

## تدوین سیستم کنترل کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای

عادلہ قنبری\*

مریم رنجبر\*\*

### چکیده

کنترل کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای مقوله‌ای متفاوت و جدا از ارزیابی‌هایی است که در قالب آزمون‌های عملی و تئوری انجام می‌شود. آزمون‌های پایان دوره به منظور ارزیابی مهارت آموزان انجام می‌گیرد، حال آنکه کنترل کیفیت آموزش باید در حین برگزاری دوره‌های آموزشی انجام شود. اجرای دقیق یک سیستم کنترل کیفیت مناسب می‌تواند نتیجه ارزیابی‌های انجام‌شده در پایان دوره‌ها را نیز تحت تأثیر قرارداد و منجر به بهبود نتیجه آزمون‌ها شود. در این مقاله یک سیستم کنترل کیفیت آموزشی که به صورت خاص برای آموزش‌های فنی و حرفه‌ای تدوین شده است را معرفی می‌نماییم. نتایج آزمایشگاهی نشان می‌دهد به کارگیری سیستم کنترل پیشنهادی می‌تواند کیفیت آموزش و همچنین نتیجه آزمون‌های پایان دوره را ارتقاء دهد.

واژگان کلیدی: کنترل کیفیت، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، کنترل کیفیت سیستم آموزشی، سیستم کنترل کیفیت.

---

\* کارشناس مؤسسات کارآموزی آزاد، شاهرود، مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای خواهران شاهرود،

Email: khshahrood13910@chmail.ir

\*\* مربی برق، شاهرود، مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای خواهران شاهرود.

تصویب نهایی: ۹۶/۰۹/۰۷

دریافت مقاله: ۹۶/۰۷/۱۰

## مقدمه

امروزه توسعه سازمان‌ها در گرو دانش بشری است. اهمیت ویژه‌ای که ضرورت توجه به کیفیت آموزش به‌ویژه در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای داراست، آموزش و توسعه منابع انسانی را به مهم‌ترین رکن سیستم‌های اقتصادی تبدیل کرده است. توجه به کیفیت در آموزش‌های مرتبط با فنی و حرفه‌ای یکی از تازه‌ترین مباحث آموزشی در سطح ملی و بین‌المللی است. تضمین کیفیت در آموزش بالاخص در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به دلیل پیچیدگی‌های خاص آنها یک تکلیف مشترک بین کلیه دست‌اندرکاران امر آموزش است که خود نیازمند ابزارهایی خاص می‌باشد (حمیدرضا ثابت‌نژاد، ۱۳۹۰). در تمامی سازمان‌هایی که به‌منظور جلب مشتریان با یکدیگر رقابت می‌کنند، با توجه به محیط رقابتی حاکم، رضایت از خدمات ارائه‌شده عنصری کلیدی در موفقیت و برتری سازمان‌ها و یک عامل برای سودآوری و وفاداری به سازمان محسوب می‌شود (مانوئل<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ گیتمانت<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۵). امروزه بیش از هر زمان دیگری موضوع داشتن تعهد نسبت به مشتری و توجه به کیفیت خدمات، به عنوان عاملی مهم برای برتری یافتن در ارائه خدمات به مشتری، رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها و به عنوان عاملی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است (داگلاس<sup>۳</sup> و فیرداوس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

کنترل کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای مقوله‌ای است که بعضاً با ارزیابی‌های انجام‌شده در پایان دوره‌های آموزشی یکسان فرض می‌شود. کنترل کیفیت مقوله‌ای متفاوت از ارزیابی‌هایی است که در قالب آزمون‌های عملی و تئوری در پایان دوره‌های آموزشی انجام می‌شود. آزمون‌های پایان دوره به منظور ارزیابی مهارت‌آموزان و سایر دانشجویان و دانش‌آموزان در دوره‌های آموزشی انجام می‌شود، در حالی که کنترل کیفیت یک دوره آموزشی در حین برگزاری دوره‌های آموزشی انجام می‌شود. می‌توان اعتبارسنجی را فرآیند کنترل و تضمین کیفیت با یک سیکل ارزشیابی چرخشی بر مبنای استانداردهای مورد توافق در نظام آموزشی دانست. در واقع فرآیند اعتبارسنجی از طریق

۱. Manuel  
 ۲. Gitmanet  
 ۳. Daglas  
 ۴. Firdaus

استانداردها و شاخص‌ها به ارزشیابی عملکرد مؤسسات آموزشی می‌پردازد و از این مسیر موجبات ارتقاء کیفیت را فراهم می‌آورد (حمیدرضا ثابت‌نژاد، ۱۳۹۰). باید در نظر داشت که کنترل کیفیت به منظور ارتقاء کیفیت یک سیستم آموزشی اعم از بخش‌های مختلف تدریس و همچنین بالا بردن کیفیت ارزیابی‌های پایان دوره انجام می‌شود. اجرای دقیق یک سیستم کنترل کیفیت مناسب می‌تواند نتیجه ارزیابی‌های انجام‌شده در پایان دوره‌ها را نیز تحت تأثیر قراردادده و منجر به بهبود نتیجه آزمون‌ها شود (کیدوری، حسینی و فلاحی، ۱۳۸۷).

نظام منسجم ارزشیابی و تعیین صلاحیت حرفه‌ای و اعتبارسنجی مؤسسات مجری آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به عنوان دو ابزار مهم برای نیل به تضمین کیفیت در آموزش‌های فنی و حرفه‌ای قلمداد می‌گردد (حمیدرضا ثابت‌نژاد، ۱۳۹۰). مهم‌ترین ویژگی‌های یک سیستم کنترل کیفیت آموزشی، قابل اجرا بودن و مداومت در طول برگزاری یک دوره آموزشی است. قابل اجرا بودن یک سیستم کنترل کیفیت به معنای سادگی و قابل درک بودن نحوه اجرای آن توسط کارشناسان غیر ویژه است به نحوی که با به‌کارگیری نیروهای با تخصص پایین در یک مؤسسه آموزشی بتوان آن را اجرا کرد. مداومت یک سیستم کنترل کیفیت آموزشی به معنای کم‌هزینه بودن از نظر اقتصادی و همچنین زمان‌بر نبودن آن است به صورتی که وقت زیادی از مجریان خود تلف نکند. در این مقاله یک سیستم کنترل کیفیت آموزشی که به صورت خاص برای آموزش‌های فنی و حرفه‌ای تدوین شده است را معرفی می‌کنیم. این سیستم کنترل کیفیت دارای ویژگی‌های توصیف شده بوده و با استفاده از فناوری اطلاعات و ابزارهای نرم‌افزاری دارای امکانات و ویژگی‌های خاص مانند شخصی‌سازی برای حرفه‌ها و مهارت‌های مختلف و همچنین تهیه گزارشات پیشرفته به منظور استفاده در افزایش کیفیت یک سیستم آموزشی مدرن می‌باشد.

### معرفی سیستم کنترل کیفیت پیشنهادی

یک دوره آموزشی شامل جلسات سریالی از کلاس‌های تئوری و عملی است که معمولاً یک مدرس به همراه تعدادی از کارآموزان دوره را برگزار می‌کنند. کنترل کیفیت به معنای زیرنظر گرفتن مراحل مختلف آموزش به‌گونه‌ای است که مدرس استانداردهای لازم را برای برآوردن اهداف یک دوره آموزشی برآورده سازد. اما این فرآیند دارای مشکلاتی است که از آن جمله می‌توان به مواردی اشاره کرد. اول آنکه مدیر آموزشگاه

یا شخصی که مدیر آموزشگاه برای کنترل کیفیت دوره آموزشی مدرس و کلاس را زیر نظر می‌گیرد، ممکن است دانش لازم برای ارزیابی عملکرد مدرس را نداشته باشد. به عبارت دیگر، یک شخص نمی‌تواند همه دوره‌های آموزشی را به صورت تخصصی در جهت اهداف آن دوره مورد نظارت قرار دهد. دوم اینکه در مواردی که ناظر کنترل کیفیت کلاس قصد دارد تذکراتی را به مدرسین کلاس‌ها انتقال دهد بعضاً موجب برخورد نظرات و خواسته‌های طرفین شده و از نظر مدیریت منابع انسانی سازمان را دچار مشکلاتی می‌کند که پس از مدتی موجب صرف‌نظر کردن ناظر کلاس از بعضی موارد شده و کنترل کیفیت کلاس به فراموشی سپرده می‌شود.

به منظور بررسی فاصله مابین انتظارات و ادراکات کارآموزان و مدرسان از ارائه خدمات آموزشی می‌توان کیفیت این فرآیند را تعیین کرد (کبریایی و رودباری، ۱۳۸۷). سیستم کنترل کیفیت پیشنهادی در این تحقیق برای حل مشکل اول پیشنهاد داده است که اهداف یک دوره آموزشی که معمولاً آیت‌های کیفی هستند، توسط متخصصین آن دوره آموزشی تبدیل به تعدادی آیت کمی شوند، به گونه‌ای که به راحتی توسط یک کارشناس عمومی در آن حوزه قابل اندازه‌گیری باشند. به عنوان نمونه برای دوره آموزشی ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی آیت‌های زیر را استخراج شده است؛

جدول (۱). نمونه آیت‌های کمی برای دوره آموزشی ارتباط با گردشگران به زبان انگلیسی

ردیف	عنوان	نمره (۱-۱۰)	توضیحات
۱	هیجان و جذابیت کلاس		
۲	ایستاده بودن مدرس و ارتباط با مخاطبان		
۳	عدم صحبت به زبان فارسی و معادل‌سازی		
۴	اجرا قبل از هرگونه پرسش		
۵	عدم اصلاح مستقیم زبان آموزان		
۶	عدم استفاده از محتوای متفرقه		
۷	پیشبرد کلاس مطابق فهم زبان آموزان		
۸	تنظیم میزان فکر کردن زبان آموزان		
۹	عدم تدریس مطلب جدید در انتهای کلاس		
۱۰	بیان نکات آموزشی در ابتدا و انتهای کلاس		
	مجموع		

ناظر کلاس در انتهای هر جلسه از کلاس طبق آیت‌های این فرم و به صورت کمی مدرس را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و با ابلاغ آن به مدرس از طریق سیستم نرم‌افزاری آماده شده، به صورت مداوم کنترل کیفیت کلاس را اعمال می‌کند. باید توجه داشت که آیت‌های تعریف‌شده توسط متخصصین دوره آموزشی مذکور تعریف می‌شوند ولی این آیت‌ها به گونه‌ای هستند که به راحتی توسط کارشناسان آموزشی به صورت کمی قابل ارزیابی هستند.

همچنین استفاده از یک سیستم یکپارچه نرم‌افزاری که در اینترنت در دسترس است، امکان نظارت بر فرآیند آموزش و همچنین فرآیند کنترل کیفیت دوره آموزشی را برای مدیران سطوح بالاتر در قالب گزارشات با قابلیت‌های متنوع فراهم می‌کند.

### روش پژوهش

یکی از روش‌هایی که اغلب در ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی مورد استفاده قرار می‌گیرد، مدل سروکوال است (قلاوندی، بهشتی‌راد و قلعه‌ای، ۱۳۹۱) که توسط پاراسورمان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ ارائه شده است (الویس<sup>۱</sup> و ویرا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). می‌توان با شبیه‌سازی این مدل در نرم‌افزار بهترین نتایج برای مطالعه و ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی را در اختیار مدیران قرار داد. در این پژوهش به منظور اطمینان از نتایج استخراج‌شده از نرم‌افزار طراحی شده به بررسی نتایج با استفاده از روش سنتی پرداخته شده است.

روش پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارآموزان و مدرسین آموزشگاه سویگل به تعداد ۴۰ نفر تشکیل داده‌اند که تعداد ۳۶ نفر از آنها (مطابق با جدول مورگان<sup>۳</sup> و کرجسی<sup>۴</sup>) به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند.

در گردآوری اطلاعات از روش‌های میدانی و کتابخانه‌ای بهره‌گیری شده است. بدین صورت که مباحث نظری و اصول اولیه طرح از طریق مطالعات کتابخانه‌ای صورت می‌گیرد. همچنین، ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه‌های

۱. Alves  
۲. Vieira  
۳. Morgan  
۴. Krejcie

استاندارد است که محقق به شیوه میدانی مراجعه و پس از بیان هدف پژوهش و جلب رضایت و کارآموزان و مدرسین، اقدام به توزیع پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات می‌کند که پس از تکمیل و بازبینی به مرحله کدگذاری و ورود اطلاعات وارد شده است.

### نتایج و یافته‌ها

در این پژوهش با اعمال سیستم کنترل کیفیت پیشنهادی بر دو دوره آموزشی مشابه از یک آموزشگاه به نتایج زیر دست یافته‌ایم. طی فرآیند تحقیق دوره آموزشی تحت نظارت این سیستم کنترل کیفیت را به اختصار دوره «الف» و دوره آموزشی دیگر که بدون اعمال سیستم کنترل کیفیت پیشنهادی اجرا می‌شود را دوره «ب» می‌نامیم. برای سنجش سیستم کنترل کیفیت نرم‌افزار پیشنهادی میزان برآورده شدن انتظارات کارآموزان دو دوره آموزشی در ۴ بازه زمانی مورد ارزیابی و بررسی قرار گرفته است. نتایج به دست آمده از ارزیابی فوق در جدول شماره (۲) نشان داده شده است.

جدول (۲). نتایج حاصل از ارزیابی میزان رضایت کارآموزان

جلسه ۳۰	جلسه ۲۰	جلسه ۱۰	جلسه ۲	
%۸۹	%۷۶	%۶۸	%۶۲	دوره آموزشی الف
%۶۱	%۵۹	%۵۵	%۶۵	دوره آموزشی ب

در ادامه این فرآیند میزان رضایت مدرسین دو دوره آموزشی فوق مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج حاصله به شرح جدول (۳) است. چنانچه در نتایج مشهود است، هر دو دوره الف و ب در ابتدای دوره با سطح رضایتمندی مشابه و با اختلاف اندک آغاز شده‌اند. اما پس از گذشت چند جلسه از دوره آموزشی مشاهده می‌شود که میزان رضایت کارآموزان در دوره آموزشی ب تغییری نداشته و در همان سطح با کاهش و افزایش اندک روبه‌رو شده است. در نقطه مقابل در دوره آموزشی الف که سیستم کنترل کیفیت پیشنهادی بر آن اعمال شده است، بهبود قابل توجهی داشته و تا ۳۰٪ افزایش را شاهد هستیم. علاوه بر این میزان رضایتمندی مدرسین دو دوره هم به شکل مشابهی نشان داده شده است. در خصوص رضایت مدرسین مشاهده می‌کنیم مدرس دوره ب با توجه به عدم افزایش رضایت کارآموزان حتی دچار افت رضایت مدرس هم بوده‌ایم.

جدول (۳). نتایج حاصل از ارزیابی میزان رضایت مدرسین

جلسه ۳۰	جلسه ۲۰	جلسه ۱۰	جلسه ۲	
٪۹۰	٪۷۰	٪۶۰	٪۵۰	دوره آموزشی الف
٪۴۰	٪۵۰	٪۵۰	٪۶۰	دوره آموزشی ب

همچنین با تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های توزیع شده نتایجی با جزئیات بیشتر به شرح ذیل حاصل شده است. از کل اعضای نمونه ۳۶ نفر معادل ۷۸٫۴ درصد مرد و ۲۱٫۶ درصد زن بوده‌اند. از نظر سطح تحصیلات ۱۱٫۱ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۱۲٫۶ درصد فوق دیپلم، ۴۵٫۸ درصد لیسانس و ۳۰٫۶ درصد دارای تحصیلات بالاتر از لیسانس بوده‌اند. میانگین سابقه خدمت مدرسین در نمونه حاضر ۱۱٫۵ با انحراف معیار ۵٫۵ دیده شد. میانگین سنی اعضای گروه نمونه ۲۳٫۸ با انحراف معیار ۴٫۸ دیده شد. از میان پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از لحاظ سابقه خدمت، ۲۸ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۳۴ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۵ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۱۳ درصد ۲۱ سال به بالا بوده‌اند. در جدول (۵) یافته‌های توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار و در جدول (۴) نتایج معیار آلفای کرونباخ ارائه شده است.

در این پژوهش به منظور پی بردن به شکاف میان انتظارت و ادراکات کارآموزان از نحوه ارائه خدمات آموزشگاه، از پرسشنامه‌ای با طیف ۵ تایی لیکرت استفاده شده است. این پرسشنامه از نظر روایی، دارای روایی محتوی بوده و به منظور محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ بهره‌برداری شد. مشخصات این پرسشنامه بدین شرح می‌باشد:

ابعاد کیفیت خدمات (کوهه<sup>۱</sup> و هوون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷) یکدلی با ۳ گویه، قابلیت اطمینان با ۳ گویه، پاسخگویی با ۳ گویه، خدمت ملموس با ۳ گویه، تضمین با ۴ گویه.

۱. Kueh  
۲. Ho Voon

جدول (۴). نتایج معیار آلفای کرونباخ مربوط به پایایی سؤالات پرسشنامه

نام متغیر	تعداد سوال	ضریب آلفا
یکدلی	۳	.۷۴۶
قابلیت اطمینان	۳	.۷۵۲
پاسخگویی	۳	.۸۴۴
خدمت ملموس	۳	.۷۲۳
تضمین	۴	.۹۲۵

با توجه به مقادیر به دست آمده از آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی و نرم‌افزار SPSS.۲۰ انجام شد.

آمار توصیفی کلیه متغیرهای تحقیق از نظر شاخص‌های آماری به شرح جدول زیر است.

جدول (۵). آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	نشان	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
		Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
یکدلی	U	۳۶	۱,۰۰	۲,۳۳	.۰۶	.۳۳	.۱
قابلیت اطمینان	R	۳۶	۱,۰۰	۲,۳۳	.۰۷	.۴۷	.۲۲
پاسخگویی	RE	۳۶	۱,۰۰	۲,۳۳	.۰۵	.۳۱	.۱
خدمت ملموس	TS	۳۶	۱,۰۰	۲,۳۳	.۰۸	.۵۱	.۲۳
تضمین	G	۳۶	۱,۰۰	۲,۲۵	.۰۶	.۳۶	.۱۳

با توجه به جدول (۶) اولویت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده به ترتیب خدمت ملموس، قابلیت اطمینان، تضمین، یکدلی، پاسخگویی است و اولویت ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مورد انتظار، تضمین، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، خدمت ملموس و یکدلی است. در نهایت، ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ادراک شده پایین‌تر از حد متوسط و ابعاد کیفیت خدمات آموزشی مورد انتظار بالاتر از حد متوسط است.



جدول (۶). میانگین و انحراف استاندارد ابعاد کیفیت خدمات آموزشی درک‌شده و مورد انتظار

مورد انتظار		ادراک شده		ابعاد کیفیت
انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	
۰.۲۱	۱,۲۲	۰.۳۳	۰.۰۶	یکدلی
۰.۴۲	۱,۸۱	۰.۴۷	۰.۰۷	قابلیت اطمینان
۰.۲۷	۱,۶۳	۰.۳۱	۰.۰۵	پاسخگویی
۰.۲۹	۱,۴۳	۰.۵۱	۰.۰۸	خدمت ملموس
۰.۴۱	۱,۸۸	۰.۳۶	۰.۰۶	تضمین

### نتیجه‌گیری

سنجش کیفیت خدمات، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت است. زیرا تا نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌شود. کیفیت در تمام طول تاریخ هدف و تقاضای همیشگی انسان بوده است (تقوی‌نیا، سهرابی؛ ۱۳۹۴). کنترل کیفیت علاوه بر دسترس‌پذیر کردن کیفیت، بهره‌وری فعالیت سازمان را نیز افزایش می‌دهد. مدیریت کیفیت عبارت است از مجموعه فعالیت‌های هماهنگ‌شده برای هدایت و کنترل سازمان در امور مرتبط با کیفیت و شامل سه بخش کنترل، بهبود و تضمین کیفیت است.

هدف اصلی در این پژوهش ارائه یک سیستم نرم‌افزاری کنترل کیفیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در راستای بهبود ارائه خدمات آموزشی و بررسی تأثیر استفاده از بین کارآموزان، مدرسین و در نهایت آموزشگاه‌ها در حین فرآیند آموزش می‌باشد. در حالت کلی نتایج بیانگر تأثیر مثبت استفاده از سیستم نرم‌افزاری در نظارت بر فرآیند آموزش و کنترل کیفیت دوره آموزشی است. استفاده از داده‌های کمی برای ارزیابی کیفی داده‌ها از نکات مثبت تبیین‌شده در استفاده از این سیستم نرم‌افزاری است. همچنین نتایج حاصله تأثیر تداوم انجام این کار در طی فرآیند آموزش را نشان می‌دهد.

با استفاده از روش این سیستم نرم‌افزاری می‌توان به کنترل کیفیت فرآیندهای آموزشی و انجام اقدامات اصلاحی در مواقع ضروری به منظور حفظ کیفیت پرداخت. تجزیه و تحلیل سؤال‌های پژوهش نشان می‌دهد که در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، بین انتظارات و ادراکات کارآموزان، شکاف وجود دارد. در تمامی موارد سطح انتظارات آنها فراتر از سطح ادراکات آنها بود. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های اعتباریاریان و طالع (۱۳۸۹)، ریچارد و آدامز (۲۰۰۶) همسو است، زیرا در پژوهش آنها نیز مشخص شد که

در بعد عوامل محسوس بین انتظارات و ادراکات مشتریان، شکاف وجود دارد. همچنین این مشاهدات نتایج استخراج شده از سامانه تضمین کیفیت را تأیید می کند. به عنوان پیشنهاد دیگری در کارهای آینده می توان بررسی تأثیر ارزیابی به تفکیک نوع دوره (تئوری و عملی) در گروه های سنی با رشته ها و مقاطع تحصیلی مختلف و ایجاد ابزارهای کنترل آماری دینامیک در نرم افزار را مورد ارزیابی قرار داد.

### منابع

- ثابت نژاد، ح. (۱۳۹۰). *ارزشیابی، اعتبارسنجی و تضمین کیفیت در نظام آموزش فنی و حرفه ای، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور، وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی.*
- تقوی نیا، م؛ سهرابی، ز. (۱۳۹۴). مفهوم کیفیت در سیستم آموزشی: مطالعه کیفی؛ *مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، دوره دوازدهم، شماره سوم، ص ۵۶۱-۵۶۳.*
- قلاوندی، ح، بهشتی راد، ر و قلعه ای، ع.ر. (۱۳۹۱). بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه بر اساس مدل سروکوال. *فرآیند مدیریت و توسعه، دوره ۲۵، شماره ۳، صفحه ۴۹-۶۶.*
- کیدوری، ا، حسینی، م و فلاحی خشکناز، م. (۱۳۸۷). تأثیر ارزیابی درونی بر ارتقای کیفیت آموزشی و پرورشی. *مجله پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره های ۸ و ۹، صفحه ۱۷-۴۹.*
- کبریایی، ع و رودباری، م. (۱۳۸۷). مقایسه اهمیت ابعاد پنج گانه آموزشی از دیدگاه دانشجویان و اعضای هیئت علمی علوم پزشکی زاهدان، *مجله دانشگاه علوم پزشکی جهرم، سال ششم، شماره ۶، ص ۵۶-۶۵.*

Alves, A. C. R. R., & Vieira, A. (۲۰۰۶). SERVQUAL as a marketing instrument to measure service quality in higher education institutions. *Marketing research and Techniques, ESCE/IPS, Compus do IPS, Estefanilha, ۲۹۱۰.*

Douglas, A., & Douglas, J. (۲۰۰۶). Campus spies? Using mystery students to evaluate university performance. *Educational Research, ۳۴(۱), ۱۱۱-۹۹۹.*

Gitman, L., & McDaniel, C. (۲۰۰۵). *The future of business: the essentials.* Cengage Learning.

Kueh, K., & Ho Voon, B. (۲۰۰۷). Culture and service quality expectations: Evidence from Generation Y consumers in Malaysia. *Managing Service Quality: An International Journal, ۱۷(۶), ۶۶۶-۶۸۰.*  
doi:۱۰.۱۱۰۸/۰۹۶۰۴۵۲۰۷۱۰۸۳۴۹۹۳