

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کتابخانه دانشگاه تهران



کتابخانه
دانشگاه تهران

دانشگاه تهران

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی

۱۳۸۳ / ۱۱ / ۱۷

پایان نامه تحصیلی

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته

مدیریت آموزشی

موضوع:

ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی برخی از مؤسسات ارائه دهنده

خدمات آموزشی به شرکت ایران خودرو

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر خدایار ایلی

آموزش اطلاعات مدرک علمی ایران
گروه مدیریت

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر کمال درآنی

پژوهشگر:

محمد رضا هداوندی

شهریور ۱۳۸۲

۵۸۲۷۱

کتابخانه
۵۸۲۷۱

من ستایشگر کسی هستم که:

اندیشیدن را به من بیاموزد

نه اندیشه ها را

(دکتر علی شریعتی)

تقدیم به :

دو گوهر ارزشمند زندگی ام که
همواره
مرهون الطاف بیکران آنان بوده ام
(پدر و مادر عزیزم)

و تقدیم به شهدا
که دلیرانه از همه چیز خود گذشتند
و به ما درس گذشت، شهامت و
زندگی دادند و بذر معرفت را بر این
سرزمین پاشیدند.

و تقدیم
به همه آنان که به من آموختند.

((من لم يشكر المخلوق ، لم يشكر الخالق))

تقدیر و تشکر :

ایزد مَنان را سپاس می گزارم که این توفیق را بر من عطا فرمود تا با انجام تحقیق حاضر به عرصه جدیدی از حیات خویش پا نهم. با اغتنام فرصت و به رسم ادب بر خود واجب می دانم نهایت سپاس و تشکر خود را به استاد ارجمند جناب آقای دکتر ابیلی از اینکه هدایت و راهنمایی این پایان نامه را بر عهده گرفتند و با رهنمود های ارزنده و نکته سنجی های ایشان این تحقیق به ثمر رسید، ابراز دارم.

از استاد محترم جناب آقای دکتر درآنی که قبول زحمت فرمودند و مشاوره این پایان نامه را بر عهده گرفتند و اینجانب را در انجام تحقیق یاری و مساعدت کردند سپاسگزاری می نمایم.

از استاد محترم سرکار خانم دکتر آل آقا که داوری این پایان نامه را بر عهده گرفتند تشکر می نمایم.

از همکاری واحد های مختلف مرکز آموزش ایران خودرو، اداره کل ارتباط صنعت با دانشگاه، اداره برنامه ریزی و به ویژه واحد آمار، ارزشیابی و انفورماتیک که تسهیلات ویژه ای را در اختیارم قرار دادند؛ صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

و همینطور از تمام هماهنگ کننده های آموزش و واحد های شرکت ایران خودرو که در تکمیل پرسشنامه ها اینجانب را یاری کردند و همکاری لازم را مبذول داشتند؛ سپاسگزاری می نمایم.

و از مدیران اجرایی مؤسسات آموزشی خارج از شرکت به خاطر مساعدت و همکاری خالصانه سپاسگزاری می نمایم.

محمدرضا هداوندی

چکیده

آموزش و بهسازی منابع انسانی به عنوان یکی از استراتژیهای اصلی دستیابی به سرمایه انسانی و سازگاری مثبت با شرایط تغییر به عنوان دو مزیت رقابتی سازمانها قلمداد می شود. آموزش مؤثر می تواند موجب برتری عملکرد سازمانی و زمینه ساز رشد کارکنان باشد. شرکت ایران خودرو برای توسعه دانش، تواناییها و مهارت های کارکنان خود از برنامه های آموزشی مؤسسات خصوصی و دولتی خارج از شرکت بهره می برد. لذا با توجه به حجم زیاد دوره های آموزشی و صرف منابع مالی زیاد، این سؤال مطرح می شود که دوره های آموزشی خارج از شرکت از چه کیفیتی برخوردارند؟ و کدام یک از مؤسسات آموزشی، آموزش های با کیفیت را ارائه می دهند؟

برای پاسخ به این سؤال تحقیق حاضر با هدف تشخیص و ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی برخی از مؤسسات ارائه دهنده خدمات آموزشی به شرکت ایران خودرو با استفاده از الگوی سیپ (CIPP) در سال های ۸۰-۷۹ انجام شده است. از آنجا که این تحقیق دامنه وسیعی را در بر می گیرد و اطلاعات زیادی باید جمع آوری شود از نوع تحقیق کاربردی است. روش جمع آوری داده ها توصیفی از نوع تحقیق ارزشیابی می باشد. جامعه آماری این تحقیق از پنج زیر جامعه (۱) کارکنان آموزش دیده (۲) سرپرست آموزش دیدگان (۳) مدیر و رؤسای ادارات مرکز آموزش شرکت (کارفرما) (۴) مدرسان دوره ها (۵) مدیران اجرایی مؤسسات آموزشی خارج از شرکت، تشکیل شده است. نمونه مورد بررسی ۵۲۸ کارمند، ۱۲۶ سرپرست، ۹ مدیر و رئیس اداره، ۸ مدیر اجرایی، ۷۲ مدرس و ۸ مؤسسه آموزشی بوده است. در نمونه گیری از دو روش شمارش کامل افراد و تصادفی طبقه ای استفاده شده است. ابزار مورد استفاده برای گردآوری داده ها ۵ فرم پرسشنامه و یک فرم مصاحبه می باشد، که برای زیر جامعه های فوق طراحی و اجرا شد. روش های آماری مورد استفاده در این تحقیق آمار توصیفی (جدول توزیع فراوانی، میانگین) و آمار استنباطی (خی دو) می باشد. در مجموع برای ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی خارج از شرکت با استفاده از الگوی سیپ و اجزای تشکیل دهنده آن (زمینه، درونداد، فرایند و برونداد) ۱۷ عامل به همراه ۱۳۸ موضوع مورد ارزیابی قرار گرفته است. موضوعات مورد سؤال بر اساس اصول برنامه آموزشی (نیازسنجی، تعیین هدف، تدوین

برنامه ، اجرا و ارزشیابی) تدوین شده اند. این اصول وضعیت مطلوب را نشان می دهند و به عنوان معیار قضاوت منظور شده اند.

عوامل مورد ارزیابی هر یک از اجزاء چهارگانه الگوی سیپ به شرح زیر می باشد: (۱) عامل های مورد ارزیابی زمینه (پنج عامل) شامل : باور و نگرش های کارکنان ، سرپرستان ، مدیر و رؤسای ادارات مرکز آموزش ، مدیر اجرایی مؤسسات آموزشی و مدرسان دوره ها نسبت به آموزش (۲) عامل های مورد ارزیابی درونداد (هفت عامل) شامل : فراگیر ، مدرس ، برنامه آموزشی ، مواد آموزشی (نوشتاری ، دیداری ، شنیداری) فضا و تجهیزات آموزشی ، مقررات آموزشی و بودجه (۳) عامل های مورد ارزیابی فرآیند (چهار عامل) شامل : فعالیت عمومی یاددهی - یادگیری و پژوهشی مدرس ، فعالیت فراگیر ، فعالیت مدیر اجرایی مؤسسات آموزشی و فعالیت کارکنان اداری مؤسسات (۴) عامل های مورد ارزیابی برونداد (محصول) (یک عامل) شامل : دانش ، نگرش و مهارت های ایجاد شده در کارکنان آموزش دیده :

نتایج بیانگر این مطلب است که : بستر آموزش با امتیاز ۴/۲۹ در سطح مطلوب ارزیابی قرار دارد. در زمینه های آموزشی پنج گانه ، نتایج ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی نشان می دهد که :

الف- در زمینه آموزشی فنی و مهندسی : امتیاز کل ارزیابی مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران ۳/۶۲ و شرکت کنترونیک ۳/۶۳ می باشد. در نتیجه کیفیت آموزش هر دو مؤسسه در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

ب- در زمینه آموزشی کامپیوتر : امتیاز کل ارزیابی شرکت داده پردازی ۳/۴۸ و انسیتو ایز ایران ۳/۵ می باشد. در نتیجه کیفیت آموزش هر دو مؤسسه در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

ج- در زمینه آموزشی اداری ، مالی ، بازرگانی : امتیاز کل ارزیابی مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی ۳/۵۱ و انجمن حسابداران خبره ایران ۳/۳۵ می باشد. بنابراین کیفیت آموزش هر دو مؤسسه در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

د- در زمینه آموزشی مدیریت و سرپرستی : کیفیت آموزش سازمان مدیریت صنعتی با توجه به امتیاز کل (۳/۶۲) در سطح نسبتاً مطلوب قرار دارد.

ه- در زمینه آموزشی زبان انگلیسی : کیفیت آموزش مؤسسه لینگافن با توجه به امتیاز کل (۳/۲۴) در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی قرار دارد. در نهایت با توجه به نقاط قوت و ضعف دوره های آموزشی خارج از شرکت پیشنهاد هایی به منظور افزایش کیفیت آموزش ارائه شده است.

چکیده

فصل اول : طرح مسئله

۲ مقدمه
۳ بیان مسئله
۶ اهمیت و ضرورت مسأله
۱۰ اهداف تحقیق ..
۱۰ هدف کلی
۱۰ اهداف جزئی
۱۰ سوالات تحقیق
۱۱ تعریف واژه ها واصطلاحات کلیدی
۱۱ تعاریف نظری
۱۲ تعاریف عملیاتی

فصل دوم : پیشینه تحقیق

۱۵ مقدمه
	بخش اول : آموزش وتوسعه منابع انسانی
۱۵ مفهوم آموزش وتوسعه
۱۵ تعریف آموزش
۱۷ اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان
۱۸ جایگاه آموزش درنظام مدیریت منابع انسانی
۲۰ اهداف آموزش
۲۱ فواید آموزش
۲۱ مزایا و معایب برگزاری دوره های آموزشی درداخل یاخارج اوسازمان
۲۱ الف) مزایای آموزش های درون سازمانی
۲۲ ب) معایب آموزش های درون سازمانی

۲۳ (ج) مزایای آموزش های برون سازمان
۲۴ (د) معایب آموزش های برون سازمانی
۲۴ انواع آموزش ضمن خدمت
۲۵ الف-انواع آموزش ضمن خدمت برحسب زمان
۲۶ ب- انواع آموزش ضمن خدمت برحسب ماهیت
۲۷ ج- انواع آموزش ضمن خدمت برحسب هدف
۲۷ اصول آموزش کارکنان
۲۹ عوامل مؤثر بر فعالیت های آموزشی
۳۰ فرایند برنامه ریزی آموزشی
۳۱ مرحله اول : نیازسنجی آموزشی
۳۲ مرحله دوم : تعیین اهداف آموزش
۳۳ مرحله سوم : تعیین محتوا
۳۳ مرحله چهارم : تعیین روش آموزش
۳۴ مرحله پنجم : بکارگیری اصول یادگیری
۳۴ مرحله ششم : انتخاب رسانه های آموزشی
۳۴ مرحله هفتم : اجرای برنامه
۳۵ مرحله هشتم : ارزشیابی برنامه های آموزشی

بخش دوم: مبانی نظری یادگیری

۳۵ مفهوم یادگیری
۳۶ انواع یادگیری سازمانی
۳۷ اصول یادگیری
۴۰ نظریه های یادگیری
۴۰ الف-دیدگاه شناختی
۴۱ ب-دیدگاه محیطی
۴۲ ج- دیدگاه اجتماعی
۴۳ د-دیدگاه آسان سازی
۴۴ نتایج حاصل از نظریه های یادگیری
۴۵ موانع سازمانی در مسیر یادگیری

بخش سوم : مبانی نظری برنامه های آموزشی

۴۶	تعریف برنامه ریزی آموزشی
۴۶	عناصر برنامه آموزشی
۴۸	اصول برنامه های آموزشی
۴۸	اصول حاکم بر تشکیل دوره های آموزشی
۴۸	اصول حاکم بر تعیین نیاز های آموزشی
۴۹	اصول حاکم بر تعیین اهداف آموزش
۵۰	اصول حاکم بر تعیین محتوای آموزشی
۵۳	اصول حاکم بر تعیین مواد آموزشی
۵۵	اصول حاکم بر انتخاب رسانه های آموزشی
۵۵	اصول حاکم بر انتخاب روش های آموزشی
۵۷	اصول حاکم بر اجرای برنامه های آموزشی
۵۷	اصول حاکم بر ارزشیابی بر نامه های آموزش

بخش چهارم : مبانی نظری کیفیت آموزش

۵۹	تاریخچه کیفیت در جهان
۶۱	تعریف کیفیت
۶۴	تعریف کیفیت آموزش
۶۶	عناصر ارزیابی کیفیت آموزش
۶۷	عوامل موثر بر کیفیت تدریس

بخش پنجم : مبانی نظری ارزشیابی آموزشی

۶۸	تاریخچه ارزشیابی آموزشی
۷۱	تعریف مفاهیم ارزیابی و ارزشیابی آموزشی
۷۴	اهداف و کاربرد های ارزشیابی
۷۵	نقش ارزیابی آموزشی
۷۶	انواع ارزشیابی برنامه های آموزشی
۷۶	(الف) ارزشیابی ورودی (تشخیصی)
۷۶	(ب) ارزشیابی مرحله ای (تکوینی)
۷۶	(ج) ارزشیابی نهایی (تراکمی)

۷۸ ویژگیهای یک معیار ارزشیابی	
۷۹ الگوها و مدل های ارزشیابی آموزشی	
۸۵ الگوی ارزشیابی سیپ (CIPP)	
۸۶ ارزشیابی زمینه	
۸۷ ارزشیابی درونداد	
۸۹ ارزشیابی فرایند	
۹۰ ارزشیابی برونداد	
۹۲ تاریخچه شرکت ایران خودرو	

بخش ششم : پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی

۱۰۲ الف) تحقیقات مربوط به ارزیابی کیفیت آموزش در ایران	
۱۱۱ ب) تحقیقات مربوط به ارزیابی کیفیت آموزش در جهان	
۱۱۵ چارچوب نظری تحقیق	

فصل سوم : روش تحقیق

۱۱۸ مقدمه	
۱۱۸ نوع تحقیق	
۱۲۰ جامعه آماری	
۱۲۱ نمونه و روش نمونه گیری	
۱۲۵ نحوه گرد آوری داده ها	
۱۲۵ ابزار های اندازه گیری داده ها	
۱۲۸ ویژگیهای فنی ابزارها	
۱۲۸ الف) روایی	
۱۲۹ ب) پایایی	
۱۲۹ روش تجزیه و تحلیل داده ها	
۱۳۲ محدودیت های تحقیق	

فصل چهارم : تحلیل یافته های تحقیق

۱۳۴مقدمه
۱۴۶سؤال پژوهشی یک (ویژگیهای دوره های آموزشی)
۱۴۷سؤال پژوهشی دو (زمینه)
۱۴۹سؤال پژوهشی سه (نقاط قوت و ضعف زمینه)
۱۴۹سؤال پژوهشی چهار (درونداد)
۱۸۶سؤال پژوهشی پنج (نقاط قوت و ضعف درونداد)
۱۸۷سؤال پژوهشی شش (فرآیند)
۲۱۳سؤال پژوهشی هفت (نقاط قوت و ضعف فرآیند)
۲۱۴سؤال پژوهشی هشت (برونداد)
۲۳۷سؤال پژوهشی نه (نقاط قوت و ضعف برونداد)

فصل پنجم : خلاصه ، نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد

۲۴۰مقدمه
۲۴۱بررسی نتایج به دست آمده
۲۵۲پیشنهادهای تحقیق
۲۵۲پیشنهاد برای بهبود کیفیت آموزش
۲۵۳پیشنهاد برای پژوهش های بعدی
	فهرست منابع
۲۵۵الف - فهرست منابع فارسی
۲۶۲ب - فهرست منابع انگلیسی
	پیوست ها
۲۶۸پرسشنامه های تحقیق
۲۸۴محاسبه پایایی پرسشنامه ها بانرم افزار SPSS

۱۷	جدول (۱-۲) مقایسه میان آموزش و توسعه.....
۷۶	جدول (۳-۲) رابطه نقشهای ارزیابی با مراحل طراحی و اجرای برنامه.....
۸۶	جدول (۴-۲) چارچوب کلی ارزشیابی.....
۹۴	جدول (۵-۲) روند تولیدات شرکت ایران خودرو طی سالهای ۷۹-۱۳۷۳.....
۹۷	جدول (۶-۲) شرکتهای طرف قرارداد ساپکو.....
۱۰۰	جدول (۷-۲) شاخص فروش.....
۱۲۰	جدول (۱-۳) مراحل ارزیابی کیفیت دوره های آموزشی.....
۱۲۳	جدول (۲-۳) آمار دوره های آموزشی مؤسسات خارج از شرکت و نمونه های انتخاب شده ...
۱۲۴	جدول (۳-۳) نمونه های انتخاب شده سرپرستان و کارکنان آموزش دیده.....
	جدول (۴-۳) حوزه ها و عوامل مورد ارزیابی مدل ارزیابی سیپ به همراه گویه ها
۱۲۶	و ابزار اندازه گیری آنها.....
۱۳۰	جدول (۵-۳) ارزش های عددی مقیاس لیکرت.....
۱۳۵	جدول (۴-۱) عوامل تشکیل دهنده کیفیت آموزش بر اساس مدل ارزیابی سیپ(CIPP).....
	جدول (۴-۲) اجزاء و عوامل ارزیابی کیفیت آموزش بر اساس مدل سیپ
۱۳۶	و تکمیل کنندگان پرسشنامه ها.....
۱۴۸	جدول (۴-۳) ارزیابی بستر آموزش.....
	جدول (۴-۴) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی مرکز آموزش
۱۵۱	و تحقیقات صنعتی ایران.....
۱۵۴	جدول (۴-۵) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی شرکت کنترونیک.....
۱۵۷	جدول (۴-۶) محاسبه خی دو درونداد مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.....
۱۵۸	جدول (۴-۷) محاسبه خی دو درونداد شرکت کنترونیک.....
۱۵۹	جدول (۴-۸) محاسبه خی دو درونداد شرکت کنترونیک و مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
۱۶۰	جدول (۴-۹) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی شرکت داده پردازی.....
۱۶۳	جدول (۴-۱۰) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی انستیتو ایز ایران.....
۱۶۶	جدول (۴-۱۱) محاسبه خی دو درونداد شرکت داده پردازی.....
۱۶۷	جدول (۴-۱۲) محاسبه خی دو درونداد انستیتو ایز ایران.....
۱۶۸	جدول (۴-۱۳) محاسبه خی دو درونداد شرکت داده پردازی و انستیتو ایز ایران.....
	جدول (۴-۱۴) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی مؤسسه مطالعات
۱۶۹	و پژوهشهای بازرگانی.....
۱۷۲	جدول (۴-۱۵) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی انجمن حسابداران خبره ایران...

۱۷۵	جدول (۴-۱۶) محاسبه خی دو درونداد مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.....
۱۷۶	جدول (۴-۱۷) محاسبه خی دو درونداد انجمن حسابداران خبره ایران.....
	جدول (۴-۱۸) محاسبه خی دو درونداد مؤسسه مطالعات و پژوهشهای
۱۷۷	بازرگانی و انجمن حسابداران خبره ایران.....
۱۷۸	جدول (۴-۱۹) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی سازمان مدیریت صنعتی
۱۸۱	جدول (۴-۲۰) محاسبه خی دو درونداد سازمان مدیریت صنعتی.....
۱۸۲	جدول (۴-۲۱) ارزیابی کیفیت درونداد دوره های آموزشی مؤسسه لینگافن
۱۸۳	جدول (۴-۲۲) محاسبه خی دو درونداد مؤسسه زبان انگلیسی لینگافن.....
۱۸۴	جدول (۴-۲۳) مقایسه برخی از ویژگیهای درونداد مؤسسه آموزشی خارج از شرکت....
۱۸۸	جدول (۴-۲۴) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.....
۱۹۰	جدول (۴-۲۵) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش شرکت کنترونیک.....
۱۹۲	جدول (۴-۲۶) محاسبه خی دو فرایند آموزش مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.....
۱۹۳	جدول (۴-۲۷) محاسبه خی دو فرایند آموزش شرکت کنترونیک.....
	جدول (۴-۲۸) محاسبه خی دو فرایند آموزش شرکت کنترونیک
۱۹۴	و مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.....
۱۹۵	جدول (۴-۲۹) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش شرکت داده پردازی.....
۱۹۷	جدول (۴-۳۰) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش انستیتو ایز ایران.....
۱۹۹	جدول (۴-۳۱) محاسبه خی دو فرایند آموزش شرکت داده پردازی.....
۲۰۰	جدول (۴-۳۲) محاسبه خی دو فرایند آموزش انستیتو ایز ایران.....
۲۰۱	جدول (۴-۳۳) محاسبه خی دو فرایند آموزش شرکت داده پردازی و انستیتو ایز ایران....
۲۰۲	جدول (۴-۳۴) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی ..
۲۰۴	جدول (۴-۳۵) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش انجمن حسابداران خبره ایران.....
۲۰۶	جدول (۴-۳۶) محاسبه خی دو فرایند آموزش مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.....
۲۰۷	جدول (۴-۳۷) محاسبه خی دو فرایند آموزش انجمن حسابداران خبره ایران.....
	جدول (۴-۳۸) محاسبه خی دو فرایند آموزش مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی
۲۰۸	و انجمن حسابداران خبره ایران.....
۲۰۹	جدول (۴-۳۹) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش سازمان مدیریت صنعتی.....
۲۱۱	جدول (۴-۴۰) محاسبه خی دو فرایند آموزش سازمان مدیریت صنعتی.....
۲۱۲	جدول (۴-۴۱) ارزیابی کیفیت فرایند آموزش مؤسسه زبان انگلیس لینگافن.....
۲۱۳	جدول (۴-۴۲) محاسبه خی دو فرایند آموزش مؤسسه زبان انگلیسی لینگافن.....
	جدول (۴-۴۳) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی مرکز آموزش
۲۱۵	و تحقیقات صنعتی ایران.....
۲۱۶	جدول (۴-۴۴) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی شرکت کنترونیک.....

۲۱۷	جدول (۴-۴۵) محاسبه خی دو برونداد مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.....
۲۱۸	جدول (۴-۴۶) محاسبه خی دو برونداد شرکت کنترونیک.....
	جدول (۴-۴۷) محاسبه خی دو برونداد مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران و
۲۱۸	شرکت کنترونیک.....
۲۱۹	جدول (۴-۴۸) ارزیابی کیفیت برونداد شرکت داده پردازی.....
۲۲۰	جدول (۴-۴۹) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی انستیتو ایز ایران.....
۲۲۱	جدول (۴-۵۰) محاسبه خی دو برونداد شرکت داده پردازی.....
۲۲۲	جدول (۴-۵۱) محاسبه خی دو برونداد انستیتو ایز ایران.....
۲۲۲	جدول (۴-۵۲) محاسبه خی دو برونداد شرکت داده پردازی و انستیتو ایز ایران.....
۲۲۳	جدول (۴-۵۳) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی
۲۲۴	جدول (۴-۵۴) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی انجمن حسابداران خبره ایران.....
۲۲۵	جدول (۴-۵۵) محاسبه خی دو برونداد مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.....
۲۲۶	جدول (۴-۵۶) محاسبه خی دو برونداد انجمن حسابداران خبره ایران.....
	جدول (۴-۵۷) محاسبه خی دو برونداد مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی و
۲۲۶	انجمن حسابداران خبره ایران.....
۲۲۷	جدول (۴-۵۸) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی سازمان مدیریت صنعتی.....
۲۲۸	جدول (۴-۵۹) محاسبه خی دو برونداد سازمان مدیریت صنعتی.....
۲۲۹	جدول (۴-۶۰) ارزیابی کیفیت برونداد دوره های آموزشی مؤسسه زبان انگلیسی لینگافن.....
۲۳۰	جدول (۴-۶۱) محاسبه خی دو برونداد مؤسسه زبان انگلیسی لینگافن.....
	جدول (۴-۶۲) محاسبه خی دو (درونداد، فرایند و برونداد) مرکز آموزش و تحقیقات
۲۳۱	صنعتی ایران و شرکت کنترونیک.....
۲۳	جدول (۴-۶۳) محاسبه خی دو (درونداد، فرایند و برونداد) شرکت داده پردازی و انستیتو ایز ایران
	جدول (۴-۶۴) محاسبه خی دو (درونداد، فرایند و برونداد) مؤسسه مطالعات
۲۳۴	و پژوهشهای بازرگانی و انجمن حسابداران خبره ایران.....
۲۳۵	جدول (۴-۶۵) محاسبه خی دو (درونداد، فرایند و برونداد) سازمان مدیریت صنعتی.....
۲۳۶	جدول (۴-۶۶) محاسبه خی دو (درونداد، فرایند و برونداد) مؤسسه لینگافن.....
۲۳۸	جدول (۴-۶۷) ارزیابی کلی کیفیت آموزش مؤسسات خارج از شرکت براساس الگوی سیپ ...
۱۰۰	نمودار (۱-۲) ترکیب سازمانی گروه صنعتی ایران خودرو.....
۴۳	شکل (۲-۲) رهنمودهای نظریه‌های یادگیری برای طراحی، اجرا و اثر بخشی آموزش.....
۶۰	شکل (۲-۱) تاریخچه کیفیت در جهان.....
۷۸	شکل (۲-۲) انواع ارزشیابی.....