार्यप्रदर्शन परिणाम:** ध्येयपूर्ती, प्रक्रिया कार्यक्षमता आणि ग्राहकांचे समाधान, आणि कार्यप्रदर्शन कसे बेंचमार्क केले जाते आणि मानकांचे पालन करण्यासाठी मेट्रिक्स कसे तयार केले जातात यावर प्रतिस्पर्धी संस्थांचे मूल्यांकन केले जाते.

४.५ ISO ९००० मालिका

ISO ९०००ची व्याख्या गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि गुणवत्तेची हमी यावरील आंतरराष्ट्रीय मानकांचा संच म्हणून केली गेली आहे जे कंपन्यांना कार्यक्षम गुणवत्ता प्रणाली राखण्यासाठी आवश्यक असलेल्या गुणवत्ता प्रणाली घटकांचे प्रभावीपणे दस्तऐवजीकरण करण्यात मदत करण्यासाठी विकसित केले आहे. ते कोणत्याही एका उद्योगासाठी विशिष्ट नाहीत आणि कोणत्याही आकाराच्या संस्थांना लागू केले जाऊ शकतात. ISO ९००० चा वापर तीन मानकांच्या कुटुंबाचा संदर्भ देण्यासाठी केला जातो: ISO ९०००: २००५ - मूलभूत आणि शब्दसंग्रह. ISO ९००१:२०१५- आवश्यकता. ISO ९००४:२००० - कार्यप्रदर्शन सुधारण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे.

ISO ९००० हे आंतरराष्ट्रीय स्तरावर स्वीकृत मानकांचे एक कुटुंब आहे जे गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली (QMS) चे मोजमाप करण्यासाठी वापरले जाते ज्याचे पालन संस्थेने केले आहे.

४.५.१ ISO 9000 मानकाचा उद्देश:

आयएसओ ९००० मानकाचा मुख्य उद्देश म्हणजे कंपन्यांना सातत्यपूर्ण गुणवत्ता प्रदान करण्यासाठी संस्थात्मक प्रक्रिया व्यवस्थापित करण्यासाठी पद्धतशीर दृष्टिकोन स्थापित करण्यात आणि त्यांचे अनुसरण करण्यात मदत करण्यासाठी वेळ-चाचणी फ्रेमवर्क प्रदान करणे.

ISO 9000 ISO 9001 शी कसे संबंधित आहे?

ISO 9000 चा वापर तीन मानकांच्या कुटुंबाचा संदर्भ देण्यासाठी केला जातो:

ISO 9000:2005 - मूलभूत आणि शब्दसंग्रह

ISO 9001:2015 - आवश्यकता

ISO 9004:2000 - कार्यप्रदर्शन सुधारण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे

ISO 9000 गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीची तत्त्वे स्पष्ट करते तर ISO 9001 प्रमाणीकरण मिळविण्यासाठी संस्थेला पूर्ण कराव्या लागणाऱ्या आवश्यकतांची व्याख्या करते.

ISO 9000 मध्ये विविध व्याख्या आणि संज्ञा समाविष्ट आहेत ज्या ISO 9001 द्वारे वापरल्या जाणाऱ्या गुणवत्ता व्यवस्थापन संकल्पनांचे योग्य आकलन विकसित करण्यासाठी अविभाज्य आहेत. ISO 9001:2015 मध्ये पाच मुख्य विभाग आहेत:

- गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली
- व्यवस्थापन जबाबदारी
- संसाधन व्यवस्थापन
- उत्पादन प्राप्ती
- मापन विश्लेषण आणि सुधारणा

२००८ पुनरावृत्ती प्रक्रिया मॉडेल म्हणून ओळखली जाणारी संकल्पना सादर करते. याचा अर्थ तुमची संस्था याद्वारे काय करते हे तुम्हाला परिभाषित करणे आवश्यक आहे:

- तुमच्या संस्थेच्या क्रियाकलापांचे एक प्रक्रिया मॉडेल विकसित करणे
- त्या प्रक्रियांचा परस्पर संबंध कसा आहे हे समजून घेणे
- या प्रक्रिया कोणाच्या मालकीच्या आहेत हे ठरवणे आणि ते प्रशिक्षित आणि सक्षम असल्याची खात्री करणे

munotes.in

- ग्राहकांचे समाधान इ. लेखापरीक्षण आणि मोजमाप करून प्रणालीचे निरीक्षण आणि सुधारणा करणे.

४.५.२ ISO 9000 तत्त्वे:

ISO 9000 ची तत्त्वे जवळजवळ प्रत्येक व्यवसायासाठी अविभाज्य आहेत. ते समाविष्ट आहेत:

- ग्राहकांच्या समाधानावर लक्ष केंद्रित करणे सुनिश्चित करणे
- संस्थेच्या उद्देशाला चालना देणारे नेतृत्व विकसित करणे
- संस्थेतील सर्व लोकांचा सहभाग
- क्रियाकलाप आणि संसाधने व्यवस्थापित करण्यासाठी प्रक्रिया दृष्टिकोन स्वीकारणे
- परस्परसंबंधित प्रक्रिया व्यवस्थापित करण्यासाठी प्रणाली आधारित दृष्टीकोन लागू करणे
- सतत सुधारणा (ग्राहकांच्या अपेक्षा आणि ISO ९००१ आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी)
- निर्णय घेण्यास चालना देण्यासाठी डेटा वापरणे.

ही तत्त्वे असे घटक नाहीत ज्यांच्या विरोधात संस्थेचे थेट मूल्यांकन किंवा प्रमाणित केले जाऊ शकते परंतु त्यांचा प्रभाव आवश्यकतांच्या अंमलबजावणीवर परिणाम करेल.

४.५.३ ISO 9000 लागू करण्याचे फायदे:

फायद्यांमध्ये प्रभावी आणि कार्यक्षम कार्यप्रक्रियेची निर्मिती आणि सतत सुधारणा, कचरा कमी करणे, उत्पादकता वाढवणे, चांगले विपणन आणि सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे - ग्राहकांचे समाधान आणि धारणा वाढवणे.

हे व्यवसायाच्या संधींची व्याप्ती वाढवते — तुम्हाला मार्केट शेअर आणि एकूण स्पर्धात्मकता वाढवण्यास सक्षम करते.

ISO हे चांगल्या प्रकारे व्यवस्थापित केलेल्या संस्थेसाठी स्वीकारलेले किमान व्यवस्थापन मानक दर्शवते. तुम्ही आंतरराष्ट्रीय स्तरावर काम करत असाल किंवा स्थानिक पातळीवर विस्तार करू इच्छित असाल, ISO मान्यता तुमच्या गुणवत्तेशी बांधिलकी दर्शवेल.

मार्ग ISO ९००१ गुणवत्ता सुधारते:

१. नेतृत्व सहभाग

२. गुणवत्ता धोरण, उद्दिष्टे आणि नियोजन

३. जोखमीवर आधारित विचार

munotes.in

४. सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती

५. सतत सुधारणा

हे वेळोवेळी सिद्ध झाले आहे, की ISO ९००१ फ्रेमवर्क वापरल्याने संस्था जे उत्पादन करते त्याची गुणवत्ता सुधारते.

१. नेतृत्व सहभाग:

ISO 9001 ची सर्वात अलीकडील आवृत्ती गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली लागू करताना नेतृत्वाच्या भूमिकेवर नवीन भर देते. एखाद्या संस्थेतील शीर्ष व्यवस्थापनाने यंत्रणा किती प्रभावी आहे याची जबाबदारी घेऊन आघाडीचे नेतृत्व करण्याची जबाबदारी स्वीकारणे आवश्यक आहे.

तुमच्या संस्थेमध्ये ISO ९००१ लागू करण्यासाठी संक्रमण कालावधीत शीर्ष व्यवस्थापनाची बांधिलकी असणे आवश्यक आहे. जर प्रत्येकजण बोर्डवर नसेल तर ते कंपनीतील इतर कर्मचाऱ्यांमध्ये संशयाचे बीज पेरू शकते. तुमच्या नेत्यांचा बदलावर विश्वास नसेल तर बाकीचे कसे करणार?

उत्कट आणि समर्पित नेतृत्व एकंदर गुणवत्ता सुधारण्यासाठी एक कोनशिला आहे. जेव्हा ते प्रक्रियेत सक्रिय भूमिका घेतात तेव्हा ते इतरांनाही असे करण्यास प्रवृत्त करते. आयएसओ 9001 च्या ठिकाणी सेट प्रक्रिया आहेत आणि प्रत्येकाला सिस्टममध्ये त्यांचे स्थान माहित आहे. याची सुरुवात व्यवस्थाप

२. गुणवत्ता धोरण, उद्दिष्टे आणि नियोजन:

तुमच्या संस्थेमध्ये ISO ९००१ ची अंमलबजावणी करणे कागदपत्रांच्या आवश्यकतांसह येते. कदाचित या दस्तऐवजांपैकी सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे तुमचे गुणवत्ता धोरण आणि गुणवत्ता उद्दिष्टे.

गुणवत्ता धोरण हे एक साधे पण प्रभावी साधन आहे जे तुमच्या कंपनीसाठी गुणवत्ता म्हणजे काय हे परिभाषित करते. सर्व व्यवसायांसाठी गुणवत्ता परिभाषित करण्याचा कोणताही मार्ग नाही. संस्थेचे गुणवत्ता धोरण तुमच्या संस्थेसाठी अद्वितीय असले पाहिजे आणि तुम्ही आधीपासून धारण केलेल्या मूल्यांवर आधारित असावे.

गुणवत्तेची उद्दिष्टे गुणवत्ता धोरणाशी जुळली पाहिजेत आणि यशासाठी सक्रियपणे मोजता येण्याजोगी असावीत. ते डिलिव्हरीचा वेळ कमी करण्यापासून कचरा कमी करणे किंवा बाहेर पडण्याचे प्रमाण कमी करणे किंवा नोंदणी दर वाढवणे, उत्तीर्णतेची टक्केवारी इत्यादी काहीही असू शकते. त्यांनी तुमच्या गुणवत्ता धोरणात दिलेल्या व्याख्येनुसार राहून तुमच्या संस्थेसाठी अर्थपूर्ण बनले पाहिजे.

या दस्तऐवजांसह एखाद्याने गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये कार्य करण्यासाठी एक संरचना सेट केली आहे. तुमच्या संपूर्ण संस्थेमध्ये तुमचे धोरण आणि उद्दिष्टे संप्रेषण करून तुम्ही सर्व स्तरावरील प्रत्येकाला त्यांच्यासाठी आवश्यक असलेल्या गोष्टींसाठी समान

munotes.in

पृष्ठावर ठेवता. प्रत्येक कर्मचाऱ्याला गुणवत्ता धोरण आणि ते त्यांना कसे लागू होते हे माहित असणे आणि समजून घेणे आवश्यक आहे.

सर्वात वरती, तुमचे गुणवत्ता धोरण आणि गुणवत्ता उद्दिष्टे या दोन्हींचे नियमित पुनरावलोकन आणि अद्यतने वर्तमान प्रणालीमध्ये सतत सुधारणा करण्याचे मार्ग शोधण्यास प्रवृत्त करतात. तुमचा व्यवसाय आणि तुमच्या ग्राहकांसाठी गुणवत्तेचा अर्थ काय आहे याकडे तुम्ही जितके अधिक लक्ष द्याल तितके अधिक प्रभावीपणे तुम्ही ते कृतीत आणू शकता.

उद्दिष्टांचे नियोजन करत असताना, तुम्हाला तुमच्या प्रणालीबद्दल अनेक गोष्टी शिकण्याची शक्यता आहे. तुम्ही काय केले जाणार आहे आणि ते पूर्ण करण्यासाठी तुम्हाला कोणत्या संसाधनांची आवश्यकता असेल हे शोधण्यात सक्षम व्हाल. तुमची उद्दिष्टे पूर्ण करण्याच्या कोणत्या भागांसाठी कोण जबाबदार असेल ते तुम्हाला दिसेल. उद्दिष्टे कधी पूर्ण होतील आणि ते असताना त्यांचे मूल्यमापन कसे केले जाईल हे तुम्हाला कळेल.

ही कागदपत्रे ISO ९००१ द्वारे राखून ठेवण्याची आवश्यकता निःसंशयपणे तुमच्या संस्थेमध्ये अतिशय दर्जेदार विचारसरणीकडे नेणारी आहे. जेव्हा प्रत्येकजण हे समजून घेतो आणि उच्च गुणवत्ता टिकवून ठेवण्यासाठी काय केले पाहिजे यावर लक्ष केंद्रित केले जाते तेव्हा आपण खात्री बाळगू शकता की गुणवत्तेचा परिणाम होईल.

३. जोखमीवर आधारित विचार:

ISO ९००१ साठी तुमच्या संस्थेने तुमच्या गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये जोखीम आणि संधींचा विचार करणे आवश्यक आहे. हा दृष्टीकोन गोष्टी चुकीच्या होण्यापासून प्रतिबंधित करण्यात आणि सुधारण्याचे मार्ग शोधण्यात मदत करू शकतो जे कदाचित सुरुवातीपासून स्पष्ट नसावेत.

जेव्हा तुम्ही जोखीम आधारित विचार वापरता तेव्हा तुम्ही तुमच्या सिस्टीममध्ये समस्या निर्माण होण्याआधी त्या टाळण्यासाठी सक्रियपणे प्रयत्न करत आहात. या विचारसरणीमुळे तुमची प्रणाली जसे पाहिजे तसे कार्य करते, नकारात्मक प्रभावांना प्रतिबंध करते किंवा कमी करते आणि तुमची प्रणाली सतत सुधारते.

जोखीम आधारित विचार ही केवळ जोखीम शोधण्याची क्रिया नाही ज्याकडे लक्ष दिले पाहिजे, परंतु त्यामध्ये सुधारणा करण्याच्या संधी शोधणे देखील आहे जे अधिक चांगले करू शकतात. संधी ओळखून, तुम्ही नवीन भागीदारी स्थापित करू शकता किंवा नवीन उत्पादने तयार करू शकता.

जोखीम आधारित दृष्टीकोन घेणे आवश्यक असल्याने जोखीम आणि संधी शोधण्यासाठी तुमच्या संस्थेमध्ये सक्रिय संस्कृती आहे. यामुळे दर्जेदार उत्पादने आणि सेवा तयार करण्यात अधिक सुसंगतता येते, ज्यामुळे भागधारकांमध्ये अधिक आत्मविश्वास आणि समाधान मिळते.

४. सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती:

तुमच्या गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये काही समस्या असतील, तरी ISO 9001 मध्ये या समस्या कमीत कमी ठेवण्यासाठी तसेच त्यांचे निराकरण करण्यात मदत करणाऱ्या आवश्यकतांचा समावेश आहे. समस्या शोधण्यासाठी जोखीम आधारित विचार करण्याच्या दृष्टिकोनातून, शक्य तितक्या लवकर त्या दुरुस्त करणे किंवा त्यांना प्रतिबंध करणे देखील शक्य आहे.

ISO 9001 तीन विशिष्ट प्रकारच्या समस्यांचे निराकरण करते:

१. दुरुस्त्या ही गैर-अनुरूपता दूर करण्याची क्रिया आहे.

२. सुधारात्मक कृती अशा क्रिया आहेत ज्या असुसंगततेचे कारण काढून टाकतात जेणेकरून ती पुन्हा पुन्हा होत नाही किंवा इतरत्र घडत नाही.

३. प्रतिबंधात्मक कृती अशा क्रिया आहेत ज्या संभाव्य गैर-अनुरूपतेचे कारण काढून टाकतात.

ISO 9001 ची अंमलबजावणी करून तुम्ही समस्या सुधारण्यावर आणि भविष्यात त्या पुन्हा घडण्यापासून रोखण्यावर अधिक लक्ष केंद्रित कराल. तुमच्या सिस्टममधील भविष्यातील नुकसान हाताबाहेर जाण्यापूर्वी तुम्ही ते नियंत्रित कराल आणि ते दूर कराल. ISO 9001 साठी आवश्यक आहे की सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती दस्तऐवजीकरण केल्या जातील आणि रेकॉर्ड म्हणून ठेवल्या जातील. समस्या सोडवण्यावर भर दिल्याने हे पाहणे सोपे आहे की ISO 9001 तुमची गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली चांगल्या प्रकारे तेल लावलेल्या मशीनप्रमाणे कशी चालू ठेवू शकते. अशा प्रकारे तुम्ही तुमच्या ग्राहकांना सातत्याने दर्जेदार उत्पादने किंवा सेवा देऊ शकता.

५. सतत सुधारणा:

ISO 9001 गरजा पूर्ण करण्यासाठी आणि भविष्यासाठी योजना करण्यासाठी तुमची गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली सतत सुधारण्यावर अधिक लक्ष केंद्रित करते. असे अनेक उपयुक्त मार्ग आहेत जे तुम्ही तुमच्या प्रणालीमध्ये अशा प्रकारे सुधारणा करू शकता जे गोष्टी नेहमी पुढे जात असल्याचा पुरावा देतात.

प्रक्रिया आणि त्यांच्या आउटपुटवर स्पष्ट नोंदी ठेवून तुम्हाला तुमची गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली कशी कार्य करते हे चांगले समजेल. ISO 9001 ला या आउटपुटवर जाण्यासाठी आणि सिस्टममध्ये सुधारणा करण्याच्या संधी ओळखण्यासाठी नियमित व्यवस्थापन पुनरावलोकनांची आवश्यकता असते.

नवीन तंत्रज्ञानाचा वापर करून किंवा नवीन शिकवणे, शिकणे आणि मूल्यमापन धोरणे सुरू करून प्रणाली सुधारली जाऊ शकते. तुमचे विद्यार्थी किंवा भागधारकांना समाधानी ठेवण्यासाठी नेहमी भविष्यातील गरजांची अपेक्षा करणे आणि या गरजा पूर्ण करण्यासाठी नवनवीन मार्ग शोधणे महत्त्वाचे आहे.

सुधारणेवर आणि सतत पुढे जाण्यासाठी अशा संरचनेवर जोर दिल्यास, तुमच्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी सर्वोत्तम गुणवत्ता राखणे अशक्य आहे. ISO 9001 गोष्टी ताज्या ठेवण्यासाठी आणि काहीही असले तरी ही गुणवत्ता टिकवून ठेवण्यासाठी तुमच्या नेतृत्वावर कार्य चालू ठेवते.

ISO 9001 चे इतर फायदे:

- स्पष्ट पुराव्यावर आधारित निर्णय घेणे
- सुधारित कार्यक्षमता आणि उत्पादकता
- उच्च कर्मचारी मनोबल
- गुणवत्तेसाठी वचनबद्धतेचा पुरावा
- दर कपात
- ग्राहकांचे अधिक समाधान

ISO 9001 प्रमाणपत्राच्या जोडणीसह तुम्हाला एका विशिष्ट मानकाशी धरले जाते आणि प्रत्येकाच्या मनात गुणवत्ता अग्रस्थानी ठेवणाऱ्या आवश्यकता पूर्ण केल्या पाहिजेत. परंतु या प्रमाणपत्रातून केवळ गुणवत्ता हाच फायदा होत नाही.

पुराव्यावर आधारित निर्णय घेणे:

प्रत्येकाला आपल्या संस्थेसाठी सर्वोत्तम निर्णय घ्यायचा असतो. ISO 9001 अंतर्गत ते लागू करण्यापूर्वी तुमच्याकडे बदलाच्या आवश्यकतेचा पुरावा असणे आवश्यक आहे. मोठ्या प्रणालीमध्ये ठेवण्यापूर्वी लहान वातावरणातील बदलांची चाचणी घेणे देखील सोपे आहे.

जेव्हा तुम्ही केवळ संशयाच्या ऐवजी गोळा केलेल्या डेटावर आधारित निर्णय घेता, तेव्हा तुम्ही चाचणी आणि त्रुटी बदलांवर वेळ, पैसा आणि संसाधने वाया घालवण्याची शक्यता कमी असते. हातात पुरावे असल्याने तुम्हाला आत्मविश्वास मिळतो की बदल करण्याची आवश्यकता आहे जेणेकरून तुम्ही जे काही करत आहात ते किफायतशीर होईल आणि तुमच्या प्रणाली मध्ये सुधारणा करण्याची खात्री होईल.

निर्णय घेण्याच्या शीर्षस्थानी, प्रक्रियेच्या प्रत्येक भागाचे इतक्या बारकाईने निरीक्षण करून तुमची प्रणाली कशी सुधारत आहे याचा ठोस डेटा तुमच्याकडे असेल.

वाढलेली कार्यक्षमता आणि उत्पादन:

गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली म्हणजे एक कार्यक्षम प्रणाली जी तुमची उत्पादन प्रक्रिया सुरळीतपणे चालू ठेवते. जरी ISO 9001 प्रमाणित न करता कार्यक्षम प्रणाली असणे पूर्णपणे शक्य आहे, परंतु मानक जोडणे हे असे ठेवण्यास मदत करू शकते.

munotes.in

कारण ISO 9001 प्रमाणीकरणासाठी विशिष्ट आवश्यकतांची रूपरेषा दर्शविते, तुम्ही ते सेट केलेल्या मानकांनुसार आहात. तुम्ही सर्व आवश्यकतांचे पालन न केल्यास तुम्ही तुमचे प्रमाणपत्र पूर्णपणे गमावण्याचा धोका पत्करू शकता. परंतु ही मार्गदर्शक तत्त्वे लागू केल्याने तुमच्या संस्थेला कार्यक्षमतेवर लक्ष केंद्रित करण्यात नक्कीच मदत होते.

एकदा तुम्ही तुमची गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली ISO 9001 मानकांतर्गत सेट केली की ती त्या मानकानुसार ठेवणे सोपे होईल. आवश्यकता तुमची सर्व दस्तऐवज व्यवस्थित ठेवण्यास मदत करतात तसेच सुधारित करणे आवश्यक असलेले क्षेत्र ओळखण्यात मदत करतात.

ISO 9001 अशी प्रणाली तयार करते जी कोणालाही चालवणे सोपे आहे. त्यांच्यासाठी सर्व काही आधीच सेट केले आहे, त्यामुळे तुम्हाला नवीन व्यवस्थापन येण्याची काळजी करण्याची गरज नाही. सर्व कागदपत्रांवर सहज प्रवेश आहे आणि प्रत्येकाला प्रक्रियेत त्यांचे स्थान माहित आहे. कोडे हरवल्याने संपूर्ण यंत्रणा कोलमडली जाणार नाही.

उच्च कर्मचारी मनोबल:

नेतृत्व वचनबद्धतेचे महत्त्व सिस्टीममध्ये काम करणाऱ्या सर्व कर्मचाऱ्यांचे उच्च मनोबल बनवते. जेव्हा त्यांचे व्यवस्थापन उत्कट असते आणि ती आवड त्यांच्यापर्यंत पोहोचवते, तेव्हा ते बदलाचा भाग होण्यासाठी अधिक उत्साहित होतील.

ISO 9001 उत्पादन प्रक्रियेतील सर्व कर्मचाऱ्यांसाठी परिभाषित भूमिका आणि जबाबदाऱ्या ठेवते, ज्यामुळे त्यांना त्यांच्या कामात अधिक आरामदायक आणि आत्मविश्वास वाटतो. हे प्रशिक्षणासाठी एक संरचना देखील प्रदान करते आणि कंपनीव्यापी सहभागाची खात्री देते जेणेकरून सर्व कर्मचाऱ्यांना सिस्टममध्ये सामील झाल्यासारखे वाटेल. जेव्हा तुमचे कर्मचारी आनंदी असतात तेव्हा ते अधिक चांगले काम करतात ज्यामुळे अधिक कार्यक्षमता येते.

गुणवत्तेचा वस्तुनिष्ठ पुरावा:

ISO 9001 मध्ये प्रमाणपत्र असणे हा एक प्रकारचा सन्मानाचा बॅज आहे जो तुमची संस्था गुणवत्तेसाठी वचनबद्ध असल्याचे दर्शवितो. हे देखील सिद्ध करते की तुम्ही मानकांच्या आवश्यकतांची पूर्तता करत आहात याची खात्री करण्यासाठी तुमच्या कंपनीचे स्वतंत्र पक्षाकडून नियमितपणे मूल्यांकन केले जाते.कारण तुमच्या ग्राहकांना माहित आहे की तुम्ही या मानकांनुसार आहात ते तुमच्या उत्पादनांच्या गुणवत्तेवर अधिक विश्वास ठेवण्याची शक्यता आहे. बहुतेक लोक अशा कंपनीवर विश्वास ठेवण्यास अधिक आनंदी असतात जी स्वत: ला उच्च दर्जावर ठेवते आणि ते त्या मानकांची पूर्तता करतात याचा पुरावा दर्शवू शकतात.

४.६ स्वाध्याय

- एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन संकल्पना परिभाषित करा.
- एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनाचे महत्त्व सांगा.

- माल्कॉम ब्रिज पुरस्कार आणि सिक्स सिग्माचे वर्णन करा.
- ISO 9000 ची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
- सिक्स सिग्मा संकल्पना काय आहे?
- सिक्स सिग्माचा उद्देश स्पष्ट करा.

४.७ संदर्भसूची

- Quality Management Implementation in Higher Education: Practices, Models, and Case Studies (Advances in Higher Education and Professional Development) 1st Edition, Michael Sony (Author, Editor), KochuTherisaKaringada (Editor), Neeta Baporikar (Editor), IGIGlobal; 1st edition (August 2, 2019)
- Total Quality Management in Higher Education: An Evaluation Model for Practitioners Paperback – July 1, 2009, Fatma Mizikaci , LAP Lambert Academic Publishing (July 1, 2009)
- https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1749217
- https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1100957.pdf
- https://asq.org/quality-resources/total-quality-management
- https://www.managementstudyguide.com/total-quality-management.htm
- https://www.whatissixsigma.net/baldrige-award/
- https://www.lpmu.upj.ac.id/userfiles/files/01_%20M1-Designing_Effective_QMS-TrainIQA_compressed.pdf

*****

munotes.in

५

उच्च शिक्षण-गुणवत्ता सुधारणा धोरणे

घटक रचना

५.० उद्दिष्टे

५.१ प्रस्तावना

५.२ विहंगावलोकन

५.३ व्यवस्थापन विज्ञानातील शैक्षणिक गुणवत्तेसाठी व्यावसायिक अखंडता

५.४ गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि शैक्षणिक नेतृत्व

५.५ गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी उच्च शिक्षणातील सर्वोत्तम पद्धती - ओळख, अंमलबजावणी, संस्थीकरण, आंतरराष्ट्रीयीकरण आणि प्रसार

५.६ स्वाध्याय

५.७ संदर्भ

५.० उद्दिष्टे

ह्या घटकानंतर तुम्ही हे करू शकाल:

- व्यावसायिक अखंडतेची व्याख्या समजून घ्या.
- व्यवस्थापन विज्ञानातील शैक्षणिक गुणवत्तेसाठी व्यावसायिक अखंडतेचे महत्त्व सांगा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि शैक्षणिक नेतृत्वाचे वर्णन करा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी उच्च शिक्षणातील सर्वोत्तम पद्धतीचे विवेचन करा.

५.१ प्रस्तावना

माध्यमिक शालेय शिक्षणानंतर उच्च शिक्षण घेतले जाते आणि ते उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये दिले जाते ज्यात विद्यापीठे (Jongbloed, Enders, & Salerno, 2008), महाविद्यालये (Brubacher, 2017) आणि तंत्रज्ञान संस्था (Altbach, 2015) यांचा समावेश होतो. उच्च शिक्षण सुधारणेची धोरणे अत्यंत आवश्यक बनली आहेत कारण जागतिक स्तरावर प्रमुख भागधारकांना उच्च शिक्षणातील परिणामांमध्ये सुधारणा अपेक्षित आहे जे शिक्षणातील एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापनाशी सुसंगत आहे (सॅलिस, 2014; शेर आणि लोझियर, 1991). फिशमनच्या मते, लुडगेट आणि तुटक (2017) महाविद्यालयीन पदवी ही काही अंडरग्रेजुएट्ससाठी अनिश्चितता आहे कारण ते उच्च शिक्षण प्रणालीचा सामना करू शकत नाहीत आणि यामुळे उच्च शैक्षणिक पात्रता इच्छिणाऱ्या विद्यार्थ्यांच्या गळतीचे प्रमाण वाढले आहे. या चिंतेने सतत विकसित होत असलेल्या समाजात अध्यापन सुधारणे आणि विद्यार्थ्यांचे शिक्षण वाढवणे यावर भर दिला आहे. विद्यापीठांमध्ये सुधारित अध्यापन आणि वर्धित शिक्षणाचे गंभीर परिणाम साध्य करण्यासाठी, शिक्षणातील बदलाची दीक्षा,

अंमलबजावणी, सातत्य आणि परिणाम (एल्सवर्थ, 2001; फुलन, 1982) मध्ये मानवी नियुक्त सहभागींच्या भूमिकेवर जास्त जोर दिला जाऊ शकत नाही.

उच्च शिक्षणाबाबत संबंधितांच्या अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी उच्च शिक्षण सुधारणा धोरणे आवश्यक आहेत. हे जोडणे महत्त्वाचे आहे की उच्च संस्थांमधील निर्णय घेणारे शैक्षणिक कार्यपद्धतींना प्रोत्साहन देऊ लागले आहेत ज्यामुळे त्यांची संस्थात्मक उद्दिष्टे पूर्ण होतील आणि हितधारकांना उत्तरदायित्वाची सर्वोच्च पातळी प्राप्त होईल (Rice & Taylor, 2003), आणि उच्च शिक्षण सुधारणा. रणनीती ही उच्च संस्थांना सिद्धी आणि दर्जेदार सेवा वितरणाच्या योग्य दिशेने स्थान देण्यासाठी उचललेली काही पावले आहेत. अनेक उच्च शिक्षण सुधारणा धोरणे अस्तित्वात आहेत. हा धडा उच्च शिक्षणामध्ये शिक्षण आणि शिकण्यासाठी उच्च शिक्षण सुधारणा धोरणांचे गंभीर विश्लेषण करण्यावर लक्ष केंद्रित करतो (राइट, 1995). या प्रकरणामध्ये विचारात घेतलेल्या काही धोरणांमध्ये विद्यार्थ्यांची धारणा सुधारण्यासाठी धोरणे आहेत (बोल्स आणि ब्रिंडल, 2017; क्रॉसलिंग, हेग्नी, आणि थॉमस, 2009; गॅझ्झा आणि हंकर, 2014), पदवी दर सुधारण्यासाठी धोरणे (स्चार्जल आणि स्मिंक 4, आणि 2) प्रयोगशाळा अध्यापन सुधारणे (गिब्स अँड जेनकिन्स, 2014) इतर उच्च शिक्षणामध्ये उच्च शिक्षणामध्ये शिकवणे आणि शिकणे यासाठी धोरणे सुधारणे.

५.२ विहंगावलोकन

लोकांचा महाविद्यालये आणि विद्यापीठांकडे पाहण्याच्या दृष्टिकोनात बदल झाल्यामुळे उच्च शिक्षणाला नवीन युगाचा सामना करावा लागतो. शिकवण्याच्या आणि सक्षम महाविद्यालयीन पदवीधरांच्या निर्मितीच्या बाबतीत चांगल्या कामगिरीच्या अपेक्षा वाढत आहेत. उच्च शिक्षणाचे एक मॉडेल म्हणजे अनेक कंपन्यांचे यश आहे ज्यांनी "एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन" (TQM) वापरून त्यांची एकूण कामगिरी आणि उत्पादने सुधारली आहेत. TQM प्रामुख्याने एकात्मिक फ्रेमवर्कद्वारे ग्राहकांचे समाधान वाढविण्याशी संबंधित आहे जे विविध प्रणालीव्यापी घटकांमधील संबंधांचे परीक्षण करते आणि प्रक्रियांमधील त्रुटी आणि कचरा कमी करण्यासाठी डेटा-आधारित निर्णय घेते. हे करण्यासाठी, व्यवस्थापकांनी असे वातावरण तयार केले पाहिजे ज्यामध्ये कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या कामाचा आनंद आणि अभिमान वाटेल आणि त्यांना बदल करण्यास सक्षम केले जाईल. शैक्षणिक उत्कृष्टतेचे धोरणात्मक साधन म्हणून TQM ची संकल्पना अकादमीमध्ये अतिशय चांगल्या प्रकारे प्रचलित आहे.

५.३ व्यवस्थापन विज्ञानातील शैक्षणिक गुणवत्तेसाठी व्यावसायिक अखंडता

वैयक्तिक अखंडता थेट व्यावसायिक अखंडतेशी संबंधित आहे. वैयक्तिक अखंडता आणि व्यावसायिक एकात्मता सामान्यतः परस्परावलंबी आणि सुसंगत असतात. व्यावसायिक अखंडता संबंधित आहे, परंतु वैयक्तिक सचोटीपेक्षा वेगळी आहे. व्यावसायिक अखंडता ही एक विशेषता आहे जरी तात्विकदृष्ट्या अखंडता हा शब्द सामान्य वर्णाशी संबंधित आहे. व्यावसायिक सचोटी ही व्यवसायाच्या मूलभूत उद्दिष्टे किंवा ध्येयातून प्राप्त होते (McDowell D. 2010) व्यावसायिक अखंडता नैतिक अखंडतेच्या तत्त्वावर आणि

पारदर्शकता, प्रामाणिकपणा, प्रामाणिकपणा, नैतिक चेतना, वास्तविक सत्यता आणि निष्ठा यामध्ये केंद्रित नैतिक तत्त्वांवर टिकून राहते. कायदेशीरपणाचे पालन केलेले कार्य. व्यावसायिक अखंडता म्हणजे व्यवस्थापकाच्या क्रियाकलापांचे परिणाम सुधारण्यासाठी, स्वायत्तता वाढवण्यासाठी, अखंडता, नैतिक सराव, सामाजिक न्याय आणि सांघिक कार्य द्वारे वैशिष्ट्यीकृत नातेसंबंध निर्माण करण्यासाठी तत्त्वे आणि वचनबद्धतेचा संच आहे.

व्यावसायिक अखंडतेचे वेगवेगळे पैलू प्रत्येक व्यवसायाच्या मूलभूत कार्यांमधून घेतले जातात. व्यावसायिक सचोटीमध्ये एखाद्या विशिष्ट व्यवसायाच्या भूमिका-विशिष्ट जबाबदाऱ्या आणि जबाबदाऱ्या समाविष्ट असतात. सु-स्थापित व्यवसाय अनेकदा स्पष्ट करतात आणि व्यावसायिक सचोटीच्या भूमिका-विशिष्ट तत्त्वांवर उभे असतात. व्यावसायिक सचोटी ही व्यवसायाच्या ध्येय आणि मूलभूत उद्दिष्टांमधून प्राप्त होते. जिथे समाजासाठी दावे खूप जास्त आहेत, तिथे व्यावसायिक अखंडता प्रथम वैयक्तिक 215 व्यावसायिक सचोटीसाठी व्यवस्थापन विज्ञानातील शैक्षणिक गुणवत्तेसाठी मैत्रीची निष्ठा असणे आवश्यक आहे. व्यावसायिक अखंडता प्रथम मूल्य एकात्मता, स्वतःपूर्वी सेवा आणि आपण करत असलेल्या सर्व गोष्टींमध्ये उत्कृष्टता यावर आधारित आहे. जेव्हा एखादा व्यावसायिक स्वतःला "प्रथम सचोटीसाठी" वचनबद्ध करतो तेव्हा त्याला किंवा तिला वैयक्तिक एकात्मता आणि व्यावसायिक अखंडता या दोन्हींचे महत्त्व समजते आणि ते सुसंगत ठेवण्याच्या त्याच्या/तिच्या प्रयत्नांद्वारे, तो किंवा ती महत्त्वपूर्ण व्यावसायिक कार्ये आणि क्रियाकलाप उत्तम प्रकारे प्रदान करते. समाजाला. कंपन्या अधिक स्पर्धात्मक वातावरणात वैयक्तिक एकात्मतेवर भर देणारी सहकारी धोरणे विकसित करतात (सोलोमन, 1999). वैयक्तिक सचोटी आणि व्यावसायिक अखंडता यांच्यातील संघर्षामुळे अखंडतेची कोंडी होते जी काही परिस्थितींमध्ये असते जसे की एखाद्या व्यावसायिकाने नैतिक कारणास्तव भाग घेण्यास नकार दिला कारण कायदेशीररित्या परवानगी असली तरीही ते नैतिकदृष्ट्या बंधनकारक नाही. कोणत्याही व्यावसायिक भूमिकेत योग्यता आणि आचरणाच्या उच्च मापदंडानुसार जगणे शक्य आहे परंतु खाजगी जीवनात पूर्णपणे भिन्न, विरोधी, विरोधाभासी किंवा विरोधाभासी नैतिक मूल्ये जगून व्यावसायिक क्षेत्र आणि संदर्भाबाहेर व्यावसायिक अखंडता टिकवून ठेवू शकत नाही. हे वैयक्तिक सचोटी आणि व्यावसायिक अखंडता यांच्यातील थेट संघर्ष प्रकट करते. दोषी अक्षमता स्पष्टपणे व्यावसायिक अखंडतेचे उल्लंघन आहे. ज्या वेळी व्यावसायिक सचोटी ही सर्वात मौल्यवान असते, तेव्हा एकनिष्ठ राहण्याचे बंधन टाळण्याचे निमित्त असते. जेव्हा ते इतरांसाठी सर्वात मौल्यवान असते तेव्हा व्यावसायिक सचोटीमध्ये राहणे म्हणजे खर्च सहन करणे. इतरांवर लादले जाणारे काही खर्च टाळण्यासाठी व्यावसायिक सचोटीचा त्याग केला जाऊ शकतो, जसे की संस्थात्मक प्रतिष्ठेचे संरक्षण करणे. अखंडतेच्या आधारावर, ते वैयक्तिक प्रतिष्ठा निर्माण करते, तसेच संस्थात्मक प्रतिष्ठा वाढवते, जेव्हा ते अखंडतेच्या निकषांनुसार मुक्त केले जातात. चांगल्या प्रतिष्ठेचे मूल्य व्यवस्थापनामध्ये अनेक वेळा प्रकट झाले आहे. अधिकाराच्या कृतींद्वारे सार्वजनिक विश्वासाचे उल्लंघन हे व्यावसायिक अखंडतेचे गंभीर उल्लंघन आहे. जेव्हा एखाद्या व्यवसायात खूप जास्त भागीदारी असते तेव्हा व्यावसायिक अखंडतेचे उल्लंघन समाजासाठी विनाशकारी असू शकते. धोरणनिर्मितीमध्ये विज्ञान, संशोधन आणि पुराव्यांचा गैरवापर हे व्यावसायिक सचोटीला महापौरांचे आव्हान आहे (McDowell, D. 2010).

व्यावसायिक अखंडतेची संकल्पना ही आर्थिक कार्यक्षमतेत "पायाभूत भूमिका बजावणारी पूर्णपणे सकारात्मक घटना" म्हणून समजून घेण्यासाठी मानक संकल्पनांपासून विभक्त केली जाते. योग्यतेचा मुद्दा थेट व्यावसायिक सचोटीशी संबंधित आहे. सक्षम व्यावसायिकांची कर्तव्ये व्यावसायिक अखंडतेवर नैतिक, नैतिक आणि कायदेशीर प्रतिबंधांद्वारे मर्यादित असलेल्या व्यावसायिक पद्धती, कार्ये आणि कृतींद्वारे पार पाडली जाऊ शकतात. "नैतिकतेचा अर्थ, नैतिक तत्त्वांच्या विस्तृत, आदर्श संहितेशी सुसंगतता आहे, कधीकधी, विशेषतः, विशिष्ट व्यवसायाच्या कोडसह" (वेबस्टरचा न्यू वर्ल्ड डिक्शनरी). आचारसंहिता व्यावसायिक अखंडतेच्या व्यवसायाच्या संकल्पनेला समर्थन देतात. व्यावसायिक नैतिकतेची संहिता अधिक नैतिक आणि मानवतावादी व्यावसायिक सराव आणि व्यक्ती आणि समाजाशी बांधिलकी, ज्या कृती केवळ अनुमानानेच नव्हे तर न्याय, जबाबदारी, विवेक, प्रामाणिकपणा इत्यादींसह कार्य करण्याच्या आवश्यकतेसाठी मार्गदर्शन करणे आवश्यक आहे. Von Kimakowitz, Pirson, Spitzech, Dierksmeier, and Amann (2010) काही व्यावसायिक प्रकरणे सादर करतात आणि विश्लेषण करतात की जागतिक स्पर्धात्मक वातावरणाच्या संदर्भात त्यांचे यश हे मानवतावादी द्वारे समर्थित जास्तीत जास्त व्यावसायिक नफ्याऐवजी सामाजिक फायद्यांची एकात्मिक आणि प्रतिसाद देणारी पिढी म्हणून व्यवस्थापित केले जाते. व्यवस्थापन दृष्टीकोन.

व्यावसायिक एकात्मता आणि नैतिकतेची मायोपिक दृष्टी चांगल्या आणि वाईट अशा गोष्टींच्या कॅटलॉगमध्ये कमी केली जाते आणि त्या तत्त्वांचा समूह म्हणून व्यापक दृष्टीकोनाखाली विचार केला जात नाही जे मानवांना परिपूर्णता आणि परिपूर्णता प्राप्त करण्यासाठी सेवा देतात. एक कठीण काम आहे. पर्यावरण आणि वास्तविक जीवनातील बदल प्रामाणिक आणि काय नाही यामधील मर्यादांचे स्पष्ट दृष्टीकोन गमावू शकतात, ते प्रतिष्ठा कोठून संपवते आणि कोठे गैर-प्रतिष्ठा सुरू होते आणि नैतिक तत्त्वे कोणती आहेत ज्यांनी व्यावसायिक वर्तनावर राज्य केले पाहिजे. व्यावसायिक अखंडता ही सामाजिक जबाबदारी आणि इतर काही सामाजिक घटकांद्वारे तयार केली जाते जी व्यावसायिकांना केवळ स्वत:साठीच नव्हे तर संपूर्ण व्यावसायिक क्रियाकलापांमध्ये उच्च दर्जाची क्षमता आणि आचरण राखण्यासाठी वारशाने मिळते. व्यावसायिक अखंडतेचा परिणाम म्हणून एका व्यक्तीची स्वतःवर/स्वतःवर एक प्रमुख सुसंगतता असते आणि अधिक सामाजिक एकसंधता निर्माण होते. समाजातील प्रामाणिक सदस्य संरचनेचे दुवे मजबूत करतात आणि स्वतःच्या फायद्यासाठी, सामान्य हितासाठी प्रगती करतात. व्यावसायिक सचोटीमध्ये व्यवसायातील सर्व सदस्यांद्वारे सामायिक केलेली क्षमता आणि आचरणासाठी संयुक्त जबाबदाऱ्यांचा समावेश होतो. संप्रेषणातील अखंडता ही मानवांमधील सहकार्याची अट म्हणून परस्पर नेटवर्कवर विश्वास ठेवण्याचा आधारस्तंभ आहे.

व्यावसायिक सचोटी ही योग्य नैतिक वर्तणूक राखण्याचा सराव आहे. नैतिक आणि नैतिक तत्त्वे आणि मूल्ये जसे की प्रामाणिकपणा, सन्मान, विश्वासार्हता आणि विश्वासार्हता यांचे दृढ पालन दर्शविण्याची ही प्रथा आहे. जे लोक व्यावसायिक सचोटीने वागतात ते सामान्यत: व्यावसायिक तसेच वैयक्तिक प्रयत्नांमध्ये नैतिक आचरणाचे मानक राखतात.

munotes.in

ही मानके व्यावसायिक कसे वागतात, त्यांची कामाची नीतिमत्ता आणि त्यांच्या संवाद पद्धती नियंत्रित करतात. व्यावसायिक सचोटी हीच कर्मचाऱ्यांना विश्वास ठेवण्याचे कारण देते की नेते त्यांच्या स्वत: च्या स्वार्थापेक्षा व्यावसायिक मानके ठेवतील.

सचोटी राखण्यासाठी प्रामाणिकपणा हा आधार आहे. कंपनीशी एकनिष्ठ राहणे, तुमच्याकडून अपेक्षित परिणाम निर्माण करणे आणि विश्वासार्ह आणि विश्वासार्ह असणे हे सर्व गुण व्यावसायिक सचोटी असलेल्या व्यक्तीचे वैशिष्ट्य आहेत.

५.३.१ कामाच्या ठिकाणी व्यावसायिक सचोटी का महत्त्वाची आहे? :

सचोटी हा नेत्यातील सर्वात महत्वाचा गुणधर्म आहे. याची काही कारणे येथे आहेत:

कर्मचारी समाधान:

कर्मचारी सामान्यत: अशा एखाद्या व्यक्तीसाठी काम करताना अधिक आनंदी असतात ज्यांना त्यांचा विश्वास आहे की विश्वासार्ह आणि विश्वासार्ह आहे, जो त्यांना कधीही त्यांच्या स्वतःच्या तत्त्वांशी तडजोड करण्यास सांगणार नाही. पर्यवेक्षकातील सचोटीचा संबंध नोकरीतील समाधान आणि व्यस्तता, कर्मचाऱ्यांचे आरोग्य आणि जीवनातील समाधानाशी जोडला गेला आहे.

प्रतिष्ठा:

लोकांचा तुमच्यावर विश्वास ठेवण्यासाठी - तुमच्या संस्थेच्या आत-आणि बाहेर दोन्ही - तुम्हाला सचोटीने वागण्याची आवश्यकता आहे. तुमच्या व्यवसायात गुंतवणूक करण्याचा विचार करण्यासाठी गुंतवणूकदारांनी तुमच्यावर विश्वास ठेवला पाहिजे. विक्रेत्यांनी विश्वास ठेवला पाहिजे की तुम्ही वस्तू आणि सेवांसाठी पैसे द्याल. व्यावसायिक सचोटी राखणे तुम्हाला एक मजबूत प्रतिष्ठा निर्माण करण्यास अनुमती देईल ज्यामुळे विश्वास वाढेल आणि तुमच्यासोबत व्यवसाय करताना इतरांना दिलासा मिळेल.

अधिक स्पष्टता:

सातत्याने व्यावसायिक सचोटीने वागण्याचा अर्थ असा आहे की तुमच्याकडे वाईट प्रथा झाकण्यासाठी ऊर्जा वाया घालवण्यापेक्षा महत्त्वाच्या गोष्टींवर लक्ष केंद्रित करण्याची ऊर्जा आहे.

मजबूत संबंध:

प्रामाणिकपणा आणि नैतिक वर्तनाची संस्कृती निर्माण करण्याचा सर्वात प्रभावी मार्ग म्हणजे व्यावसायिक सचोटीने वागणे.

५.३.२. व्यावसायिक अखंडता राखण्यासाठी धोरणे:

तुमची स्वतःची व्यावसायिक अखंडता राखण्यासाठी आणि कामाच्या ठिकाणी नैतिक वर्तनाच्या संपूर्ण संस्कृतीला प्रोत्साहन देण्यासाठी विविध धोरणे आहेत.

१. प्रत्येकाशी समान वागणूक द्या.

munotes.in

२. प्रामाणिकपणाला बक्षीस द्या.

३. आपल्या चुका मान्य करा.

४. संघांना मोकळेपणाने बोलण्यास प्रोत्साहित करा.

५. स्व-मूल्यांकन करा.

६. तुमची वचनबद्धता ठेवा.

७. जास्तीत जास्त प्रयत्न करा.

१. प्रत्येकाशी समान वागणूक द्या:

सचोटी म्हणजे प्रामाणिकपणा, संपूर्णता आणि सर्व परिस्थितींमध्ये आणि सर्व लोकांसह समान व्यक्ती असणे. पर्यवेक्षक, सहकर्मचारी आणि अगदी इंटर्न यांना त्यांच्या वरिष्ठतेच्या पातळीवर विचार न करता समान पातळीवरील व्यावसायिकता आणि आदराने वागवा. हेच ग्राहकांना लागू होते.

२. प्रामाणिकपणाला बक्षीस द्या:

इतरांना तुमच्याशी प्रामाणिक राहण्यासाठी प्रोत्साहन देऊन सचोटीची संस्कृती तयार करा, जरी त्यांनी महाग चुका केल्या तरीही. जोपर्यंत तुमच्या टीममधील प्रत्येकाला हे समजत नाही की तुमच्याशी प्रामाणिक राहणे — आणि नेहमीच सर्वोत्तम कल्पना—— सार्वजनिकपणे आणि वारंवार प्रामाणिकपणाला बक्षीस द्या.

३. आपल्या चुका मान्य करा:

प्रत्येकजण चुका करतो आणि कोणीही, ग्राहकांपासून ते कर्मचाऱ्यांपर्यंत, प्रत्येकाने नेहमीच परिपूर्ण असावे अशी अपेक्षा करत नाही. व्यावसायिक सचोटीने वागण्याची गुरुकिल्ली म्हणजे चुका मान्य करणे आणि जेव्हा तुम्ही चुकत असाल तेव्हा माफी मागणे. तुम्ही तुमच्या कृतीतून आणि वागण्यातून तुमचा पश्चात्तापही दाखवला पाहिजे.Encourage teams to speak

४. मुक्तपणे:

व्यावसायिकांना त्यांच्या शैक्षणिक कार्यांसाठी नवीन आणि सर्जनशील दृष्टीकोनांसह कार्य करण्यासाठी संघात काम करण्यास प्रोत्साहित करा. नवीन कल्पनांसंबंधी गट क्रियाकलाप, असाइनमेंट आणि संघ चर्चा प्रामाणिक आणि गंभीर, तरीही आदरयुक्त आणि इतर दृष्टीकोनांच्या खुल्या मनाच्या असाव्यात. संघाला मोकळेपणाने बोलण्यासाठी तसेच कल्पना सुधारण्यासाठी रचनात्मक टीका देण्यास आणि स्वीकारण्यास प्रोत्साहित करा

५. स्व-मूल्यांकन करा:

तुम्ही व्यावसायिक सचोटीने वागत आहात की नाही याचे वेळोवेळी मूल्यांकन करा. तुमच्यावर बलवान व्यक्तिमत्त्वांचा खूप प्रभाव आहे, तुमच्या बॉसचा दबाव आहे किंवा सहज

पैशांचा मोह झाला आहे का याचे मूल्यांकन करा. तुम्ही एखाद्या विश्वासू सहकर्मचाऱ्याला त्यांचा वस्तुनिष्ठ दृष्टिकोनही विचारू शकता. तुमच्या स्वत:च्या सचोटीची गैर-निर्णयाची यादी तयार करा आणि तुम्हाला स्वत:च्या सुधारणेच्या संभाव्य क्षेत्रांवर आधारित कारवाई करायची आहे की नाही हे ठरवा.

६. तुमची वचनबद्धता ठेवा:

तुम्हाला दिलेली वचने पूर्ण करणारी व्यक्ती म्हणून नावलौकिक मिळवायचा असेल तर तुमचा शब्द नेहमी पाळण्याची सवय लावा. याचा अर्थ असा आहे की होयचा अर्थ होय आणि नाही म्हणजे नाही, कोणत्याही कारणाशिवाय किंवा परिस्थिती बदलल्याशिवाय. याचा अर्थ वेळेवर असणे - किंवा अगदी लवकर - जेव्हा तुम्ही म्हणाल तेव्हा तुम्ही असाल. याचा अर्थ इतरांच्या वेळेबद्दल आदर दाखवणे आणि तुम्हाला उशीर झाल्यास त्यांना लगेच सूचित करणे.

७. जास्तीत जास्त प्रयत्न करा:

ध्येय गाठण्यासाठी तुमचा सर्व फोकस आणि प्रयत्न एखाद्या गोष्टीत घालणे हा एक चारित्र्य वैशिष्ट्य आहे ज्याची इतर प्रशंसा करतात. हे एक मजबूत कार्य नैतिकता आणि संस्थेच्या सुधारणेसाठी परिणामांची वचनबद्धता दर्शवते. तुमचे काम दररोज जास्तीत जास्त प्रयत्न करणे आणि विचलित होण्यास तयार नसणे हे तुमच्या सचोटीबद्दल बोलते

५.४ गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि शैक्षणिक नेतृत्व

उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये जगभरात वाहणाऱ्या वाऱ्याने उच्च शिक्षण संस्था चांगल्या प्रकारे व्यवस्थापित केल्या आहेत आणि विद्यार्थी, पालक, नियोक्ते आणि सरकार यांच्या गुणवत्ता गरजांना प्रतिसाद देत आहेत याची खात्री करण्याच्या गरजेबद्दल जागतिक चिंता निर्माण केल्या आहेत. जग बदलत आहे त्याचप्रमाणे उच्च शिक्षण संस्थाही. उच्च शिक्षण संस्थांच्या बदलत्या स्वरूपामुळे शैक्षणिक प्रशासक, मानव संसाधन विभाग आणि विभाग प्रमुख तसेच कार्यक्रम समन्वयकांनाही संस्थांनी आमच्या संस्थांच्या गतिमान स्वरूपाला प्रतिसाद दिला आहे याची खात्री करावी लागते. अलीकडच्या काळात उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये होत असलेले बदल गुणवत्ता व्यवस्थापनाच्या मुद्द्याबद्दल आणि उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये गुणवत्ता चांगल्या प्रकारे व्यवस्थापित केली जाते याची खात्री करताना शैक्षणिक नेतृत्वाने बदलांना कसा प्रतिसाद द्यावा याबद्दल चिंता निर्माण केली आहे. अनेक देशांतील अनेक लोकांच्या उच्च शिक्षणाच्या वाढत्या मागणीमुळे उच्च शिक्षण संस्थांवर नवीन कार्यक्रम आणि अभ्यासक्रम सुरू करण्यासाठी दबाव निर्माण झाला आहे, तर काहींनी अंतर आणि ऑनलाइन, तसेच मिश्रित आणि अगदी अर्धवेळ आधारावर अभ्यास करता येईल असे अभ्यासक्रम माउंट केले आहेत. सँडविच मोडद्वारे. या उपक्रमांमुळे वाढत्या मागणीची पूर्तता करण्यात मदत करण्यासाठी उच्च शिक्षणाचे प्रदाते बनले आहेत जेणेकरुन काम करणाऱ्या परंतु उच्च शिक्षणाची गरज असलेल्यांना फायदा घेता येईल. तथापि, विविध कार्यक्रम आणि विविध अभ्यास पद्धतींचा परिचय करून सहभाग वाढवणे गुणवत्ता वितरणाशी तडजोड करता येणार नाही.

विरोधाभासाने, गुणवत्तेचा प्रचार आणि व्यवस्थापन शून्यात होऊ शकत नाही परंतु अशा बदलांच्या अशांततेतून संस्थांना नेव्हिगेट करण्यात मदत करण्यासाठी प्रभावी शैक्षणिक नेतृत्वाची आवश्यकता आहे. जगाच्या अनेक भागांतील उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये 'सखोल आणि जलद बदल होत आहेत जे शैक्षणिक प्रणालींना आपल्या समाजातील जीवनाचा दर्जा सुधारला आहे याची खात्री करण्यासाठी प्रतिसाद देण्यास भाग पाडतात' (Maguad& Krone, 2012, p. 10). उच्च शिक्षणात गुंतवणूक करणाऱ्यांसाठी योग्य उत्तरदायित्व, पारदर्शकता आणि पैशाचे मूल्य आहे याची खात्री करण्यासाठी संस्था बदलांना प्रतिसाद देत आहेत. काही देश उच्च शिक्षण संस्थांसमोरील आव्हानांना प्रतिसाद देत गैर-मूलभूत सेवा कमी करतात, पूर्णवेळ ऐवजी अर्धवेळ काम सुरू करतात, सुरक्षा, क्लिनर आणि लॉन्ड्री कर्मचारी यासारख्या काही पदांवर आउटसोर्सिंग करतात. हे लक्षात घेण्यासारखे आहे की संस्थांना दिशा देण्यासाठी आणि संस्थांना त्यांचे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी कोणत्याही दर्जेदार व्यवस्थापन उपक्रमाचे प्रभावी व्यवस्थापन सुनिश्चित करण्यासाठी शैक्षणिक नेते असले पाहिजेत.

राष्ट्रीय विकासाच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी उच्च शिक्षण संस्थांद्वारे कुशल आणि जाणकार कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण उच्च शिक्षणामध्ये गुणवत्ता वाढीसाठी स्पर्धात्मक धार निर्माण करणे फार कठीण असेल (खान, 2008).

शैक्षणिक नेतृत्व म्हणजे काय? :

उच्च शिक्षणाच्या संस्थांमध्ये वैयक्तिक अकादमीच्या वाढीसाठी आणि संस्थांच्या विकासासाठी अनुकूल वातावरण निर्माण करण्यावर विशेष लक्ष केंद्रित करून वरिष्ठ शैक्षणिक आणि प्रशासकीय नेत्यांद्वारे प्रदान केलेले नेतृत्व.

शैक्षणिक नेतृत्व हे संपूर्ण नेतृत्वाचा विशेष उपविभाग म्हणून शैक्षणिक सेटिंग किंवा संस्थेमध्ये नेतृत्वाला दिलेले नाव आहे. शैक्षणिक नेतृत्व हे असे नेतृत्व आहे ज्यामध्ये संस्थेसाठी विज्ञान आणि संशोधन डेटावर आधारित दृष्टी आणि ध्येय तयार करणे, सर्जनशील कल्पना मांडणे, संघकार्य करणे आणि प्रदान करणे यासारख्या भूमिकांचा समावेश होतो.

एक व्यक्ती जी संस्थेची दृष्टी आणि ध्येय तयार करण्यासाठी आणि समर्थन देण्यासाठी नेता म्हणून काम करते, संस्थेतील युनिट्ससाठी दिशा आणि देखरेख प्रदान करते.

शैक्षणिक नेतृत्व ही एक व्यापक क्षमता आणि उच्च शिक्षण संस्थेतील कार्य आहे, जी कॉर्पोरेट आणि शैक्षणिक दोन्ही आणि ऑपरेशन्समधील नेतृत्वामध्ये प्रतिबिंबित होते.

Reiss Medwed म्हणतात की, शैक्षणिक नेत्यांनी विविध कामाच्या वातावरणात - आणि विविध लोकांसोबत - अर्थपूर्ण मार्गाने बदल घडवून आणण्यासाठी, नेतृत्व करण्यासाठी आणि परिणाम घडवून आणण्यासाठी गंभीर विचार, सहानुभूती, सहयोग आणि लवचिकतेचा सराव केला पाहिजे.

५.५ गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी उच्च शिक्षणातील सर्वोत्तम पद्धती - ओळख, अंमलबजावणी, संस्थीकरण, आंतरराष्ट्रीयीकरण आणि प्रसार

सर्वोत्तम सराव बेंचमार्किंग दृष्टीकोन हा उच्च शिक्षण संस्थांमधील गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी एक प्रेरक दृष्टीकोन आहे ज्यामध्ये सराव आणि सतत सुधारणा यावर लक्ष केंद्रित केले जाते. पाच-टप्प्याचा दृष्टीकोन उच्च शिक्षणाच्या संस्थांना त्यांची भूमिका प्रभावीपणे असमानता टिकवून ठेवण्यासाठी आणि वाढीसाठी मदत करेल. आदर्श म्हणून सर्वोत्कृष्ट हीच देशातील प्रत्येक उच्चशिक्षण संस्थेची दृष्टी असायला हवी. संस्थांद्वारे हे उद्दिष्ट पूर्ण करण्यासाठी भागधारक वेगवेगळ्या प्रकारे योगदान देऊ शकतात. शिक्षण क्षेत्रातील धोरणकर्त्यांची संस्थांच्या प्रभावी कामकाजासाठी सक्षम धोरण आराखडा तयार करण्याची महत्त्वाची जबाबदारी आहे. व्यवस्थापनाने योग्य पायाभूत सुविधा आणि प्रभावी शासनप्रणाली सुनिश्चित केली पाहिजे. सर्वोत्तम अध्यापनशास्त्रीय पद्धतींद्वारे विद्यार्थ्यांची क्षमता निर्माण करण्यात शिक्षकांची महत्त्वपूर्ण भूमिका असते. शेवटी, ज्या विद्यार्थ्यांसाठी संपूर्ण प्रणाली तयार केली गेली आहे, त्यांनी सर्वोत्कृष्टची इच्छा आणि मागणी केली पाहिजे.

सर्वोत्कृष्ट पद्धतींचा यशस्वी वापर आपल्या अंगीकारण्याच्या क्षमतेवर अवलंबून असतो

खालील पाच-टप्प्यांची रणनीती म्हणजे,

१. सर्वोत्तम पद्धतींची ओळख

२. सर्वोत्तम पद्धतींची अंमलबजावणी

३. सर्वोत्तम पद्धतींचे संस्थात्मकीकरण

४. सर्वोत्तम पद्धतींचे अंतर्गतीकरण

५. सर्वोत्तम पद्धतींचा प्रसार

दृष्टिकोनाचे वर्णन "फोर आय आणि डी मॉडेल" असे केले जाऊ शकते. चला थोडक्यात किल्ली स्पष्ट करूया.

दृष्टिकोनाचे घटक:

५.५.१ सर्वोत्तम पद्धतींची ओळख:

सर्वोत्कृष्ट पद्धतींची ओळख संस्थात्मक उद्दिष्टे, अध्यापनशास्त्रीय आवश्यकता, जागतिक चिंता, स्थानिक संदर्भ, शिकणाऱ्यांचे स्वरूप, कर्मचाऱ्यांची क्षमता, पायाभूत सुविधा आणि प्रशासनाच्या गरजा यासारख्या अनेक बदलांवर अवलंबून असते. सर्वोत्तम पद्धती ओळखताना या सर्व गोष्टी लक्षात ठेवल्या पाहिजेत. पीटर ड्रकर यांनी बरोबर निरीक्षण केले की आपण कसे शिकवतो आणि विद्यार्थी कसे शिकतात यात विसंगती आहे. या सर्व गोष्टी उत्तम पद्धतींच्या निवडीची गुंतागुंत वाढवतात. 'सर्वोत्तम पद्धती' म्हणून ज्या गोष्टी मानल्या जाऊ शकतात त्या अनेक प्रकारे मर्यादित आहेत. सर्वप्रथम, आपण ज्याला 'सर्वोत्तम' शिक्षण पद्धती मानतो ते आपल्या स्वतःच्या मर्यादित ज्ञान, दृष्टीकोन, संदर्भ, आवडी आणि

munotes.in

मूल्यांवर अवलंबून असते. रूची आणि मूल्ये ज्यांच्या आधारावर प्रथा आहेत ते इतरांद्वारे लढवले जाऊ शकतात. अशावेळी, प्रथा ज्यांच्यावर आधारित आहेत त्यापैकी अनेक गृहीतके धरून राहणार नाहीत. दुसरे म्हणजे, 'सर्वोत्तम पद्धती' या आकस्मिक, संदर्भावर अवलंबून असतात आणि जेनेरिक वर्णनाचे उल्लंघन करतात. जर या पद्धती उपयुक्त ठरायच्या असतील, तर आपण अशा पद्धती ओळखल्या पाहिजेत ज्या संस्था किंवा भागधारकांच्या मूल्यवर्धनासाठी स्पष्टपणे दिसून येतील. तरच ते संदर्भमुक्त आणि कमी व्यक्तिनिष्ठ होऊ शकतात. यासाठी प्रामुख्याने 'उद्देशासाठी फिटनेस' निर्णयाची आवश्यकता असते आणि सर्व संदर्भांना लागू होणाऱ्या 'सर्वोत्तम पद्धती'चे आदर्श टाइपिफिकेशन लिहिता येत नाही. सर्वोत्तम पद्धतींचे निकष ओळखण्यासाठी इनपुट घटक, प्रक्रिया घटक आणि आउटपुट घटक विचारात घेतले पाहिजेत. त्यांना ओळखण्यासाठी अर्थव्यवस्था, कार्यक्षमता आणि परिणामकारकता हे निकष देखील वापरले जाऊ शकतात. सर्वोत्तम पद्धती ओळखण्याचा आणखी एक मार्ग म्हणजे प्रेरक दृष्टीकोन. प्रॅक्टिशनर्सना त्यांच्या सर्वोत्कृष्ट पद्धतींचे आणि त्यांच्या ओळखीमध्ये लागू केलेल्या निकषांचे वर्णन करण्यास सांगितले जाऊ शकते, त्यांच्या निवडींचे तर्कशुद्ध समर्थन करून. यावरून, कोणीही त्यांच्याद्वारे समजलेल्या सर्वोत्तम पद्धतींच्या बेंचमार्कची चर्चा करू शकतो.

इंटरनॅशनल नेटवर्क ऑफ क्वालिटी अॅश्युरन्स एजन्सीज इन हायर एज्युकेशन (INQAAHE) चांगल्या पद्धती ओळखण्यासाठी आणि लागू करण्यासाठी काही मार्गदर्शक तत्त्वे सुचवते. सर्वोत्तम पद्धती पाहिजे

- गतिमान व्हा आणि वेळोवेळी पुन्हा भेट द्या;
- विविधता आणि सांस्कृतिक आणि ऐतिहासिक संदर्भ ओळखणे;
- एका विशिष्ट दृष्टीकोन किंवा दृष्टिकोनाचे वर्चस्व निर्माण करू नये; आणि
- कामगिरीच्या गुणवत्तेला प्रोत्साहन द्या.

प्रथा ओळखताना या तत्त्वांचा अर्थ लावला गेला पाहिजे आणि वेगवेगळ्या संदर्भांसाठी योग्यरित्या लागू केला गेला पाहिजे.

५.५.२ सर्वोत्तम पद्धतींची अंमलबजावणी:

तथापि, हे कठीण असू शकते, शैक्षणिक क्रियाकलापांमध्ये गुंतलेल्या आपल्या सर्वांना सर्वोत्तम पद्धती काय आहेत याची थोडीशी भावना आहे. अंमलबजावणी म्हणजे अकिलीस टाच. शैक्षणिक जगाला साधारणपणे दोन मर्यादा असतात. प्रथम, आपण वादविवाद आणि चर्चेचे शौकीन आहोत आणि शब्दांना शहाणपण मानतो. अॅरिस्टॉटलने या प्रवृत्ती लाँगबॅकचे अवमूल्यन केले आणि कृतीला सद्गुण मानले. त्यांनी अगदी बरोबर निरीक्षण केले: "सद्गुण ही एक क्रियाकलाप नोटा क्षमता आहे". महात्मा गांधींचे तर्क हे त्यांची कृती होती. आपल्याला शब्दांच्या कल्पनेतून शहाणपण म्हणून कृतीकडे जावे लागेल. जोकाबब्रोनोव्स्कीने द एसेंट ऑफ मॅनमध्ये लिहिले: "आम्हाला हे समजले पाहिजे की जग केवळ कृतीनेच पकडले जाऊ शकते, चिंतनाने नाही. माणसाच्या चढाईतील सर्वात शक्तिशाली ड्राइव्ह म्हणजे त्याच्या स्वत: च्या कौशल्याचा आनंद." दुसरे म्हणजे, जेव्हा कृतीचा विचार केला जातो तेव्हा सर्व-

munotes.in

व्यापी निंदकता प्रो-ॲक्टिव्हरोलला अडथळा आणते. सर्वोत्कृष्ट पद्धतींच्या वापरामध्ये काही वास्तविक मर्यादा आहेत, परंतु अनेक काल्पनिक आहेत. समस्यांवर उपाय शोधण्याऐवजी, कधीकधी आपली 'शैक्षणिकता' आपल्याला प्रत्येक निराकरणात समस्या शोधू शकते. अंमलबजावणीच्या रणनीतींमध्ये नियोजन, संसाधन एकत्रीकरण, क्षमता निर्माण, देखरेख आणि मूल्यमापन यांचा समावेश होतो. अंमलबजावणीचा दृष्टिकोन वचनपूर्तीपेक्षा कामगिरीवर अधिक लक्ष केंद्रित करतो. येथे गुणवत्तेला तपशीलांकडे लक्ष दिले जाते. एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन हा अंमलबजावणीचा एक दृष्टीकोन आहे जो संस्थेतील प्रत्येकाच्या सहभागासह ऑपरेशनच्या सर्व पैलूंच्या गुणवत्तेवर लक्ष केंद्रित करतो. उद्दिष्टांनुसार व्यवस्थापन, परिणामांनुसार व्यवस्थापन इत्यादीसारख्या अंमलबजावणीच्या धोरणांच्या अनेक पद्धती व्यवस्थापन पंडितांनी मांडल्या. महात्मा गांधींनी कृतीची भावना आणि नेतृत्वाची भावना अतिशय योग्यरित्या पकडली जेव्हा ते म्हणाले, "आपण जगाला पाहू इच्छित बदल आपण व्हायला हवे" .

५.५.३ सर्वोत्तम पद्धतींचे संस्थात्मकीकरण:

संस्थात्मकीकरण ही सर्वोत्तम पद्धतींना संस्थात्मक कामकाजाचा अविभाज्य भाग बनवण्याची प्रक्रिया आहे. NAAC ने 26 आणि 27 जुलै 2004 रोजी गोवा येथे उच्च शिक्षणातील सर्वोत्तम प्रॅक्टिसेस या विषयावर राष्ट्रीय परिषद आयोजित केली आहे ज्यामध्ये महाविद्यालये आणि विद्यापीठांच्या सुमारे 90 प्रमुखांनी भाग घेतला आणि सर्वोत्तम पद्धतींच्या वापराबद्दल त्यांचे अनुभव शेअर केले. परिषदेच्या दोन दिवसांच्या चर्चेदरम्यान सध्याच्या चर्चेशी संबंधित दोन प्रमुख मुद्दे समोर आले. प्रथम, अनेक सर्वोत्तम पद्धती संस्था-विशिष्ट आणि वैयक्तिकरित्या व्यवस्थापित केल्या जातात. बहुतेक प्रकरणांमध्ये, ती व्यक्ती संस्थेचा नेता किंवा प्रमुख बनते. नवोन्मेषक म्हणून नेते अनेक संस्थांमध्ये बदल करणारे एजंट आहेत, सर्वोत्कृष्ट कार्यपद्धतींसाठी कॅम्पस समुदायाचा व्यापक प्रसार आणि समर्थन सुनिश्चित करतात. या दृष्टिकोनामुळे संस्थांच्या गुणवत्तेत प्रशंसनीय सुधारणा झाली असली तरी, त्या पद्धतींचे सातत्य आणि टिकाव हे प्रामुख्याने वैयक्तिक पुढाकारावर अवलंबून असते आणि व्यत्यय येण्याचा धोका असतो किंवा व्यक्ती कोणत्याही कारणास्तव विस्थापित झाल्यास अर्ध्या मनाने प्रयत्न करत असते. तथापि, अशा पद्धतीची औपचारिकता ज्या अर्थाने परीक्षांना औपचारिक आवश्यकता बनवली जाते, तर वैयक्तिक ओळख नंतर फंक्शनच्या निनावीपणाने ओलांडली जाईल. दुसऱ्या शब्दांत, संस्थात्मकीकरणाद्वारे हा धोका टाळता येऊ शकतो. दुसरे म्हणजे, बऱ्याच सर्वोत्कृष्ट पद्धतींसाठी अतिरिक्त प्रयत्न करावे लागतात आणि हे चांगले आहे की अनेक HEI ते यशस्वीपणे करत आहेत. परंतु तो प्रयत्न टिकवून ठेवण्यासाठी हळूहळू संस्थेच्या कामकाजाचा एक समाकलित भाग बनला पाहिजे. संस्थाकरण हा नेता किंवा व्यक्तीकेंद्रित करण्यापेक्षा संस्थाकेंद्रित करण्याचा प्रयत्न आहे आणि तसेच सर्वोत्तम पद्धती सामान्य पद्धतीप्रमाणे बनवण्याचा प्रयत्न आहे.

५.५.४ सर्वोत्तम पद्धतींचे अंतर्गतीकरण:

संस्थांच्या संदर्भात आम्ही ज्याचे वर्णन संस्थात्मकीकरण म्हणून केले आहे ते जेव्हा संस्थेतील व्यक्तींना संदर्भित करते तेव्हा ते अंतर्गतकरण म्हणून मानले जाऊ शकते.

आंतरिकीकरण म्हणजे जाणीवपूर्वक शिक्षण आणि आत्मसात करून गोष्टींना एखाद्याच्या स्वभावाचा भाग बनवणे. सर्वोत्तम पद्धतींचे अंतर्गतीकरण म्हणजे उत्कृष्टतेला एखाद्याच्या सवयीचा आणि स्वभावाचा अविभाज्य भाग बनवणे. ॲरिस्टॉटलने अगदी बरोबर निरीक्षण केले: "आपण जे वारंवार करतो ते आपण आहोत. तेव्हा उत्कृष्टता ही कृती नसून एक सवय आहे." संस्थेच्या वैशिष्ट्यपूर्ण कामगिरीचा एक भाग म्हणून सर्वोत्तम पद्धतींचे तत्त्व आणि सार कायमस्वरूपी बनवण्याकडे असे अंतर्गतीकरण देखील पाहिले जाऊ शकते. अशा आंतरिक सर्वोत्कृष्ट पद्धतींचा एकत्रित परिणाम मुख्यतः एखाद्या व्यक्तीच्या संस्थेची 'इथॉस' किंवा 'परंपरा' असे म्हणतो. इंस्ट्रुमेंटल व्ह्यू गुणवत्तेकडे धोरण म्हणून पाहतो. परंतु आंतरिक दृष्टिकोन गुणवत्तेकडे मूल्य म्हणून पाहतो. अनेक बाबतीत गुणवत्ता ही मनाची वृत्ती आहे. गुणवत्तेचे शिक्षण हे संसाधन विशिष्ट आहे अशी अनेकांमध्ये तीव्र भावना आहे. गुणवत्तेच्या शिक्षणाच्या वकिलाला अनेक वेळा संसाधन-विशिष्ट युक्तिवादांनी तोंड दिले जाते. हे युक्तिवाद केवळ अंशतः वैध आहेत. आमचा अनुभव असे दर्शवतो की गुणवत्तेच्या हमीमध्ये दृष्टिकोन अधिक महत्त्वाची भूमिका बजावतात. आंतरिकीकरण ही गुणवत्तापूर्ण उच्च शिक्षण टिकवून ठेवण्यासाठी अनुकूल वृत्ती निर्माण आहे.

५.५.५ सर्वोत्तम पद्धतींचा प्रसार:

शिक्षण ही सामाजिक प्रक्रिया आहे. संस्थांची केवळ सर्वोत्तम पद्धती लागू करण्याची सामाजिक जबाबदारी नाही, तर प्रणालीमध्ये व्यापक वापरासाठी या पद्धतींचा प्रसार करण्याची समान सामाजिक जबाबदारी देखील आहे. सर्वोत्कृष्ट पद्धतींच्या व्यवहार्यता आणि अनुकूलतेबद्दल माहिती नसल्यामुळे अनेक उच्च शिक्षण संस्था काही विशिष्ट पद्धतींचा प्रयत्न करत नाहीत. हे लक्षात येते की उधार घेतलेल्या पद्धती सर्वोत्तम पद्धती आहेत. आपण एकमेकांच्या अनुभवातून शिकले पाहिजे आणि त्याचा फायदा घेतला पाहिजे. एखाद्या संस्थेतही, काही वेळा संवादातील अंतर असते ज्यामुळे सरावाच्या अपेक्षित परिणामावर परिणाम होतो. हे अनुभवाच्या आधारे तयार करणे आणि सरावाचे पुनरावलोकन करणे देखील कठीण करते. एखाद्या विशिष्ट सरावासाठी प्रणालीमध्ये खात्री विकसित करण्यासाठी रेकॉर्डिंग आणि पुनरावलोकनाचा प्रभावी वापर आवश्यक आहे. संस्थांना चांगल्या पद्धतींचा डेटाबेस, पुनरावलोकन मंच, पुरावे रेकॉर्ड करणे यासारखी उपयुक्त धोरणे विकसित करावी लागतील

यश इ.साठी संस्थांमध्ये आणि आपापसात चर्चा करण्यासाठी. NAAC प्रत्येक संस्थेला अंतर्गत गुणवत्ता हमी कक्ष स्थापन करण्यासाठी सल्ला देत आहे, ज्यात त्या संस्थेद्वारे अनुसरण केलेल्या सर्वोत्तम पद्धतींचे रेकॉर्डिंग आणि प्रसार करणे हे एक कार्य आहे. पद्धतींचे रेकॉर्डिंग हे देखील गुणवत्ता सुधारण्याचे एक साधन आहे. NAAC ने नुकताच उच्च शिक्षणातील सर्वोत्तम पद्धतींवर नॅशनल कॉन्फरन्सचा अहवाल प्रकाशित केला आहे ज्यामध्ये विविध उच्च शिक्षण संस्थांद्वारे अनुसरण केलेल्या 60 सर्वोत्तम पद्धतींवर चर्चा करण्यात आली आहे. भारताचे तत्कालीन राष्ट्रपती डॉ. ए.पी.जे. अब्दुल कलाम यांनी 5 नोव्हेंबर 2004 रोजी बंगळुरू येथे आयोजित NAAC दशवार्षिक समारंभाच्या समारोपाच्या कार्यक्रमात आपल्या भाषणात "ग्रेट इन्स्टिट्यूशन्स ऑफ हायरलर्निंग: भारतातील मान्यताप्राप्त विद्यापीठे आणि महाविद्यालये" या शीर्षकाखाली व्यापक प्रसारासाठी सर्वोत्तम

पद्धतींच्या रेकॉर्डिंगची वकिली केली. NAAC ने उच्च ग्रेडिंगसह मान्यताप्राप्त निवडक सर्वोत्कृष्ट संस्थांच्या पीअर टीम रिपोर्टसह त्यानुसार प्रकाशन आणले आहे.

५.६ स्वाध्याय

- व्यावसायिक अखंडतेची व्याख्या करा.
- व्यवस्थापन विज्ञानातील शैक्षणिक गुणवत्तेसाठी व्यावसायिक अखंडतेचे महत्त्व सांगा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि शैक्षणिक नेतृत्वाचे वर्णन करा.
- गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी उच्चशिक्षणातील सर्वोत्तम पद्धती विस्तृत करा.

५.७ संदर्भ

- Segesten (2013; https://www.insidehighered.com/blogs/university-venus/what-makesacademic-leader)
- Leaming, D. R. (1998). Academic leadership: A practical guide to chairing the department. Bolton, MA: Anker Publishing.
- Best Practices in Higher Education for Quality Management, Printed at Jwalamukhi Job Press, Bangalore-4, NAAC-Pub/BPHE(Reprint)/06-2005/4000
- Quality Management Implementation in Higher Education: Practices, Models, and Case Studies (Advances in Higher Education and Professional Development) 1st Edition, Michael Sony (Author, Editor), KochuTherisaKaringada (Editor), Neeta Baporikar (Editor), IGIGlobal; 1st edition (August 2, 2019)
- Total Quality Management in Higher Education: An Evaluation Model for Practitioners Paperback – July 1, 2009, FatmaMizikaci , LAP Lambert Academic Publishing (July 1, 2009)
- https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1749217
- https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1100957.pdf
- https://asq.org/quality-resources/total-quality-management
- https://www.managementstudyguide.com/total-quality-management.htm
- https://www.whatissixsigma.net/baldrige-award/
- https://www.lpmu.upj.ac.id/userfiles/files/01_%20M1-Designing_Effective_QMS-TrainIQA_compressed.pdf

*****

munotes.in

६

उच्च शिक्षण- गुणवत्ता व्यवस्थापनातील आव्हाने

घटक रचना

६.० उद्दिष्टे

६.१ प्रस्तावना

६.२ उच्च शिक्षण सेवेच्या गुणवत्तेची पूर्ववर्ती

६.२.१ संस्कृती

६.२.२ नेतृत्व

६.२.३ बांधीलकी आणि नोकरीतील समाधान

६.३ शैक्षणिक वातावरणात सेवा गुणवत्तेचे मूल्यांकन करणे.

६.४ उच्च शिक्षणामध्ये गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये संशोधनाची भूमिका आणि सहयोग

६.५ सारांश

६.६ स्वाध्याय

६.७ संदर्भ

६.० उद्दिष्टे

या पाठा मध्ये आपण संस्कृती, नेतृत्व, वचनबद्धता आणि नोकरीतील समाधानाशी संबंधित उच्च शिक्षण सेवेच्या गुणवत्तेची पूर्ववर्ती माहिती पाहणार आहोत. त्याच बरोबर संशोधनाची भूमिका आणि उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनातील सहयोग यावर देखील लक्ष केंद्रित केले आहे . या पाठा मधून तुम्हाला खालील गीष्टींची माहिती मिळेल:

- उच्च शिक्षण सेवेच्या गुणवत्तेचे पूर्ववृत्त
- संस्कृतीचा प्रभाव, नेतृत्व
- नोकरीत समाधान
- गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये संशोधन आणि सहकार्याची भूमिका
- उच्च शिक्षणातील शैक्षणिक वातावरणात सेवा गुणवत्ता

६.१ प्रस्तावना

शिक्षण म्हणजे इंद्रियांना संवेदनशील होण्यासाठी आणि इंद्रियांवर नियंत्रण ठेवण्यासाठी मनाचे प्रशिक्षणहोय. योग्य दिशा देण्यासाठी बुद्धीमत्ता आणि संपूर्ण चेतनेचा एक भाग त्याद्वारे व्यक्तीला सक्षम करण्यासाठी दिले जाणारे प्रशिक्षण छांदोग्य उपनिषदांमध्ये शिक्षण म्हणजे सर्व कृतीं मध्ये गुणवत्ता अशी व्याख्या केली आहे गीतेमध्ये भगवान कृष्णाने अर्जुनाला सांगितले योगः कर्मसु कौशलं किंवा कामातील गुण हीच साधना आहे किंवा भगवंताशी एकरूप होण्याचा मार्ग आहे गुणवत्तापूर्ण शिक्षण हे प्रत्येक व्यक्तीची प्रवृत्ती ओळखल्यावर

आणि व्यक्तीच्या सर्वांगीण विकासासाठी अशा प्रवृत्तीचे-पोषण करण्यावर भर देत असते. अरबिंदो आश्रमाने उभारलेली मिरंबिका ही शाळा हे एक उत्कृष्ट उदाहरण आहे. प्रत्येक विद्यार्थी स्वतःचा अभ्यासक्रम तयार करत असतो. सर्व विद्यार्थ्यांना एक समान औद्योगिक उत्पादनांमध्ये रूपांतरित करण्याऐवजी प्रत्येक विद्यार्थ्याचा विकास करणारी आणि त्याच्या किंवा तिच्या क्षमतेचा अधिकाधिक विकास करण्यासाठी मदत करणारी शाळाच शिक्षणात गुणवत्ता प्रदान करू शकते.

मागील काही वर्षांपासून भारतातील उच्च शिक्षणाच्या परिस्थितीत लक्षणीय बदल झाले आहेत. भारतातील प्रत्येक शहरात अनेक खाजगी विद्यापीठे झपाट्याने वाढत असताना दिसून येत आहे. कोणत्याही पदवीपूर्व व पदव्युत्तर किंवा अगदी डॉक्टरेट अभ्यासक्रम करण्यासाठी अनेक पर्याय उपलब्ध आहेत, उच्च शिक्षण क्षेत्रात जगभरामध्ये मोठे बदल होत आहेत ज्यामुळे या क्षेत्रातील संस्थांसाठी ही प्रचंड स्पर्धा वाढली आहे आजच्या बदलत्या जागतिक वातावरणात प्रत्येक सेवा संस्था स्पर्धात्मक फायदा मिळविण्यासाठी आणि कार्यक्षमतेत सुधारणा करण्यासाठी नावीन्यपूर्ण मार्ग शोधत आहे या पाठांमध्ये उच्च शिक्षण सेवेच्या गुणवत्तेची पूर्ववर्ती म्हणून संस्कृती नेतृत्व वचनबद्धता आणि नोकरीतील समाधानाची ओळख पाहणार आहोत.

६.२ उच्च शिक्षणातील सेवेच्या गुणवत्तेचा पूर्ववर्ती भाग

उच्च शिक्षणातील पूर्ववती:

गुणवत्तापूर्ण शिक्षणाच्या बाबतीत गेल्या दोन दशकात भारतीय शिक्षण व्यवस्थेत उल्लेखनीय बदल झालेला आहे. तरीही रोजगार आणि कौशल्य विकास यावर मुख्यता भर देणे आवश्यक आहे. शिक्षण क्षेत्रातील अनेक विघटनकारी नवकल्पना/उपक्रमांनी शैक्षणिक व सामाजिक क्षेत्रात संधी निर्माण केलेल्या आहेत. कौशल्य आधारित आणि उपयोजनाभिमुक शिक्षण ही आजची गरज बनली आहे. व्यावहारिक दृष्टिकोन, उच्च शिक्षणासंदर्भात विद्यार्थ्यांच्या सेवा गुणवत्ता आकलनाचे परीक्षण, विद्यार्थ्यांना आकर्षित करण्यास, रोखून ठेवण्यास व सेवा कार्यें वाढीसाठी योगदान देतील. विपणन क्षेत्रातील ग्राहकास "ग्राहक राजा" असे रूपक दिले आहे. असे असले तरीही उच्च शिक्षणातील सेवा विपणनातील त्याचे "विद्यार्थी हा राजा" हे शिक्षण क्षेत्रातील साधर्म्य कदाचित अयोग्य आहे. विद्यार्थी हे शिक्षण उपक्रमातील अंतिम उत्पादन मानले जाते. विद्यार्थी जो कौशल्य संपादन करून, वैयक्तिक, सामाजिक, नैतिक मूल्ये जोपासून, स्वआदर, प्राप्त करून मानव संसाधन बनतो त्यास "उत्पादन" हे साधर्म्य देखील अनुचित आहे.

म्हणूनच शैक्षणिक संस्थाद्वारा केवळ ज्ञानप्रसार करणेच नव्हे तर राष्ट्र उन्नतीसाठी, त्यांच्यात मूल्ये, संशोधन क्षमता आणि नैतिकता बिंबवणे ही अपेक्षा केली गेली.

पूर्ववती दृष्टिकोनाचीसुरुवात ही ग्राहकापासून होते. असे असले तरीही ग्राहक केंद्रित वैशिष्ट्य पूर्ण पूर्ववर्तीने सेवा गुणवत्तेकडे लक्ष वेधले आहे. ग्राहक केंद्री विशिष्ट पूर्ववर्ती दृष्टिकोन ग्राहकाचे लक्षबोधी, गुणवत्ता पूर्ण सेवा पूरविण्याबाबत सहाय्यक ठरतो. सेवा गुणवत्ता परिमाणे ही विद्यार्थ्यांना समाधानकारक उच्च शिक्षण घेण्यासाठी योगदान देतात. समाधान ही आनंदाची मानसशास्त्रीय मनोअवस्था असून ती देवाणघेवाणीतून प्राप्त होते.

समाधान हे वैशिष्टयपूर्ण आहे. परिणामी हेच समाधान विद्यार्थिसापेक्ष असून समान अनुभवातील समाधानाची अभिव्यक्ती विद्यार्थ्यांगणिक विभिन्न आहे. पूर्ववर्तीसाठी संवेदीत सेवा गुणवत्ता व पूर्वानुभव हे माहिती आहे. पूर्ववर्ती सेवा गुणवत्तेचे तीन पैलू आहेत, ते म्हणजे शैक्षणिक, प्रशासकीय आणि सुविधा. सेवा गुणवत्तेचे परिमाण जे उच्च शिक्षणात विद्यार्थ्यांच्या समाधानात वाढ करतात, तर सेवा वितरणात समाधानी असल्यामुळे शिफारशीसाठी वर्तणूक योग्य आहे की नाही याचे विश्लेषण केले जाते.

६.२.१ संस्कृती:

संस्कृती म्हणजे विशिष्ट समाज/ धर्म /समुदाय/ देशा द्वारे सामायिक केलेल्या चालीरीती/ श्रद्धा आणि त्यामुळे जगण्याची एक पद्धत होय. या सर्व गोष्टी व्यक्तींच्या विशिष्ट गटाद्वारे सामाईक केलेल्या मूल्य आणि मानके यांना संदर्भित करते. एकदा का आपण संस्कृतीशी अध्यापनशास्त्राचा संबंध जोडला आणि त्याचा थेट परिणाम विद्यार्थ्यांच्या विकासावर होत असतो. प्रत्येक विद्यार्थी हा त्याच्या सभोवतालच्या जगाशी संवाद साधत असतो आणि विद्यार्थी जे पाहतात ते आत्मसात करतात आणि त्यामुळे आजूबाजूच्या वातावरणामुळे विद्यार्थ्यांचे विचार आणि वर्तन या दोघांनाही आकार प्राप्त होत असतो. विविध संस्कृती मध्ये वाढणारे विद्यार्थी त्यांच्या आजूबाजूच्या वातावरणातून विशिष्ट माहिती प्राप्त करत असतात यामुळे विद्यार्थ्यांच्या समजुती आणि वागणुकीत संस्कृती यामध्ये फरकाची भिन्नता आढळून येते. त्यामुळेच विद्यार्थ्यांच्या सर्वांगीण विकासात संस्कृती ही महत्त्वाची भूमिका बजावत असते. आपल्या भारत देशामध्ये प्रचंड सांस्कृतिक विविधता आढळून येते. ज्या ठिकाणी विद्यार्थ्यांना कोणत्याही कार्यक्रमात भाग घेण्यास सुरक्षित वाटते, आदर मिळतो,जिथे त्यांच्या हुशारीला शोधणे शक्य होते, अशी वर्गखोली सांस्कृतिक दृष्ट्या प्रतिसाद देणारी असते. या ठिकाणे विद्यार्थी अभिमान आणि आत्मसन्मानाचा मार्ग विकसित करीत असतात .या सर्व गोष्टींमुळे शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापित करणे हे एक मोठे आव्हान आहे. सांस्कृतिक शिक्षणाचा गुणवत्ता पूर्ण शिक्षणावर परिणाम होऊ शकेल असे काही मार्ग पुढीलप्रमाणे आहेत,

- **अभ्यासक्रमाची रचना सर्वात मोठे आव्हान** हे अभ्यासक्रम तयार करणे हे आहे शिक्षणामध्ये अनेकदा विविध पार्श्वभूमी आणि संस्कृती असलेले विद्यार्थी दुर्लक्षित राहतात कारण बऱ्याचदा मोठ्या सांस्कृतिक वर्गाचा प्रभाव अभ्यासक्रम निर्मितीवर पडत असतो. ज्या संस्कृतीची विद्यार्थ्यांना जाणीव आहे ते ज्या संस्कृतीचे घटक आहेत ज्या संस्कृतीमध्ये ते राहतात या सर्वच घटकांची अभ्यासक्रमात पूर्तता करता येत नाही त्यासाठी विविध घटकांचा दृष्टीकोनाचा समावेश अभ्यासक्रमात करणे महत्त्वाचे आहे.NEP२०२० मध्येदेखील क्रॉस करिक्युलर अध्यापन शास्त्रीय दृष्टिकोनावर भर देण्यात आला

- **शिक्षक प्रशिक्षण:** शिक्षक हे संस्कृती-आधारित शिक्षणाचे सर्वात महत्त्वाचे घटक आहेत. कारण त्यांनी विद्यार्थ्यांना केवळ शैक्षणिकच नव्हे, तर सामाजिक, सांस्कृतिक, मानसिक आणि आध्यात्मिकदृष्ट्या देखील प्रवृत्त करण्यासाठी कार्य केले पाहिजे.

munotes.in

विद्यार्थ्यांच्या पूर्व ग्रहावर अध्यापनाचा प्रभाव होणे आवश्यक आहे. म्हणूनच शिक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये बहुसांस्कृतिक अभ्यासक्रम आणि प्रशिक्षणाचा समावेश केला पाहिजे.

- **अध्ययनाचे मूल्यमापन:** विद्यार्थ्यांच्या अध्ययनाचे मूल्यमापन करण्यासाठी"one-size-fits-all" हा दृष्टिकोन महाविद्यालयीन विद्यार्थ्यांच्या सांस्कृतिक पार्श्वभूमीला मारक ठरू शकतो. बहुसांस्कृतिक अभ्यासक्रमास पाठिंबा देणारे, विविध सांस्कृतिक पार्श्वभूमी असणाऱ्या विद्यार्थ्यांना ही तितकेच महत्त्व अभ्यासक्रमात दिले पाहिजे या दृष्टिकोनावर भर देतात. विविध संस्कृतीमुळे बोलीभाषामुळे अभ्यासक्रमात अनेकदा व्यत्यय येतो. वैविध्यपूर्ण पार्श्वभूमी आणि संस्कृती असणाऱ्या विद्यार्थी या शिक्षण प्रणालीशी जुळवून घेण्यास असमर्थ ठरतात.दुसरी पातळी म्हणजे सुसंस्कृत होण्याची पातळी. संस्कृती हे एकात्मिक व्यक्तिमत्त्वाचे प्रतिनिधित्व करते, जे सर्वांगीण विकासासाठी योग्य आहे त्याचबरोबर मानवी मूल्यांचे देखील पालन करते. व्यक्ती जेव्हा स्वतःची इतरांशी समूहाची प्राण्यांची व वनस्पतींची कशी वागते यामध्ये ही मूल्ये दिसून येतात. यातूनच व्यक्तीचा सर्वांगीण विकास दिसून येतो. उदाहरणार्थ चांगला पोशाख केलेली व्यक्ती रेल्वे प्लॅटफॉर्मवर किंवा विमानतळावर सिग्रेट कचरा बिनदिक्कतपणे टाकतो म्हणजेच शिक्षित आहे परंतु सुसंस्कृत आहे असं नाही.आचार्य विनोबा भावे यांच्या प्रकृती (निसर्ग), विकृती (विकलांगता किंवा विरूपण) आणि संस्कृती (सुसंस्कार) या संकल्पना या विचाराचे सुरेख प्रतिनिधित्व करतात. शिक्षणाचे उद्दिष्ट सुसंस्कृत व्यक्ती विकसित करणे हे आहे.

६.२.२ नेतृत्व:

नेता म्हणजे अशी व्यक्ती जी मार्गदर्शक म्हणून काम करते New websister comprehensive dictionary of English language यावरूनच ,प्राचार्य हा शाळा किंवा महाविद्यालयाचा नेता असतो तो गुणवत्तेच्या परिवर्तनासाठी मार्गदर्शक पडतो.

गुणवत्ता व्यवस्थापनातील नेतृत्वाची भूमिका ही कोणत्याही सुधारणा, धोरणांचा कणा असतो. नेता देशामध्ये एकता निर्माण करतात आणि संघटनेला दिशा देण्याचा प्रयत्न करतात.त्यामुळे नेत्यांची जबाबदारी अंतर्गत वातावरण तयार करणे आणि राखणे यामध्ये देखील असते.या वातावरणात कर्मचारी संस्थेची उद्दिष्टे आणि उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी पूर्णपणे सहभागी होण्यासाठी तयार असतात. सर्व संस्थांमध्ये गुणवत्ता वाढवण्यासाठी चांगले नेतृत्व असणे महत्वाचे आहे.कारण संस्थेची उद्दिष्टे निश्चित करणारी आणि कर्मचाऱ्यांकडून ही उद्दिष्टे अंमलात आणण्यासाठी मदत करण्याची शक्तीही नेतृत्वामध्ये असते. शाळांमध्ये सांस्कृतिक बदल घडून आणण्यासाठी आणि टिकून ठेवण्यासाठी संघटनात्मक व्यवस्थेमध्ये विकास करण्यासाठी नेतृत्वाला मूलभूत भूमिका पार पाडावी लागते. शाळेच्या मुख्याध्यापकांना अनेक समस्यांचा सामना करावा लागतो कारण तेच त्यांच्या शाळांना नेतृत्व आणि संघटनाचा आधार असतात .

अधिकार आणि सत्ता :अधिकार आणि सत्ता या दोन संकल्पना नेतृत्वाशी संबंधित आहेत अधिकार हा अधिकृत पदावरून नियुक्त नेते मधून प्राप्त होतो, तर सत्ता हा इतरांवर प्रभाव टाकण्याच्या वैयक्तिक गुणांनी मधून प्राप्त होतो. संस्थेच्या प्रणालीमध्ये अधिकार आणि सत्ता

वेगवेगळे नसते गटाचा शैक्षणिक नेता स्वीकार्य आहे की नाही हे कमी अधिक प्रमाणात असते. कोणत्याही प्रकारचे नेतृत्व हे दूरदृष्टी आणि संस्थेचे उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी असते . अशाप्रकारे वृत्तीमध्ये परिवर्तन करण्यासाठी नेतृत्व हे निर्णायक भूमिका बजावत असते. त्याचबरोबर व्यवस्थापनाला योग्य मानवी संसाधन पद्धतीचा उपयोग करण्यास मदत करते. ज्यामुळे सुधारित सेवा गुणवत्तेमध्ये बदल घडवून आणता येतील . नेतृत्वातील काही आव्हाने पुढील प्रमाणे आहेत,

- आव्हानात्मक उद्दिष्टे आणि ध्येय विकसित करणे ध्येयनिश्चिती द्वारे कोणत्याही संस्थेचे प्रमुख किंवा नेता प्रत्येक विभागातील उद्दिष्टांच्या मानकांना मध्ये सतत सुधारणा करुन संस्थेमध्ये सतत वाढ आणि विकास करण्यात सक्षम असतात.नेत्याला सतत ही संस्थात्मक ध्येय साध्य करणे हे कठीण असते, कारण ही प्रक्रिया सातत्यपूर्ण चालत असते. NEP2020 मध्ये 'कर्मचाऱ्यांना कुशल करा आणि त्यांना प्रशिक्षत करा' हे धोरण भारतात सर्वत्र स्वीकारले गेले आहे. या दरम्यान अनेक मोठ्या बदलांची शिफारस करण्यात आली आहे.शिक्षकांना मार्गदर्शन करणे विविध प्रशिक्षण कार्यक्रमाचे आयोजन करणे हे व्यवस्थापक किंवा नेत्यांची जबाबदारी असते .गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी प्रत्येक कर्मचाऱ्याला अद्ययावत करणे आवश्यक आहे.

- दूरदृष्टी संस्थेच्या उभारणीमध्ये भविष्यकालीन दृष्टीने मार्गदर्शन करणे आवश्यक आहे. दूरदृष्टी मध्ये सर्वसमावेशकता आणि भविष्यकाळाची सूचक दृष्टी असावी. या मध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व गोष्टी कर्मचाऱ्यांना माहिती असणे आवश्यक आहे ,ज्यामुळे प्रत्येकजण संघटनात्मक सर्जनशीलते मध्ये सामील होऊ शकतात. ज्याप्रमाणे भीतीचित्र तयार करण्यासाठी अनेक कलाकार एकत्र काम करतात, अशा प्रकारे चांगल्या भविष्यासाठी दूरदृष्टी पाहणे हे चांगल्या नेतृत्वासाठी आणखीएक आव्हान आहे.

- धोका पत्करण्याची तयारी दर्जेदार संस्था निर्माण करण्यासाठी नेतृत्वामध्ये धोका घेण्याची क्षमता समाविष्ट असते. अनेकदा नवीन विचारांना संस्थेमध्ये प्रतिकार होतो, कारण नव्या कल्पनांमुळे संस्थेच्या प्रचलित कामामधील संतुलन बिघडते. गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये नेत्याच्या आव्हानांपैकी सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे धोका पत्करण्याची तयारी करून त्याबद्दल असलेली भीती दूर करणे हे होय. नेत्यांनी कर्मचाऱ्यांना प्रोत्साहन द्यावे, "काळजी करू नका समस्या सोडवण्यासाठी मी आहे, पुढे जा नवनिर्मिती करा" अशा शब्दांनी कर्मचाऱ्यांना प्रोत्साहित केले पाहिजे. अशाप्रकारे नेता एखाद्या संस्थेचे प्रभावी शिक्षण संस्थेमध्ये रूपांतर करू शकतो.

- सहकाऱ्यांना सबल बनवणे गुणवत्तेमध्ये प्रत्येकाचा समावेश असलेला, सातत्याचा प्रवास आहे.त्यामुळे गुणवत्तापूर्ण संस्थेचा नेता हा समता निर्माण करण्यासाठी आणि कर्मचाऱ्यांना सक्षम करण्यामध्ये गुंतवणुक करत असतो. एकीकडे नेता कर्मचाऱ्यांसाठी काळजीपूर्वक निवडलेल्या आणि प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये गुंतवणूक करतो ,तर संस्थेमधील वरिष्ठ कर्मचाऱ्यांन पासून कनिष्ठ कर्मचाऱ्यांन पर्यंत उद्दिष्ट निश्चिती, अंमलबजावणी, कार्यनिती, नियोजन या सर्वांमध्ये समानतेची संस्कृती वाढवतो. तांत्रिक कौशल्यांचे प्रशिक्षण आणि संघटनात्मक निर्णय प्रक्रियेत सर्वांना सामील

करून घेणे हे गुणवत्तापूर्ण शिक्षणासाठी महत्व पूर्वक आहे. यासाठी कार्यक्षम कर्मचारी तसेच एक चांगला प्रेरक नेता असणे आवश्यक आहे .

- अडथळे दूर करणे उद्योजक नेता हा मार्गातील अडथळे ओळखतो आणि ते दूर करण्यासाठी नवीन कल्पनांचा वापर करत असतात. हे एक अवघड कौशल्य आहे यामध्ये सर्वात आधी इतरांना भेडसावणाऱ्या समस्या समजून घेण्याची आकलन क्षमता किंवा अशा समस्या शोधण्याचे ध्येय असणे आवश्यक आहे. दुसरे म्हणजे इतरांना सुविधा देण्यासाठी सक्रिय मानसीकता असणे आवश्यक आहे.

- शालेय शिस्त शाळेचे प्रशासक हे विद्यार्थ्यांच्या शिस्तीच्या दैनंदिन समस्यांचे व्यवस्थापन करत असतात व वर्गातील,शिस्त, वर्गाबाहेरील अभ्यासक्रम, सहशालेय उपक्रम आयोजित करणे या सर्वांमध्ये विद्यार्थ्यांमध्ये शिस्त रुजविणे आवश्यक असते

मानवी संसाधन विकासाच्या दृष्टिकोनातून कार्यक्षम नेतृत्वाचे विशेष महत्त्व आहे. नेतृत्व म्हणजे लोकांना प्रभावित करणे प्रेरणा देणे आणि ते साध्य करण्याची दृष्टी निर्माण करणे होय .एकूण गुणवत्ता व्यवस्थापन हा कधीही न संपणारा प्रवास आहे. हे गुणवत्ता साध्य करण्याचा एक प्रयत्न आहे. व्यक्तीची दृष्टी व अभिव्यक्ती उंचावण्याची आणि व्यक्तिमत्व विकसित करण्याची प्रक्रिया म्हणजे गुणवत्ता होय .(Peters and Austin1985) व्यवस्थापन शास्त्रात नेतृत्व हा सर्वात महत्त्वाचा घटक मानला जातो. कोणत्याही संस्थेचे यश परिणामकारकता आणि भविष्य हे त्या संस्थेच्या आपल्याला नेतृत्वावरून ठरत असते. गुणवत्तापूर्ण संस्था निर्माण करण्याचे आव्हान म्हणजे उत्कृष्टतेचा ध्यास आणि संस्थेतील सर्वांचा सहभाग असलेल्या गुणवत्ते चा प्रयत्न करणे हे आहे.

६.२.३ नोकरीतील समाधान आणि बांधिलकी:

संघटनेची बांधीलकी ही कोणत्याही संस्थेमध्ये महत्त्वाची भूमिका बजावत असते कारण जर कर्मचारी खूप समाधानी आणि संस्थेची वचनबध्द असतील तर ते संस्थेमध्ये चांगले काम करतात. तसेच संस्थेची उत्पादकता सुधारते.जारोस नुसार (१९९७), संस्थात्मक बांधीलकी हा कर्मचाऱ्यांच्या मानसशास्त्रीय व्यवस्थेचा एक महत्वाचा भाग आहे. कारण ज्या कर्मचाऱ्यांना उच्च संघटनात्मक बांधिलकीचा अनुभव येतो, ते योग्य नागरिकत्वाच्या क्रियांमध्ये काम करत असलेल्या संस्थेमध्ये देखील कामामध्ये गुंतलेले असतात .हे सर्व संस्थेला फायदेशीर असल्याचे मानले जाते. संस्थेची बांधिलकी हे संस्थेमध्ये सहभागी होण्याचे सामर्थ्य आहे (Brown 1969,Hall and Schneider1972, Monday et.al.1979)

शिक्षण संस्थेतील विविध महत्वाच्या जबाबदाऱ्या सांभाळताना शिक्षक हा मध्यवर्ती घटक आहे. शाळांची एकूण कामगिरी ही त्या मध्ये असणाऱ्या शिक्षकांवर आणि त्याचबरोबर शिक्षकांच्या बांधिलकी, नोकरीतील समाधान यावर अवलंबून असते. शिक्षकांची संघटनात्मक बांधिलकी एखाद्या विशिष्ट शाळेशी शिक्षकाची बहुआयामी मानसिक संलग्नता दर्शवते ज्यामध्ये तो कार्यरत असतो.फायरस्टोन आणि रोसेनब्लम (१९८८), यांनी शिक्षकांच्या संघटनात्मक बांधीलकी ची व्याख्या अशी केली, “शिक्षकांची एखाद्या विशिष्ट शाळेची सकारात्मक आणि भावपूर्ण जोड” म्हणून केली आहे. यामध्ये ते(.फायरस्टोन आणि

रोसेनब्लम १९९८), पुढे म्हणतात शिक्षकांच्या बांधिलकीचा संदर्भ विद्यार्थ्यांशी बांधिलकी, अध्ययन-अध्यापन व्यवसायाची बांधिलकी आणि एका विशिष्ट शाळेशी बांधिलकी असाआहे.

बांधिलकी आणि प्रेरणा बांधिलकी आणि प्रेरणा यांच्यामध्ये अगदी थोडा फरक असू शकतो. व्यवहारीक हेतूंसाठी बांधीलकी म्हणजे कार्य किंवा व्यवसायाशी संलग्नता आणि हे ज्या कामात गुंतलेले आहे त्याच्या पूर्णत्वावर अवलंबून असते. जरी अनेकदा शिक्षक शेवटचा पर्याय म्हणून शिक्षकी पेशा मध्ये सामील झाले असले तरी, इतर अनेकांनी हा व्यवसायम्हणून निवडला आहे,कारण त्यांना ते फायदेशीर वाटते. आणि ते जे करतात त्या सर्वांशी ते बांधिलकी दर्शवित राहतात. बांधीलकी विकसित करण्याची पहिली गुरुकिल्ली म्हणजे कर्मचारी जे करतो त्यामध्ये योग्यतेची भावना निर्माण करणे ही आहे. मंदिर निर्माण करणाऱ्या तीन दगड फोडणाऱ्या प्रसिद्ध बोधकथा आहे यामध्ये ते काय करत आहे असा प्रश्न त्यांना विचारलाअसता, प्रत्येकाने वेगवेगळे उत्तर दिले

- मी दगड फोडत आहे
- मी एक शिल्प बनवत आहे
- मी बनवू मंदिर बांधत आहे

ते जे काम करत आहेत त्यामध्ये त्या कामाबद्दल त्यांची निष्ठा आहे. काम एकच आहे पण कामाकडे बघण्याचा दृष्टिकोन प्रत्येकाचा वेगवेगळा आहे. अलिकडेच एका सामाजिक कार्यकर्त्याने प्राथमिक शाळेतील शिक्षकांसाठी कर्मचारी विकास कार्यक्रम आयोजित करताना त्यांना प्रश्न विचारला, तुम्ही काय शिकवता? बऱ्याच वाद-विवाद त्यानंतर त्यांना समजले की ते शिकवतात ,कारण शिक्षकांना योग्य नागरिक विकसित करण्याची जबाबदारी त्यांच्यावरती आहे. त्यांच्या स्वतःच्या विधानांमध्ये शिक्षकांना असे कधीच जाणवले नाही इथे अशा उपयुक्त कामांमध्ये गुंतले आहेत. दुसऱ्या एका प्रसंगात एक प्राध्यापक वरिष्ठ आयएएस अधिकाऱ्यासाठी रिफ्रेशर कार्यक्रमांमध्ये काही तांत्रिक सत्रे घेत होते. तिथे असलेल्या दोन सहभागी अधिकाऱ्यांनी प्राध्यापकाला विचारले की, ‘ आतापर्यंत सर्वात महत्वाच्या असलेल्या आयएएस व्यवसायांमध्ये का सामील झाले नाहीत?’ त्यावर अत्यंत नम्रपणे ते म्हणाले,’मी अशा व्यवसाय मध्ये काम करतो जो सर्व व्यवसायाचे मूळ आहे म्हणजेच शिक्षकी पेशा मध्ये मी काम करतो’. ‘आपण अभियंते, डॉक्टर, वकील, उद्योगपती, मंत्री, नोकरशहा आणि कोणत्याही व्यवसायिक निर्माण करू शकतो. मी सर्वोत्तम व्यवसायात आहे, जर मी शिक्षकी पेशात नसतो तर दुसरा व्यवसाय मी स्वीकारला असता’ याच मधूनच अध्यापनातील सार्थकतेची तीव्र भावना दिसून येते.

कामाचे स्वरूप, सबलीकरण, आणि नोकरीतील असुरक्षितता आणि रोजगार क्षमता त्याचबरोबर नेतृत्वाचे वितरण यासारख्या काही घटकांचा कामगारांच्या संघटनात्मक बांधिलकीच्या भावनेशी संबंध असतो. शिक्षकांची संघटनात्मक बांधीलकी उच्च किंवा कमी असू शकते. उच्च बांधिलकी असलेले शिक्षक त्यांचे शिकवण्याचे काम सोडण्याची शक्यता कमी असते .त्यामुळेच ते शाळेमध्ये अनुपस्थित राहण्याची शक्यताही कमी असते. तर ज्यांची बांधीलकी कमी असते ते शिक्षक कुटुंबाची काळजी घेण्यासाठी शहरी भागांकडे

जाणे, किंवा अधिक आर्थिक लाभ मिळणाऱ्या गोष्टींमध्ये सहभागी होण्यासाठी अनेकदा शाळेत अनुपस्थित असतात असे दिसून येते.

प्रभावी बांधिलकी (Affective commitment)प्रभावी बांधिलकीची व्याख्या करताना कर्मचाऱ्यांची संस्थेची असलेली "सकारात्मक भावनिक जोड" म्हणून केली जाते. मेयर आणि एँलन यांनी प्रभावी वचनबद्धता(AC) ला संघटनात्मक बांधिलकीचा "इच्छा" घटक असे नमूद केले आहे. एक कर्मचारी जो प्रभावीपणे संस्थेच्या उद्दिष्टांशी बांधील असतो आणि संस्थेचा एक भाग म्हणून राहू इच्छितो हा कर्मचारी संस्थेशी वचनबद्ध असतो आणि त्याला किंवा तिला "तशी इच्छा" आहे असे मानले जाते.

बांधिलकी मधील सातत्य(Continuance commitment) सातत्यपूर्ण बांधिलकी म्हणजेच "गरज"होय. घटक किंवा कंपनीमध्ये काम करताना होणारा नफा विरुद्ध तोटा याचा समावेश असतो. गुंतवणूक म्हणजे वैयक्तिक राहणे किंवा कंपनी सोडल्यास होणारा नफा आणि तोटा या बरोबर असलेला सहसंबंध होय. एखादी व्यक्ती संस्थेचा निर्णय घेऊ शकते कारण त्याला किंवा तिला संघटनात्मक सदस्यत्व गमावण्याची मोठी किंमत समजते.

आर्थिक खर्च (जसे की पेन्शन जमा) आणि सामाजिक खर्च (सहकाऱ्यांची मैत्रीचे संबंध) यासारख्या गोष्टी संस्थात्मक सदस्यत्व गमावण्याची संबंधित असतात. परंतु एखाद्या व्यक्तीला कंपनीमध्ये राहण्यासाठी पुरेसे सकारात्मक आर्थिक बाबी दिसत नाही त्यांना इतर पर्यायाचा(जसे की दुसरी संस्था), वैयक्तिक संबंधांमध्ये व्यत्यय आणणे किंवा इतर "side bets" विचारात घेणे आवश्यक आहे. कर्मचारी संस्था सोडून जातील तेव्हा या मधील एखादी बाब असू शकते.

निर्देशात्मक बांधिलकी (Normative commitment) निर्देशात्मक बांधिलकी म्हणजेच जे कार्य किंवा कार्य दायित्व,कामाशी समर्पण किंवा मनोबल इत्यादींमुळे संस्थेत राहण्याची इच्छा असणेहोय.सामान्यतः या बांधिलकीला वैयक्तिक संस्कृती आणि कार्यनिती या द्वारे प्रोत्साहन दिले जाते. ज्यामुळे एखाद्याला संस्थेमध्ये राहणे बंधनकारक वाटू शकते. ही बांधिलकी इतर दोन बांधिलकी पेक्षा वेगळी आहे .कारण ही बांधिलकी संस्थेच्या उद्दिष्टाशी किंवा ध्येयाशी संबंधित नाही , परंतु पूर्णपणे कर्मचाऱ्यांन मध्ये असलेल्या मूल्यांशी संबंधित असते.

वरील चर्चेवरून बांधिलकी म्हणजे एखाद्या कर्मचाऱ्याची त्याच्या संस्थेबद्दलचे असलेली निष्ठा म्हणजेच संघटनात्मक बांधिलकी असे संबोधले जाते. त्याच बरोबर इतर चले देखील संघटनात्मक बांधिलकीच्या संकल्पनेशी जोडलेले असतात. जसे सदस्यत्व टिकवून ठेवण्याची इच्छा ,ध्येय आणि संस्थेशी मूल्य एकरूपता, त्याचबरोबर संस्थेच्या बरोबरीने प्रयत्न करण्याची इच्छा या सर्वांचा समावेश असतो. संस्थेशी वचनबद्ध असलेल्या कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या वरिष्ठांकडून वेळेवर ,स्पष्ट ,अचूक माहिती मिळाल्याने त्यांचे कार्य सुलभआणि चांगले होते. त्याचबरोबर संघटनात्मक बांधिलकीही संस्थात्मक नागरिकत्वाची पूर्ववर्ती आहे जी कर्मचाऱ्यांच्या कामगिरी वर लक्षणीय परिणाम करत असते.

संस्थात्मक बांधिलकी वैयक्तिक आणि संस्थात्मक घटकांचे अनेक घटकांवर प्रभाव निश्चित केले जातात. खालील काही घटक बांधिलकी वर परिणाम करत असतात.

munotes.in

पगार आणि बक्षीस:

संस्थेमध्ये मिळणारा पगार आणि इतर फायदे त्याच बरोबर वेगवेगळ्या ठिकाणी प्राप्त झालेले बक्षिसे हा कर्मचाऱ्यांना संस्थेद्वारे मिळणारा सर्वात महत्त्वाचा घटक आहे, ज्यामधून कर्मचाऱ्यांना काम करण्यासाठी प्रेरणा मिळते.

करिअरमध्ये प्रगती:

पदोन्नतीच्या संधी उपलब्ध होणे करिअरच्या मार्गाची स्पष्टता आणि बढतीचा वेग यावर अवलंबून असते .

वैयक्तिक विकास:

कर्मचाऱ्यांसाठी विविध प्रशिक्षणाची उपलब्धता आणि गुणवत्ता वाढवण्यासाठी प्रशिक्षणाच्या गरजा ओळखून त्या पूर्ण करण्यासाठी संस्थेची असलेली बांधिलकी यामधून प्रत्येक कर्मचाऱ्याची वैयक्तिक वाढ होत असते.

सहकार्य:

संस्थेतील प्रत्येक कर्मचाऱ्याचे असलेले परस्पर संबंध, त्यांचे गटाबरोबर असलेले संबंध यामध्ये एकत्रपणाची समुदायाची भावना आहे की नाही हे महत्त्वाचे असते.

कामाचा ताण, नोकरीची असुरक्षितता, रोजगार क्षमता आणि नेतृत्व यासारख्या यासारख्य अनेक घटकांचा कर्मचाऱ्यांच्या संघटनात्मक बांधिलकीच्या भावनांशी संबंध असतो. यावरून असे दिसून येते की शिक्षकांची बांधिलकी ही शिक्षण क्षेत्राचे ध्येय आणि उद्दिष्टे यांच्या अंमलबजावणीमध्ये एक अत्यंत महत्त्वाची समस्याआहे .

कामाचे समाधान:

कोणत्याही संस्थेमधील सर्वात महत्वाच्या संकल्पने मधील एक म्हणजे कर्मचाऱ्यांचे नोकरीतील समाधानाची चर्चा. कर्मचाऱ्यांच्या त्यांच्या नोकरी बद्दलच्या भावना मोजण्यासाठी नोकरीतील समाधान हा एक सर्वात महत्त्वाचा घटक आहे. त्याचाच स्वतःसाठी तसेच संस्था आणि कर्मचाऱ्यांच्या विकासावर महत्वपूर्ण प्रभाव पडतो. नोकरी मधील यश किंवा अपयश यामध्ये समाधान आणि असमाधान हे महत्वपूर्ण घटक मानले गेले आहेत. नोकरीचे समाधान हे सुसंगत आणि विसंगत भावनाचा संग्रह आहे ,जे कर्मचारी त्याच्या नोकरी कडून पाहत असतात. प्रत्यक्षात नोकरीच्या समाधानाची व्याख्या ही नोकरीच्या मूल्यांकनाची किंवा नोकरीच्या अनुभवातील सुखद आणि सकारात्मक स्थिती म्हणून केली जाऊ शकते.

नोकरीतील समाधानाची व्याख्या ही सामान्यतः कर्मचाऱ्यांना यांचे काम किती प्रमाणात आवडते यावरून केली जाते. संस्थात्मक संशोधनात सर्वात मोठ्या प्रमाणात वापरल्या जाणाऱ्या व्याख्या पैकी एक म्हणजे एडविन लॉके(१९७६), यांनी नोकरीच्या समाधानाची व्याख्या “आनंददायक किंवा सकारात्मक भावनिक स्थिती” अशी केली आहे. त्यांनी समाधानाची व्याख्या अशी केली “एखाद्याच्या नोकरी किंवा नोकरीच्या अनुभवाचे मूल्यांकन

म्हणजेच नोकरीतील समाधान ".(पृ१३०४). इतर अनेक तत्त्ववेत्त्यांनी नोकरीतील समाधानाची विविध व्याख्या केल्या आहेत यामध्ये एखादी व्यक्ती त्यांच्या कामात किती समाधानी आहे हे, त्याला किंवा तिला नोकरी आवडते की नाही यामधून समजते. मॅस्लोचा सिद्धांत बऱ्याच काळापासून व्यवस्थापन सिद्धांताचा मुख्य आधार होता .कर्मचाऱ्यांच्या गरजा पूर्ण करणाऱ्या व वैयक्तिक स्तरावर हे लक्ष केंद्रित करते. विशेषता व्यक्तीच्या कामकाजाच्या जीवनाशी संबंधित कर्मचाऱ्यांच्या गरजा आणि प्रेरणा अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यात हे मदत करते. नोकरीतील समाधान हे कर्मचाऱ्यांच्या सकारात्मक भावनेने वर अधिक अवलंबून असतो. लुथन्स (१९९२)यांनी नोकरीच्या समाधानासाठी पाच घटक कारणीभूत आहेत असे मांडले आहे. ते म्हणजे (अ)कामाची परिस्थिती, वेतन व्यवस्थापकीय धोरणे आणि कार्यनिती. कामाच्या वातावरणाची गुणवत्ता तसेच कामकाजाच्या वातावरणाशी संबंधित भिन्न पद्धती या सर्वां पैकी वेतन हा नोकरीच्या समाधानासाठी सर्वात प्रभावशाली घटक आहे. कारण कर्मचाऱ्यांची काम करण्याची मूलभूत गरज म्हणजे त्याच्या संपत्तीत वाढ होणे हे होय.

नोकरीतील समाधानहे अनेक भिन्न घटकावर अवलंबून असते .जसे की वेतनावरील समाधान,पदोन्नतीच्या संधी,नोकरीची सुरक्षितता, सहकारी आणि पर्यवेक्षकांच्या बरोबरचे नाते इत्यादी.

नोकरी मधील समाधानावर परिणाम करणारे घटक खालील प्रमाणे आहेत:

१. **कामाचे वातावरण:** कर्मचाऱ्यांना असे वातावरण हवे असते की, जे निरोगी आणि सुरक्षित असेल ,ज्यामध्ये वैयक्तिक सुखसोयीं पूर्ण केलेल्या असतील आणि चांगले काम करण्यास सुलभ असेल. जर कामाची परिस्थिती चांगली असेल (स्वच्छ व आकर्षक परिसर) तर कर्मचाऱ्यांना त्यांचे काम पार पाडणे सोपे जाते.

२. **योग्य धोरणे आणि प्रत्यक्ष :** ज्या कर्मचाऱ्यांना असे वाटते की पदोन्नतीचे निर्णय योग्य आणि न्याय्य पद्धतीने घेतले जातात,त्यांना त्यांच्या कामांमधून समाधान मिळण्याची शक्यता अधिक असते.अनेकदा कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या नोकरी बद्दल निराशा आणि असमाधान असते ,कारण त्यांच्या कामाच्या ठिकाणी अयोग्य धोरणे आणि त्यांची प्रचलित पद्धती यांचा वापर असतो.

३. **प्रशंसा:** प्रत्येक कर्मचारी अगदी छोट्या कामासाठी ही सहकारी आणि वरिष्ठांकडून कौतुक मिळवण्याचा प्रयत्न करत असते. जेव्हा एखाद्या कर्मचाऱ्यांना सर्वांसमोर मान्यता मिळते, तेव्हा त्याचे मनोबल वाढते.जेव्हा कौतुकाने सर्वांसमोर प्रशंसा मिळते तेव्हा त्याचा अंतिम परिणाम म्हणून कामाच्या कार्यक्षमतेवर आपोआपच दिसून .

४. **बढती:** कामामध्ये मिळालेले बढती हे नोकरीच्या समाधानावर वेगवेगळा प्रभाव पाडतो. याचे कारण असे की बढती ही वेगवेगळ्या स्वरूपात असू शकते आणि त्यामध्ये विविध प्रकारच्या पुरस्कारांचा समावेश असतो.

५. **पुढाकार आणि नेतृत्व:** जर एखाद्या कर्मचाऱ्याला त्याची प्रतिमा कर्तुत्व दाखवण्यासाठी पुढाकार घेण्यास समान संधी दिल्या गेल्या तर नोकरीमध्ये उच्च पातळीवरील समाधान मिळण्याची शक्यता अधिक असते. एखाद्या संस्थेत कोणत्याही

कर्मचाऱ्यांना सूचना देण्यास सांगितले जात नाही,कोणत्याही निर्णयाची माहिती देण्याची तसदी घेतली जात नाही,असे असल्यास कर्मचाऱ्याला कामामध्ये समाधान मिळत नाही.

६. **सुरक्षा आणि सुरक्षितता:** आजकाल अनेक कंपन्यांमध्ये कर्मचाऱ्यांना आरोग्य सेवा आणि वैद्यकीय तपासणी यासारख्या वेगवेगळ्या प्रकारच्या सुविधा पुरविल्या जातात की नाही हे पाहण्यासाठी अनेक उपाय योजना करत आहेत या Covid 19 महामारी च्या परिस्थीतीत वैद्यकीय विमा असणे आवश्यक आहे. अशा काही संस्था आहेत ज्या कमी दरात विमा पॉलिसी देखील देतात. म्हणूनच सुरक्षितता आणि सुरक्षा हा पैलू मुख्य भूमिका बजावतात असतात. जर एखाद्या कर्मचाऱ्याला तो किंवा ती काम करत असलेल्या संस्थेमध्ये सुरक्षित वाटत नसेल तर नोकरीतील समाधानाची पातळीही कमी होते.

७. **जबाबदारी:** जेव्हा एखाद्या कर्मचाऱ्याला मोठी जबाबदारी दिली जाते तेव्हा ते त्याला किंवा तिला त्या वस्तुस्थिती बद्दल जागरूक करते .ज्यामुळे व्यक्तीला संस्थेकडून आणि वरिष्ठांकडून ती त्या कामासाठी सक्षम आणि विश्वासार्ह उमेदवार मानत आहे ही भावना निर्माण होते .

८. **कामा मधील सर्जनशीलता:** ज्या संस्थेमध्ये कामामध्ये सर्जनशीलता असते ,तिथे कर्मचाऱ्या मध्ये कामाबाबत उच्च समाधान दिसून येते. कोणताही प्रकल्प पूर्ण झाल्यावर व्यक्तीला त्याच्या सर्जनशीलतेचा वापर करण्याचे स्वातंत्र्य मिळाले अशी भावना निर्माण होते .

९. **व्यक्तिगत आवड आणि छंद:-**जे लोक त्यांचे छंद आणि आवडी त्यांच्या कामाच्या स्वरूपात जोपासतात ते त्यांच्या कामाच्या ठिकाणी उच्च स्तरावरील समाधान प्राप्त करत असतात. याचे कारण असे की, त्यांची नोकरी ही त्यांच्यासाठी नोकरी नसून त्यांच्या आवडीच्या जवळ जाण्याचा आणि पैसे कमविण्याचा एक मार्ग असतो. त्यामुळेच समाधान हे त्यांना पदोन्नती मिळण्यापेक्षा अधिक असते.

१०. **अभिप्राय:** कर्मचाऱ्यांना त्यांच्या कामावर त्यांच्या कामाबद्दल अभिप्राय न मिळणे हे त्यांच्यासाठी निराशाजनक असू शकते. प्रभावी अभिप्राया मध्ये गटातील सदस्यांना ते कुठे आहेत आणि ते कशा प्रकारे कामात सुधारणा करू शकतात हे जाणून घेण्यास मदत करते. नकारात्मक अभिप्राय यांच्याबाबतीत फक्त काय चूक आहे हे दाखविणे पुरेसे नाही ,तर त्यांनी पूर्ण केलेल्या कामांमध्ये अजून कशा प्रकारे सुधारणा केली जाऊ शकते हे स्पष्ट करणे आवश्यक आहे.

प्रत्येक व्यक्तीसाठी कामातील समाधानाचा अर्थ हा वेगळा असतो. नोकरीतील समाधानाच्या पातळीवर परिणाम करणारे वेगवेगळे घटक आहेत वर सांगितलेले घटक हे सर्वसामान्य आहे एखाद्या कर्मचाऱ्याला तो किंवा ती करत असलेल्या कामातून समाधानाची पातळी मिळवणे हे अत्यावश्यकअसते .

munotes.in

स्वतःची प्रगती तपासा:

- गुणवत्ता शिक्षणावर संस्कृतीचा कसा परिणाम होतो?
- नेतृत्वातील विविध आव्हाने कोणती आहेत?
- कोणते घटक बांधीलकी वर परिणाम करतात?
- नोकरीतील समाधानाची व्याख्या काय आहे?आणि त्याचे वेगवेगळे पैलू कोणते आहेत?

६.३ शैक्षणिक वातावरणात सेवा गुणवत्तेचे मूल्यांकन

सेवेचा दर्जा हा ग्राहकांच्या समाधानाचा सर्वात मोठा महत्त्वाचा घटक आहे. आणि तो ग्राहकांच्या समाधानाची आणि कामातील आनंद याच्याशी संबंधित आहे (Ahrholdt ,Gudergan and रिंगले२०१७) विविध सेवा संदर्भात ग्राहकांच्या निष्ठेची संबंधित पूर्ववर्ती म्हणून या घटकांचा संबंध आहे. सेवेचा दर्जा हा सेवांच्या एकूण गुणवत्तेबद्दल चा निर्णय आहे आणि तो अधिक वर्णनात्मक आणि तथ्यात्मक असतो. शैक्षणिक संदर्भात गुणवत्तेचे मूल्यमापन मोठ्या प्रमाणावर वादविवादातून केले जाते . आणि सध्याच्या स्पर्धात्मकतेच्या युगाची आवश्यकता लक्षात घेऊन त्या संबंधित म्हणून स्वीकारले जातात. ज्यात समाजासाठी अधिक पारदर्शकता आणि जबाबदारीची मागणी असते.

सेवा क्षेत्रांमध्ये गुणवत्तेची व्याख्या करणे कठीण आणि क्लिष्ट आहे. सामान्यता सेवेला गुणवत्ता असे नाव दिले जाते. सध्याच्या सामाजिक आर्थिक संदर्भात सेवाक्षेत्र उत्तरोत्तर अधिक महत्त्वाचे बनले आहे. आजच्या स्पर्धात्मक गतिमान आणि गुंतागुंतीच्या व्यवसायिक वातावरणात व्यवसायाच्या यशस्वी विकासासाठी ग्राहक सेवेत सतत सुधारणा करणे आवश्यक आहे. गेल्या तीन दशकांपासून शैक्षणिक क्षेत्रा मध्ये सेवा गुणवत्तेचे मोजमाप करून जागतिक स्तरावर विकसित केलेल्या संस्थांमधील उच्च स्पर्धेमुळे अधिक गुणवत्ता प्राप्त झाली आहे. येथे शिक्षण क्षेत्र हे सेवा क्षेत्र मानले जाते आणि विद्यार्थ्यांना ग्राहक मानले जाते. आणि म्हणूनच सरकार, उद्योजक ,पालक ,विद्यार्थी ,व्यवसाय आणि समाज हे शिक्षणाचे दुय्यम ग्राहक मानले जातात. शैक्षणिक कर्मचारी आणि इतर कर्मचारी देखील सेवा प्राप्तकरता असे म्हटले जाऊ शकते.Hill (१९९५) यांनी सांगितले की अध्यापन सेवेमध्ये विद्यार्थी महत्त्वाची भूमिका बजावत असतात ,आणि त्यांना उच्च शिक्षण सेवांचे प्राथमिक ग्राहक मानले पाहिजे. अधिकाधिक हुशार व्यक्ती संस्थेमध्ये यावेत यासाठी संस्था शिक्षणाची गुणवत्ता आणि संस्थात्मक योगदानासाठी मान्यता देण्याचा प्रयत्न करतात, तेव्हा गुणवत्तेत द्वारे स्पर्धात्मक फायदा मिळवण्यासाठी उच्च शिक्षण संस्था तडजोड न करता स्पर्धा करत असतात .उच्च शिक्षण क्षेत्रातील यशामध्ये सेवेची गुणवत्ता महत्त्वाची भूमिका बजावते .आज गुणवत्ता व्यवस्थापन आणि सेवेच्या गुणवत्तेचे मूल्यमापन हा या जीवघेणी स्पर्धेच्या जगात टिकून राहण्यासाठी प्रत्येक संस्थेसाठी अत्यंत महत्वाचा आहे. या परिस्थिती दरम्यान शैक्षणिक क्रियांमध्ये जास्तीत जास्त प्रमाणात थेट सेवा गुणवत्तेसाठी विविध प्रतिमाने आणि शलाका हे मोठ्या प्रमाणावर विकसित केले गेले आहेत.

सेवा गुणवत्तेची संकल्पना:

सेवा गुणवत्तेची संकल्पना अनेक तज्ञांनी वेगवेगळ्या दृष्टिकोनातून मांडली आहे आणि या सर्व व्याख्यान वर एकमत होणे कठीण आहे.लुईस आणि बूम्स (१९८३) यांनी सेवेची गुणवत्येची व्याख्या पुढील प्रमाणे केली,"सेवा ही ग्राहकांच्या अपेक्षांची किती योग्य प्रकारे जुळते याचे मोजमाप म्हणजेच सेवेची गुणवत्ता होय".Gronroos (१९८४) यांनी सेवा गुणवत्तेचे दोन परिमाण ओळखले आहेत, ते म्हणजे कार्यात्मक गुणवत्ता आणि तांत्रिक गुणवत्ता. कार्यात्मक गुणवत्तेमध्ये कार्यप्रदर्शन यांचा समावेश असतो. ज्यामध्ये कामाचे वितरण केले जाते आणि दिलेल्या कामाचा वास्तविक परिणामहोय. म्हणजेच तांत्रिक गुणवत्ता असते. कामाची गुणवत्ता ही संकल्पना प्रामुख्याने ग्राहकांच्या दृष्टिकोनावर आधारित असते. जेव्हा सेवा देणाऱ्याला ग्राहकांचे मूल्यमापन आणि सेवेचे मूल्यमापन कसे करावे हे समजते, तेव्हा अपेक्षांचे व्यवस्थापन करणे आणि त्यांना योग्य रीतीने प्रभावित करणे सोपे होते. सेवा क्षेत्राचा विचार केल्यास गुणवत्तेच्या व्यवस्थापनाला वेगळ्या दृष्टिकोनाची आवश्यकता असते .सर्व सेवा क्षेत्रांमध्ये उच्च शिक्षणामध्ये सेवांच्या गुणवत्तेशी संबंधित मुद्दे यांचे मूल्यमापन आणि ते त्यांचे मोजमाप करण्यावर विशेष भर देणे आवश्यक आहे. उच्च शिक्षणातील सेवा गुणवत्तेचे महत्त्व हळूहळू सर्वांच्या लक्षात येत आहे . गेल्या दोन दशकात उच्च शिक्षणातील सेवा गुणवत्तेच्या भूमिकेकडे अधिक लक्ष वेधले गेले आहे. उच्च शिक्षण संस्थांनी त्यांच्या गरजा आणि मागण्या निश्चित केल्या पाहिजेत .कारण उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये विद्यार्थी भागधारक आणि ग्राहक आहेत. आणि ग्राहकांचे समाधान हेच सेवेच्या गुणवत्तेशी संबंधित आहे. उच्च शिक्षणाच्या सेवेच्या गुणवत्तेचा विकास हा संस्थेच्या विविध निर्णय प्रक्रिया आणि कार्यप्रणाली त्याचबरोबर मानवी संसाधन मध्ये असलेल्या आंतरक्रिया द्वारे बदलासाठी एकूणच वातावरण आणि संस्कृती सुनिश्चित करण्याच्या संस्थेच्या क्षमतेशी संबंधित आहे.

सेवा गुणवत्तेचे परिमाणे:

- **आश्वासन:** विद्यार्थ्यांना विश्वास आणि आत्मविश्वास प्रदान करण्यासाठी शिक्षक आणि कर्मचारी यांच्या क्षमतांचा विचार केला जातो .परशुरामान इतर (१९८८), नुसार ग्राहकांना दिलेली सेवा ही संभाव्य आणि विश्वासार्ह असू शकते अशी हमी पातळी म्हणून ओळखली जाते.

- **सहानुभूती:** या घटका मध्ये विद्यार्थ्यांची काळजी आणि विद्यार्थ्यांकडे वैयक्तिक लक्ष पुरवणे म्हणजेच सहानुभूती होय उच्च शिक्षण संस्थांमध्ये चांगले शैक्षणिक वातावरण म्हणजेच केवळ ज्ञानाची देवाणघेवाण करण्यासाठी चांगली अध्ययन अध्यापनाचे संस्कृती स्थापित करणे असे नव्हे, तर काळजी आणि सल्ला देऊन विद्यार्थ्यांच्या वैयक्तिक विकास तसेच शैक्षणिक बाबींमध्ये सहभागी होण्यासाठी सक्षम असणे होय.

- **विश्वासार्हता:** ज्ञानाची पातळी आणि अध्ययन केलेली माहिती अचूक आहे (Yong ,2000,Garvin1987) अशी व्याख्या केली आहे. सेवेच्या गुणवत्तेचा विश्वास आणि त्याचे परिमाण हे योग्य अचूक आणि अद्ययावत ज्ञान आणि माहिती कोणत्या मर्यादेपर्यंत पूर्ण करत आहेत, त्याचबरोबर विद्यार्थ्यांना सांगितलेली सर्व सेवा देखील पूर्ण या सर्वांचा समावेश असतो.

- **उत्तरदायित्व /जबाबदारी:** संस्थेने दिलेल्या सेवांचा स्तर म्हणून परिभाषित केल्याने ग्राहकांना तत्परतेने मदत करता येते(yong2000) यामध्ये विद्यार्थ्यांना प्राध्यापक आणि कर्मचारी यांच्याकडून त्वरित किंवा अनुकूल सेवा प्रदान करण्याची तयारी समाविष्ट असते .

- **वास्तविक/ मूर्त:** सेवा गुणवत्तेचे मूर्त परिणाम हे उच्च शिक्षणातील सद्यस्थितीला आणि सुविधांना सुचित करते. सुसज्ज प्रयोगशाळा यांसारख्या उपकरणे आणि सुविधांच्या उपस्थिती सह अध्ययन-अध्यापन प्रक्रियेत विद्यार्थ्यांना ज्ञानदान करणे महत्त्वाचे आहे. या मध्येच पाठ्यपुस्तके ,संदर्भ पुस्तके इत्यादींसह पुरेशी अद्ययावत वाचनालय, संगणक सुविधा ,सर्वसमावेशक माहिती प्रणाली आणि क्रीडा व करमणुक केंद्र सारख्या सर्व भौतिक सुविधांचा समावेश असणे.

उच्च शिक्षण संस्था मध्ये सेवा गुणवत्तेत मधील सुधारणांचा थेट परिणाम संस्थेमध्ये असलेल्या विद्यार्थ्यांच्या कार्यक्षमतेवर होत असतो. आणि त्यामुळेच त्यांच्या प्राप्त केलेल्या पात्रतेचा एकूण गुणवत्ता सुधारणा होण्यास हातभार लागतो. अशा प्रकारे सेवा गुणवत्ता कामगिरी सुधारू शकते किंवा विद्यार्थ्यांच्या कामगिरीला प्रोत्साहित केले जाऊ शकते.

तुमची प्रगती तपासा:

- सेवा गुणवत्ता म्हणजे काय?
- सेवा गुणवत्तेचे वेगवेगळे परीमाण कोणते?

६.४ उच्च शिक्षणामधील गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये संशोधनाची भूमिका आणि सहकार्य

विद्यापीठाच्या दोन प्रमुख कार्यांपैकी एक म्हणजे संशोधन आणि दुसरे म्हणजे शिक्षण हे आहे. प्रस्थापित विद्यापीठांमध्ये प्राध्यापक सदस्यांनी संस्था संशोधन करण्यासाठी बांधिलकी दाखविणे आवश्यक आहे. त्याचबरोबर विद्यापीठाच्या बहुतेक विभागांमध्ये विविध माध्यमांद्वारे संशोधन प्रकल्पांसाठी निधी उपलब्ध करून दिले जातात. महाविद्यालयातील काही विभाग जे पदव्युत्तर कार्यक्रम आयोजित करतात, तेदेखील मर्यादीत प्रमाणात संशोधन करत असतात.कोणतेही संशोधन हे अध्यापनातील उत्कृष्ट ते साठी योगदान करत असते. कारण त्यामुळे शिक्षकांना त्यांचे ज्ञान अद्ययावत ठेवता येते . म्हणूनच शिक्षकांचे प्राथमिक कार्य हे संशोधन आहे असे मानले पाहिजे. संशोधनामध्ये वर्तमानपत्रे आणि मासिकांमध्ये लेख ,सर्वेक्षण यांचे प्राथमिक निष्कर्ष यांचा समावेश आहे. त्याचबरोबर नियमित घेतली जाणारी चाचणी आणि त्यांच्या विश्लेषणाचे परिणाम हे समजून घेतले पाहिजे.ज्यामुळे संशोधनामध्ये नवीन आणि अर्थपूर्ण माहिती तयार होत असते. यातूनच नवीन कल्पना गृहीतके आणि संकल्पना विकसित होतात आणि त्यामधूनच नवीन आणि अर्थपूर्ण रित्या माहितीचे अर्थनिर्वचन केले जाते. १९८९ मध्ये आयोजित केलेल्या संशोधन The University Funding Council of UK for it's Research Assessment Exercise(RAE) संशोधनाची व्याख्या खालीलप्रमाणे केली आहे, “परिषदेच्या पुनरावलोकन याच उद्देशाने संशोधन हे मूळ तपासाचे साधन म्हणून समजले

पाहिजे .ज्ञान आणि समाज प्राप्त करण्यासाठी संशोधन केले पाहिजे. संशोधन हे मूळ अन्वेषण म्हणून समजले पाहिजे आणि ज्ञान मिळवण्यासाठी केले गेले पाहिजे. संशोधनामध्ये नवीन किंवा नाविन्यपूर्ण अंतर्दृष्टी प्राप्त होते .विज्ञान आणि तंत्रज्ञानामध्ये संशोधनामध्ये माहीत असलेल्या ज्ञानाचा नवीन किंवा लक्षणीय सुधारित साहित्य, उपकरणे ,उत्पादने आणि प्रक्रिया तयार करण्यासाठी प्रायोगिक विकासामध्ये माहीत असलेल्या ज्ञानाचा वापर समाविष्ट आहेत. यामध्ये सामग्री घटक आणि प्रक्रिया असल्यास नियमित प्रमाणे चाचणी आणि त्यांचे विश्लेषण वगळण्यात आले आहेत. राष्ट्रीय मानकांच्या त्यांच्या देखभालीसाठी नवीन विश्लेषणात्मक तंत्राच्या विकासापेक्षा हे भिन्न आहे.(जोन्स१९८९)

उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनातील संशोधनाचे महत्त्व:

उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये कोणत्याही प्रकारचे शैक्षणिक संशोधन करत असताना विचार ,स्मरण याद्वारे शैक्षणिक संशोधनाचा उद्देश शैक्षणिक पद्धती सुधारणे हा आहे .शैक्षणिक संशोधनाची माहिती असणे आणि उच्च दर्जाचे शैक्षणिक संशोधन आयोजित केल्याने शैक्षणिक क्षेत्रामध्ये खालील फायदे होऊ शकतात,

- विद्यार्थ्यांच्या अध्ययना मध्ये वाढ होण्यासाठी नवीन अनुदेशन पद्धतीचा वापर करता येतो.
- विद्यार्थ्यांच्या विकासात्मक गरजा समजून त्यांना प्रोत्साहन देता येते.
- विद्यार्थ्यांच्या प्रेरणेला प्रोत्साहन देणारे शैक्षणिक वातावरण विकसित करता येते
- शैक्षणिक समस्यांचे निराकरण करता येते.
- अभ्यासाच्या विविध क्षेत्रा मध्ये ज्ञानाच्या प्रगतीमध्ये संशोधन हे महत्त्वाची भूमिका बजावत असते.
- वैज्ञानिक पद्धतीचा वापर करून शैक्षणिक क्षेत्रातील आव्हानांनाचे निराकरण करता येते .
- शैक्षणिक संशोधनातून मिळालेले निष्कर्ष विशेषता उपयोजित संशोधन हे धोरण(Policy) सुधारण्यासाठी महत्त्वाचे असते .
- उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापन क्षेत्रातील समस्या / आव्हाने ओळखता येतात त्याचबरोबर त्यावर उपाय योजना करता येते.

म्हणूनच अध्ययन-अध्यापन परिस्थिती सुधारण्यासाठी संशोधन हे महत्त्वपूर्ण परिणाम करू शकते .प्रस्थापित आणि नामांकित विभागांमध्ये संशोधन हे व्यक्ती आणि गटा भवती केंद्रित असते.यामधूनच माहितीचे आदान-प्रदान ,मुक्त चर्चा आणि सहकार्य या सारख्या चांगल्या विभागाची वैशिष्ट्ये दिसून येतात .

संशोधन हे विद्यापीठाच्या दोन मूलभूत कार्यांपैकी एक आहे.त्यामुळेच सर्वोत्कृष्ट ता प्राप्त करण्यासाठी सर्व प्रकारचे प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. प्राध्यापकांना संशोधनासाठी पुरेशा

munotes.in

सुविधा उपलब्ध करून देणे त्यासाठी योग्य ती नियमावली तयार करण्यास मदत होईल ही जबाबदारी विद्यापीठाच्या व्यवस्थापकाची असते

तुमची प्रगती तपासा:

- उच्च शिक्षणात त्यातील गुणवत्ता व्यवस्थापनातील संशोधनाची व्याख्या सांगा
- संशोधनाचे महत्त्व स्पष्ट करा.

६.५ सारांश

या घटकांमध्ये,आपण उच्च शिक्षणातील विविध आव्हानांचा अभ्यास केला. गुणवत्ता गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये संस्कृती ही महत्त्वाची भूमिका बजावते. यामध्ये विद्यार्थ्यांच्या समोरील दैनंदिन जीवनातील आव्हानांचा परस्पर संबंध आणि आंतर सांस्कृतिक संबंधाचे महत्त्व ज्यामध्ये लिंग परंपरागत प्रथा,बोलल्या जाणाऱ्या भाषा यांचा परिणाम होतो .या पाठांमध्ये नेतृत्व आणि आणि त्यातील आव्हाने यावर देखील चर्चा केली.नोकरीतील समाधान आणि बांधिलकी हे गुणवत्ता व्यवस्थापनातील प्रमुख घटक आहेत या पाठांमध्ये सेवेच्या गुणवत्तेवर लक्ष केंद्रित केले आहे. विविध संशोधनातून हे स्पष्ट होते की सेवेच्या गुणवत्तेचे परिमाण व्यवसाय देश आणि संस्कृतीमध्ये भिन्न असतात. उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनामध्ये विविध आव्हाने ओळखण्यासाठी आणि त्याचे निराकरण करण्यासाठी संशोधन ही महत्त्वाची भूमिका बजावत असते.

६.६ स्वाध्याय

- संस्कृती म्हणजे काय? उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनावर त्याचा कसा परिणाम होतो?त्यावर उपाय योजना सुचवा.
- “आधुनिक गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी ग्राहकांचे समाधान आवश्यक आहे” गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी ते का महत्वाचे आहे हे उदाहरणासह स्पष्ट करा.
- नोकरीतील समाधान म्हणजे काय? गुणवत्ता व्यवस्थापनासाठी याचे महत्त्व उदाहरणासह स्पष्ट करा.
- नोकरीतील बांधिलकी आणि नोकरीतील समाधान यातील फरक स्पष्ट करा.
- उच्च शिक्षणात गुणवत्तापूर्ण सेवा का महत्त्वाची आहे?
- उच्च शिक्षणातील गुणवत्ता व्यवस्थापनामधील संशोधन म्हणजे काय?त्यामधील संशोधनाची भूमिका काय असते?

६.७ संदर्भसूची

- Hemalata, T., &Ruhela, S.P. (1997). Educational Management - Innovative global patterns. New Delhi: Regency Publication

- Mukhopadhaya, M. (2000): Total Quality in Education, NIEPA, New Delhi.
- Mukherjee, P.N. (2010). Total Quality Management, New Delhi: PHI Learning Pvt.ltd. Pathan, S.
- Richard D. Freedman (1982) - Management Education, John Waliaand sons, New York.
- Ahmed et al., (2000). Does service quality affect students‟ performance? Evidence from institutes of higher learning. African Journal of Business Management, 4(12), 2527- 2533.
- Angell, R.J., Heffernan, T.W. and Megicks, P. (2008), Service quality in postgraduate education, Quality Assurance in Education, Vol. 16 No. 3, pp. 236-54
- Hooijberg, R. & Choi, J. (2000), Which leadership roles matter to whom? An examination of rater effects on perceptions of effectiveness, Leadership Quarterly, Vol.11, No.3, pp. 341–364
- Peter Meusburger, Michael Heffernan Laura Suarsan(2017)Geographies of the University, published by the registered company Springer International PublishingISSN 1877-9220 Knowledge and Space ISBN 978-3-319-75592-2 ISBN 978-3-319-75593-9 (eBook) https://doi.org/10.1007/978-3-319-75593-9
- Phadke, K. S. (2011). Consequences of service quality linkage –An insight from an empirical investigation in higher education.Indian Journal of Marketing, Volume 41, No.8, August, ISSN 0973-8703.
- Mukhopadhaya, M. (2000): Total Quality in Education, NIEPA, New Delhi.
- M.Sreerama Raju1 , Dr.N.Udaya Bhaskar(2018),Service Quality in Higher Education – A Critical Review
- ‘A melting pot of cultures’ –challenges in social adaptation and interactions amongst international medical students | BMC Medical Education | Full Text (biomedcentral.com)
- Higher Education Leadership Challenges | Maryville Online
- Importance of Culture-Based Education (sarvalokaa.org)

munotes.in

*****