

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از روش های تصمیم گیری چند معیاره در نظام آموزش عالی

محل انتشار:

مجله پژوهش در روش های آموزش، دوره 1، شماره 1 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

حمیدرضا ناسار - دانشکده هدی

خلاصه مقاله:

موسسات آموزش عالی به عنوان یکی از انواع سازمان های خدماتی باید به منظور شناسایی انتظارات و نیازهای دانشجویان، حفظ و جلب وفاداری آنها و کسب مزیت رقابتی، تلاش کنند و خدمات با کیفیت به آنها ارائه دهند. بررسی روش ها و رویکردهای مطرح در نظام های تضمین کیفیت به عنوان راهبرد مناسبی جهت حفظ و ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی و پاسخی مناسب به چالش های پیش رو در ارائه خدمات با کیفیت مورد توجه قرار گرفته است. در فرایند ارزیابی کیفیت خدمات به عنوان یک فرآیند تصمیم، می توان از تکنیک های تصمیم گیری چند معیاره به عنوان روشی جدید جهت سنجش مطلوبیت و کیفیت آن نام برد. این پژوهش از لحاظ هدف بنیادی و جزء روش های توصیفی مروری می باشد که سعی نمود با بررسی اسناد و اطلاعات به ارائه یافته ها با روش توصیفی پرداخته و موجبات مقایسه دو روش (AHP) و (Topsis) به عنوان روش هایی مناسب جهت ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی فراهم نماید. در این پژوهش جهت گردآوری داده ها از روش مطالعات کتابخانه ای استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که روش های تصمیم گیری چند معیاره (AHP) و (Topsis) از توانمندی مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی نظام آموزش عالی برخوردارند.

کلمات کلیدی:

ارزیابی، کیفیت، خدمات آموزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1732284>

