

فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی  
دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت  
سال پنجم - شماره ۲ - تابستان ۹۳  
صص ۲۵-۳۴

## تعیین میزان گرایش اعضاء هیات علمی به فرهنگ کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

صادق ملکی آوارسین\*<sup>۱</sup>، زین العابدین صادقی باروجی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۳/۳/۲۲

### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین میزان گرایش اعضاء هیات علمی به فرهنگ کیفیت انجام گرفت. بدین منظور ابتدا مؤلفه‌های فرهنگ کیفیت مورد بررسی قرار گرفته و پس از تعیین مؤلفه‌های مذکور، میزان گرایش اعضاء هیات علمی به این مؤلفه‌ها بررسی شد. پژوهش ماهیتاً توصیفی و روش انجام تحقیق پیمایشی بوده است. جامعه آماری شامل ۴۵۶ نفر از اعضاء هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز بودند که از میان آنها ۲۰۸ نفر به روش نمونه‌گیری ترکیبی بعنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز بوسیله پرسشنامه محقق ساخته که دارای پایایی ۰/۸۳ بود جمع‌آوری گردید. میزان گرایش اعضاء هیات علمی در تمامی مؤلفه‌های فرهنگ کیفیت شامل؛ وجود اهداف و معیارهای کیفیت، تعهد مدیریت ارشد به کیفیت، توسعه و توانمندسازی، مشارکت در امور و ارائه پاداش و قدردانی‌های لازم و همچنین گرایش اعضاء هیات علمی به فرهنگ کیفیت بالاتر از میانگین نظری بوده و از وضعیت مطلوبی برخوردار می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** فرهنگ کیفیت، گرایش به فرهنگ کیفیت، کیفیت در آموزش عالی

<sup>۱</sup> - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، گروه علوم تربیتی، تبریز، ایران

<sup>۲</sup> - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، ایران

\* - نویسنده مسوول مقاله: s.maleki@iaut.ac.ir

## مقدمه

کیفیت در سازمان‌ها با فرهنگ سازمانی رابطه دارد. برخی فرهنگ‌های سازمانی کیفیت مدار و کیفیت ساز هستند. کیفیت فرهنگ خاص خود را نیاز دارد که از آن تحت عنوان فرهنگ کیفیت یاد می‌شود. «فرهنگ کیفیت نوعی جو سازمانی است که در آن گروه‌های کاری به منظور محقق شدن وظایف مشخص خودشان با همدیگر کار می‌کنند» (EUA, 2006). فرهنگ کیفیت می‌تواند زمینه‌ساز، مبنا و ضمانت‌کننده تحقق کیفیت باشد. «اگر فعالیت سیستم کیفیت در تقابل با فرهنگ سازمان باشد، نتیجه آن آسیب‌رساندن به سازمان خواهد بود» (Viljoen, Waveren, 2008, p1782). فرهنگ کیفیت دو جزء دارد: جنبه سازمانی و ساختاری که به وظایف، استانداردها، مسئولیت‌های افراد، واحدها و خدمات اشاره دارد و جنبه روانشناختی که شامل تفاهم، انعطاف‌پذیری، مشارکت، آرزوها و عواطف می‌باشد (EUA, 2006). در این راستا چالش مهم پیش روی سازمان‌ها و علی‌الخصوص نهادهای آموزشی تطبیق فرهنگ سازمان خود با فرهنگ کیفیت است. نتیجه تطبیق فرهنگ سازمانی با فرهنگ کیفیت ایجاد، پرورش، ترویج و تقویت نوعی جو سازمانی است که در آن کیفیت به عنوان ارزش بشمار می‌رود. از طرفی بنا به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، آموزش عالی وارد دوران جدیدی شده است که رقابت و کیفیت مشخصه‌های آن محسوب می‌شود.

کیفیت آموزش عالی در هر کشوری یکی از ارکان توسعه علوم و اقتصاد اجتماعی بوده و دستیابی به کیفیت عالی در آموزش باید بخشی از استراتژی و خط‌مشی هر کشوری باشد (Azizi & Yadbroughi, 2005, p127). هر چند از مفهوم کیفیت در آموزش عالی تعریف‌های گوناگونی عرضه شده، اما ساده‌ترین تعریف کیفیت در آموزش عالی «مناسب بودن برای هدف ویژه»<sup>۱</sup> است (Bazargan, 2002, p24). کیفیت در آموزش عالی با دستیابی به اهداف و کسب یا تایید استانداردهای عمومی و قابل قبول مرتبط است و تضمین کیفیت به معنای وجود برنامه‌ریزی و بررسی منظم آن برنامه به منظور تعیین استانداردهای قابل قبول در آموزش، پژوهش و ساختار سازمانی است (Pazargadi, 2000, p26). بنابراین، توجه به کیفیت آموزش عالی به منظور هدر نرفتن سرمایه‌های انسانی، منابع مادی و مالی لازم و هماهنگی بین توسعه نظام‌های آموزشی و کارایی آن امری ضروری است (Madhoshi & et al, 2009, p122). در حال حاضر کیفیت آموزش عالی در دستور کار اصلی نظام آموزش عالی در سرتاسر جهان قرار گرفته است (Farrokhnezhad, 2007, p161). دستیابی به این مهم از طریق ترویج و اشاعه فرهنگ کیفیت و ایجاد دلبستگی

<sup>1</sup> - Fitness for the Purpose

نسبت به آن امکانپذیر است. در واقع از طریق ایجاد ساز و کارهای تضمین کیفیت، نظام آموزش عالی می‌تواند دارای اثربخشی بیشتری باشد.

مطالعه ادبیات موضوع موید آنست که پیوستار مراحل استقرار نظام تضمین کیفیت دارای شش مرحله به شرح زیر می‌باشد: ۱- اندیشیدن درباره کیفیت، ۲- کسب تجربه اولیه، ۳- الگوبردازی درباره فرایند ارزیابی و بومی کردن آن، ۴- اشاعه فرهنگ کیفیت و ایجاد دل بستگی، ۵- ساختارسازی و ۶- استقرار نظام تضمین کیفیت. با توجه به کوشش‌های انجام شده در آموزش عالی ایران می‌توان گفت که تا مرحله سوم از مراحل یاد شده محقق شده است (Bazargan, 2003, p155). در ادامه این روند منطقی توجه به فرهنگ کیفیت ضرورت پیدا می‌کند. فرهنگ کیفیت در ارتباط با افراد و گروه‌های کاری- منابع انسانی- مطرح است. «منابع انسانی یکی از خرده سیستم‌های اصلی هر سازمان می‌باشند» (Kreitner and Kinic, 1998, P.567). اعضای هیأت علمی بخش استراتژیک منابع انسانی آموزش عالی و دانشگاه را تشکیل می‌دهند. اساتید در حوزه فعالیت خود منشاء اثر یا عامل اصلی می‌باشند و اگر دارای فرهنگ کیفیت مناسب باشند می‌توانند در مقام اشاعه دهنده آن نیز عمل کنند. اما نکته مهم آنست که در درجه اول باید به فرهنگ کیفیت گرایش (دل بستگی) داشته باشند. به زعم پژوهشگران فرهنگ کیفیت زیربنای اصلی تحقق کیفیت در حوزه‌های دانشگاهی است. یافته‌های تحقیقات قبلی در مجموع موید آنست که توجه به مقوله کیفیت در حوزه‌های دانشگاهی مورد توجه قرار گرفته است و اقداماتی نیز در جهت بهبود و ارتقاء کیفیت انجام گردیده و می‌گیرد. طوری که در ایران به مرحله چهارم- اشاعه فرهنگ کیفیت و ایجاد دل بستگی به آن- بایستی توجه داشت (Bazargan, 2003, p154). برخی دیگر از تحقیقات نیز برای تضمین کیفیت در آموزش عالی ایران به ساز و کارهایی همچون ارزیابی درونی پرداخته و پیشنهادهایی را برای ارتقاء و بهبود کیفیت ارائه کرده‌اند. از جمله مشارکت اعضای هیات علمی و ایجاد ساختارهای سازمانی مناسب را پیشنهاد کرده‌اند (Eslamzadeh & Mohammadi, 2007 and Mirzamohammadi, 2007). فراسخواه (۲۰۰۸) به ارائه مدلی در رابطه با آینده‌اندیشی درباره کیفیت آموزش عالی ایران پرداخته است (Farasatkah, 2008). پژوهش دیگری نیز به ابعاد و مولفه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی ایران پرداخته و زمینه‌سازی برای ترویج فرهنگ کیفیت توصیه کرده‌اند (Mohammadzadeh, Hejazi & Bazargan, 2007). مدهوشی، زالی و نجیمی (۲۰۰۹) به بررسی کاربرد روش گسترش مشخصه‌های کیفی (QFD) در دوره دکترای رشته مدیریت دانشگاه‌های دولتی ایران با هدف ارزیابی و بهبود کیفیت برنامه‌های آموزشی پرداخته‌اند (Madhoshi, Zali & Najimi, 2009). تحقیقات خارجی دیگری نیز به فرهنگ کیفیت پرداخته‌اند و یافته‌های آنها محورها و مولفه‌هایی را برای تحقق فرهنگ کیفیت مشخص ساخته‌اند (Viljoen & Waveren, 2008/ EUA, 2006). تحقیق دیگری نیز ادراکات اعضای هیات علمی درباره وجود یا عدم

وجود عوامل کیفیت، ارزش هر کدام از این عوامل و نارسایی‌های مؤثر بر کیفیت را مشخص ساخته است (Vieira, 2002). بنابراین می‌توان بیان نمود که تلاش در جهت تداوم جریان استقرار نظام کیفیت در نظام آموزش عالی و تولید اطلاعات علمی و نظامند درباره چگونگی فرهنگ کیفیت اعضاء هیات علمی مسأله اصلی مطرح برای این تحقیق می‌باشد و در نهایت این پژوهش بر آنست تا به این سوال پاسخ دهد که میزان گرایش اعضاء هیات علمی به فرهنگ کیفیت چگونه است؟ سوالات ویژه پژوهش عبارتند از:

- میزان گرایش اعضاء هیات علمی به وجود اهداف و معیارهای کیفیت چگونه است؟
- میزان گرایش اعضاء هیات علمی به تعهد مدیریت ارشد به کیفیت چگونه است؟
- میزان گرایش اعضاء هیات علمی به توسعه و توانمندسازی خود چگونه است؟
- میزان گرایش اعضاء هیات علمی به مشارکت در امور کیفیت چگونه است؟
- میزان گرایش اعضاء هیات علمی به قدردانی و پاداش چگونه است؟

### روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ ماهیت مسأله و هدف، تحقیق کاربردی و هم‌چنین از نظر روش یک تحقیق توصیفی است. جامعه آماری شامل کلیه اعضاء هیات علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز بود که تعداد آنها طبق اسناد موجود ۴۵۶ نفر و در ۱۰ دانشکده بودند. با توجه به اینکه اعضاء هیات علمی در دانشکده‌ها (طبقه‌ها) قرار گرفته بودند و حالت مطلوب آن بود که نمونه آماری به نسبت تعداد اعضاء هیات علمی از تمام دانشکده‌ها انتخاب می‌شد؛ لذا از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد. بطور کلی نمونه‌ها پس از تعیین حجم آن به نسبت تعداد اعضاء هیات علمی، از روی فهرست‌های مربوطه به روش تصادفی انتخاب شد. حجم نمونه آماری مورد نیاز براساس فرمول کوکران ۲۰۸ نفر بود.

برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته شامل ۴۵ سوال استفاده شد. گویه‌های پرسشنامه بر اساس مبانی نظری تحقیق تدوین گردید. این گویه‌ها براساس طیف لیکرت از خیلی زیاد تا خیلی کم طراحی شده بودند. هر کدام از گویه‌ها حداکثر پنج امتیاز (خیلی زیاد) و حداقل یک امتیاز (خیلی کم) داشتند. فرهنگ کیفیت براساس مبانی نظری در پنج بخش شامل اهداف و معیارهای کیفیت (۱۴ پرسش)، تعهد مدیریت ارشد به کیفیت (۸ پرسش)، توسعه و توانمندسازی (۹ پرسش)، مشارکت در امور (۸ پرسش) و قدردانی و پاداش (۶ پرسش) مدنظر قرار گرفت. روایی پرسشنامه با استفاده از مبانی نظری برای انتخاب مؤلفه‌های مناسب سنجش و اخذ نظرات اصلاحی در مرحله مقدماتی مورد بررسی قرار گرفت. پایایی پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و براساس ضریب پایایی آلفای کرونباخ تعیین شد که مقدار آن ۰/۸۳ بوده است که نشان دهنده پایایی بالای ابزار پژوهش است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. برای آزمون سوالات تحقیق نیز از آزمون  $t$  تک‌گروهی استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

### فرض‌های آماری تحقیق

با توجه به اهداف و سوالات تحقیق، فرض‌های آماری تحقیق شامل فرض صفر و فرض تحقیق بصورت زیر می‌باشد:

$$H_0: \bar{X} < 3$$

$$H_1: \bar{X} > 3$$

در فرض‌های آماری تحقیق عدد ۳ بعنوان میانگین نظری می‌باشد. در واقع تایید یا رد فرض-های آماری بر اساس مقایسه مقدار محاسبه شده  $t$  و مقدار بحرانی آن در سطح آلفای ۵٪ می‌باشد. آزمون سوال اول: میزان گرایش اعضاء هیات علمی به وجود اهداف و معیارهای کیفیت چگونه است؟

#### جدول ۱: شاخص‌های آماری مربوط به سوال اول تحقیق

(میزان گرایش به اهداف و معیارها)

عنوان	درصد توزیع انتخاب گزینه‌ها				خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	درصد
	$s$	$\bar{x}$	$t$	نتیجه					
درصد	۳۱/۱	۴۴/۴	۲۴/۶	۲/۸	۱	۰/۷	۳/۹۶	۱۹/۷	فرض صفر رد می‌شود

همان‌گونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود ۷۵/۵ درصد اعضاء نمونه گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند که میانگین نمرات مربوط به میزان گرایش به اهداف و معیارها ۳/۹۶ می‌باشد. هم‌چنین مقدار  $t$  محاسبه شده ۱۹/۷ است که از مقدار بحرانی  $t$  در سطح آلفای ۵٪ (۱/۶۴) بزرگتر است. بنابراین فرض صفر رد و فرض مقابل تایید می‌شود. لذا نتیجه‌گیری می‌شود که گرایش به اهداف و معیارها مناسب می‌باشد.

آزمون سوال دوم: میزان گرایش اعضاء هیات علمی به تعهد مدیریت ارشد به کیفیت چگونه است؟

#### جدول ۲: شاخص‌های آماری مربوط به سوال دوم تحقیق

(میزان گرایش به تعهد مدیریت ارشد)

عنوان	درصد توزیع انتخاب گزینه‌ها				خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	درصد
	$s$	$\bar{x}$	$t$	نتیجه					
درصد	۳۷/۴	۳۷/۴	۲۱/۲	۳/۷	۳	۰/۸۲	۴/۰۱	۱۷/۸	فرض صفر رد می‌شود



آزمون سوال پنجم: میزان گرایش اعضای هیات علمی به قدردانی و پاداش چگونه است؟

### جدول ۵: شاخص‌های آماری مربوط به سوال پنجم تحقیق

(میزان گرایش به قدردانی و پاداش)

نتیجه	t	$\bar{x}$	s	درصد توزیع انتخاب گزینه‌ها				
				خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
فرض صفر رد می‌شود	۱۴/۷	۳/۹۲	۰/۹۶	۵	۴/۱	۲۱/۸	۳۹/۵	۳۴/۱

شاخص‌های جدول شماره ۵ مویید آنست که ۷۳/۶ درصد اعضای نمونه گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند و میانگین نمرات مربوط به میزان گرایش به قدردانی و پاداش ۳/۹۲ است. هم-چنین مقدار t محاسبه شده ۱۴/۷ است که از مقدار بحرانی t در سطح آلفای ۵٪ (۱/۶۴) بزرگتر است. بنابراین فرض صفر رد شده و فرض مقابل پذیرفته می‌شود و نتیجه‌گیری می‌شود میزان گرایش به قدردانی و پاداش مناسب می‌باشد.

آزمون سوال اصلی تحقیق: میزان گرایش اعضای هیات علمی به فرهنگ کیفیت چگونه است؟

### جدول ۶: شاخص‌های آماری مربوط به سوال اصلی تحقیق

(میزان گرایش به فرهنگ کیفیت)

نتیجه	t	$\bar{x}$	s	درصد توزیع انتخاب گزینه‌ها				
				خیلی کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
فرض صفر رد می‌شود	۲۱/۳	۳/۸۶	۰/۶۲	۴	۴	۲۰/۸	۳۹/۹	۳۱

شاخص‌های جدول شماره ۶ مویید آنست که ۷۰/۹ درصد اعضای نمونه گزینه‌های زیاد و خیلی زیاد را انتخاب کرده‌اند و میانگین نمرات مربوط به میزان گرایش به فرهنگ کیفیت ۳/۸۶ است. هم‌چنین مقدار t محاسبه شده ۲۱/۳ است که از مقدار بحرانی t در سطح آلفای ۵٪ (۱/۶۴) بزرگتر است. بنابراین فرض صفر رد شده و فرض مقابل پذیرفته می‌شود. هم‌چنین نتیجه‌گیری می‌شود که میزان گرایش به فرهنگ کیفیت مناسب می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس تجزیه و تحلیل سوالات تحقیق و یافته‌های آن نتیجه‌گیری می‌شود که وجود اهداف و معیارهای کیفیت، تعهد مدیریت ارشد به کیفیت، توسعه و توانمندسازی، مشارکت در امور و ارائه پاداش و قدردانی‌های لازم بعنوان مؤلفه‌های فرهنگ کیفیت بشمار می‌روند. هم‌چنین نتیجه‌گیری می‌شود که با لحاظ نمودن مؤلفه‌های مذکور، اعضای هیات علمی به فرهنگ کیفیت گرایش دارند.

نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقات انجام گرفته توسط انجمن دانشگاه‌های اروپا (EUA, 2006)، اسلام‌زاده و محمدی (۲۰۰۷)، میرزامحمدی (۲۰۰۷)، ویرا (Vieira, 2002) و محمدزاده، حجازی و بازرگان (۲۰۰۷) همخوانی دارد؛ بطوری که در این تحقیقات کیفیت آموزش عالی و در راس آن فرهنگ کیفیت بعنوان زیربنای اصلی تحقق کیفیت در آموزش عالی مورد توجه قرار گرفته و مؤلفه‌های آن در حوزه دانشگاهی تبیین گردیده‌اند.

هم‌چنین امروزه سازمان‌ها در کنار برنامه‌ریزی و اجرای وظایف معمولی بخاطر بقا، توسعه و اثربخش بودن، مجبورند به مقوله کیفیت توجه داشته باشند. نظام آموزش عالی نیز از این قاعده کلی مستثنی نبوده و وقتی دارای اثربخشی خواهد بود که متناسب با توسعه کمی، توسعه کیفی نیز در آن صورت پذیرد. از طرفی توجه به مقوله کیفیت مستلزم ایجاد فرهنگ متناسب با آن است که تحت عنوان فرهنگ کیفیت از آن یاد می‌شود. فرهنگ کیفیت در ارتباط با منابع انسانی مطرح است. اعضاء هیات علمی نیز بخش استراتژیک منابع انسانی آموزش عالی و دانشگاه را تشکیل می‌دهند. اساتید در حوزه فعالیت خود منشاء اثر یا عامل اصلی می‌باشند و اگر دارای فرهنگ کیفیت مطلوب باشند می‌توانند در مقام مروج و اشاعه دهنده آن نیز عمل کنند. جهت دستیابی به این مهم اساتید در درجه اول بایستی به فرهنگ کیفیت گرایش داشته باشند. نتیجه نهایی این پژوهش این است که در فرهنگ کیفیت بایستی چه مؤلفه‌ها و مباحثی مطرح و لحاظ نموده شوند. نکته مهم آنست که این مؤلفه‌ها و برنامه‌های مقتضی در رابطه با آنها، نقطه شروع حرکت به سمت رشد و استقرار نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی بشمار می‌رود و فراتر از آن در ترویج و اشاعه فرهنگ کیفیت بایستی افق‌ها و اهداف متعالی نظام آموزش عالی مورد لحاظ واقع شود. براساس یافته‌های پژوهشی و مبانی نظری پیشنهاد می‌شود:

- \* اهداف و معیارهای کیفیت در دانشگاه تعیین، تدوین و اشاعه گردند.
- \* مدیریت ارشد دانشگاه برنامه‌های مدونی را در جهت رشد تعالی سازمانی تدوین و به صورت حساب شده ابلاغ نماید.
- \* فعالیت‌های لازم جهت افزایش مهارت‌ها، توسعه قابلیت‌ها و شایستگی اعضاء هیات علمی به مانند طرح توسعه هیات علمی انجام گیرد.
- \* زمینه‌های انگیزشی لازم به منظور مشارکت هرچه بیش‌تر و بهتر اعضاء هیات علمی در مقوله کیفیت پیش‌بینی و ایجاد گردند.
- \* سازوکار لازم برای قدردانی از زحمات اساتید و ارائه پاداش‌های لازم به مانند ارتقاء شغلی اساتید به تناسب عملکردشان در بهبود دیدگاه‌های کیفیت، ایجاد، تدوین و تصویب گردد.

\* از شرایط و قوت‌های موجود برای ترویج و اشاعه فرهنگ کیفیت حداکثر بهره‌مندی بعمل آید.

**تقدیر و تشکر:** با عنایت به اینکه این مقاله از طرح پژوهشی مصوب شورای پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز استخراج شده است بدینوسیله از کلیه همکاران معاونت پژوهش و فناوری سپاسگزاری می‌کنیم.

### References

Azizi, M. & Yadbroughi, M. (2005). Application of Total Quality Management to improve the quality of higher education (Translate), *Journal of tomorrow management, The first year, No. 3 and 4*, p127. (In Persian)

Bazargan, A. (2002). *Educational evaluation (Concepts models and operational processes)*, Tehran. Samt Publications, Second edition. (In Persian)

Bazargan, A. (2003). *Capacity development for evaluation and quality improvement of Higher Education: International experiences and national requirements in developing an appropriate structure, Parliament and Research*, No.141. (In Persian)

Eslamzadeh, G. & Mohammadi, R. (2007). *Internal evaluation of the quality of education groups, Pure and Applied Mathematics, Amirkabir University of Technology: Process conclusions and recommendations*, Proceedings of the Second Conference on Internal Evaluation for Promotion Academic quality, Tehran University. (In Persian)

European university Association (2006). *Developing an internal quality culture in European universities*.

Farasatkah, M. (2008). Upcoming think about the quality of higher education in Iran; Model emerged from the grounded theory (GT), *Journal of Research and Planning in Higher Education*, No.50, pp67-95. (In Persian)

Farrokhnezhad, K. (2007). *Internal evaluation; A crucial necessity for Improve and enhance the quality of Education Groups, Proceedings of the Second Conference on Internal Evaluation for Promotion Academic quality*, Tehran University. (In Persian)

Kreitner and kinick (1998). *organization behavior*, 4th Edition.

Madhoshi, M. & Zali, M. & Najimi, N. (2009). Formation House of Quality in higher education system(Case study :state universities of Management PhD), *Journal of Research and Planning in Higher Education, No.51*, pp121-154. (In Persian)

Mirzamohammadi, M. (2007). *Improving the quality of university systems through internal assessment in science –practical educations of water and electricity, Proceedings of the Second Conference on Internal Evaluation for Promotion Academic quality*, Tehran University. (In Persian)

Mohammadzadeh, S. & Hejazi, Y. & Bazargan, A. (2007). A model for quality assurance in higher education in Iran: Faculty members' viewpoint of Agriculture and Natural Resources, *Journal of Research and Planning in Higher Education, No.45*. (In Persian)

Pazargadi, M. (2000). *Design Model for Higher Education Accreditation*, PhD Thesis, Islamic Azad University, Oloumtahgigat Branch. (In Persian)

Vieira, flavia (2002). Pedagogy quality at university: what teachers and students think. *Journal of higher education, vol. 8, No. 3*.

Viligoen, stepanus Johannes and Waveren, cornelis cristovan (2008). *An improve model for Quantifying and organizational quality culture, school of technology management*, university of Pretoria, south Africa.