

## الگویی برای تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی در مقطع کارشناسی ارشد

غلامرضا شمس مورکانی\*  
مقصود فراستخواه\*\*  
رضا مهدی\*\*\*  
زهره معارف وند\*\*\*\*

### چکیده

ارزیابی کیفیت در پیشرفت رشته‌های تحصیلی نقش اساسی دارد. هدف پژوهش، طراحی الگوی تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی است. پژوهش کاربردی و به روش آمیخته انجام شد. با انجام مصاحبه نیمه‌ساخت‌مند با ۱۱ نفر از صاحب‌نظران و استادان رشته مدیریت آموزشی و تحلیل محتوای داده‌های آن به روش مقوله بندی، هشت عامل مدیریت، برنامه‌ریزی و سازماندهی گروه، استادان، دانشجویان و خدمات پشتیبانی به عنوان درونداد، فرایند آموزش و یادگیری و دوره آموزشی به عنوان فرایند و دانش‌آموختگان و آثار علمی به عنوان برونداد و پیامد الگوی تضمین کیفیت تعیین و برای هر عامل ملاک‌ها و نشانگرهایی مشخص شد. جامعه پژوهش، همه اسناد علمی در حوزه ارزیابی و تضمین کیفیت رشته‌های آموزشی بود که با روش نمونه‌گیری در دسترس، ۳۷ سند به عنوان نمونه، مطالعه شد. با تحلیل محتوا، ۲۸ ملاک و ۸۶ نشانگر به دست آمد. سپس ۷۶ نفر از استادان رشته مدیریت آموزشی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و خبرگان به تعداد ۷۶ نفر به عنوان جامعه پژوهش، با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته میزان اهمیت نشانگرهای منتخب در تضمین کیفیت رشته بررسی شد. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و حجم نمونه و جامعه برابر بود. برای تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف، تی (t) تک نمونه، رگرسیون هم‌زمان استفاده شد و با تحلیل داده‌ها همه ملاک‌ها و نشانگرهای منتخب برای ارزیابی هشت عامل مؤثر، تأیید و ساختار مدل تعیین شد. مطلوبیت مدل با اجرای پرسشنامه و نمونه‌گیری هدفمند بین ۱۴ نفر از صاحب‌نظران مورد تأیید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: الگو، تضمین کیفیت، دوره آموزشی، رشته مدیریت آموزشی  
مقدمه و بیان مسئله

\* دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهیدبهشتی

\*\* عضو هیأت علمی مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، تهران

\*\*\* عضو هیأت علمی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، تهران

\*\*\*\* دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهیدبهشتی (نویسنده مسئول zn.maaref@yahoo.com)

بدون تردید، برنامه‌های آموزشی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، در توفیق یا شکست این مؤسسات، نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای دارند. به عبارت روشن‌تر، برنامه‌های آموزشی آینه تمام‌نمای میزان پیشرفت و انعکاسی از پاسخگویی دانشگاه‌ها به نیازهای در حال تغییر جامعه است. توجه به رشته‌های آموزشی دایر در مراکز آموزش عالی و ارزیابی کیفیت و بهبود دوره‌های آموزشی آن، اهمیت زیادی در پیشرفت و بهبود مؤسسات آموزش عالی دارد. رشته مدیریت آموزشی به عنوان شاخه‌ای از علم و به عنوان یک رشته تحصیلی در دانشگاه‌های ایران تدریس می‌شود و لازم است وضعیت کیفی دوره آموزشی آن مورد توجه و تأمل قرار گیرد. فعالیت‌های تخصصی رشته مدیریت آموزشی در دانشگاه‌ها با اجرای سیاست‌های آموزشی در برنامه‌ریزی، رهبری، استفاده بهینه از منابع مالی، مادی و انسانی و ایجاد جو مساعد شغلی - حرفه‌ای در پاسخگویی به نیازهای فعلی و آینده دانش‌آموزان و جامعه بسیار حائز اهمیت است. رشته مدیریت آموزشی به تدریج و در طول زمان شکل گرفته و به سوی ساختاری منظم و مرکب از موضوعات، عناوین، مفاهیم، اصول، مهارت‌ها و اصطلاحات مربوط به خود پیش می‌رود. نیاز روزافزون به مدیریت آموزشی، بیشتر ناشی از تغییرات کلی است که در عناصر مختلف آموزشی و بافت آن از آغاز دوره جدید آموزش رسمی ایران صورت گرفته است (امین بیدختی و بختیاری، ۱۳۸۶).

لازمه پیشبرد اهداف هر سازمان داشتن مدیران کاردان و شایسته است. بهبود زمینه‌های شایستگی مدیران و کارکنان سازمان‌ها به بهبود آموزش در سطوح تحصیلی بستگی دارد و آموزش عالی در پاسخ به این نیازهای آموزشی نقش حساسی دارد. امروزه نیاز سازمان‌های کشور و به‌ویژه سازمان آموزش و پرورش به مدیران آموزشی شایسته بیش از پیش احساس شده و به مسئله مهمی در اولویت‌های استخدامی و ارتقای شغلی آن سازمان‌ها بدل شده است. لذا به منظور بهبود وضعیت کیفیت مدیریت آموزش کشور، اقدام به تنظیم برنامه در سطح کارشناسی ارشد شد تا از این راه مدیرانی با بینش، شناخت و مهارت‌های لازم برای آموزش و پرورش کشور و سایر واحدهای آموزشی تربیت شوند. فلسفه وجودی این رشته به خصوص در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد، پرورش افرادی است که بتوانند به مدیریت و رهبری صحیح و علمی صنعت و نظام آموزشی کشور بپردازند. متأسفانه با اینکه در سال‌های اخیر تقاضای اجتماعی برای ورود به دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

به شکل حضوری، مجازی و نیمه‌حضوری رشد فزاینده‌ای داشته است، دوره آموزشی این رشته با چالش‌ها و مسائل عمده‌ای مانند ناتوانی در تولید دانش نظری و مصرف دانش‌های بنیادی و نظری تولید شده در سایر کشورهای جهان، کاربردی نبودن آموزش‌های این رشته در عمل، فقدان رابطه مناسب با معضلات آموزش و پرورش و سایر بخش‌های اجتماعی، بی‌توجهی به نتایج پژوهش‌ها و کارکردهای پژوهشی آن روبرو بوده و برنامه‌ریزان و سیاستگذاران این رشته تحصیلی را به بازاندیشی در عملکرد و فعالیت‌های خود و سنجش میزان اثربخشی و کارایی آن ملزم کرده است. این رشته تحصیلی برای رویارویی با چالش‌ها و مسائل گوناگون خود نیازمند نظام جامع کیفیت است تا بتواند به بهبود اصولی وضعیت آموزشی خود پرداخته و ضمن حفظ کیفیت برنامه‌های آموزشی، به اهداف خویش نائل شود. بر این اساس استقرار نظام‌های تضمین کیفیت به عنوان راهبردی مناسب برای حفظ و ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی و پاسخی مناسب به چالش‌های پیش‌رو مورد توجه قرار گرفته است (رحیمی و همکاران، ۱۳۸۱: ۱). تضمین کیفیت اصطلاحی کلی است که شامل همه سیاست‌ها، نظام‌ها و فرآیندهایی می‌شود که منجر به حصول اطمینان از حفظ و ارتقاء کیفیت مفاد آموزشی می‌شود (رولی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). تضمین کیفیت به عنوان فلسفه و مجموعه‌ای از اصول کیفیت تعریف شده است که نشان‌دهنده پایه و اساس بهبود مستمر سازمانی است (درگاهی و رضائیان، ۲۰۰۷). نظام تضمین کیفیت به دنبال دستیابی به این هدف است که به دانشگاه‌ها کمک کند تا خود را با تغییراتی نظیر تقاضاهای اجتماعی با استفاده از ابزار تضمین کیفیت، تطبیق دهند (ماسارو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). از آنجا که تضمین کیفیت آموزش عالی در دو سطح مؤسسه و برنامه‌های آموزشی صورت می‌گیرد و تاکنون مدلی جامع، متناسب با مقتضیات خاص برنامه‌های آموزشی رشته‌های تحصیلی از جمله رشته مدیریت آموزشی برای پاسخگویی به نیازهای این رشته، تدوین نشده است، انجام فعالیتی پژوهشی به منظور درک مفهوم خاص کیفیت آموزش در رشته مدیریت آموزشی و طراحی الگوی تضمین کیفیت متناسب با خصوصیات این رشته در دوره کارشناسی ارشد ضروری است. تحقیق حاضر درصدد تدوین الگوی مناسب برای تضمین کیفیت دوره آموزشی این رشته تحصیلی در مقطع کارشناسی ارشد بوده است تا بتواند به افزایش کیفیت مراکز علمی کشور و برنامه‌های

---

<sup>۱</sup>. Rowley

<sup>۲</sup>. Massaro

تحصیلی آن یاری رساند. بنابر این پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به سؤال‌های زیر است:

۱. عوامل درونداد، فرایند، برونداد و پیامد تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی کدامند؟
۲. ملاک‌ها و نشانگرهای هر یک از عوامل درونداد، فرایند، برونداد و پیامد تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی کدامند؟
۳. ساختار روابط عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای مدل تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی چگونه می‌باشد؟
۴. آیا الگوی طراحی شده برای تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی از اعتبار کافی برخوردار است؟

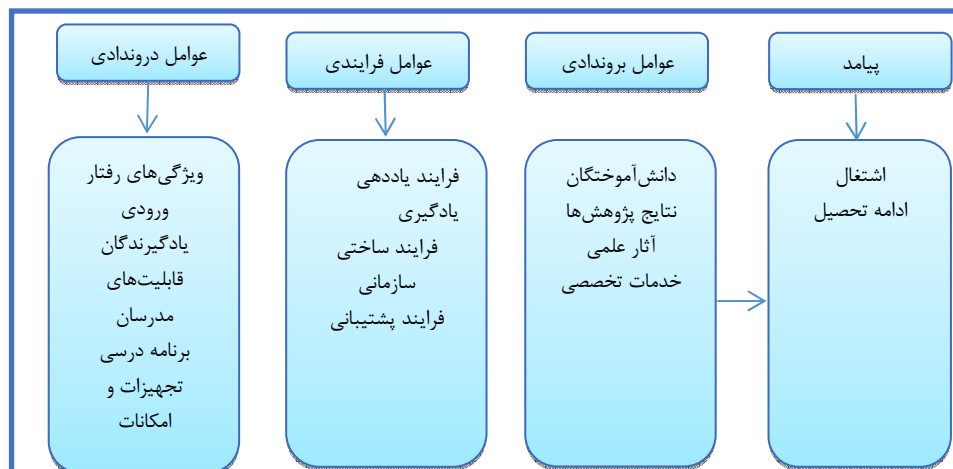
تاکنون مدل‌های مختلفی در دانش مدیریت کیفیت برای تضمین کیفیت آموزش عالی معرفی شده است که آگاهی از آنها برای اثربخشی برنامه‌های تضمین کیفیت مفید است. همچنین برای بومی‌سازی و توسعه الگوی تضمین کیفیت با توجه به شرایط کشور، الگوهای متعددی در زمینه ارزیابی و تضمین کیفیت نظام آموزش عالی ایران طراحی شده است. متون پژوهشی در این زمینه، نشان‌دهنده توجه زیاد اندیشمندان به فرایند ارزیابی برای دستیابی به تضمین کیفیت برنامه‌های آموزشی رشته‌های درسی و تلاش محققان در شناسایی مؤلفه‌های اثرگذار بر تضمین کیفیت آموزش عالی است. به‌طور کلی مطالعات انجام شده در زمینه تضمین کیفیت برنامه‌های آموزشی در داخل و خارج از کشور بیانگر نوعی شباهت در مؤلفه‌های اثرگذار بر الگوهای تضمین کیفیت است. این شباهت و تجانس بیشتر ناشی از ماهیت یکسان مؤلفه‌ها و حوزه‌های اساسی در برنامه آموزشی رشته‌های تحصیلی گوناگون در نظام آموزش عالی است. از جمله این مطالعات: مهدیون (۱۳۹۱) در ارائه الگوی تضمین کیفیت دوره‌های یادگیری الکترونیکی در دانشگاه‌های تهران، به کاوش، توصیف و تبیین فرآیند تضمین کیفیت در مراکز یادگیری الکترونیکی پرداخته است. محمدهادی (۱۳۹۰) به ارائه الگوی تضمین کیفیت آموزش منابع انسانی در چهارچوب روش تحلیل اهمیت- عملکرد (IPA) پرداخت و بر مبنای رویکرد نظری کیفیت خدمات، مؤلفه‌های کیفیت در آموزش منابع انسانی را شناسایی کرد تا با استفاده از این مؤلفه‌ها و روش تحلیل اهمیت- عملکرد، الگویی را برای تضمین کیفیت در آموزش منابع انسانی ارائه کند. محمدزاده (۱۳۸۷) به ارائه الگویی برای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایران از

دیدگاه اعضای هیئت علمی پرداخته است که در این تحقیق با توجه به تجارب جهانی هشت بُعد برای الگوهای تضمین کیفیت منظور شده است. همچنین وحید و پیلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان "مدل تضمین کیفیت آموزش عالی برای ایالات کوچک" به ارائه یافته‌های یک مطالعه موردی در مالدیو از یک مدل جامع برای تضمین کیفیت آموزش عالی می‌پردازد. هرچند این مطالعه در مالدیو انجام شد اما یافته‌های آن مرجع مفیدی برای سیاست‌گذاران، کارکنان و افراد حرفه‌ای در دیگر کشورهای کوچک فراهم می‌کند. آجپرو، سیفل و ونگوانیش<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) پژوهشی با عنوان "طراحی الگوی تضمین کیفیت در علم پرستاری در تایلند" انجام داده‌اند که برای طراحی الگو، حوزه‌های برنامه‌ریزی درسی، عوامل تسهیل آموزشی، آموزش نظری و عملی، ارزیابی و اندازه‌گیری، فارغ‌التحصیلان و دانشجویان رشته پرستاری را به عنوان حوزه‌های اساسی برای بررسی عوامل کیفی و تعیین مؤلفه‌ها و معیارهای اساسی رشته پرستاری بررسی کردند. عبدالله (۱۹۹۶) در پژوهشی با عنوان "مدل تضمین کیفیت برای توسعه چرخه زندگی سیستم اطلاعات"، مدلی را برای تضمین کیفیت فرایندهای توسعه سیستم اطلاعات ارائه داده است که در جهت مهم‌ترین هدف آن یعنی طراحی سیستمی که نیازهای مصرف‌کنندگان را برآورده سازد و وظایف لازم انجام پذیرد، تدوین شده است. این مدل از هشت مرحله: تعیین اهداف کیفیت، طراحی فرایندهای توسعه سیستم، انتخاب روش‌ها و تکنیک‌ها با توجه به اطلاعات، تعیین فعالیت‌ها و کنترل (تخمین زمان و منابع)، ایجاد سیستم اطلاعات مدیریت پروژه، فرایند اجرا و ثبت عملکرد واقعی، مقایسه با استانداردها و بررسی و به روزرسانی سیستم اطلاعات مدیریت پروژه تشکیل شده است. با توجه به پژوهش‌های داخلی و خارجی موجود و همچنین دیدگاه سیستمی و فرایند مدیریت کیفیت جامع، در ذیل چهارچوب مفهومی برآمده از مطالعه پیشینه نمایش داده می‌شود:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup>. Waheed & Pillay

<sup>۲</sup>. Ajpru, Pasiphol, Wongwanich



شکل (۱) چهارچوب مفهومی تحقیق

### روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها با روش آمیخته انجام شد. این پژوهش در چهار مرحله انجام شد. در مرحله اول با خبرگان حوزه تضمین کیفیت و اعضای هیئت علمی گروه علوم تربیتی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران مصاحبه نیمه‌ساختاریافته صورت گرفت و نظر آنها نسبت به چهارچوب مفهومی تحقیق و عوامل درونداد، فرایند، برون‌داد و پیامد مؤثر بر تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی پرسیده شد. حجم نمونه این مرحله ۱۱ نفر و به صورت هدفمند انتخاب شد. برای تحلیل یافته‌های مصاحبه از روش تحلیل محتوا به شیوه مقوله‌بندی استفاده شد. ضمن انجام مصاحبه و شناسایی عوامل مؤثر بر تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی، در مرحله دوم به بررسی و مطالعه اسناد علمی (همه گزارش‌های ارزیابی درونی موجود در سازمان سنجش آموزش کشور، پایان‌نامه‌های تحصیلی مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری در حوزه ارزیابی درونی و تضمین کیفیت، مقاله‌های داخلی و خارجی موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی و همچنین مجموعه مقاله‌های منتشر شده از همایش‌های برگزار شده در حوزه ارزیابی کیفیت آموزش عالی) برای شناسایی همه ملاک‌ها و نشانگرهای عوامل فوق پرداخته شد. روش نمونه‌گیری در دسترس و ۳۷ واحد مطالعاتی نمونه آن را تشکیل دادند.

اطلاعات گردآوری شده از بررسی اسناد و مدارک نیز تحلیل محتوایی شد. در پژوهش حاضر برای دستیابی به اعتبار داده‌های کیفی از روش سه سوسازی استفاده شد؛ چرا که برای پاسخگویی به سؤال تحقیق مبنی بر اینکه عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای مؤثر بر تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی کدامند از دو ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و اسناد استفاده شد. علاوه بر آن هنگام استفاده از ابزار فوق، سعی شد تا زمان دستیابی به همگونی نتایج، روند جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه و بررسی اسناد ادامه یابد. در مرحله سوم برای تعیین روابط عناصر و اجزای مدل به اجرای پرسشنامه محقق ساخته در بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران و خبرگان حوزه آموزش عالی و ارزیابی پرداخته شد که نمونه‌گیری به روش هدفمند و حجم نمونه ۷۶ نفر برابر با حجم کل جامعه این مرحله بود. مقدار کل پایایی پرسشنامه ۰,۹۵ بود که به روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و از آنجا که محتوای این پرسشنامه از نتایج مصاحبه و بررسی اسناد به دست آمده استخراج شد لذا بررسی روایی محتوایی پرسشنامه مدنظر نبود و امکان حذف یا جایگزین کردن سؤال‌های پرسشنامه وجود نداشت. به بیان دیگر از آنجا که محتوای این پرسشنامه، نشانگرهایی را انعکاس می‌دهند که از تحلیل اسناد به دست آمده‌اند و محققان پیشین بر آنها تأکید داشته‌اند، امکان اعمال سلیقه در ماهیت سؤال‌ها وجود نداشت. در این مرحله تنها به بررسی روایی صوری، بسنده شد. برای تحلیل داده‌ها نیز، پس از تأیید نرمال بودن داده‌ها با آزمون کولموگوروف اسمیرنف، از آزمون تی (t) تک‌نمونه و رگرسیون هم‌زمان استفاده شد. در مرحله چهارم برای مشخص کردن تناسب عناصر اصلی مدل طراحی شده به اجرای پرسشنامه محقق ساخته پرداخته شد و جامعه این مرحله شامل اعضای هیئت علمی، خبرگان و صاحب‌نظران حوزه ارزیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی می‌شد که تعداد ۱۴ نفر به عنوان نمونه به روش هدفمند انتخاب شدند. پس از تأیید نرمال بودن داده‌ها بر اساس آزمون کولموگوروف اسمیرنف، با استفاده از آزمون تی (t) تک‌نمونه، تحلیل شد.

#### یافته‌های پژوهش

در پاسخ به سؤال پژوهش مبنی بر اینکه عوامل مؤثر در تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی چه هستند، ابتدا پیشینه پژوهش مطالعه شد که بر اساس آن عواملی شامل دانشجویان، اعضای هیئت علمی، مدیریت، برنامه درسی و تجهیزات آموزشی و

بودجه و منابع مالی و کارکنان از عوامل اساسی دروندادی در تضمین کیفیت برنامه آموزشی در یک رشته تحصیلی به شمار آمده‌اند. با انجام مصاحبه، مشخص شد که اجماع نظر مصاحبه‌شوندگان حاکی از آن است که این عوامل را می‌توان به چهار دسته کلی دانشجویان، اعضای هیئت علمی، امکانات و خدمات پشتیبانی و مدیریت تقسیم کرد. پیشینه پژوهش فرایند آموزش-یادگیری، فرایند ساختی-سازمانی و فرایند پشتیبانی را به عنوان عوامل فرایندی مؤثر در تضمین کیفیت برنامه آموزشی در هر رشته تحصیلی به شمار آورده است که در نتیجه مصاحبه با خبرگان، این عوامل به دو دسته اصلی فرایند آموزش-یادگیری و دوره‌های آموزشی در حال اجرا تقسیم شد و عامل مدیریت و برنامه‌ریزی گروه به عنوان عاملی دروندادی-فرایندی قلمداد شد. در پیشینه پژوهش، عوامل دانش‌آموختگان، نتایج پژوهش‌ها و آثار علمی، خدمات تخصصی عرضه شده به عنوان عوامل بروندادی و پیامد برنامه آموزشی شامل عوامل اشتغال، ادامه تحصیل و بیکاری دانش‌آموختگان می‌گردد. در نتیجه مصاحبه با خبرگان، به طور کلی عامل دانش‌آموختگان به عنوان عامل بروندادی مؤثر در تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی قلمداد شد و عوامل ادامه تحصیل و وضعیت اشتغال در درون این عامل، ارزیابی می‌شود. خدمات علمی تخصصی نیز به تفکیک عوامل دانشجویان، اعضای هیئت علمی و دانش‌آموختگان بررسی می‌شود.

در پاسخ به سؤال دوم برای دستیابی به ملاک‌ها و نشانگرهای هر یک از عوامل درونداد، فرایند، برونداد و پیامد تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی ۳۷ واحد مطالعاتی بررسی شد و با تحلیل محتوای آن اسناد، ضمن اینکه هشت عامل به دست آمده از مصاحبه با قوت تایید شد، سه ملاک و نه نشانگر برای عامل دانشجویان، سه ملاک و ده نشانگر برای عامل اعضای هیئت علمی، سه ملاک و نه نشانگر برای عامل امکانات، تجهیزات و خدمات پشتیبانی، شش ملاک و ۱۹ نشانگر برای عامل جایگاه سازمانی، سازماندهی و مدیریت گروه، چهار ملاک و ۱۱ نشانگر برای عامل فرایند آموزش-یادگیری، سه ملاک و ده نشانگر عامل دوره‌های آموزشی مورد اجرا و سه ملاک و نه نشانگر برای عامل دانش‌آموختگان و سه ملاک و نه نشانگر برای عامل آثار علمی به دست آمد، در جدول (۱) یافته‌های به دست آمده از تحلیل اسناد ارائه شده است.



الگوی برای تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی... ۱۰۳

جدول (۱) ملاکها و نشانگرهای به دست آمده از تحلیل محتوای اسناد مربوط به عوامل مؤثر در تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی

عامل	ملاکها	نشانگر	
ویژگیها، نحوه انتخاب و مدت مدیریت گروه	۱	مرتب علمی مدیر گروه	
		۲	طول مدت مدیر گروه
		۳	نحوه انتخاب مدیر گروه
		۴	سابقه کار مدیر گروه
	۴	مدرک تحصیلی مدیر گروه	
		۵	توانایی در جذب منابع مالی خارج از دانشگاه توسط گروه
		۶	تناسب بودجه تخصیصی به گروه با نیازهای گروه
		۷	مشارکت اعضای گروه در ارزیابی دورههای آموزشی
		۸	وجود سازوکاری مدون برای ارزیابی از فعالیتهای گروه
مدیریت، برنامه ریزی و سازماندهی گروه	۸	میزان ارزیابی از فعالیتهای اعضای گروه و دانشجویان	
		۹	ارتباط حضوری مدیر گروه با مسئولان دانشگاه برای انتقال مشکلات گروه
	۱۰	نحوه ارتباط مدیر گروه با مسئولان	
		۱۱	میزان رضایت اعضای هیئت علمی و دانشجویان از مدیر گروه
	۱۲	وجود برنامه منظم برای تشکیل جلسات شورای آموزشی و پژوهشی گروه و اداره جلسات	
		۱۳	میزان افزایش فضای کالبدی گروه آموزشی
	برنامه توسعه واحد آموزش / گروه	۱۴	تاسیس مراکز پژوهشی و خدماتی وابسته توسط گروه آموزشی
		۱۵	میزان شرکت اعضای هیئت علمی در دورههای آموزشی و دانشافزایی
		۱۶	تدوین برنامه توسعه نیروی انسانی متخصص مورد نیاز گروه
	آیین نامه داخلی واحد و رعایت آن	۱۷	وجود آیین نامه داخلی گروه و نحوه اجرای آن
			۱۸
۱۹		میزان آگاهی و التزام اعضای هیئت علمی از آیین نامه داخلی گروه	
		۱۹	میزان آگاهی و التزام مدیر گروه از آیین نامه داخلی گروه

عامل	ملاک‌ها	نشانه‌گر
اعضای هیئت علمی	ترکیب و توزیع اعضای هیئت علمی	نسبت اعضای هیئت علمی گروه آموزشی به تفکیک مراتب علمی ۲۰
		نسبت اعضای هیئت علمی گروه آموزشی به تعداد دانشجویان ۲۱
	فعالیت اعضای هیئت علمی در جهت رشد حرفه‌ای	سابقه کار آموزشی و مدرک تحصیلی اعضای هیئت علمی ۲۲
		میزان رضایت و برخورداری اعضای هیئت علمی از فرصت‌های مطالعاتی ۲۳
		میزان آشنایی اعضای هیئت علمی با زبان‌های خارجی ۲۴
		ردیف نشانه‌گر ۲۵
	حضور اعضا در گروه	وجود برنامه مشخص اعضا هیئت علمی در خصوص حضور در گروه برای مشاوره به دانشجویان ۲۶
		میزان شرکت اعضای هیئت علمی در جلسات شورای آموزشی گروه ۲۷
		میزان شرکت اعضای هیئت علمی در کنگره، سمینار و... ۲۸
		میزان واحد تدریس اعضای هیئت علمی در هر ترم تحصیلی ۲۹
تناسب ترکیب درس‌ها		تناسب ترکیب دروس دوره‌ی آموزشی با نیازهای دانشجویان ۳۰
		تناسب برنامه درسی رشته مدیریت آموزشی با توجه به نیاز جامعه و بازار کار ۳۱
	تناسب رشته و دوره آموزشی با تحولات علمی جامعه ۳۲	
	تناسب تخصص اعضای هیئت علمی با برنامه درسی ۳۳	
دوره آموزشی مورد اجرا	اهداف دوره	میزان مطلع بودن اعضای هیئت علمی و دانشجویان از اهداف گروه ۳۴
		تناسب اهداف گروه با نیازهای فرد و جامعه ۳۵
	تناسب برنامه درسی از نظر دانش‌آموختگان	صریح و مدون بودن اهداف دوره آموزشی ۳۶
		میزان رضایت دانش‌آموختگان از کفایت برنامه درسی در ایجاد قابلیت شناختی، عاطفی در آنان ۳۷
		میزان رضایت دانش‌آموختگان از کاربردی بودن برنامه درسی ۳۸

عامل	ملاک ها	نشانگر
		رشته مدیریت آموزشی
		میزان رضایت دانش‌آموختگان از به روز بودن برنامه درسی رشته مدیریت آموزشی
		رتبه پذیرش و اولویت انتخاب رشته دانشجویان
دانشجویان	نحوه پذیرش دانشجویان	تناسب تعداد پذیرفته‌شدگان با ظرفیت کالبدی گروه آموزشی
		معدل دوره ماقبل پذیرفته‌شدگان در رشته مدیریت آموزشی
	آگاهی از رشته تحصیلی و بازار کار و میزان علاقه به آن	توزیع جنسی دانشجویان در رشته مدیریت آموزشی
		میزان آگاهی دانشجویان از رشته تحصیلی مدیریت آموزشی
		میزان آگاهی دانشجویان از بازار کار رشته تحصیلی مدیریت آموزشی
	فعالیت علمی دانشجویان	میزان علاقه دانشجویان به رشته تحصیلی مدیریت آموزشی
		مشارکت دانشجویان در فعالیت‌های پژوهشی گروه آموزشی (ارائه طرح، مقاله و...)
فرایند آموزش و یادگیری	راهنمادهای آموزش و یادگیری	میزان رضایت‌مندی دانشجویان از راهنمادهای آموزش-یادگیری مورد استفاده در امر تدریس
		استفاده اعضای هیئت علمی از طرح درس مناسب و روش‌های مختلف تدریس
	مواد و وسایل آموزشی مورد استفاده در تدریس	فرصت مشارکت دانشجویان در بحث‌های کلاسی
		میزان رضایت دانشجویان از مواد و وسایل آموزشی مورد استفاده در تدریس
		میزان در دسترس بودن مواد و وسایل آموزشی در طول تدریس
		میزان استفاده از مواد و وسایل آموزشی توسط اعضای هیئت علمی در تدریس
		میزان استفاده اعضای هیئت علمی از منابع به روز در تدریس
		میزان استفاده متنوع اعضای هیئت علمی از شیوه‌های موجود

عامل	ملاک‌ها	نشانه‌گر
	پیشرفت تحصیلی	ارزیابی پیشرفت تحصیلی (ارزیابی تشخیصی / تکوینی / پایانی)
		میزان رضایت دانشجویان از شیوه‌های موجود ارزیابی پیشرفت تحصیلی
	بازخورد نتایج پیشرفت تحصیلی	چگونگی بازخورد (نحوه، زمان) نتایج پیشرفت تحصیلی به دانشجویان
		ردیف نشانه‌گر
	نظام کتابخانه واحد آموزشی	میزان ارائه بازخورد به موقع نتایج ارزیابی‌ها به دانشجویان از سوی اعضای هیئت علمی
		وضعیت ارائه اطلاعات کتابشناسی و خدمات کامپیوتری در گروه
	فضای کالبدی گروه آموزشی	تعداد و تنوع کتاب‌ها و مجلات مرتبط با رشته مدیریت آموزشی در گروه
		تناسب فضا و تجهیزات کتابخانه با تعداد دانشجویان
امکانات، تجهیزات و خدمات پشتیبانی	فضای کالبدی گروه آموزشی	کمیت و کیفیت اطاق کار اعضای هیئت علمی و کلاس‌های آموزشی
		میزان تناسب فضای آموزشی و پژوهشی با مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد
	پایگاه اطلاعاتی	وجود آزمایشگاه مناسب با رشته تحصیلی مدیریت آموزشی
		تناسب رایانه‌های موجود در گروه و امکانات جانبی آنها با اعضای هیئت علمی و دانشجویان
	دانش‌آموختگان سرنویست شغلی	رضایت اعضای هیئت علمی و دانشجویان از کمیت و کیفیت سایت و امکانات پژوهشی
		وجود شبکه داخلی اینترنت و دسترسی به منابع تحت وب داخلی و خارجی
		میزان ارتباط رشته تحصیلی دانش‌آموختگان (مدیریت آموزشی) با شغل آنان

عامل	ملاک ها	نشانگر
		۷۰ نسبت دانش‌آموختگان شاغل به کل دانش‌آموختگان
		۷۱ مدت زمان انتظار اولین شغل در فارغ‌التحصیلان رشته مدیریت آموزشی
		۷۲ رضایت کارفرمایان از عملکرد دانش‌آموختگان رشته مدیریت آموزشی در انجام وظایف شغلی
عملکرد دانش‌آموختگان حین کار		۷۳ رضایت کارفرمایان درباره احساس مسئولیت و وجدان کاری دانش‌آموختگان در انجام وظایف
		۷۴ رضایت کارفرمایان درباره سطح دانش تخصصی دانش‌آموختگان در انجام وظایف شغلی
		۷۵ میزان شناخت عمومی و تخصصی فارغ‌التحصیلان از مباحث رشته مدیریت آموزشی
	رضایت دانش‌آموختگان از توانایی، شناختی، نگرشی و مهارتی	۷۶ معدل نهایی فارغ‌التحصیلان رشته مدیریت آموزشی
		۷۷ میزان رضایت دانش‌آموختگان رشته مدیریت آموزشی از تناسب برنامه درسی با بازار کار
		۷۸ میزان ادامه تحصیل دانشجویان به مقاطع تحصیلی بالاتر
		۷۹ میزان تألیف و ترجمه کتاب توسط اعضای هیئت علمی در حوزه مدیریت آموزشی
	آثار علمی پژوهشی اعضای هیئت علمی	۸۰ تعداد طرح‌های پژوهشی اجرا شده یا در دست اجرای اعضای هیئت علمی
		۸۱ تعداد مقاله‌های منتشر شده در مجلات معتبر علمی توسط اعضای هیئت علمی
آثار علمی		۸۲ نسبت مقاله‌های تألیف یا ترجمه شده به تعداد دانش‌آموختگان رشته مدیریت آموزشی
	آثار علمی پژوهشی دانش‌آموختگان	۸۳ متوسط کتاب‌های منتشر شده توسط دانش‌آموختگان رشته مدیریت آموزشی
		۸۴ سرانه اجرای طرح یا طرح‌های در دست اجرا برای

عامل	ملاک‌ها	نشانگر
دانش‌آموختگان رشته مدیریت آموزشی		
آثار علمی پژوهشی دانشجویان		تعداد مقاله‌های علمی - پژوهشی منتشر شده داخلی - خارجی
		۸۵
		تعداد طرح‌های پژوهشی خاتمه یافته دانشجویان رشته مدیریت آموزشی
		۸۶

برای پاسخگویی به سؤال سوم که ساختار روابط عوامل، ملاک‌ها و نشانگرهای مدل تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی چگونه است؟ لازم بود تا ابتدا مشخص شود که ملاک‌ها و نشانگرهای منتخب ابعاد اصلی عوامل مدل تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی پوشش می‌دهند. از این‌رو ابتدا از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد و سپس میزان توافق و اشتراک نظر پاسخگویان نسبت به میزان اهمیت و تأثیر ملاک‌ها و نشانگرهایی که در تحلیل اسناد به عنوان عناصری مؤثر در ارزیابی عوامل تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی، بررسی شد. تعداد ۷۶ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۵۳ پرسشنامه بازگشت.

جدول (۲) نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

تعداد	مدیریت، برنامه‌ریزی	اعضای هیئت علمی	دانشجویان	امکانات و خدمات	فرایند آموزش و یادگیری	دوره آموزشی	دانش - آموختگان	آثار علمی	کل
۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳	۵۳
۴/۵۷	۴/۵۰	۴/۵۴	۴/۵۵	۴/۵۵	۴/۷۲	۴/۸۸	۴/۵۳	۴/۲۷	۴/۵۷
۰/۶۵	۰/۶۵	۰/۷۴	۰/۸۱	۰/۸۲	۰/۷۶	۰/۷۵۴	۰/۸۳	۰/۸۷	۰/۶۴
Absolute	۰/۷۵	۰/۱۰۴	۰/۰۸۲	۰/۰۹۳	۰/۰۸۰	۰/۱۲۲	۰/۱۴۲	۰/۱۲۲	۰/۰۸۴
Positive	۰/۰۴۶	۰/۰۵۷	۰/۰۳۷	۰/۰۵۰	۰/۰۴۹	۰/۰۸۶	۰/۰۹۲	۰/۰۶۰	۰/۰۵۵
Negative	۰/۰۷۵	۰/۱۰۴	۰/۰۸۲	۰/۰۹۳	۰/۰۸۰	۰/۱۲۲	۰/۱۴۲	۰/۱۲۲	۰/۰۸۴
Kolmogorov-smirnov z	۰/۵۴۶	۰/۷۶۱	۰/۶۰۱	۰/۶۸۰	۰/۵۸۶	۰/۸۹۲	۱/۰۳	۰/۸۸	۰/۶۱۰
سطح معنی‌داری	۰/۹۲۷	۰/۶۰۹	۰/۸۶۴	۰/۷۴۵	۰/۸۸۲	۰/۴۰۵	۰/۲۳۳	۰/۴۱۲	۰/۸۵۱

طبق جدول فوق بر اساس سطح معنی داری آزمون K-S که در تمامی متغیرهای مورد مطالعه بیشتر از ۰,۰۵ است نتیجه می گیریم که فرض صفر ( توزیع متغیر X نرمال است) تأیید می شود. بنابراین برای پاسخگویی به سؤال پژوهش از آزمون پارامتریک تی (t) تک نمونه استفاده شد

جدول (۳) نتایج آزمون تی (t) تک نمونه برای بررسی تأثیر ملاک‌های منتخب در ارزیابی عوامل مؤثر بر تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی

عامل	ملاک	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	df	Sig. (2-tailed)
جایگاه سازمانی، سازماندهی و مدیریت گروه	ویژگی مدیریت	۵۳	۴/۱۶	۰/۹۷	۴/۹۵	۵۲	۰/۰۰۰
	امکانات مالی	۵۳	۴/۵۱	۰/۸۶	۸/۵۳	۵۲	۰/۰۰۰
	آیین نامه داخلی	۵۳	۴/۵۰	۰/۸۷	۸/۴۳	۵۲	۰/۰۰۰
	برنامه توسعه واحد آموزش	۵۳	۴/۲۹	۰/۸۴	۶/۸۵	۵۲	۰/۰۰۰
	ارتباط مدیر با مسئولان	۵۳	۴/۷۴	۰/۸۱	۱۱/۰۵	۵۲	۰/۰۰۰
عامل اعضای هیئت علمی	سازوکار ارزیابی	۵۳	۴/۸۳	۰/۸۱	۱۱/۹۰	۵۲	۰/۰۰۰
	فعالیت رشد حرفه ای	۵۳	۴/۷۹	۰/۸۱	۱۱/۵۷	۵۲	۰/۰۰۰
	توزیع اساتید	۵۳	۴/۴۶	۰/۸۸	۷/۹۴	۵۲	۰/۰۰۰
دوره آموزشی مورد اجرا	حضور اعضا در گروه	۵۳	۴/۳۶	۰/۸۹	۷/۰۶	۵۲	۰/۰۰۰
	تناسب ترکیب دروس با نیازها	۵۳	۵/۰۵	۰/۸۲	۱۳/۷۲	۵۲	۰/۰۰۰
دانشجویان	اهداف دوره	۵۳	۴/۷۹	۰/۸۲	۱۱/۳۸	۵۲	۰/۰۰۰
	تناسب برنامه درسی از نظر دانش آموختگان	۵۳	۴/۷۹	۰/۸۸	۱۰/۶۴	۵۲	۰/۰۰۰
	نحوه پذیرش دانشجویان	۵۳	۴/۰۴	۰/۹۴	۴/۲۲	۵۲	۰/۰۰۱
فرایند تدریس و یادگیری	آگاهی و علاقه به رشته تحصیلی	۵۳	۴/۷۳	۰/۹۶	۹/۳۷	۵۲	۰/۰۰۰
	فعالیت علمی دانشجویان	۵۳	۴/۸۶	۰/۸۳	۱۱/۸۸	۵۲	۰/۰۰۰
	راهبردهای آموزش یادگیری	۵۳	۴/۸۷	۰/۸۷	۱۱/۴۰	۵۲	۰/۰۰۰
	مواد آموزشی تدریس	۵۳	۴/۷۵	۰/۸۳	۱۰/۸۷	۵۲	۰/۰۰۰
امکانات و خدمات پشتیبانی	شینو ارزیابی پیشرفت تحصیلی	۵۳	۴/۶۰	۰/۸۹	۹/۰۳	۵۲	۰/۰۰۰
	بازخورد نتایج پیشرفت تحصیلی	۵۳	۴/۷۶	۰/۹۵	۹/۶۶	۵۲	۰/۰۰۰
	نظام کتابخانه ای	۵۳	۴/۷۲	۰/۸۹	۹/۹۲	۵۲	۰/۰۰۰
دانش آموختگان	فضای کالبدی گروه	۵۳	۴/۲۹	۰/۹۳	۶/۱۵	۵۲	۰/۰۰۰
	پایگاه اطلاعاتی	۵۳	۴/۶۳	۰/۹۵	۸/۶۷	۵۲	۰/۰۰۰
	سرنوشت شغلی	۵۳	۴/۶۶	۰/۹۲	۹/۱۴	۵۲	۰/۰۰۰
دانش آموختگان	عملکرد دانش آموختگان حین کار	۵۳	۴/۶۱	۱/۱۰	۷/۳۱	۵۲	۰/۰۰۰
	رضایت دانش آموختگان از توانایی‌ها	۵۳	۴/۳۱	۰/۸۱	۷/۲۶	۵۲	۰/۰۰۰

عامل	ملاک	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	t	df	Sig. (2-tailed)
آثار علمی	فعالیت علمی پژوهشی اعضای هیئت علمی	۵۳	۴/۴۷	۱/۰	۷/۰۹	۵۲	۰/۰۰۰
	فعالیت علمی پژوهشی دانشجویان	۵۳	۴/۲۴	۱/۱۱	۴/۸۵	۵۲	۰/۰۰۰
	فعالیت علمی پژوهشی دانش‌آموختگان	۵۳	۴/۱۲	۰/۹۷	۴/۷۰	۵۲	۰/۰۰۰

با توجه به جدول (۳) مقدار (t) تک نمونه در یکایک ملاک‌ها در سطح  $0,000 = sig$  گزارش شد که با اطمینان  $0,99$  و سطح خطای کمتر از  $0,01$  تفاوت آماری معنی‌داری بین میانگین‌های تجربی و میانگین مورد انتظار وجود دارد (از آنجا که نشانگرها با طیف شش درجه‌ای لیکرت: فوق‌العاده مهم (۶)، خیلی مهم (۵)، مهم (۴)، نسبتاً مهم (۳)، کمی مهم (۲)، بی‌اهمیت (۱) مورد نظر سنجی قرار گرفتند و چگونگی نمره‌گذاری آن نیز به ترتیب  $(1+2+3+4+5+6)/6$  و میانگین نظری  $3,5$  است). بر اساس نتایج به دست آمده مقادیر میانگین واقعی از مقدار میانگین نظری بالاتر است. بنابراین می‌توان گفت همه ملاک‌ها و عوامل فوق در تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی مؤثر هستند.

پس از تعیین میزان اهمیت و تأثیر همه ملاک‌ها و عوامل منتخب در تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی، برای پاسخگویی به سؤال سوم پژوهش مبنی بر تعیین چگونگی ساختار روابط اجزای مدل تضمین کیفیت از تجزیه و تحلیل رگرسیون به شیوه هم‌زمان استفاده شد. برای مشخص کردن میزان ضریب تأثیر عناصر، هر یک از عوامل به همراه ملاک‌های خود مورد تحلیل رگرسیونی قرار گرفت و در آخر عوامل به تفکیک درون‌داد، فرایند، برونداد و پیامد بررسی شد و در نتیجه مدل پژوهش تدوین شد. لازم به ذکر است که تمامی پارامترهای مدل معنی‌دار بودند ( $p < 0,01$ ) و نیز میزان ضریب تعیین تعدیل شده  $R^2$  در تمامی محاسبات برابر با  $0,999$  است. نتایج به دست آمده در جدول (۴) ارائه شده است.



جدول (۴) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه برای مجموعه ملاک‌ها و عوامل مؤثر در تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی

مدل	ملاک‌ها	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	مقدار T	مقدار $\beta$	Sig	
جایگاه سازمانی، سازماندهی و مدیریت گروه	ویژگی مدیریت	۲۲/۰۵	۶	۳/۶۷	۳۳۷۸۹/۰۸	۳۰/۹۳	۰/۲۴۷	۰/۰۰۰	
	امکانات مالی	۰/۰۰۵	۴۶	۰/۰۰۰			۶۰/۴۹	۰/۲۱۷	۰/۰۰۰
	سازگار ارزیابی	۲۲/۰۶	۵۲				۶۰/۲۶	۰/۲۱۲	۰/۰۰۰
	ارتباط مدیر با مسئولان						۶۱/۷۷	۰/۲۰۸	۰/۰۰۰
	برنامه توسعه واحد آموزش						۷۳/۲۲	۰/۲۱۶	۰/۰۰۰
	آیین نامه داخلی						۵۷/۹۹	۰/۲۲۳	۰/۰۰۰
اعضای هیئت علمی	توزیع استادان	۲۹/۱۶	۳	۹/۷۲	۸۴۹۰/۵۰	۳۸/۳۷	۰/۴۰۷	۰/۰۰۰	
	فعالیت رشد حرفه ای	۰/۰۵۶	۴۹	۰/۰۰۱			۳۹/۶۱	۰/۳۵۷	۰/۰۰۰
	حضور اعضا در گروه	۲۹/۲۱	۵۲				۴۵/۰۶	۰/۳۸۳	۰/۰۰۰
دوره آموزشی مورد اجرا	تناسب ترکیب دروس	۶۰/۲۹	۳	۹/۸۶	۴۰۹۸۰/۲	۸۲/۱۶	۰/۳۶۵	۰/۰۰۰	
	اهداف دوره	۰/۰۱۲	۴۹	۰/۰۰۰			۸۹/۳۴	۰/۳۷۳	۰/۰۰۰
	تناسب برنامه درسی از نظر دانش آموختگان	۲۹/۶۱	۵۲				۸۵/۷۴	۰/۳۸۲	۰/۰۰۰
دانشجویان	نحوه پذیرش دانشجویان	۳۴/۱۱	۳	۱۱/۳۷	۵۵۶۲/۸	۳۴/۰۴	۰/۳۶۸	۰/۰۰۰	
	علاقه به رشته تحصیلی و آگاهی به بازار کار	۳۴/۲۱	۴۹	۰/۰۰۲			۳۰/۹۷	۰/۴۱۲	۰/۰۰۰
	فعالیت علمی دانشجویان		۵۲				۲۷/۵۱	۰/۳۳۹	۰/۰۰۰
فرایند تدریس و یادگیری	راهبردهای آموزش	۳۰/۳۳	۴	۷/۵۸	۲۵۶۹۴/۹	۵۶/۵۳	۰/۳۰۰	۰/۰۰۰	
	یادگیری	۰/۰۱۴	۴۸	۰/۰۰۰			۳۹/۷۰	۰/۲۷۶	۰/۰۰۰
	مواد آموزشی تدریس شیوه ارزیابی پیشرفت تحصیلی	۳۰/۳۵	۵۲				۴۵/۲۹	۰/۲۸۱	۰/۰۰۰
	بازخورد نتایج						۷۸/۶۰	۰/۳۱۳	۰/۰۰۰

مدل	ملاک‌ها	مجموع مجذورات	درجات آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	مقدار T	مقدار $\beta$	Sig	
	پیشرفت تحصیلی								
امکانات و خدمات پشتیبانی	نظام کتابخانه‌ای	۳۵/۱۹	۳	۱۱/۷۳	۱۲۰۳۱/۱	۴۱/۰۳	۰/۳۶۷	۰/۰۰۰	
	فضای کالبدی گروه	۰/۰۴۸	۴۹	۰/۰۰۱				۴۹/۸۷	۰/۰۰۰
	پایگاه اطلاعاتی	۳۵/۲۳	۵۲					۴۸/۱۰	۰/۰۰۰
دانش آموزختگان	سرنوشت شغلی	۳۶/۴۷	۳	۱۲/۱۵۸	۴۸۳۲۱/۴	۹۹/۰۳	۰/۳۷۵	۰/۰۰۰	
	عملکرد	۰/۰۱۲	۴۹	۰/۰۰۰				۱۱۶/۶	۰/۴۴۳
	دانش‌آموزختگان حین کار	۳۶/۴۸	۵۲						
	رضایت دانش‌آموزختگان از توانایی‌ها					۸۳/۳	۰/۳۱۹	۰/۰۰۰	
آثار علمی	آثار علمی پژوهشی	۳۹/۳۶	۳	۱۳/۱۲	۶۵۳۳۳/۷	۱۲۶/۱	۰/۳۷۹	۰/۰۰۰	
	اعضای هیئت علمی	۰/۰۱۰	۴۹	۰/۰۰۰				۱۱۹/۳	۰/۴۳۳
	آثار علمی پژوهشی دانش‌آموزختگان	۳۹/۳۷	۵۲					۱۵۲/۸	۰/۳۷۱
عوامل دروندادی	مدیریت و برنامه‌ریزی	۲۳/۰۳	۴	۵/۷۵	۹۶۸۷۰۳/۷	۳۰۷/۰	۰/۲۸۱	۰/۰۰۰	
	اعضای هیئت علمی	۰/۰۰۰	۴۸	۰/۰۰۰				۲۹۸/۳	۰/۲۴۵
	دانشجویان	۲۳/۰۳	۵۲					۳۸۲/۲	۰/۳۰۵
	امکانات و خدمات آموزشی							۳۹۸/۵	۰/۳۱۰
عوامل فرایندی	فرایند تدریس	۲۴/۰۹	۲	۱۲,۰۴	۱۰۷۵۷۲/۰	۲۱۲/۲	۰/۵۶۹	۰/۰۰۰	
	ویادگیری	۰/۰۰۶	۵۰	۰/۰۰۰					
	دوره‌های آموزشی مورد اجرا	۲۴/۰۹	۵۲			۲۰۵/۸	۰/۵۵۱	۰/۰۰۰	
عوامل بروندادی	آثار علمی	۲۹/۷۰	۲	۸۵/۱۴	۹۰۴۶۸/۵	۱۹۶/۵	۰/۵۶۶	۰/۰۰۰	
	دانش‌آموزختگان	۰/۰۰۸	۵۰	۰/۰۰۰				۱۹۴/۰	۰/۵۵۹
		۲۹/۷۱	۵۲					۰/۰۰۰	



در پاسخ به سؤال چهارم برای برآورد میزان مطلوبیت و تناسب مدل، پرسشنامه محقق ساخته‌ای تنظیم شد. گویه‌ها با توجه به پیشینه تحقیق تعیین شد و دارای ۱۴ سوال بود که پنج معیار اصلی را مورد می‌پرسید. پرسشنامه بین ۱۴ نفر از خبرگان و اعضای هیئت علمی توزیع شد و ده پرسشنامه بازگشت. ابتدا از آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد مطالعه استفاده شد که نتایج آن در جدول (۵) ارائه شده است.

جدول (۵) نتایج آزمون آزمون کولموگروف-اسمیرنف

مطلوبیت مدل	انسجام عوامل، ملاک‌ها و نشانگرها	ارتقاکیفیی گروه و عملکرد برنامه آموزشی	توان شناسایی نقاط قوت و ضعف	انعطاف‌پذیری مدل	تعداد
۸	۹	۱۰	۱۰	۹	
۳,۷۰	۳/۶۳	۳/۶۲	۳/۶۵	۳/۸۸	میانگین
۰/۶۲	۰/۷۴	۰/۸۰	۰/۸۸	۰/۶۰	انحراف استاندارد
۰/۲۱	۰/۱۳	۰/۱۶	۰/۱۶	۰/۳۵	Absolute
۰/۱۶	۰/۱۰	۰/۱۳	۰/۱۶	۰/۳۱	Positive
-۰/۲۱	-۰/۱۳	-۰/۱۶	-۰/۱۳	-۰/۳۵	Negative
۰/۶۱	۰/۳۹	۰/۵۱	۰/۵۲	۱/۰۵	Kolmogorov-smirnov z
۰/۸۵۰	۰/۹۹۷	۰/۹۵۶	۰/۹۴۲	۰/۲۱۷	سطح معنی‌داری

بر اساس سطح معنی‌داری آزمون K-S که در تمامی متغیرهای مورد مطالعه بیشتر از ۰,۰۵ بود، نتیجه می‌گیریم که توزیع متغیر X نرمال است. به همین جهت آزمون تی (t) تک نمونه به عنوان آزمون مناسب برای تعیین میزان تناسب مدل تشخیص و اجرا شد که نتایج آن در جدول (۶) آورده شده است.

جدول (۶) نتایج آزمون تی (t) تک نمونه برای بررسی مطلوبیت و تناسب مدل

Sig. (2-tailed)	df	t	انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	ملاک
۰/۰۰۱	۹	۴/۹۶	۰/۵۶	۳/۸۸	۱۰	انعطاف‌پذیری شاخص‌ها
۰/۰۴۵	۹	۲/۳۲	۰/۸۸	۳/۶۵	۱۰	توان مدل در شناخت ضعف و قوت
۰/۰۳۶	۹	۲/۴۶	۰/۸۰	۳/۶۲	۱۰	توانایی مدل در ارتقا کیفی
۰/۰۱۹	۹	۲/۸۶	۰/۷۰	۳/۶۳	۱۰	تناسب مدل از نظر جامعیت اجزا
۰/۰۰۴	۹	۳/۸۷	۰/۵۷	۳/۶۹	۱۰	مطلوبیت کلی مدل

با توجه به جدول (۶)، مقدار تی (t) تک نمونه در یکایک ملاک‌ها در سطح ۰,۰۰۰،  $\text{sig} =$  گزارش شد که با اطمینان ۰,۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰,۰۱ تفاوت آماری معنی‌داری بین دو میانگین تجربی و میانگین مورد انتظار (نظری) وجود دارد. بر اساس نتایج بدست آمده مقادیر میانگین واقعی از مقدار میانگین نظری بیشتر است. بنابراین می‌توان گفت که خبرگان مطلوبیت مدل را در حد مطلوبی ارزیابی کرده‌اند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش آن بود که مدلی یکپارچه، متناسب با رویکرد کیفیت جامع ارائه کند، به طوری که همه عوامل اساسی درون‌داد، فرایند، برونداد و پیامدهای دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی را لحاظ کرده و ملاک‌ها و نشانگرهای آن را به صورت در هم تنیده در نظر گیرد و ارتباط آنها را به صورت سیستمی مشخص کند. ابتدا براساس مبانی نظری موجود عوامل مؤثر در تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی شناسایی شد و پس از تحلیل مصاحبه صورت گرفته با خبرگان، عوامل مدیریت، برنامه‌ریزی و سازماندهی گروه، اعضای هیئت علمی، دانشجویان و امکانات و خدمات پشتیبانی به عنوان درون‌داد مدل تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی؛ فرایند یاددهی و یادگیری و دوره آموزشی مورد اجرا به عنوان فرایند مدل تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی و دانش‌آموختگان و آثار علمی به عنوان برونداد و پیامد مدل تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی تعیین شد. از تحلیل اسناد موجود ملاک‌ها و نشانگرهای عوامل فوق شناسایی شد و نشانگرها برای ارزیابی هشت عامل فوق در رشته مدیریت آموزشی انتخاب شدند. سپس با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته به بررسی نظر اعضای هیئت علمی و خبرگان نسبت به اهمیت این نشانگرها در تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی پرداخته شد. با تحلیل داده‌های پرسشنامه ۲۸ ملاک و ۸۶ نشانگر برای ارزیابی هشت عامل مؤثر در تضمین کیفیت مشخص و ساختار مدل تعیین شد و در نهایت مطلوبیت مدل از نظر خبرگان با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته تأیید شد. درباره این عوامل می‌توان گفت که عامل مدیریت، برنامه‌ریزی و سازماندهی گروه نقش عمده‌ای در تضمین کیفیت دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی دارد و می‌تواند به عنوان عاملی کلیدی در نظر گرفته شود. هدایت، رهبری و مدیریت کارآمد از مؤلفه‌های بسیار مهم در اثربخشی و کارآمدی کیفیت آموزشی، پژوهشی و یادگیری گروه‌های آموزشی است (عارفی و خرسندی، ۱۳۹۱: ۱۴۷). اعضای هیئت علمی از مؤثرترین و کارسازترین مؤلفه‌های

نظام آموزش عالی هستند. در فرآیند ارزشیابی، خواه درونی و خواه بیرونی هیئت علمی باید به عنوان یک کل و در با هم‌نگری با سایر عوامل تشکیل‌دهنده گروه آموزشی به عنوان یک نظام دیده شود و مورد قضاوت قرار گیرد. دانشجویان به عنوان ورودی نظام آموزشی، مهم‌ترین عنصر هستند که اهداف و نیازهای خاص خود را دارند (سعیدی‌پور، ۱۳۸۴: ۱۸) وضعیت دانشجویان در هنگام ورود به دانشگاه، رفتارهای آموزشی آنان در حین تحصیل در دانشگاه و قابلیت‌های کسب شده آنان هنگام خروج از محیط آموزشی دانشگاه از مؤلفه‌های مهم و اساسی است که شایسته است به نحو مطلوب مورد بررسی علمی قرار گیرد. در الگوهای ارزشیابی و تضمین کیفیت برنامه‌ها و مؤسسات، همواره عامل امکانات و خدمات پشتیبانی به عنوان عنصری اساسی مورد بررسی و توجه قرار می‌گیرد، برای مثال عامل امکانات و خدمات در الگوی ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی اجوکوال<sup>۱</sup> به عنوان تسهیلات فیزیکی، در الگوی تعالی سازمانی (EFQM) با عنوان مشارکت‌ها و منابع، در الگوی "سروکوال"<sup>۲</sup> با عنوان ملموسات، در الگوی ارزشیابی کیفیت خدمات آموزشی هالفورد و ریندر با عنوان منابع یادگیری و در سایر الگوها با عناوین متفاوتی شناخته شده و مورد تأکید قرار گرفته است. فرایند آموزش و یادگیری از دیگر عوامل تضمین کیفیت دوره آموزشی است. یکی از رسالت‌های دانشگاه، آموزش چگونه یادگرفتن و فراهم کردن شرایط برای یادگیری دانشجو است. تدریس و یادگیری عبارت است از کنش و واکنش میان عضو هیئت علمی و دانشجو و منظور از آن، تغییر مطلوب در عملکرد و رفتار دانشجو است. این عامل مهم به عنوان یکی از عوامل فرایندی نظام دانشگاهی مطرح است (محمدی و همکاران، ۱۳۸۴). گروه‌های آموزشی برای دستیابی به اهداف رشته‌های درسی به برنامه‌ریزی برای دوره‌های آموزشی این رشته‌ها می‌پردازند که ارزیابی عملکرد دوره‌های آموزشی از نیازهای اساسی هر گروه آموزشی به شمار می‌رود. این عامل به عنوان عاملی فرایندی مورد تأکید صاحبان امر قرار گرفته است. دانش‌آموختگان و آثار علمی نیز عواملی هستند که به عنوان برون‌داد و پیامد مدل تضمین کیفیت حائز اهمیت هستند. از ثمرات آموزش عالی در هر گروه آموزشی، دانش‌آموختگان آن است و زمانی این ثمره پربرتر خواهد بود که دانش‌آموختگان با معلومات مناسب علمی، عملی و کارآمد، پاسخگوی نیازهای تخصصی جامعه و بازار

<sup>۱</sup>. Eduqual

<sup>۲</sup>. Servqual

کار باشد (معینی و پاینده، ۱۳۸۶: ۱۸۶). دانشگاه‌ها در طی سالیان بسیار، کارکردهای گسترده‌ای داشته‌اند، تولید دانش (پژوهش) از عمده‌ترین این کارکردها است (شارع‌پور و همکاران، ۱۳۸۰). کمیت و کیفیت تولیدات علمی (طرح‌ها و تحقیقات پژوهشی) آثار علمی و تخصصی اعضای هیئت علمی، دانشجویان و فارغ‌التحصیلان به عنوان برون‌دادهای پژوهشی گروه، بیانگر رشد کمی و کیفی هر گروه آموزشی بوده و از معیارهای تعالی آن به شمار رفته است. مدل حاضر دارای عوامل دروندادی، فرایندی، برون‌داد است و هر یک از آنها دارای ملاک‌ها و نشانگرهایی است که در ذیل آن مورد بحث قرار گرفته‌اند. با انجام ارزیابی می‌توان مشخص کرد که وضعیت کیفیت برنامه آموزشی رشته مدیریت آموزشی نسبت به هر یک از عوامل، ملاک‌ها و نشانگرها در سه سطح (مطلوب، نسبتاً مطلوب و نامطلوب) چگونه است و ارزیابی دقیق‌تری نسبت به وضعیت کیفیت رشته مدیریت آموزشی به دست آورد. کیدوری (۱۳۷۹)، کشاورز (۱۳۸۷)، مقدس‌پور (۱۳۸۱)، صفا (۱۳۸۶)، محمدی (۱۳۸۱)، مقدس‌نژاد (۱۳۸۹)، خرسندی (۱۳۸۸) در پژوهش خود عوامل یاد شده را از جمله عوامل مؤثر در ارزیابی و تضمین کیفیت دوره‌های آموزشی رشته‌ها ذکر کرده‌اند که یافته پژوهش با نتایج حاضر همپوشی دارد. این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز روبه رو بود. مطالعه تطبیقی دوره آموزشی رشته مدیریت آموزشی در دانشگاه‌های ایران با چند دانشگاه برتر که این رشته را ارائه می‌کنند ضروری است که در این پژوهش به دلیل محدودیت‌های زمان و اجرا به آن پرداخته نشد. همچنین عدم کفایت جامعه پژوهش به خاطر حجم کوچک آن و وجود مشکلات موجود برای گردآوری آمار و اطلاعات، به دلیل همکاری محدود برخی از خبرگان و همچنین پاسخگویان به پرسشنامه‌ها، اجازه کاربست تحلیل عاملی اکتشافی یا تأییدی را برای بررسی روایی محتوایی پرسشنامه‌ها و تعیین ساختار مدل نداد. با توجه به یافته‌های حاصل از این پژوهش و آنچه بیان شد، پیشنهادهایی در جهت بهبود وضعیت تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی مطرح می‌شود:

- گروه‌های آموزشی برای بهبود و ارتقاء وضعیت کیفی گروه، بر ملاک‌ها و نشانگرهایی که میزان اهمیت و اولویت بالاتری را در تضمین کیفیت کسب کرده‌اند، تأکید بیش‌تر کننده و پی در پی به سنجش این شاخص‌ها بپردازند.

- از آنجاکه ذی‌نفعان دانشگاه شامل دانشجویان و گروه‌های خارج از دانشگاه نیز می‌شوند، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آینده نظرات آنان سنجیده شود و در مدل‌های تضمین کیفیت لحاظ شود.
- مسئولان امر، سایر رشته‌های درسی دایر در دانشگاه‌ها را نیز ارزیابی کنند و به تدوین مجموعه مناسبی از ملاک‌ها و نشانگرهای مؤثر در ارزیابی کیفیت بپردازند و موجبات بهبود و توسعه وضعیت کیفی آنها را فراهم کنند.





## منابع

- خرسندی یامچی، اکبر (۱۳۸۸). *ارزیابی درونی گروه آموزشی الکترونیک دانشکده برق دانشگاه شهید بهشتی*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- رحیمی، حسین؛ محمدی، رضا و هاشمی پرست، سید مقتدی (۱۳۸۱). *تضمین کیفیت در آموزش عالی مفاهیم، اصول، تجربیات*. مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست رؤسای دانشگاه‌ها و مراکز علمی و تحقیقاتی، همایش توسعه مبتنی بر دانایی. سعیدی پور، بهمن (۱۳۸۴). *کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی*. مدیریت، ۱۰۳-۱۰۴، صص ۲۲-۱۸.
- شارع پور، محمود و فاضلی، محمد (۱۳۸۰). *بررسی میزان شایستگی‌های کانونی در میان دانشجویان*. نشریه نامه علوم اجتماعی، ۱۸ (۱۸)، ۶۳-۸۸.
- صفا، لیلیا (۱۳۸۶). *بررسی عوامل تبیین کننده کیفیت آموزش عالی کشاورزی از دیدگاه اعضای هیات علمی و دانشجویان رشته‌های کشاورزی پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تهران.
- عارفی، محبوبه و خرسندی یامچی، اکبر (۱۳۹۱). *ارزیابی درونی ضرورت پاسخگویی دانشگاه‌ها*. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۱۴ (۵۳)، ۱۳۱-۱۵۳.
- کشاورز اسفیوخی، محسن (۱۳۸۷). *ارزیابی کیفیت دوره دکتری تخصصی زبان و ادبیات فارسی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران بر اساس چارچوب ارزیابی درونی مدیریتی*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.
- محمد هادی، فریبرز (۱۳۹۰). *طراحی الگوی تضمین کیفیت آموزش منابع انسانی در چارچوب روش تحلیل اهمیت - عملکرد IPA*. رساله دکتری، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- محمدی، رضا؛ فتح آبادی، جلیل؛ یادگارزاده، غلامرضا؛ میرزامحمدی، محمدحسن و پرند، کورش (۱۳۸۴). *ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی مفاهیم، اصول، روش‌ها، معیارها*. تهران: سازمان سنجش آموزش کشور.

- محمدی، رضا (۱۳۸۱). ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی ریاضی (محضر - کاربردی) دانشگاه صنعتی امیرکبیر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه تهران.
- محمدزاده، سعید (۱۳۸۷). طراحی الگویی برای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایران از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه تهران، پایان‌نامه دکتری تخصصی، دانشگاه تهران.
- مقدس‌نژاد، ندا (۱۳۸۹). ارزیابی درونی گروه آموزشی ریاضی دانشکده علوم ریاضی شهید بهشتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- مقدس‌پور، هنگامه (۱۳۸۱). ارزیابی درونی کیفیت گروه آموزشی حسابداری دانشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- مهدیون، روح‌اله (۱۳۹۱). طراحی الگوی تضمین کیفیت دوره‌های یادگیری الکترونیکی در دانشگاه‌های تهران. رساله دکتری رشته مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی.

- Ajpru, H.; Pasiphol, S. & Wongwanich, S. (2011). Development of an instructional quality assurance model in nursing science. *Research in Higher Education Journal*, 13, pp. 114.
- Dargahi, M. Rezaian (2007). Correlation between Knowledge, Attitude and Performance of the Employees with Quality Assurance System Implementation by the Employers. *Iranian J Publ Health*, 36 (3), 45-51.
- Kettunen; J. (2008). A conceptual framework to help evaluate the quality of institutional performance. *Quality Assurance in Education*, 16 (4), 322 – 332.
- Massaro, V. (2010). Cui bono? The relevance and impact of quality assurance. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32 (1), 17-26.
- Rowley, J. (1995). A new lecturer's simple guide to quality issues in higher education. *International Journal of Educational Management*, 9 (1), 24 – 27.
- Waheed, A. & Pillay H. (2012). A Higher Education Quality Assurance Model for Small States: The Maldives Case Study, *International Peer Reviewed Journal*, 2, 266-288.