

## عنوان مقاله:

شناسایی شاخص های سنجش کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت براساس مدل کانو (مورد مطالعه: مجتمع آموزش فنون اهواز)

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی ترفندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

یاس مرداسی - گروه مدیریت، دانشکده امام صادق (ع)، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

فواد مکوندی - دکتری تخصصی، استادیار، عضو هیئت علمی، دانشگاه آزاد اسلامی، شوشتر، ایران

## خلاصه مقاله:

این مطالعه با هدف شناسایی شاخص های سنجش کیفیت خدمات آموزشی ضمن خدمت براساس مدل کانو در مجتمع آموزش فنون اهواز صورت گرفته است. مطالعه حاضر یک پژوهش کاربردی است که در شهر اهواز انجام شده است. از منظر روش گردآوری داده ها نیز یک تحقیق مشاهده ای از نوع توصیفی- پیمایشی است. ابزار اصلی گردآوری داده ها، مصاحبه و پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل خبرگان، مشاوران و صاحبانظران فعال در زمینه آموزش هستند و نمونه ای به حجم 10 نفر انتخاب شده است. جامعه آماری در بخش کمی شامل ذینفعان تحت آموزش ضمن خدمت به تعداد 100 نفر هستند. برای تحلیل داده ها از روش تحلیل کیفی تم و مدل کانو استفاده شده است. براساس نتایج این تحقیق براساس مدل کانو شاخص های زیر حاصل شدند: الزامات اساسی: ایجاد امنیت و همدلی در میان افراد، توان علمی و تسلط استاد بر موضوع درسی، ارزیابی و ارزشیابی برنامه های آموزشی، مناسب بودن سرانه فضاهای آموزشی، مناسب بودن محیط فیزیکی کلاس درس (نور، تهویه، صندلی ها و...)، رقابت پذیری در محیط های آموزشی، الزامات عملکردی: تناسب محتوای دروس با توانایی های ذهنی و واقعی دانشجویان، رعایت پیوستگی در مطالب درسی، قابل دسترس بودن هسته های آموزشی (کتابخانه، سایت و...)، تناسب روش تدریس با ماهیت دروس ارائه شده، تشخیص و تعیین نیازها و اهداف آموزشی. الزامات انگیزشی: به روز بودن و منطبق بودن محتوای دروس با یافته های جدید جهانی، برگزاری کارگاه های آموزشی و کلاس های علمی منطبق با درس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و تضمین، توسعه منابع انسانی، تدوین استراتژی ها متناسب با نیازها و انتظارات جامعه.

## کلمات کلیدی:

سنجش کیفیت خدمات آموزشی، مجتمع آموزش فنون اهواز، مدل کانو

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1018888>

