

کیفیت خدمات آموزشی و پیشرفت تحصیلی

مؤلف:

سهیل عزیزی



سرشناسه: عزیزی، سهیل، ۱۳۶۹ -

عنوان و نام پدیدآور: کیفیت خدمات آموزشی و پیشرفت تحصیلی / مولف سهیل عزیزی.

مشخصات نشر: تهران: فرهوش، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۹۷ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۸۱۴-۱۳-۹

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: دانشگاه جامع علمی - کاربردی

رده‌بندی کنگر: ۱۳۹۶ ۷/ع۴ LB۲۳۴

رده‌بندی دی‌جی: ۳۷۸/۱

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۴۰۹۱۸



کیفیت خدمات آموزشی و پیشرفت تحصیلی

سهیل عزیزی



ناظر فنی: فاطمه رضایی

صفحه آرا: معین دلاوری

طراح جلد: علی عشقی

نوبت چاپ: اول - بهار ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۸۰۰۰۰ ریال



کلیه حقوق چاپ و نشر مخصوص و محفوظ ناشر است.

آدرس: تهران - میدان انقلاب اسلامی - خیابان کارگر شمالی بالاتر از نصرت - پلاک ۱۱۴۶

تلفن: ۶۶۵۶۹۸۹۱ و ۶۶۹۳۱۶۶۹ دورنگار: ۸۹۷۸۴۵۵۸

وب سایت: www.farhooshpub.ir

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار
۹	مقدمه
۱۳	اهمیت مراکز آموزش عالی
۱۴	تاریخچه آموزش عالی
۱۶	جهانی شدن و آموزش عالی
۱۷	اهداف آموزش عالی
۲۰	چالش‌های پیش روی آموزش عالی
۲۱	آموزش عالی ایران
۲۳	کیفیت
۲۵	اهمیت و ضرورت کیفیت
۲۶	کیفیت در آموزش عالی
۳۳	دیدگاه‌های مختلف کیفیت در آموزش عالی
۳۶	تاریخچه ارزیابی کیفیت در آموزش عالی
۳۷	ارزیابی کیفیت آموزشی
۴۰	شیوه‌های ارزیابی کیفیت آموزشی
۴۲	کیفیت خدمات آموزشی
۴۴	مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی
۴۷	مشتری‌مداری در آموزش عالی
۵۰	دانشجویان کلیدی‌ترین مشتریان مؤسسات آموزش عالی
۵۱	کیفیت خدمات و رضایت مشتری
۵۳	ادراکات و انتظارات مشتری
۵۶	سنجش کیفیت خدمات
۹۰	نتایج
۹۱	منابع و مآخذ

پیشگفتار

کیفیت آموزش عالی در چند سال گذشته دغدغه اصلی نظام‌های دانشگاهی و محور اصلی فعالیت‌ها و برنامه‌های آن‌ها بوده و در اکثر کشورهای جهان رشد و توسعه همه‌جانبه کشور در سایه یک نظام آموزش عالی متعالی، کارا و اثربخش شده است. ایالات متحده آمریکا در این زمینه پیشگام بوده و سایر کشورهای اروپایی، آسیایی و آفریقایی نیز در دو دهه به دنبال راه‌هایی برای بهبود و ارتقاء کیفیت آموزش عالی خود بوده‌اند.^۱ بنابراین با در نظر گرفتن اهمیت کیفیت نظام آموزش عالی در توسعه اجتماعی و اقتصادی هر جامعه، شفافیت امور و پاسخ‌گو بودن مؤسسات عالی امری الزامی است.^۲

نگاهی به روند تحولی نظام آموزش عالی حاکی از آن است که این نظام باید ضمن توجه به بحران افزایش سهم دانشگاه‌های مالی به حفظ بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد؛^۳ زیرا این نظام بعنوان یک نظام پرمایه آموزشی و هدفمند که با چالش‌های جدیدی روبرو است دارای دو بعد کمی و کیفی است و توسعه باید از آن نظام مستلزم رشد موزون و متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. نرسش کمی آن بدون توجه به توسعه کیفیت پیامدهای همچون افت تحصیلی و وابستگی کمی فرار مغزها عدم پیشرفت تحصیلی و ضعف تولید دانش را به همراه خواهند داشت.^۴ اگر بپذیریم که هدف اصلی آموزش عالی پیشرفت دانش به منظور ایجاد جامعه‌ای بهتر است، دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی باید پاسخ‌گوی نیازهای متقاضیان و استفاده‌کنندگان از این نهادهای آموزشی باشند. بنابراین باید به وضوح مشخص شود که در عرصه آموزش خواسته‌ها و نیازهای چه کسانی باید برآورده شود؛^۵ که در این راستا ارزیابی از تلقی دانش‌جویان به عنوان مشتری اصلی و محوری دانشگاه در مورد کیفیت

۱ سیدجوادین و کیماسی، ۱۳۸۴

۲ حاتمی، ۱۳۷۷، ص ۱۳۳

۳ میرفخرالدین فر همکاران ۱۳۸۸، ص ۱۳۱

۴ آقاملایی و همکاران ۱۳۸۵، ص ۷۹

۵ مدهوشی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۲۸

خدمات آموزشی از اهمیت خاصی برای تصمیم‌گیران، سیاست‌گزاران، مدیران و برنامه‌ریزان برخوردار است.

www.ketab.ir

مقدمه

نظام‌های آموزش عالی، به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی، نقش اصلی را در تربیت و تأمین نیروی انسانی کارآمد برعهده دارند. با توجه به مأموریت‌های سه‌گانه آموزش، پژوهش و ارائه خدمات آن‌ها و نقش تعیین‌کننده‌ای که در ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه دارند، این نظام‌ها سهم قابل توجه‌ای از بودجه هر کشور را به خود اختصاص می‌دهند. بنابراین، اطمینان از کیفیت مطلوب عملکرد آن‌ها به منظور جلوگیری از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی و نیز داشتن توانایی رقابت در دنیای آینده که در آن «کیفیت» مهم‌ترین مؤلفه برای ادامه حیات هر سازمان است ضرورتی انکارناپذیر است.^۱

نگاهی به روند تحولات جاری نظام آموزش عالی حاکی از آن است که این نظام باید ضمن توجه به بحران افزایش کمی و تنگناهای مالی، به حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت نیز بپردازد.^۲ زیرا این نظام به عنوان یک نظام پویا، هوشمند و هدفمند که با چالش‌های جدیدی روبرو است، دارای دو بعد کمی و کیفی است و توسعه پایدار این نظام مستلزم رشد موزون، متناسب و متعادل هر دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر است. گسترش کمی آن بدون توجه به توسعه کیفیت، پیامدهایی همچون، افت تحصیلی، وابستگی علمی، فرار مغزها، عدم کارآفرینی و ضعف تولید دانش را همراه خواهد داشت.^۳

کیفیت آموزش عالی در چند سال گذشته دغدغه اصلی نظام‌های دانشگاهی و محور اصلی فعالیت‌ها و برنامه‌های آن‌ها بوده و در اکثر کشورهای جهان رشد و توسعه همه‌جانبه کشور در سایه یک نظام آموزش عالی متعالی، کارا و اثربخش شده است. ایالات متحده آمریکا در این زمینه پیشگام بوده و سایر کشورهای اروپایی، آسیایی و آفریقایی نیز در دو دهه به دنبال راه‌هایی برای بهبود و ارتقاء کیفیت آموزش عالی خود بوده‌اند.^۴ بنابراین با در نظر گرفتن اهمیت

۱ معروفی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۸۲

۲ میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۳۱

۳ آقاملایی و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۷۹

۴ سیدجوادین و کیماسی، ۱۳۸۴

۳ معروفی و همکاران ۱۳۸۶، ص ۸۲

را ایفا کنند.^۱ از سوی دیگر، نظام آموزش عالی کشور باید با برنامه‌ریزی دقیق در امور آموزشی، پژوهشی و تربیت نیروی انسانی در جهت افزایش پیشرفت تحصیلی، افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از سرمایه‌های موجود در کشور تلاش نماید، و بیش از پیش نویددهنده شکوفایی و اقتدار علمی و فرهنگی جامعه باشد. دانشگاه برای حفظ پویایی خود نیازمند برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای و راهبردی، بهبود فرایندها و روش‌ها و کنترل مستمر کیفیت است.^۲ در این کتاب تلاش بر این است تا با کاربرد مدلی مناسب، به اندازه‌گیری ارتباط کیفیت خدمات دانشگاه علمی کاربردی بر پیشرفت دانشجویان به منظور درک درست از خدماتی که دانشگاه باید ارائه نماید و اینکه آیا این خدمات متناسب با انتظارات آنها می‌باشد یا خیر؟

۱ فراستخواه، ۱۳۸۷، ص ۱۴۶

۲ شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۳، ص ۳