

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت آموزشهای فنی و مهندسی براساس مدل مقیاس کیفیت خدمات SERVQUAL

محل انتشار:

فصلنامه آموزش مهندسی ایران، دوره 13، شماره 51 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

سعید هداوند - مدیرآموزش شرکت صالیران تهران ایران

شهره صادقیان - دانش اموخته دکتری مدیریت آموزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی کیفیت آموزشهای مهندسی در شرکت تهران بویلر بوده است برای این کار ابتدا بر مبنای درک و استنباط فراگیران از کیفیت خدمات آموزشی و ارائه کنندگان این دسته از خدمات مولفه های استاندارد یکی از روشهای اندازه گیری کیفیت خدمات سروکوال مطابق با ویژگی خاص برنامه های آموزشی و وضعیت سازمان مورد بررسی بومی و سپس میزان درک فراگیران از کیفیت خدماتی آموزشی اندازه گیری شده است جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش شامل مهندسانی است که در سالهای 1384-1388 تحت پوشش برنامه های آموزش مهندسی قرار داشته اند از آنجا که مطالعه تمام افراد جامعه آماری ممکن نبود با استفاده از روش نمونه گیری تعداد 245 نفر از آنها انتخاب شدند و پرسشنامه های تهیه شده در اختیار آنان قرار گرفت یافته های پژوهش نشان می دهد که بین انتظارات مهندسان و عملکرد ارائه شده در ارتباط با هر یک از ابعاد پنج گانه مورد مطالعه اختلاف معناداری وجود دارد که نشان دهنده نبود رضایت کامل از کیفیت برنامه های آموزشی است

کلمات کلیدی:

کیفیت ، اندازه گیری کیفیت آموزش ، مدل سروکوال ، آموزش مهندسی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/405980>

