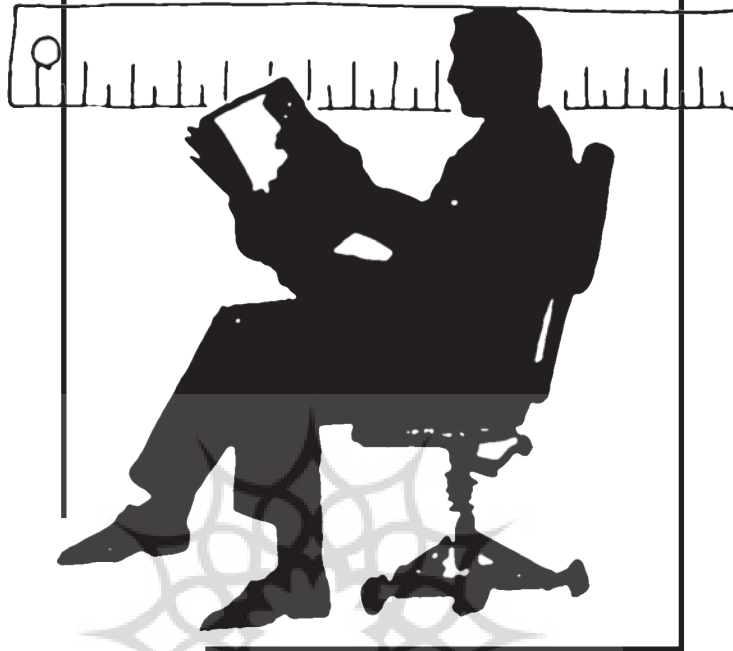


# اعتبار سنجی: ابزار کنترل کیفیت آموزش



سعید هداوند

hadavand53@yahoo.com

## چکیده

نگاهی به روند تحولات مراکز آموزشی سازمانها، حکایت از آن دارد که عمده‌ترین مسئله آنها، سیر نزولی شاخص‌های کیفیت آموزش است. رشد کمی آموزش، بدون توجه به محدودیت منابع و حساسیت زیاد سازمان به اثر بخش بودن آموزشها، توجه مراکز یاد شده به کیفیت فرایندها را ضروری کرده است. اعتبار سنجی به عنوان شناخته شده‌ترین الگوی ارزیابی، ضمن کمک به مرکز آموزش در بهبود کیفی خدمات آموزشی، مبنای موثری را در جهت‌دهی مرکز به رعایت استانداردهای لازم در نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی برنامه‌ها ایجاد می‌کند. آنچه این مقاله به آن خواهد پرداخت، بررسی ابعاد مختلف اعتبار سنجی و نقش آن در ارتقای سطح کیفی برنامه‌های آموزشی سازمان است.

اغلب سازمانها برای توسعه کارکنان، دوره‌های متعددی را در مراکز آموزشی خود برگزار می‌کنند. از آنجا که اجرای این دوره‌ها متضمن سرمایه‌گذاری هنگفت و صرف زمان خدمتی نیروی انسانی فعال است، آگاهی از کیفیت آموزشهای اجرا شده و بازدهی حاصل از میزان اثربخش بودن آنها، از مهمترین انتظاراتی به شمار می‌آیند که سازمان، از نظام آموزش متصور است. پاسخگویی به انتظارات ایجاد شده، مستلزم شناسایی عوامل تاثیر گذار در برنامه ریزی و اجرای دوره‌ها، نظیر استراتژی، اهداف و ساختار سازمانی مرکز آموزش، سازماندهی و مدیریت آن، استانداردهای آموزشی، کادر آموزشی، امکانات و تجهیزات در اختیار، فرایند یاد

دهی - یادگیری و ارزیابی میزان تاثیر هر یک از آنها در کمک به ایفای نقش آموزش در بهبود کیفیت محصول یا خدمات تولید شده سازمان است. (Ivancevich, 2001)

اعتبار سنجی (Accreditation) به عنوان شناخته شده ترین الگوی ارزیابی کیفیت، مبنای موثری برای سنجش میزان توجه مراکز آموزش، به رعایت استانداردهای لازم را ایجاد کرده و با شفاف سازی امور، این اطمینان را به سازمان خواهد داد که برنامه‌ها منطبق با معیارهای از پیش تعیین شده پیش می‌روند. در این مقاله موضوع اعتبار سنجی، در ارتباط با ویژگی‌های کلی نظام آموزش سازمان بررسی شده و مطالب در چهار بخش ارائه می‌شود: در نخستین بخش، مقوله کیفیت و اعتبار سنجی و ارتباط آن با عناصر برنامه‌های آموزشی مفهوم سازی می‌شود. در بخش دوم، اعتبار سنجی از حیث کارکردها و رویکردها، بررسی خواهد شد. در بخش سوم، با تشریح مؤلفه‌ها و شاخص‌های اعتبار سنجی، فرایند اجرایی آن به بحث گذاشته خواهد شد. و در بخش نهمی مقاله، ضمن نتیجه‌گیری از مباحث ارائه شده، برخی فرصتها و تهدیدهای موجود، مورد توجه قرار می‌گیرند.

### کیفیت و آموزش

مفهوم کیفیت در آموزش، به راحتی قابل تعریف نیست. پیچیدگی فرایند

### بهبود کیفیت آموزش، پاسخگویی، ارائه اطلاعات شفاف و هدایت نظام آموزش در بهره‌گیری مناسب از منابع در اختیار، چهار کارکرد اعتبارسنجی آموزش هستند.

آموزش و مشخص نبودن اینکه کیفیت در این فرایند چگونه شکل می‌گیرد، تعریف آن را مشکل کرده است. شماری از صاحب نظران بر این باورند که مفهوم کیفیت، بدون شکل بوده و بنابراین غیرقابل اندازه‌گیری است.

ایوانسویچ معتقد است آنچه در تعریف کیفیت، مرکزیت دارد نظرات مخاطبان است. بر این اساس کیفیت تابع نظر مشاهده‌گر است بنابراین ارائه نيمرخی از کیفیت، همیشه با عنین همراه نیست و با ذهنیت حرکت می‌کند. (Ivancevich, 2001)

چاپمن، کیفیت را معادل استانداردهای آموزش، همچون سطح پیشرفت فراگیران می‌داند. این تعریف از کیفیت، همخوانی کاملی با تمرکز به وجود آمده روی یادگیری فراگیران دارد. (Chapman, 1999)

بیکر، کیفیت را مجموع برآیندهای یک دوره آموزشی تعریف می‌کند. به گمان وی، زمانی می‌توان یک دوره را با کیفیت قلمداد کرد که خروجی‌هایی مانند: ایجاد سطح خاصی از توانایی در حداکثر زمان ممکن، ارضای نیازهای مهارتی و برآورده کردن نیازهای توسعه مسیر شغلی را، حاصل کرده باشد. (Baker, 1999)

عمادزاده نیز، کیفیت آموزش را منوط به کیفیت عواملی می‌داند که در ارائه خدمات آموزشی مشارکت می‌کنند: (عمادزاده، ۱۳۷۲)

فراگیر: شامل توانایی‌ها و استعدادها

ذاتی، شرایط محیطی، شرایط اقتصادی و اجتماعی،

مدرس: شامل میزان تجربه و تحصیلات، مسئولیت و تعهد پذیری، حقوق و دستمزد دریافتی،

امکانات و تجهیزات آموزشی: شامل کتابهای درسی، وسایل آموزشی، تجهیزات زیربنایی و پشتیبانی نظام اداری.

الکین، کیفیت آموزش را بر گرفته از کیفیت عملکرد فراگیر، تدریس مدرسان و تخصیص منابع می‌داند. (ابیلی، ۱۳۸۳) از دیدگاه سالیس منابع کیفیت در آموزش، شامل ارزشهای قوی و هدفمند سازمانی، مدرسان برجسته، مرکز آموزشی مناسب، شناسایی توانمندی‌های فراگیران، تدارک دوره آموزشی مناسب و یا ترکیبی از این موارد بر می‌شمرد. (سالیس، ۱۳۷۲)

مؤلف نیز بر این باور است که آنچه در نظر ما کیفیت معنا می‌دهد، به ارزشها و اهداف بنیادی سازمان بستگی دارد. ما نمی‌توانیم از کیفیت سخن بگویم بدون آنکه محک و معیاری موافق با نظر سازمان درباره رسالت نهایی آموزش داشته باشیم. از سوی دیگر استنباط ما از آموزش، راهنمایی برای ادراک ماهیت کیفیت، چگونگی دستیابی به آن، ارزشیابی و ارتقای سطح آن خواهد بود.

### اعتبار سنجی و کیفیت

به گمان وانزیر و کنت، از آنجا که جهان در حال تغییر است و روز به روز بر حالت عدم قطعیت آن افزوده می‌شود، بنابراین موقعیت مراکز آموزش در قبال کیفیت بسیار پیچیده است و تمامی آنها زیر فشارند تا پاسخهای مطلوبی در قبال نیازهای سازمان ارائه کنند. تجربه ثابت نکرده است که این مراکز در صورتی می‌توانند به حداکثر بهره‌وری برسند که دائم دغدغه بهبود کیفیت خدمات آموزشی خود را داشته باشند. (Wanzare & Kenneth, 2000)

ادوارد سالیس معتقد است که مراکز آموزشی می‌بایستی چهار الزام: حرفه‌ای، اخلاقی، رقابتی و مسئولیت‌پذیری را در سرلوحه اقدامات اجرایی خود قرار دهند. (سالیس، ۱۳۷۲)

لارنس. ال. ماراز، پنج ضرورت تعالی سازمانی را: برنامه‌ریزی استراتژیک،

اعتبارسنجی برای تعالی، رهبری همکارانه، مشارکت دادن کارکنان و الزام به رعایت استانداردها معرفی نموده و تحقق آنها را منوط به ارزیابی مستمر کیفیت فرایندها ارزیابی می کند. (Catton, 1999) از این منظر می توان اعتبار سنجی را اعطای مجوز یا تایید صلاحیت یک مرکز آموزشی، که براساس قضاوت خبرگان حوزه مربوطه، ضوابط از پیش تعیین شده را رعایت کرده باشد، تعریف کرد. (Worthen, et.al, 1997) در این چارچوب، اعتبارسنجی به عنوان یک سیستم ارزیابی، دارای عناصر اصلی زیراست:

۱. سازوکاری که متولی ارزیابی های ادواری است؛
  ۲. استانداردها و احتمالاً ابزارهای مدون و نوشتاری که برای ارزیابی به کار می روند؛
  ۳. برنامه زمانی از پیش تعیین شده (مثلاً هر دو سال یکبار) برای ارزیابی؛
  ۴. استفاده از نظرات خبرگان به منظور قضاوت در مورد کیفیت عملکرد مرکز مورد ارزیابی؛
  ۵. تاثیر بر وضعیت مرکز مورد ارزیابی، براساس نتایج حاصل از ارزیابی انجام شده (Worthen, et.al, 1997).
- عناصر یاد شده به آشکار کردن جنبه های مختلف کیفیت مرکز آموزش (درونداد، فرایند، برونداد و پیامد)، یاری دادن مرکز به خود تنظیمی، مشارکت دادن عوامل درگیر در شفاف سازی امور و توانمند سازی آنان در پاسخگو بودن به نیازهای سازمان کمک می کنند. همچنین توجه به این عوامل، مبنای موثری در ارزیابی اولیه مرکز آموزش فراهم می آورد:
- جایگاه سازمانی / سازماندهی و مدیریت،
  - دوره های آموزشی اجرا شده،
  - فرایند تدریس - یادگیری،
  - دانش آموختگان.
- گنجانیدن این عوامل، برای نمایش کیفیت ضروری است. اعتبار سنجی مرکز آموزش، نشان خواهد داد که این ارزیابی می تواند برای این منظوره های به عمل آید:

- تایید صلاحیت مرکز آموزش،
- تشخیص اعتبارات،

مؤلفه ها	شاخص ها
رسالت و اهداف	وجود اهداف مدون در مرکز آموزش جامعیت و صراحت اهداف استقلال مرکز در تدوین اهداف
ساختار سازمانی و مدیریت	برنامه های توسعه مرکز آموزش و اعضای درگیر آن آئین نامه های داخلی و اجرای آن فعالیت های برون سازمانی مشارکت اعضای مرکز در برنامه ریزی فعالیتها طرح مشخص برنامه ریزی و ارزیابی فعالیتها بودجه و هزینه ها سیاست های انتخاب و ویژگی های مدرسان تناسب نیروی انسانی و امکانات مرکز آموزش با برنامه ها میزان حضور اعضا برای مشاوره به فراگیران برخورد اعضای کادر آموزش با فراگیران نظر فراگیران در مورد برنامه ها و فعالیت های آموزش آگاهی فراگیران از اهداف برنامه های آموزشی آگاهی فراگیران از حقوق و وظایف خود خدمات و تسهیلات اعطایی به فراگیران
کادر آموزشی	برخورد کادر آموزشی با فراگیران میزان حضور اعضا به منظور مشاوره به فراگیران میزان رضایت کادر آموزش از مدیریت آموزش آشنایی اعضای کادر آموزش با یافته های جدید در رشته تخصصی
فراگیران	خدمات و تسهیلات اعطایی به فراگیران آگاهی فراگیران از اهداف مرکز آموزش آگاهی فراگیران از حقوق و وظایف خود رضایت فراگیران از اعضای کادر آموزش نظر فراگیران در مورد برنامه ها و فعالیت های آموزشی
فرایند یاد دهی / یادگیری	روش های تدریس مورد استفاده مدرسان میزان استفاده از تکنولوژی آموزشی در تدریس شیوه ارزیابی از آموخته های فراگیران
دوره های آموزشی	انطباق دوره ها با رسالتها و اهداف مرکز آموزش انطباق دوره ها با امکانات و منابع در اختیار ترکیب دوره ها از نظر انطباق با اصول برنامه ریزی درسی میزان انطباق دوره ها با اهداف و رسالت های مرکز
امکانات و تجهیزات	فضاهای آموزشی و اداری کتابخانه و سیستم اطلاع رسانی خدمات رایانه ای کارگاه ها و آزمایشگاه ها

جدول ۱: مؤلفه ها و شاخص های اصلی اعتبار سنجی (پارمحمدیان، ۱۳۸۵)

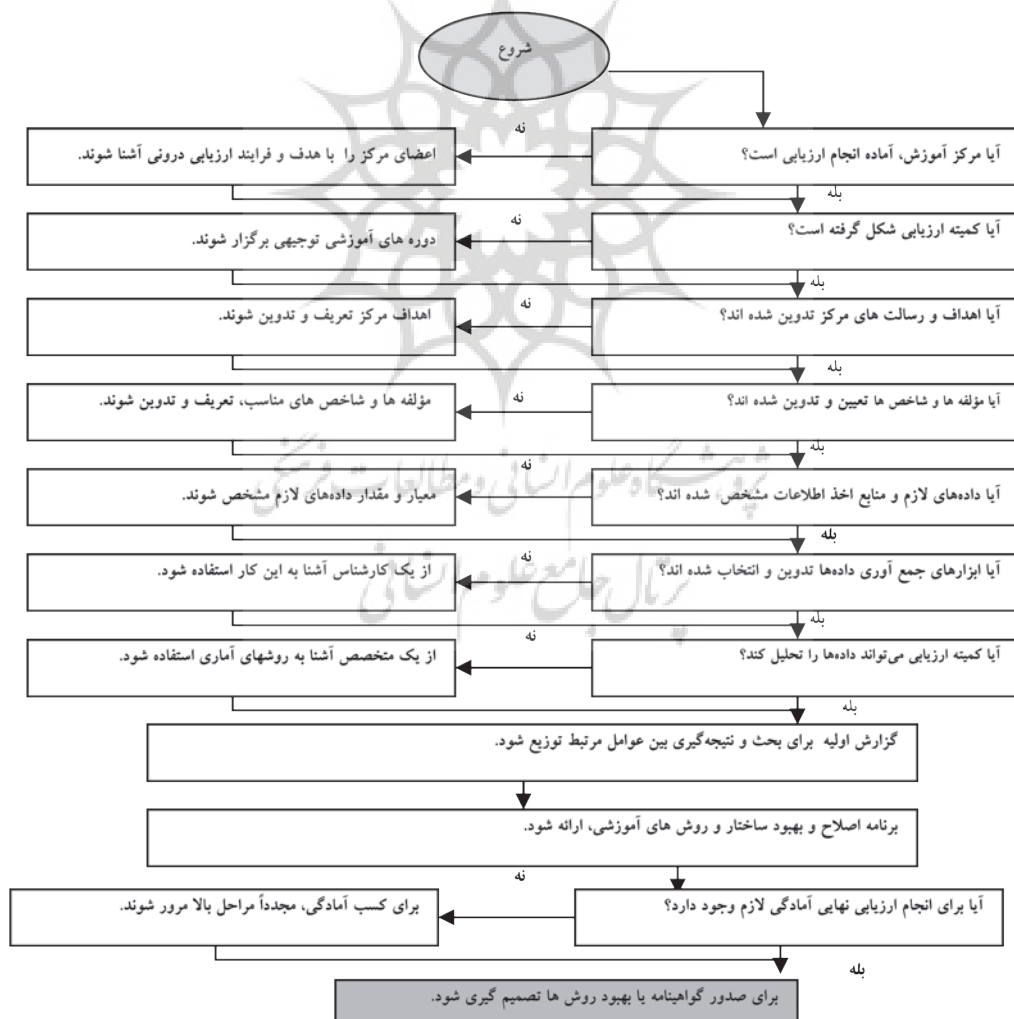
- پاسخگویی به مراجع مربوطه در قبال اعتبارات دریافتی،  
 - عیان ساختن میزان دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده،  
 - عرضه اطلاعات برای آگاهی فراگیران و سایر افراد مرتبط (ذی ربط و ذی نفع) در باره عملکرد نظام آموزش،  
 - و از همه مهمتر، بهبود مستمر کیفیت آموزش.  
 چگونه می‌توان کیفیت آموزشهای اجرا شده به وسیله مرکز آموزش را سنجید؟ چگونه یادگیری مورد انتظار در فراگیران رخ می‌دهد؟ چگونه می‌توان اطلاع حاصل کرد که فراگیران در آینده از آموزش‌های اثر بخش بهره‌مند خواهند شد؟ سازمان چگونه می‌تواند از کیفیت آموزشهای ارائه

### کارکردها

شده، اطلاع حاصل کند؟ اینها پرسشهای مهمی هستند که با مفهوم سازی کارکردها و رویکردهای اعتبار سنجی، می‌توان به آنها پرداخت.

وینتس، بهبود کیفیت آموزش و فراهم کردن زمینه پاسخگویی را دو کارکرد مهم اعتبار سنجی بر می‌شمرد. (رحیمی، ۱۳۸۲) ون دام، نیز از بهبود کیفیت آموزش، پاسخگویی، ارائه اطلاعات شفاف و هدایت نظام آموزش در بهره‌گیری مناسب از منابع در اختیار، به عنوان کارکردهای چهار گانه اعتبار سنجی نام می‌برد. (بازرگان، ۱۳۸۴) با توجه به آنچه گفته شد می‌توان بهبود کیفیت، پاسخگویی و

سازماندهی مجدد را به عنوان کارکردهای اصلی اعتبار سنجی برشمرد. برآیند حاصله، به سازمان این اطمینان را خواهد داد که برنامه‌های آموزشی، کاملاً در چارچوب استانداردها و ضوابط از پیش تعیین شده قرار داشته، منطبق با اصول کیفیت اجرا می‌شوند. در زیر به برخی دیگر از کارکردها اشاره می‌شد:  
 - اطمینان به مدیریت و تامین کنندگان منابع مالی از اینکه اعتبارات تخصیص داده شده، به صورت مناسب هزینه می‌شوند.  
 - پاسخگویی به کارکنان زیر پوشش در جهت فراهم کردن تجربه مناسب آموزشی و اجرای دوره‌ها مطابق با برنامه پیش بینی شده.  
 - پاسخگویی به عموم سازمان از اینکه



شکل ۱: گردش فعالیت‌های درونی اعتبار سنجی (بازرگان، ۱۳۸۴)

فرایند های درون نظام آموزش مناسب هستند و آینده علمی سازمان را تضمین می کنند. (سالیس، ۱۳۷۲)

### رویکردها

رویکردهای اعتبار سنجی با ارتباط بین مأموریت سازمان، اهداف و نیازهای توسعه منابع انسانی طرح می شوند. نیازهای آموزشی نیروی کار حال و آینده از یک درک مشترک از آنچه سازمان نیاز دارد و چگونگی تحقق آن نشئت می گیرد. این رویکرد با ارزیابی کیفی دانش، مهارت و شایستگی های اصلی نیروی کار فعلی، ادامه می یابد. سازمان باید اطمینان حاصل کند که دانش و مهارت مورد نیاز کارکنان توسط برنامه های آموزشی افزایش یافته و به کار بسته می شوند. پس لازم است فرایند اعتبار سنجی به گونه ای طراحی شود تا این شایستگی ها را که توسط آموزش هدف قرار گرفته اند، به درستی ارزیابی کند. (هداوند، ۱۳۸۴) شناخت رویکردهای اعتبار سنجی کمک خواهد کرد تا درک درستی از ماهیت و شیوه به کارگیری آن صورت پذیرد: (قورچیان، ۱۳۷۳)

#### ۱. رویکرد تولید مدار

قضاوت درمورد کیفیت، براساس میزان خروجی مرکز، مثلاً تعداد دانش آموختگان یا محتواهای تولید شده صورت می پذیرد.

#### ۲. رویکرد مصرف مدار

ارزیابی براساس نظر فراگیران در مورد محیط، امکانات و تجهیزات، مدرسان و خدماتی که دریافت داشته اند، انجام می شود.

#### ۳. رویکرد استاندارد مدار

میزان تبعیت از استانداردهای رایج، معیار ارزیابی تلقی می شود. هرگونه انحراف از استانداردها، کاهش کیفیت محسوب می شود.

در مجموع، توجه به ابعاد مختلف اعتبار سنجی، فرهنگ آموزشی و برنامه راهبردی سازمان می تواند ضامن کیفیت و توسعه موزون آموزش شود که باید توسط مرکز ارائه دهنده خدمات آموزشی، مورد توجه قرار گیرد.

**توجه صرف به اهداف از پیش تعیین شده و عدم توجه به مسائل دیگر در ارزیابی از جمله آفات یا نقاط ضعف روش اعتبارسنجی است.**

گیرندگان، نهادهای حرفه ای و سایر عوامل مرتبط تعریف شوند. (بازرگان، ۱۳۸۴) از آنجا که هدف اصلی، تربیت دانش آموختگان توانمند در حیطه کاری خود است، بنابراین منطقی است تا با به کارگیری فرایندی منسجم به تعیین اعتبار مرکز آموزش پرداخت. اگرچه ساختارهای اعتبارسنجی در جزئیات فعالیت خود دارای تفاوت هایی هستند، اما از نظر روش کار، دارای فرایند مشترکی به شرح زیر هستند:

۱. آشنایی با اهداف، وظایف و حوزه های تخصصی مرکز آموزش؛  
۲. ارزیابی مقدماتی از راه گردآوری اطلاعات پایه و تخصصی مورد نیاز) با استفاده از پرسشنامه، بازدید، مصاحبه و...؛

۳. تعریف مولفه های ارزیابی و تدوین شاخص های متناسب با اهداف ارزیابی؛

۴. مشخص ساختن داده های مورد نیاز برای قضاوت درمورد یک از شاخص های تدوین شده؛

۵. تشکیل کمیته ارزیابی با بهره گیری از متخصصان و خبرگان حوزه تخصصی مربوطه؛

۶. ارزیابی از مرکز آموزش و مشاهده فضا، امکانات و تجهیزات در اختیار؛

۷. ارزیابی درونی توسط کمیته ارزیابی (با استفاده از شاخص های تعریف شده)؛

۸. انتشار گزارش مقدماتی و ارائه پیشنهاد درباره اصلاح نواقص و ضعف های مشاهده شده؛

۹. انتشار گزارش نهایی بر مبنای نتایج اقدامات انجام شده در باره گزارش مقدماتی؛

۱۰. تصمیم گیری در مورد صدور گواهینامه کیفیت یا توصیه جهت اصلاح ساختار و روش ها.

در شکل (شماره ۱) شمای کلی فرایند اعتبار سنجی آورده شده است.

### مؤلفه های ارزیابی

سانگ هیوم لی و پرشینگ، اهداف برنامه، محتوای برنامه، فناوری به کار گرفته شده، مدرس و تسهیل گر، فعالیت های آموزشی، مدت زمان برنامه، محیط آموزشی، انتظارات رفتاری، مدیریت و پشتیبانی و ارزیابی را به عنوان مؤلفه های مهم اعتبار سنجی توصیف کرده اند. (Heum & pershing, 1999) فیلیپس، این مؤلفه ها را شامل روشهای تدریس، محیط یادگیری، محتوای برنامه، اهداف آموزشی، تسهیلات، تقویم مدون آموزش و مدرس می داند. (ایبلی، ۱۳۸۳) با جمع بندی نظرات یاد شده مؤلفه های اصلی اعتبار سنجی را در هفت محور: رسالت و اهداف، ساختار سازمانی و مدیریت، کادر آموزشی، فراگیران، فرایند یاد دهی - یادگیری، دوره های آموزشی و امکانات و تجهیزات فهرست کرد. (یارمحمدیان، ۱۳۸۵) (جدول شماره ۱)

### فرایند

نخستین گام در اعتبارسنجی، تعریف استانداردهای مربوط به اجزای مجموعه ای است که به عنوان مرکز آموزش تعیین شده است. استانداردهای یاد شده که پیشتر به آنها اشاره شد، می توانند بر اساس توافق جمعی آموزش دهندگان، آموزش

### فرصت ها و تهدید ها

برای درک اهمیت اعتبارسنجی، ابتدا به نقاط قوت آن اشاره می شود و در ادامه، نقاط ضعف آن آورده خواهد شد:

۱. اطمینان بخشی به سازمان، مدیریت ارشد و آموزش گیرندگان در مورد کیفیت آموزش های ارائه شده؛



۲. بهبود کیفیت آموزش از راه تدوین شاخصها و دستورکارهای لازم برای ارزیابی؛  
 ۳. تشویق مرکز آموزش برای بهبود دائمی از راه ارزیابی‌های مداوم؛  
 ۴. حمایت از مرکز آموزش در برابر فشارهایی که ممکن است کارایی آن را مورد تهدید قرار دهد؛  
 ۵. جامعیت فرایند ارزیابی که مانع از ساده انگاری در زمینه درک پیچیدگی فرایندهای آموزشی می‌شود؛  
 ۶. فراهم کردن امکان جمع‌آوری سیستماتیک اطلاعات در مورد مراکز مورد ارزیابی؛  
 ۷. کاهش هزینه‌های آموزش از راه اصلاح ساختار و فرایند ها. (Worthen, 1997)

ارزش اعتبارسنجی به ابعاد بازرسی و نظارتی آن منحصر نمی‌شود. ارزیابان حرفه‌ای برایین باورند که اگرچه اعتبارسنجی می‌تواند منجر به راه‌اندازی و تقویت فرایند ارزیابی درونی در مراکز آموزش شود و ارتقای کیفیت را حاصل کند ولی مانند هر روش ارزیابی دیگر، دارای نقاط ضعف قابل ملاحظه‌ای نیز می‌باشد که لازم است هنگام استقرار چنین ساختارهایی به دقت مورد توجه قرار گیرند. به این منظور به چند مورد از مهمترین ایرادهای یاد شده اشاره می‌شود:

۱. تردید در مورد پایایی نتایج حاصل شده و احتمال بروز خطای هاله‌ای (به دلیل مبتنی بودن نتیجه ارزیابی بر قضاوت خبرگان)؛
۲. تردید در اینکه متخصصان یک رشته تاچه اندازه به طور جدی بر عملکرد افراد هم رشته خود نظارت می‌کنند؛
۳. مشخص نبودن دقیق وزن و اهمیت مجموعه ضوابط تعیین شده که موارد جزئی تا بسیار مهم را شامل می‌شود؛
۴. توجه صرف به اهداف در نظر گرفته شده و عدم توجه به مسائل دیگر در زمان ارزیابی؛
۵. جلوگیری از طرح دیدگاه کسانی که در مرکز آموزش حضور داشته، بیشترین اعتراضها را در مورد کیفیت آن مرکز دارند؛
۶. خطر یکنواخت کردن برنامه‌های آموزشی.

### اعتبارسنجی اساساً با سه رویکرد صورت می‌گیرد: رویکردهای تولیدمدار مصرف مدار و استانداردمدار

#### نتیجه گیری

مراکز آموزش سازمانها با چالشهای متعددی روبه رو هستند. این چالشها را می‌توان در دو طرف یک پیوستار قرار داد. از یک طرف مدیریت خواهان پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و شفافیت در قبال بودجه و سرمایه‌گذاری صورت پذیرفته است و از طرف دیگر گسترش کمی، بدون توجه به توسعه کیفی، پیامدهایی، چون از دست دادن حسن اعتماد و ضعف در تامین دانش مورد نیاز سازمان را به همراه خواهد داشت. آنها به این مسئله پی برده‌اند که برای تداوم فعالیت خود در چنین فضایی باید بیشتر بر مزیت‌های خود تکیه کنند، اعتبارات تخصیص یافته را در جای مناسب هزینه کنند و تعامل موثر با سایر واحدهای سازمان را داشته باشند. تاکید مقاله حاضر بر این مسئله بود که اعتبار سنجی می‌تواند با اصلاح ساختارها و فرایندهای جاری آموزش، به بهبود کیفی عملکردهای سازمانی کمک کرده و زمینه را برای پاسخگویی به نیازهای طرح شده، فراهم آورد. □

#### منابع

1. Ivancevich, John, M., (2001), Human Resource Management, Eight Edition, Mcgrawhill companies.
2. Chapman. R & Wilson .p, (1999), Total

Quality Training and Human Resource Development, Dogan page.

3. Baker. Mery, (1999), Training Effectiveness Assessment, Naval Air Warfare center Training System Devision.

۴. عمادزاده، مصطفی: عوامل موثر در بهبود کیفیت تدریس، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۲۹، ۱۳۷۲

۵. ایبلی. خدایار، هداوندی. محمدرضا، ارزشیابی کیفیت دوره‌های آموزش موسسات ارائه دهنده خدمات آموزش به شرکت ایران خودرو، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال سی و چهارم، شماره ۱، ۱۳۸۳

۶. سالیس، ادوارد، مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش، ترجمه سید علی حدیقی، تهران: نشر هوای تازه، ۱۳۷۲

7. Wanzare. Zahariah & Ward. Kenneth. L., (2000), Rethinking Staff Development In Kenya: Agenda for the Twenty first Century, The International Journal of Education management, Bradford.

8. Catton PA, etal: 1999, A guide to Internal Program evaluation for Program directors, Annals RCPSC

9. Worthen BR, Sanders JR, Fitzpatrick JL.; (1997), Program Evaluation: Alternative Approach and practical Guidelines, Longman.

۱۰. یارمحمدیان، محمدحسین، کلباسی. افسانه، ارزیابی درونی گروه‌های آموزشی دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله آموزش در علوم پزشکی، ۱۳۸۵

۱۱. بازرگان، عباس، فتح آبادی. جلیل، عین الهی. بهرام، رویکرد مناسب ارزیابی درونی برای ارتقای مستمر کیفیت گروه‌های آموزشی در دانشگاه‌های علوم پزشکی، ۱۳۸۴

۱۲. رحیمی، حسین، تضمین کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول تجربیات، مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست روسای دانشگاه‌ها و مراکز علمی و تحقیقاتی، ۱۳۸۲

۱۳. بازرگان، عباس، ارزیابی درونی و کاربرد آن در بهبود مستمر کیفیت آموزش، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، سال دوم، شماره ۳ و ۴، ۱۳۷۴

۱۴. هداوند، سعید، رویکردی استراتژیک به فرایند برنامه ریزی آموزش، نشریه تدبیر، سال شانزدهم، شماره ۱۶۲، ۱۳۸۴

۱۵. قورچیان، نادر قلی، تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۷ و ۸، ۱۳۷۳

16. Heum lee sung & Pershing J.A., (1999), Effective Reaction Evaluation in Evaluating Training programs: Propose Performance Improvement, International society for Performance, 1999

● سعید هداوند: مدیر آموزش شرکت صایران