

درآمدی بر تدوین سند حرفه منشی‌های عمومی

ذبیح‌اله رحیمی^۱

سید نورالله هدایت^۲

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تدوین سند حرفه‌ی منشی‌های عمومی اجرا گردید. نوع طرح با توجه به ماهیت داده‌ها کیفی و از نظر هدف، کاربردی است. جهت تحلیل و دسته‌بندی داده‌ها از روش دیکوم استفاده گردید. مشارکت کنندگان در تحقیق شامل تعداد ۱۱ نفر بودند که به روش هدفمند و بر اساس معیار تجربه و تخصص انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از مطالعه اسناد ملی و بین‌المللی، مصاحبه ساختارنیافته و نیم‌ساختارنیافته، بحث گروهی و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و فرایند جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از تکنیک اشباع نظری تا مرحله اشباع و تکرار انجام گرفت. جهت اعتباریابی داده‌ها از روش همسوسازی و به منظور بررسی میزان اجماع نظر خبرگان از شاخص روایی محتوا (CVI) و ضریب نسبی روایی (CVR) استفاده گردید. بر اساس یافته‌های تحقیق، برای حرفه منشی‌های عمومی تعداد سه شغل اصلی با عناوین نگارنده مکاتبات، برنامه‌ریز و سازمان دهنده جلسات، پشتیبان اداری و متصدی امور کارکنان و مشتریان و همچنین تعداد ۲۵ عنوان شایستگی شناسایی گردید. سند مزبور مشتمل بر مسیر توسعه حرفه، جدول دیکوم، استانداردهای آموزش شغل و شایستگی، سطح‌بندی و کدگذاری شایستگی‌ها مطابق سند ایسکو است. به نظر می‌رسد این سند با نیازهای واقعی بازار کار، نظام صلاحیت حرفه‌ای و رویکردهای نوین بین‌المللی آموزش‌های مهارتی مطابقت دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: سند حرفه، حرفه منشی‌های عمومی، دیکوم، شغل، استاندارد شایستگی، ارزشیابی

^۱ کارشناس آموزش فنی و حرفه‌ای استان کهگیلویه و بویراحمد، دکتری مدیریت آموزشی zz_1350@yahoo.com

^۲ مدیرکل آموزش فنی و حرفه‌ای استان کهگیلویه و بویراحمد، فوق دکتری فیزیک Sn.hedayat@yahoo.com

تحولات شگرفی که در سال‌های پایانی قرن بیستم به وقوع پیوسته، ما را با حقایق آشنا نموده که باعث شده چشم‌اندازهای امیدوارکنندهٔ قبلی را درهم شکسته و آرزوهای خود را بر باد رفته ببینیم. این تغییرات با سرعت فراوانی به وقوع می‌پیوندند، زندگی ما را دگرگون می‌سازند و بر نظام‌های حاکمیتی، ارتباطاتی، محیطی و سازمانی تأثیر می‌گذارند. برای درک کامل تغییرات باید با تأثیرات آن‌ها آشنا شویم و تشخیص دهیم که در برخورد با آن‌ها به چه چیزهایی نیاز داریم و چه گام‌هایی را باید برداریم (قاسمی، ۱۳۹۵: ۲۹). در اقتصاد نوین که تغییرات فناورانه، سیاسی و اجتماعی بسیار سریع است، سازمان‌ها برای حفظ بقا خود دائماً در حال تغییر و تطبیق خود با شرایط جدید هستند. این تغییرات ممکن است در تمام ابعاد سازمان از استراتژی‌ها و تاکتیک‌های سازمان گرفته تا محصولات و خطوط تولید مشاهده شود. حال این سؤال مطرح است که در یک فضای کاملاً رقابتی و رقابت لجام‌گسیخته چراغ هدایت سازمان چیست؟ یقیناً برای آنکه با گامی مطمئن وارد هزاره سوم شویم، باید الگوهای ذهنی خود را تغییر داده و آن را در شکل و قالبی تازه طراحی نماییم (خدادادحسینی و عزیزی، ۱۳۹۶).

نظام آموزشی یک کشور حیاتی‌ترین و زیر بنایی‌ترین بخش برای اقتصاد آن کشور محسوب می‌شود. تربیت نیروی ماهر، متخصص و استفاده از خدمات آن‌ها در زمره مشغولیت‌های مهم هر سیستم آموزشی است. در دنیای حاضر، شاهد بحران اقتصادی هستیم که دامن قدرت‌های بزرگ را گرفته و در این بین می‌بینیم که برای حل مشکلات در کنار بسته‌ها و پیشنهادات ۸۰۰ میلیارد دلاری، بسته آموزش و ارتقاء مهارت نیروی انسانی را به عنوان یک اصل پذیرفته شده در برنامه‌ریزی‌های خود مد نظر قرار داده‌اند (رحیمی، ۱۳۸۷: ۷).

یکی از بخش‌های نظام آموزشی هر کشور، نظام آموزش فنی و حرفه‌ای است که توجه به آن از جمله خط‌مشی‌های اساسی کشورها برای تربیت نیروی انسانی بشمار می‌آید. کشورهایی که به اهمیت آموزش و نقش آن در اقتصاد آینده پی برده‌اند و همزمان دغدغه‌های توسعه‌یافتگی نیز دارند؛ کیفیت‌بخشی به به نظام آموزش را محور رسالت‌های بنیادین و اولویت‌های خود می‌دانند و سهم قابل توجهی از تولید ناخالص ملی را صرف نظام آموزشی می‌کنند (صالحی و همکاران، ۱۳۸۵: ۱۵۳). آموزش‌های فنی و حرفه‌ای نقش مهمی در جهت تأمین امنیت اقتصادی کشورها

داشته و یک ابزار ظرفیت‌ساز مهمی در زمینه کاهش فقر اقتصادی- اجتماعی بشمار می‌آیند (تاکاندان و همکاران، ۲۰۱۵).

بطور کلی سیستم‌های آموزشی که به ارائه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای می‌پردازند عبارتند از: آموزش‌های فنی و حرفه‌ای رسمی (V.E)، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای معطوف به نیاز بازار کار (L.M.T) و آموزش‌های فنی و حرفه‌ای مربوط به بنگاههای اقتصادی (E.T). بر همین منوال است که بسیاری از کشورها ضمن تنوع بخشی به روش‌های ارائه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای (برای پوشش حداکثری مخاطبان مختلف) سعی بر نظام بخشیدن به مجموعه آموزش‌های ارائه شونده و ایجاد هماهنگی بین دستگاه‌های مختلف آموزشی دارند (علوی ایلخچی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴).

بیش از سه دهه از نظریه سرمایه انسانی می‌گذرد و در این میان نقش و اهمیت آموزش‌های فنی و حرفه‌ای در توسعه اقتصادی و ملی نزد کشورهای توسعه‌یافته و بسیاری از کشورهای در حال توسعه شناخته شده است، به گونه‌ای که بسیاری از این کشورها برای ایجاد تحول در توسعه اقتصادی خود به عنوان پیش زمینه و اولین گام، اقدام به اصلاح نظام آموزش فنی و حرفه‌ای خود و سرمایه‌گذاری در آن نموده‌اند، زیرا به خوبی دریافته‌اند که مهم‌ترین ابزار توسعه ملی، تربیت نیروی انسانی متخصص و متعهد به حفظ منافع و منابع ملی است. در کشور ما با وجود تقاضای بالا برای آموزش و بیان لفظی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای و انجام اقداماتی برای توسعه این آموزش‌ها، هنوز اهمیت اساسی و نقش زیربنایی آن در توسعه ملی به خوبی شناخته نشده و سرمایه‌گذاری لازم در آن صورت نگرفته است (صابری، ۱۳۸۲).

در جامعه‌ای که بر اساس آمار رسمی، درصد بالایی از فارغ‌التحصیلان دانشگاهی و متوسطه آن فاقد مهارت بوده و ترافیک حضور جمعیت جوان در بازار کار، ازدواج و مسکن اکنون به یکی از بزرگ‌ترین دغدغه‌های مدیران و صاحب‌نظران کشور مبدل شده است، دیگر شکی را در لزوم ارتقاء مهارت باقی نمی‌گذارد (دوهنده، ۱۳۹۶).

در ماده ۲۱ قانون برنامه پنجم توسعه آمده است؛ دولت مکلف است به منظور گسترش شایستگی حرفه‌ای از طریق افزایش دانش و مهارت با نگرش به انجام کار واقعی در محیط، اصلاح هرم

^۱Vocational Education

^۲ Labour Market Training

^۳ Enterprise Training

تحصیلی نیروی کار و ارتقا و توانمندسازی نیروی انسانی، کاهش فاصله سطح شایستگی نیروی کار کشور با سطح استاندارد جهانی و ایجاد فرصت‌های جدید شغلی و حرفه‌ای برای جوانان و ارتقاء جایگاه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای برای نظام آموزش فنی و حرفه‌ای و علمی- کاربردی کشور اعم از رسمی، غیررسمی و سازمان‌نیافته، ظرف یکسال از تاریخ تصویب این قانون از طریق برخی محورهای سازوکارهای لازم را تهیه و با پیش‌بینی الزامات مناسب اجرا نماید. یکی از محورهای مورد اشاره؛ کاربست چارچوب صلاحیت‌های حرفه‌ای ملی بصورت منسجم برای ارتباط صلاحیت‌ها، مدارک، و گواهینامه‌ها در سطوح و انواع مختلف در حوزه حرفه و شغل در جهت به رسمیت شناختن یادگیری مادام‌العمر و تعیین شایستگی‌های سطوح مختلف مهارتی است (قانون برنامه پنجم توسعه، ۱۳۸۹). در راستای اجرای ساست‌های کلی اشتغال و قانون برنامه توسعه مورد اشاره، دولت موظف گردیده نست به ایجاد چارچوب صلاحیت حرفه‌ای و طراحی و تدوین استانداردهای آموزش، ارزیابی و شایستگی حرف و مشاغل بر اساس استانداردهای ملی و بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل اقدام نماید (قانون نظام جامع، ۱۳۹۶).

بر همین اساس دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی درصدد اصلاح سیستم آموزشی خود برآمد. برای این منظور، رویکرد CBT^۱ انتخاب شد. آموزش مبتنی بر شایستگی، روش آموزشی نظام‌مند است که به تعیین دقیق دانش، مهارت‌ها و نگرش‌هایی که کارآموزان می‌بایست کسب کنند می‌پردازد. ارائه آموزش بصورت مؤثر، ارزیابی کارآموزان به منظور تأیید اینکه آنها آنچه را که فرا گرفته‌اند می‌توانند بروز دهند و ارزیابی کلی فرایند آموزش با هدف بهبود مستمر آن، از مهمترین نتایج روش آموزش مبتنی بر شایستگی است.

هر گروه شغلی بزرگ یک سند حرفه ویژه خود دارد. سند حرفه مجموعه‌ای از استانداردها و صلاحیت‌های معتبر در سطح ملی است که برای احراز و ارزیابی مهارت‌ها و دانش افرادی که بایستی عملکرد مؤثر در محیط کار به نمایش بگذارند، بکار می‌رود.

در رویکرد آموزش بر مبنای شایستگی که از رویکردهای مطرح در آموزش می‌باشد حرفه، تجزیه و تحلیل شده و وظایف و کارهای تشکیل دهنده آن، تبدیل به مجموعه ای از دانش، مهارت و نگرش‌هایی تحت عنوان شایستگی می‌شوند و افراد را قادر می‌سازد تا به صورتی اثر

^۱- Competency Based Training

بخش، فعالیت‌های مربوط به شغل یا حرفه را طبق استانداردهای مورد انتظار (معیارهای عملکرد) انجام دهند (سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور، ۱۴۰۱).

اما آنچه انجام این پژوهش را ضروری می‌نماید این است که در سال ۱۴۰۱، سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور با درک اهمیت مسئله و بر اساس ظرفیت‌های منطقه‌ای، اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان کهگیلویه و بویراحمد را متعهد به تدوین سند حرفه منشی‌های عمومی با رویکرد جدید و بر اساس نیاز بازار کار نمود. به نظر می‌رسد سند مذکور از این حیث دارای اهمیت می‌باشد که به عنوان پایه، اساس و نقشه راه برنامه‌ریزی درسی و آموزشی می‌تواند در جهت توسعه‌ی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای متناسب با بازار کار و ظرفیت‌های منطقه‌ای، بسترسازی برای استقرار نظام جامع مهارت و فناوری و همچنین بهبود اثربخشی و کارایی آموزش‌های مهارتی، حضور مؤثر در عرصه‌های بین‌المللی، تقویت حضور گروه‌های هدف در عرصه‌های مهارتی، فراهم آوردن بسترهای سیاستگذاری و یکپارچه‌سازی آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، نیازسنجی مستمر آموزش‌های مهارتی و منطبق کردن آموزش‌ها با نیازهای بازار کار، امکان توسعه تطابق فرآیند آموزشی با نیازهای افراد گوناگون و امکان پذیر کردن اعطای صلاحیت ملی از طریق آزمون و ارزشیابی شایستگی‌ها بر اساس چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی مؤثر باشد (سامانه ملی مهارت، ۱۴۰۱).

لذا مسئله اصلی در این تحقیق این است که استانداردهای آموزشی موجود دارای مسائل، مشکلات و خلأهایی است که می‌توان به عدم اعتباربخشی استانداردها توسط صاحبان مشاغل، عدم مطابقت با رویکردهای بروز بین‌المللی نظام آموزشی فنی و حرفه‌ای، عدم تمرکز بر شایستگی نیروی کار، عدم قابلیت تطبیق با نظام صلاحیت حرفه‌ای، عدم جامعیت، عدم تعیین مراحل کاری و معیارهای عملکرد، طولانی بودن مدت دوره‌ها، پراکندگی، نبود نقشه راه حرف و مشاغل، عدم انعطاف و تمرکز بر حداقل استانداردهای عملکرد در وظایف شغلی اشاره نمود. بر همین اساس؛ سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور در پاسخ به مشکلات و خلأهای موجود، با احصاء کد حرفه‌های مختلف از سند ایسکو؛ تدوین اسناد حرفه‌های مختلف از جمله سند حرفه منشی‌های عمومی با کد ۴۱۲۰ را با رویکرد جدید در دستور کار قرار داده است.

بنابراین پژوهش حاضر با اهداف: شناسایی مشاغل موجود در حرفه‌ی منشی‌های عمومی، شناسایی شایستگی‌های فعلی و آینده حرفه‌ی منشی‌های عمومی در بازار کار، تعیین سطح‌بندی شایستگی‌ها

براساس نظام بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل، طراحی مسیر توسعه شغلی، تطبیق سند حرفه‌ی منشی-های با چارچوب صلاحیت حرفه‌ای و اعتباریابی داده‌ها و همچنین به منظور پاسخ به سئوالات ذیل اجرا گردید.

- ۱- مشاغل موجود در حرفه‌ی منشی‌های عمومی کدام است؟
- ۲- شایستگی‌های مورد نیاز حرفه‌ی منشی‌های عمومی کدام است؟
- ۳- سطح‌بندی مشاغل براساس نظام بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل چگونه است؟
- ۴- مسیر توسعه حرفه در حرفه‌ی منشی‌های عمومی چگونه است؟
- ۵- تطبیق سند حرفه‌ی منشی‌های عمومی با چارچوب صلاحیت حرفه‌ای چگونه است؟
- ۶- آیا داده‌ها از اعتبار لازم برخوردار است؟

تهیه و اجرای برنامه‌های اقتصادی و اجتماعی و ارزیابی دقیق آن‌ها مستلزم استفاده از آمارهای دقیق، جامع و بهنگام است. برای آنکه آمارهای مورد نظر بتواند تصویری روشن و گویا از ساختارهای اقتصادی ارائه کرده و قابلیت مقایسه در سطوح ملی و بین‌المللی داشته باشد، ضرورت دارد از تعاریف و مفاهیم و طبقه‌بندی‌های استاندارد پیروی شود. سازمان‌های بین‌المللی برای ایجاد قابلیت مقایسه اطلاعات آماری در سطح بین‌المللی، طبقه‌بندی‌های مشخصی را تهیه و استفاده از آن را برای کشورهای عضو توصیه نمودند.

مرکز آمار ایران به عنوان متولی آمار کشور و بنا به وظیفه قانونی خود، پیاده‌سازی و بازنگری طبقه‌بندی‌های آماری را مورد توجه خاص قرار داده است و به همین دلیل نسبت به ترجمه نسخه بین‌المللی طبقه‌بندی‌ها و تدوین طبقه‌بندی‌های ملی بر اساس الگوی بین‌المللی اقدام نموده است. یکی از طبقه‌بندی‌های مرجع که کاربرد گسترده‌ای در طرح‌ها و گزارش‌های آماری در سطح ملی و جهانی به‌ویژه در ارائه آمارهای بین‌المللی کار دارد، طبقه‌بندی مشاغل است. طبقه‌بندی مذکور، توسط کمیسیون آمار سازمان ملل در سال ۲۰۰۸ مورد بازنگری قرار گرفته و تغییرات عمده‌ای در آن بر اساس تحولات فناورانه، اقتصادی و اجتماعی ایجاد شده است (آذر، ۱۳۹۳).

طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل ۲۰۰۸ (ISCO-۰۸) سیستمی را برای طبقه‌بندی و دسته‌بندی اطلاعات مشاغل که از سرشماری‌ها، آمارگیری‌های نمونه‌ای و منابع ثبتي به دست می‌آید

فراهم می‌کند. نسخه فعلی بازنگری شده طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل (ISCO- ۱۹۸۸ - ۸۸) است که جایگزین آن شده است. ایسکو - ۸۸ یک طبقه‌بندی با ساختار سلسله‌مراتبی چهار سطحی است که طبقه‌بندی تمام مشاغل موجود در دنیا را در ۴۳۶ گروه واحد امکان‌پذیر می‌سازد. این گروه‌های واحد تفصیلی‌ترین سطح ساختار طبقه‌بندی را تشکیل می‌دهند که بر اساس مشابهتشان بر حسب سطح مهارت و تخصص مورد نیاز در هر شغل و در ۱۳۰ گروه فرعی، ۴۳ زیرگروه اصلی و ۱۰ گروه اصلی دسته‌بندی شده‌اند. این طبقه‌بندی علاوه بر امکان ارائه اطلاعات خلاصه شده در قالب ده گروه در بالاترین سطح دسته‌بندی، امکان تولید داده‌های نسبتاً تفصیلی و قابل مقایسه در سطح بین‌المللی را نیز فراهم می‌سازد (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۳). بنابراین ایده‌آل خواهد بود که کشورها طبقه‌بندی‌های ملی خود را به گونه‌ای تهیه نموده و بهبود دهند که هم نیازهای ملی و هم نیازهای بین‌المللی را برآورده سازد. شغل مجموعه‌ای از وظایف و تکالیف محوله یا وظایف و تکالیفی است که باید توسط یک شخص برای یک کارفرما یا برای خودش انجام شود (ایسکو، ۲۰۰۸: ۱۶). شغل^۲ یک فعالیت منظم انجام شده در قبال پرداخت مزد بویژه بعنوان پیشه و حرفه هر شخص می‌باشد. طبق تعریف ایسکو، حرفه مجموعه‌ای از مشاغل است که کارها و وظایف اصلی با درجه مشابهت بالایی دارند (علوی ایلخچی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۳). صلاحیت^۳ یک سند رسمی (گواهی یا دیپلم) پیشرفت که تکمیل آموزش یا مهارت‌آموزی موفق یا عملکرد رضایت‌بخش در یک آزمون یا امتحان است تا الزامات ورود یک فرد یا پیشرفت یک فرد در یک حرفه رسمیت‌بخشی شود (تاک؛ ۲۰۰۷). صلاحیت حرفه‌ای، مجموعه‌ای از دانش، مهارت و شایستگی است که دانش آموختگان باید در یک نظام آموزشی آن را کسب نمایند و قابلیت بدست آمده را در مکان‌ها و شرایط مختلف به نمایش بگذارند. چارچوب صلاحیت ملی، چارچوبی است که صلاحیت‌ها، مدارک و گواهی‌نامه‌های در سطوح و انواع مختلف را به صورتی منسجم و همگون بر اساس مجموعه از معیارها و شاخص‌های توافق شده به هم ارتباط می‌دهد. در این چارچوب به مهارت و تجربه در کنار دانش ارزش ویژه‌ای داده می‌شود. زمان و مکان

^۱ISCO^۲Job^۳Qualification^۴Tuck

یادگیری ارزش کمتری دارد. در حال حاضر چارچوب صلاحیت دارای هشت سطح صلاحیت می باشد (سازمان آموزش فنی حرفه‌ای، ۱۴۰۱).

جدول شماره ۱. جدول ارتباط سطوح صلاحیت حرفه‌ای با سطوح استانداردهای ایسکو و ایسکد^۱

عنوان صلاحیت	سطوح صلاحیت	سطح ایسکد	سطح ایسکو	گروه‌های عمده حرفه ایسکو
دکترای حرفه‌ای	۸	۸	۳ و ۴	۱ و ۲ و ۳
کارشناس ارشد حرفه‌ای	۷	۷	۳ و ۴	۱ و ۲ و ۳
کارشناس حرفه‌ای	۶	۶	۳ و ۴	۱ و ۲ و ۳
کاردان ارشد حرفه‌ای	۵	۵	۳	۳
کاردان حرفه‌ای	۴	۴ و ۵	۳	۳
کمک کاردان حرفه‌ای	۳	۳	۲	۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸
کارگر ماهر	۲	۲	۲	۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸
کارگر ساده	۱	۱ و ۰	۱	۹

منبع: (دست‌العمل تدوین سند حرفه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای، ۱۴۰۱)

با طراحی، استقرار، بکارگیری، نظارت و ارزیابی چهارچوب نظام صلاحیت حرفه‌ای ملی، می‌توان گام‌های مؤثری در جهت ارتقای کیفیت برداشت (قانون نظام جامع آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای و مهارتی، ۱۳۹۶).

فرخی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان جایگاه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای در چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی بیان می‌دارد، مناسب‌ترین چارچوب صلاحیت حرفه‌ای، دارای یک رویکرد جامع و برخاسته از چارچوب‌های بخشی با توافق ذینفعان و شرکای اجتماعی مهارت-آموزی است. همچنین استانداردهای آموزشی سازمان از نظر سطح مهارت دارای توزیع و پراکندگی متناسبی با ترکیب و بافت مشاغل کشور و در نتیجه چارچوب صلاحیت حرفه‌ای

ملی نخواهد بود. مهرعلیزاده (۱۴۰۱) در تحقیقی تحت عنوان بررسی مهارت‌های بازار کار و آموزش فنی و حرفه‌ای در عصر انقلاب صنعتی: با تحلیلی بر نظام آموزش فنی و حرفه‌ای ایران، بر اجرای قانون نظام طبقه‌بندی مشاغل و اهمیت دادن به نظام جامع آموزش، تربیت فنی، حرفه‌ای و مهارتی و صلاحیت حرفه‌ای به جای مدارک نظری دانشگاهی تأکید دارند. نادری و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان توسعه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای متناسب با نیاز بازار کار (مدل دیکوم در حرفه سفالگری) بیان می‌دارد؛ این مدل به منزله یک نوآوری در برنامه درسی و آموزش فنی و حرفه‌ای، به نوبه خود به عنوان مبنایی برای بهبود آموزش و نیازسنجی شغلی می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش‌های کیفی از نظر اهمیت و ساختار علمی در سطح بالاتر یا پایین‌تری از تحقیقات کمی قرار ندارند. عواملی مانند موضوع تحقیق، هدف، ماهیت، مسئله مورد مطالعه، و توانایی پژوهشگر در بکارگیری این دو روش تأثیرگذار می‌باشد. از آنجا که پژوهش‌های کیفی اساساً تفسیری است و در شکل طبیعی خود انجام می‌شوند، به عمق پدیده‌ها رفته و پدیده مورد نظر توسط پژوهشگر درک می‌شود، لذا می‌توانند پژوهشگران را به معانی، مفاهیم، تعاریف و حتی نظریه‌های جدید هدایت کنند (کرسول، ۱۳۹۶). این تحقیق با توجه به ماهیت داده‌ها از نوع کیفی و از نظر هدف پژوهش، کاربردی است. جهت تحلیل و دسته‌بندی داده‌ها از روش دیکوم^۱ استفاده گردید. مشارکت کنندگان در تحقیق شامل تعداد ۱۱ نفر بودند که به روش هدفمند و بر اساس معیار تجربه (حداقل ۵ سال) و تخصص انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از مطالعه اسناد ملی و بین‌المللی، مصاحبه ساختار نیافته و نیم‌ساختار یافته، بحث گروهی و پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد و فرایند جمع‌آوری اطلاعات با استفاده از تکنیک اشباع نظری تا مرحله اشباع و تکرار انجام گرفت. جهت اعتباریابی داده‌ها از روش همسوسازی (نظرخواهی از شرکت‌کنندگان در تحقیق، مطابقت با مبانی نظری و تحقیقات پیشین) و به منظور بررسی میزان اجماع نظر خبرگان از شاخص روایی محتوا (CVI) و ضریب نسبی روایی (CVR) استفاده گردید.

^۱DACUM

^۲Content Validity Index

^۳Content Validity Ratio

شاخص روایی محتوا توسط والتز و باسل^۱ ارائه گردیده است. مقدار قابل قبول برای شاخص (CVI)، ۰/۷۹ می‌باشد، اگر بین ۰/۷۰ و ۰/۷۹ بود باید بازبینی انجام شود و چنانچه کمتر از ۰/۷ باشد مؤلفه رد می‌شود. شاخص (CVR) توسط لاوشه^۲ طراحی شده است و مقدار قابل قبول بر اساس تعداد متخصصین شرکت‌کننده تعیین می‌شود. حداقل مقدار قابل قبول برای ۱۱ شرکت‌کننده، ۰/۵۹ است (حبیبی، ۱۴۰۱).

$$CVI = \frac{N_r + N_p}{N}$$

در فرمول محاسبه CVI، N_2 تعداد پاسخ‌ها به گزینه مرتبط ولی نیاز به بازبینی و N_3 تعداد پاسخ‌ها به گزینه کاملاً مرتبط است.

$$CVR = \frac{N_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

در فرمول محاسبه CVR، N جمع کل خبرگان است و N_e تعداد خبرگانی است که گزینه ضروری را انتخاب نموده‌اند.

در رویکرد آموزش بر مبنای شایستگی که از رویکردهای مطرح در آموزش می‌باشد حرفه، تجزیه و تحلیل شده و وظایف و کارهای تشکیل دهنده آن، تبدیل به مجموعه‌ای از دانش، مهارت و نگرش‌هایی تحت عنوان شایستگی می‌شوند و افراد را قادر می‌سازد تا به صورتی اثر بخش، فعالیت‌های مربوط به شغل یا حرفه را طبق استانداردهای مورد انتظار (معیارهای عملکرد) انجام دهند.

سند در پنج گام توسط کارگروه، تدوین و تهیه گردیده است.

- طراحی مسیر توسعه حرفه‌ای
- تجزیه و تحلیل حرفه
- تدوین استاندارد ارزشیابی شایستگی
- تدوین استاندارد شایستگی
- تاییدیه تضمین کیفیت و اعتباربخشی

^۱ Walts & Bausell

^۲ Lawshe

ترکیب اعضای کارگروه تدوین سند حرفه شامل:

- نماینده اتحادیه، صنف مرتبط ۲ نفر
- شاغل خبره ۵ نفر
- مربی یا مدرس ۳ نفر
- کارشناس برنامه‌ریزی درسی ۱ نفر بوده است.

جدول شماره ۲. مدرک تحصیلی شرکت‌کنندگان

مدرک	کارشناسی	کارشناسی ارشد	دکتری	جمع
فروانی	۴	۴	۳	۱۱
فراوانی نسبی (درصد)	۳۶/۵	۳۶/۵	۲۷	۱۰۰

جدول شماره ۳. تجربه کاری شرکت‌کنندگان

تجربه کاری مرتبط	فراوانی نسبی (درصد)	فراوانی
بین ۵ تا ۱۵ سال	۳۶/۵	۴
بالاتر از ۱۵ سال	۶۳/۵	۷
جمع	۱۰۰	۱۱

یافته‌ها

در سند ایسکو هر کدام از گروه‌های واحد با یک کد چهار رقمی شناخته می‌شود. حرفه‌ی منشی - های عمومی با کد ۴۱۲۰ از ماشین تحریرها، رایانه یا سایر تجهیزات و ابزارپردازی برای بازنویسی مکاتبات و سایر مدارک استفاده می‌کنند، مدارک آماده شده توسط سایر کارکنان را بررسی و قالب‌بندی می‌کنند، کارهای نامه‌ها و بسته‌های ارسالی را انجام می‌دهند، درخواست‌های تشکیل

جلسه یا ملاقات را بررسی و انواع گوناگونی از وظیفه‌های پشتیبانی اداری را انجام می‌دهند. وظایف این گروه واحد شامل موارد ذیل است:

الف- بررسی، قالب‌بندی و بازنویسی مکاتبات، صورتجلسه‌ها و گزارش‌ها با استفاده از ماشین تحریر، رایانه یا سایر تجهیزات ویژه‌پردازی از طریق خواندن مطلب توسط فردی دیگر یا از روی مدارک الکترونیکی یا پیش‌نویس‌های دست‌نویس برای مطابقت با استانداردهای دفتری؛

ب- استفاده از بسته‌های نرم‌افزاری گوناگون شامل برنامه‌های صفحه گسترده برای ارائه پشتیبانی اداری؛

پ- انجام کارهای مربوط به نامه‌ها و بسته‌های پستی دریافتی یا ارسالی؛

ت- اسکن، ثبت و توزیع نامه‌ها و بسته‌های پستی، مدارک و مکاتبات؛

ث- بررسی درخواست‌های تشکیل جلسه یا ملاقات و کمک به سازماندهی جلسات؛

ج- بررسی و ثبت مرخصی‌ها و انجام سایر امور مربوط به کارکنان؛

چ- سامان‌دهی و سرپرستی سیستم‌های بایگانی؛

ح- پرداختن به مکاتبات روزمره بنا به صلاحدید خود.

نمونه مشاغل که در اینجا طبقه‌بندی می‌شوند: منشی عمومی، منشی ماشین‌نویس و منشی ویژه-پرداز است و بعضی مشاغل که در جای دیگر طبقه‌بندی می‌شوند شامل: منشی حقوقی (۳۳۴۲)، منشی اداری (۳۳۴۳)، دستیار اجرایی یا دستیار مدیریت (۳۳۴۳) و منشی امور پزشکی (۳۳۴۴) می‌باشد (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۰۸: ۴۲۳).

پاسخ سؤال ۱: مشاغل موجود در حرفه‌ی منشی‌های عمومی کدام است؟

برای کد حرفه منشی‌های عمومی مطابق نظام بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل و با بررسی اسناد ملی و بین‌المللی از جمله سند ایسکو، استاندارد طبقه‌بندی مشاغل آمریکا، استانداردهای قدیمی، سایت‌های اینترنتی، مدارک و نظر خبرگان و بحث گروهی تعداد سه شغل اصلی (با توجه به فراوانی، درجه اهمیت و ضرورت) با عنوان نگارنده مکاتبات، برنامه‌ریز و سازمان دهنده جلسات، پشتیبان اداری و متصدی امور کارکنان و مشتریان شناسایی گردید. مشاغل فوق، مجموعه‌ای از کارها و وظایف تعیین شده می‌باشند که توسط شخص برای کارفرما یا بصورت خوداشتغالی انجام می‌شوند.

پاسخ سؤال ۲: شایستگی‌های مورد نیاز حرفه‌ی منشی‌های عمومی کدام است؟

جدول شماره ۴. شایستگی‌های مورد نیاز حرفه منشی‌های عمومی

شایستگی‌ها			شغل ۱
اسکن، ثبت و ارجاع نامه‌ها از طریق سیستم اتوماسیون اداری	نگارش نامه‌های اداری	قالب‌بندی و صفحه‌بندی نامه‌ها با استفاده رایانه	J01 : نگارنده مکاتبات
L2 C0103	L2 C0102	L2 C0101	
توزیع نامه‌های اداری و بسته‌های پستی داخلی	بایگانی نامه‌ها و اسناد اداری	دریافت و طبقه‌بندی نامه- های اداری	
L2 C0106	L2 C0105	L2 C0104	
	تهیه و تنظیم گزارش‌های دوره‌ای مکاتبات	تدوین و تنظیم بخشنامه و دستورالعمل‌های داخلی سازمان	
L2 C010۹	L2 C0108	L2 C0107	

شایستگی‌ها			شغل ۲
تدوین برنامه زمانبندی جلسات	آماده‌سازی فضا و تجهیزات جلسات	تدوین دستور کار جلسات	J02 : برنامه‌ریز و سازمان دهنده جلسات
L2 C0203	L2 C0202	L2 C0201	
برگزاری سمینار	برگزاری جلسات حضوری	ارسال دعوت‌نامه به شرکت- کنندگان در جلسات و پی گیری حضور مدعوین	
L2 C0206	L2 C0205	L2 C0204	

پی گیری مصوبات جلسات برگزار شده		ثبت مذاکرات و تدوین صورت جلسات		برگزاری وینار	
L2	C020۹	L2	C0208	L2	C0207

شایستگی ها						شغل ۳
راهنمایی مشتریان و ارباب رجوع		هماهنگی و برنامه ریزی جهت پذیرایی از میهمانان		برنامه ریزی و سازماندهی امور مدیران مافوق		J03: پشتیبان اداری و متصدی امور کارکنان و مشتریان
L2	C0303	L2	C0302	L2	C0301	
نظم دادن و آراستگی محیط کاری		انجام امور پرسنلی کارکنان اداری		دریافت و پاسخگویی به تماس های تلفنی		
L2	C0306	L2	C0305	L2	C0304	
		محافظت، نگهداری و طبقه بندی اسناد		تنظیم درخواست مالی و کنترل هزینه ها		
L2	C0309	L2	C0308	L2	C0307	

همانگونه که در جدول شماره (۴) مشاهده می شود؛ برای مشاغل نگارنده مکاتبات، برنامه ریز و سازمان دهنده جلسات و پشتیبان اداری و متصدی امور کارکنان و مشتریان به ترتیب تعداد ۸، ۹ و ۸ عنوان شایستگی شناسایی گردیده و جمعاً تعداد ۲۵ عنوان شایستگی و ۲۵ عنوان ارزشیابی برای حرفه ی منشی های عمومی شناسایی و استانداردهای آموزش و ارزشیابی مرتبط با هر عنوان تدوین گردید.

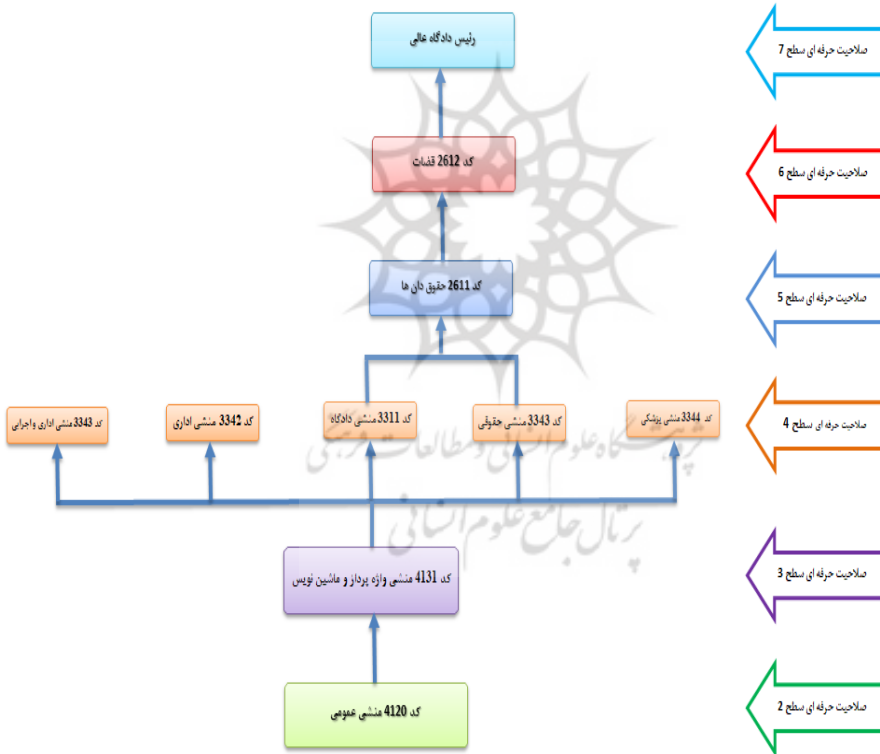
پاسخ سؤال ۳: سطح بندی حرفه ی منشی های عمومی براساس نظام بین المللی طبقه بندی مشاغل چگونه است؟

جدول شماره ۵. شایستگی‌های مورد نیاز حرفه منشی‌های عمومی

عنوان گروه شغلی				کارکنان پشتیبانی دفتری	کد گروه شغلی	۴			
نام حرفه				منشی‌های عمومی	سطح مهارت	۲	سطح صلاحیت	۲	کد حرفه
									۴۱۲۰

همانگونه که در جدول (۵) مشاهده می‌شود، سطح‌بندی حرفه منشی‌های عمومی براساس نظام بین‌المللی طبقه‌بندی مشاغل، چارچوب صلاحیت ملی (جدول ارتباط سطوح صلاحیت حرفه‌ای با سطوح استانداردهای ایسکو و ایسکد) و با نظر کارگروه دارای سطح مهارت ۲ و سطح صلاحیت ۲ می‌باشد.

پاسخ سؤال ۴: مسیر توسعه حرفه در حرفه‌ی منشی‌های عمومی چگونه است؟



شکل شماره ۱. مسیر توسعه حرفه منشی‌های عمومی

همانگونه که در شکل (۱) مشاهده می‌گردد، پس از مطالعه و بررسی اسناد ملی و بین‌المللی و بانک‌های اطلاعات شغلی و با احصا کد حرفه‌ها، مرتبط با حوزه منطبق بر ۸ سطح تعیین شده در چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای، مسیر توسعه حرفه‌ای منشی‌های عمومی تا ۷ سطح طراحی گردید. مسیر توسعه حرفه‌ای در چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی باید زمینه تحرک پذیری افقی و عمودی در گروه‌های بزرگ شغلی را تا سطوح بالا فراهم آورد و سنجش یادگیری مادام‌العمر را امکان پذیر کند.

پاسخ سؤال ۵: تطبیق سند حرفه‌ای منشی‌های عمومی با چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای چگونه است؟

جدول شماره ۵. تطبیق سند حرفه‌ای منشی‌های با چهارچوب صلاحیت حرفه‌ای

عنوان صلاحیت	سطوح صلاحیت	سطح ایسکو	گروه‌های عمده حرفه ایسکو
کارگر ماهر	۲	۲	۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸

بر اساس جدول (۱) و با مشاهده جدول (۵) و همچنین بر اساس مسیر توسعه حرفه منشی‌های عمومی، امکان توسعه مهارت‌آموختگان از سطح ۲ تا سطح ۷ صلاحیت ملی فراهم می‌باشد.

پاسخ سؤال ۶: آیا داده‌ها از اعتبار لازم برخوردار است؟

به منظور اعتباریابی داده‌ها از روش همسوسازی (نظرخواهی از شرکت‌کنندگان در تحقیق، مطابقت با مبانی نظری و تحقیقات پیشین) استفاده شده است. به همین منظور ابتدا مشاغل و عناوین شایستگی‌های استخراج شده در قالب یک پرسشنامه و با استفاده از تکنیک دلفی در اختیار شرکت‌کنندگان در تحقیق قرار گرفت و پس از نظرسنجی و اعمال نظرات اصلاحی، مجدداً در گام دوم، پرسشنامه در اختیار شرکت‌کنندگان در تحقیق قرار داده شد. به منظور تصمیم‌گیری و بررسی میزان اجماع در خصوص ابعاد (مشاغل) و مؤلفه‌های (عناوین شایستگی‌ها) مدل از شاخص روایی محتوا (CVI) و ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) استفاده شده است.

متوسط شاخص (CVI) مقدار ۰/۹۰ به دست آمده و برای تمامی مؤلفه‌ها بالاتر از ۰/۷۹ بوده و همچنین متوسط شاخص (CVR) برابر ۰/۸۲ و بزرگتر یا مساوی ۰/۵۹ بوده است، بنابراین روی تمامی عناوین مشاغل و شایستگی‌ها اجماع نظر وجود دارد و مورد پذیرش واقع شده‌اند و اعتبار داده‌ها از این جهت مورد تأیید قرار گرفته شده است. از طرفی سند مذکور با سند ایسکو، مطالعات

انجام شده، اسناد، قوانین و مدارک معتبر از جمله: قانون نظام جامع آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای و مهارتی و همچنین دستورالعمل نحوه تدوین سند حرفه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای همخوانی و یا مطابقت داشته و از این حیث از اعتبار و روایی لازم برخوردار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر با هدف تدوین سند حرفه‌ی منشی‌های عمومی و پاسخگویی به این سؤال اجرا گردید که "مسیر توسعه حرفه‌ی منشی‌های عمومی چگونه است؟ مشاغل، شایستگی‌ها، مراحل کاری و معیارهای عملکرد آن برای انجام مراحل کاری کدامند؟ و بر اساس شاخص‌های اعتباریابی، وضعیت سند چگونه است؟" سند حرفه، عالی‌ترین سند آموزشی یک سیستم CBT است و ماهیت فنی دارد. اعتبار کلیه اسناد به اندازه تطابق آنان با این سند ملی بستگی دارد. این سند با هدف امکان پذیرکردن اعطای صلاحیت ملی از طریق آزمون و ارزشیابی شایستگی‌ها؛ تشویق و توسعه امکان تطابق فرآیند آموزشی با نیازهای افراد گوناگون و تشکیل یک بدنه انسانی دارای صلاحیت در حیطه‌های حرفه‌ای گوناگون تدوین گردید.

برای کد حرفه منشی‌های عمومی، پس از بررسی اسناد ملی و بین‌المللی از جمله سند ایسکو، استاندارد طبقه‌بندی مشاغل آمریکا، استانداردهای قدیمی، سایت‌های اینترنتی، مدارک و نظر خبرگان و بحث گروهی تعداد سه شغل اصلی (با توجه به فراوانی، درجه اهمیت و ضرورت) با عناوین: نگارنده مکاتبات (مشمول بر ۸ شایستگی)، برنامه‌ریز و سازمان دهنده جلسات (شامل ۹ شایستگی)، پشتیبان اداری و متصدی امور کارکنان و مشتریان (با ۸ شایستگی) و جمعاً تعداد ۲۵ عنوان استاندارد آموزش شایستگی و متناظر با آن ۲۵ عنوان استاندارد ارزشیابی شایستگی شناسایی و تدوین گردید.

از آنجایی که سند تدوینی توسط بالاترین مرجع صنفی و توسط خبرگان و زیر نظر متخصصان و بر اساس واقعیات، شرایط، بافت مشاغل و مجموعه معیارهای و شاخص‌های توافق شده (تجربه کاری، طبقه‌بندی بین‌المللی مشاغل، سطح‌بندی بین‌المللی مهارت‌ها، طبقه‌بندی بین‌المللی نظام‌های آموزشی، اهداف تربیت رسمی و عمومی، نظام ارزشی حاکم بر جامعه و یکپارچگی آموزش‌های رسمی و غیررسمی) تهیه گردیده؛ لذا دارای یک رویکرد جامع و برخاسته از چارچوب‌های بخشی با توافق ذینفعان و شرکای اجتماعی مهارت‌آموزی بوده و نیازها و الزامات آموزشی که در سیستم‌های دیگر دائماً با یکدیگر در تضاد و چالش هستند، در این سند به اجماع رسیده است و از این

حیث با نتایج حاصل از تحقیق فرخی (۱۳۹۷) همخوانی دارد. یافته‌های تحقیق با نیازهای واقعی بازار کار منطبق بوده و از این نظر با تحقیقات انجام شده توسط نادری و همکاران (۱۴۰۱) و مهرعلیزاده (۱۴۰۱) همخوانی دارد..

کمبود منابع برای مقایسه نتایج از محدودیت‌های تحقیق بوده است. پیشنهاد می‌شود یافته‌های تحقیق با استفاده از روش‌ها و تکنیک‌های پیشرفته آماری به شکل عمیق‌تری مورد مطالعه قرار گیرد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

۱. آذر، عادل. (۱۳۹۳). طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل. ایسکو ۲۰۰۸.
۲. حبیبی، آرش. (۱۴۰۱). آموزش Spss. برگرفته از [http:// parsmodir.com](http://parsmodir.com)
۳. خداداد حسینی، سیدحمید و عزیزی، شهریار. (۱۳۹۶). مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک رویکردی جامع. تهران: انتشارات صفار
۴. دوهنده، وحید. (۱۳۹۶). واکاوی آموزش کارآفرینی بر اساس بُعد آموزش مدل GEM. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مهندسی صنایع. دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۵. رحیمی، ذبیح اله. (۱۳۸۷). بررسی تأثیر آموزش‌های فنی و حرفه‌ای بر سطح مهارت کارآموزان در شهر یاسوج. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد واحد مرودشت.
۶. سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور. (۱۴۰۱). دستورالعمل تدوین سند حرفه.
۷. سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور. (۱۴۰۱). سند حرفه. برگرفته شده از سایت <https://rpc.irantvto.ir/sanadherfe>
۸. سازمان بین‌المللی کار. (۲۰۰۸). طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل.
۹. صابری، مازیار. (۱۳۸۲). بررسی تأثیر آموزش‌های فنی و حرفه‌ای بر ارتقاء سطح مهارت و اشتغال مجدد مقررری بگیران بیمه بیکاری در استان کهگیلویه و بویراحمد. اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان کهگیلویه و بویراحمد، طرح پژوهشی.
۱۰. صالحی، کیوان، زین آبادی، حسین رضا و پرنده، کورش. (۱۳۸۵). کاربست رویکرد سیستمی در ارزشیابی کیفیت هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای: موردی از هنرستان‌های فنی و حرفه‌ای دخترانه شهر تهران. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، دوره ۸، شماره ۱.
۱۱. علوی ایلخچی، حمید؛ بهمنیارباروق، بیتا؛ نماینده، یعقوب و ارواحی، حمید. (۱۳۹۰). چارچوب صلاحیت‌های فنی و حرفه‌ای ایران. تهران: سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور.
۱۲. فرخی، داود. (۱۳۹۷). جایگاه سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای در چارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی. فصلنامه مهارت‌آموزی، سال هفتم، شماره ۲۶، ص ۹۵-۱۲۴.
۱۳. قاسمی، بهروز. (۱۳۹۵). مدیریت استراتژیک با نگاهی جامع برپارادایم‌ها، مکاتب، مدل‌ها فرایندها. تهران: انتشارات ارشد سپاهان.

۱۴. کرسول، جان دبلیو. (۱۳۹۶). رویکردهای کمی، کیفی و شیوه ترکیبی (ترجمه حسن دانایی فرد و علی صالحی). تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.

۱۵. مجلس شورای جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۸۹). قانون برنامه پنج ساله توسعه.

۱۶. مجلس شورای جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۹۶). قانون نظام جامع آموزش و تربیت فنی و حرفه‌ای و مهارتی.

۱۷. مرکز آمار ایران. (۱۳۹۳). طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی مشاغل. ایسکو ۲۰۰۸.

۱۸. مهرعلیزاده، یدالله. (۱۴۰۱). بررسی مهارت‌های بازار کار و آموزش فنی و حرفه‌ای در عصر انقلاب صنعتی چهارم: با تحلیلی بر نظام آموزش فنی و حرفه‌ای ایران. فصلنامه مهارت‌آموزی، دوره ۱۱، شماره ۴۱، ص ۱۶۴-۱۳۹.

۱۹. نادری مهدیی، کریم؛ شریفی رهنمو، سعید؛ سراجی، فرهاد و زارعی، رضا. (۱۴۰۱). توسعه آموزش‌های فنی و حرفه‌ای متناسب با نیاز بازار کار (مدل دیکوم در حرفه سفالگری). فصلنامه مهارت‌آموزی، دوره ۱۰، شماره ۴۰، ص ۶۸-۵۱.

۱- Tuck, R. (2007). *An Introductory Guide to NQFs: Conceptual and Practical Issues for Policy Makers*. Geneva, ILO.

۲- Tukundane, C., Minnaert, A., Zeelen, J., & Kanyandago, P. (2015). Building skills for marginalised youth in Uganda: A SWOT analysis of four training vocational programmes. *International Journal of Educational Development*, 40, 134-144.

