

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت
دفتر پژوهش، طرح و برنامه ریزی درسی

چهارچوب شایستگی های غیرفنی

(ویرایش اول)

اردیبهشت ماه

۱۴۰۱

تعاریف :

شایستگی؛ توانایی انجام کار در محیط‌ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد می‌باشد.

شایستگی غیرفنی؛ مجموعه‌ای از مهارت‌ها، نگرش و دانش کلیدی است که یک شخص برای موفقیت در یادگیری، کار و حل مسائل و مشکلات به آنها نیاز دارد. مهارت‌ها، دانش و شایستگی‌هایی که توانایی یک نیروی کار را برای تضمین و حفظ شغل، پیشرفت در کار و کنار آمدن با تغییرات، تضمین شغل دیگر در صورت تمایل یا اخراج شدن و ورود آسان‌تر به بازار کار در کشورهای مختلف افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر قابلیت‌های رفتار انطباقی و مثبت است که افراد را قادر می‌سازد تا با تقاضاها و چالش‌های زندگی روزمره مقابله کنند.

کد؛ شناسه‌ای قراردادی است که به منظور شناسایی استانداردها تعیین می‌شود.

استاندارد شایستگی غیرفنی؛ نقشه کاری شامل مولفه‌های شایستگی، استاندارد عملکرد و تجهیزات و ابزار مورد نیاز برای انجام شایستگی غیرفنی می‌باشد.

شرح استاندارد؛ بیانیه‌ای شامل مهم‌ترین عناصر یک شایستگی از قبیل جایگاه، توصیف شایستگی و توصیف سطح آن، مسئولیت‌ها، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز می‌باشد.

استاندارد عملکرد؛ سطح قابل قبول برای انجام یک کار در یک حرفه یا شغل را استاندارد عملکرد کار می‌نامند. که شامل انجام کار با استفاده از تجهیزات، ابزار و مطابق با استانداردهای کاری ملی و بین‌المللی می‌باشد.

اعتبار؛ تعیین کننده ارزش آموزشی هر شایستگی است و هر واحد آن معادل ۳۰ ساعت آموزش می‌باشد.

سطح شایستگی غیرفنی؛ نشان دهنده سطح شایستگی غیرفنی مطابق چهارچوب شایستگی‌های غیرفنی است. سطوح شایستگی غیر فنی که در سه سطح مبتدی، ماهر و خبره تعریف شده، نشان دهنده نقاط عطف عملکرد یک فرد در یک مقطع زمانی در امتداد یک زنجیره عملکرد است و با بکارگیری شاخص‌های مربوطه و با استفاده از حوزه‌های تمرکز، ویژگی‌های عملکرد و متغیرهای عملکردی و نمونه فعالیت‌ها تعیین می‌شوند

چهارچوب شایستگی‌های غیرفنی، ابزاری است که برای توسعه، طبقه‌بندی و شناسایی مهارت، دانش و نگرش شایستگی‌های غیر فنی استفاده می‌شود و یک زبان و درک مشترک برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات بازار کار، طراحی شغل، استخدام، طراحی فرصت‌های آموزشی و ارزشیابی در میان ذینفعان کلیدی زیست بوم مهارت و آموزش شامل کارفرمایان، مربیان، سیاست‌گذاران و توسعه‌دهندگان نیروی کار برای همگام شدن با تغییر ساختارهای کاری، فناوری و نیازهای شغلی فراهم می‌کند.

سطح ایسکد مورد نیاز؛ نشان دهنده حداقل سطح آموزش مورد نیاز برای کار در سطح مهارت خاص مطابق با سند ISCO-2008 می‌باشد.

موفه‌های شایستگی؛ شامل اجزای شایستگی دانش، مهارت و نگرش مورد نیاز برای انجام کار در شغل و حرفه مورد نظر می‌باشد.

دانش؛ حداقل مجموعه‌ای از معلومات نظری و توانمندی‌های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی است.

مهارت؛ حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی است که معمولاً به مهارت‌های عملی ارجاع می‌شود.

نگرش؛ مجموعه‌ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت‌های غیرفنی و اخلاق حرفه‌ای می‌باشد.

تجهیزات، ابزار و مواد مصرفی؛ حداقل امکانات مورد نیاز برای اجرای آموزش مطابق استاندارد شایستگی است.

ابزارهای ارزشیابی؛ شامل موارد ذیل است که به منظور انجام فرآیند ارزشیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد:

- **سوال شفاهی؛** پرسش و پاسخ به صورت شفاهی انجام می‌گیرد؛ سؤال به صورت شفاهی مطرح می‌شود و در مورد رفتار و پاسخ‌های آزمون شونده قضاوت می‌گردد. ارزشیابی شفاهی وسیله خوبی برای سنجش معلومات، قدرت بیان، نظم فکری، فرم استدلال، تمرکز افکار است. این نوع آزمون در حقیقت نوعی مصاحبه است.
- **آزمون کتبی عملکردی؛** عمدتاً بر کاربرد آموخته‌ها در موقعیت‌های عملی یا شبیه‌سازی تأکید دارد و یا بر کاربست دانش و مهارت در موقعیت‌های عملی یا شبیه‌سازی شده با موقعیت‌های عملی تأکید می‌کند.
- **فهرست کنترل (چک لیست)؛** فهرستی از نکات، سوال‌ها، فعالیت‌ها یا ویژگی‌هاست که یک فعالیت را به کارهایی خردتر و کوچک‌تر تقسیم می‌کند. هدف از استفاده از چک لیست این است که مطمئن شویم هیچ‌یک از جزئیات یک فعالیت، فراموش نشده و به شکل استاندارد و با ترتیب درست و منطقی و با کیفیت انجام شده است.
- **پروژه؛** در برگیرنده فعالیت‌هایی است که باید در زمانی معین و با هزینه و کیفیتی معین برای ارزیابی همه توانایی‌های شغلی یا شایستگی مشابه سبک موقعیت واقعی کار و با عناصر نوآوری و ابتکار مد نظر قرار می‌گیرد.
- **آزمون مشاهده؛** از ابزارهای ارزشیابی توصیفی و نشانگر رشد و پیشرفت مهارت آموز در یک مهارت خاص است و منبع مفیدی برای تصمیم‌گیری و داوری‌های بعدی می‌باشد.
- **کارپوشه؛** مجموعه‌ای از مواد تولید شده توسط مهارت آموز است که در یک دوره زمانی خاص جمع‌آوری شده است و تا رشد فرایند یادگیری مهارت‌آموز را در دوره مذکور نمایان می‌کند.

مقدمه

قانون جامع آموزش های فنی و حرفه ای مصوب سال ۱۳۹۶ مجلس شورای اسلامی برای مجریان آموزش های فنی و حرفه ای تکالیفی را مشخص کرده که سازمان های مسئول می بایست هم زمان با تشکیل و استقرار شورای عالی فنی و حرفه ای بسترهای اجرایی مفاد قانون را طراحی و مدل سازی نمایند. تکالیف قانونی، رسالت و مأموریت سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور به عنوان متولی اصلی و سازمان یافته‌ی آموزش های حرفه‌ای غیررسمی ایجاب می کند که در کوتاه ترین زمان ممکن نظام آموزشی این سازمان را در راستای اجرای قانون فوق الذکر همراستا و با به روزرسانی فرایندهای آموزشی و اجرایی با نیازهای جامعه مدرن و بازار کار کشور به تکالیف قانونی خود عمل نماید. طبق ماده ۷ این قانون، دولت موظف است چارچوب صلاحیت حرفه‌ای ملی را تهیه نموده و به تصویب هیئت وزیران برساند. طراحی چارچوب صلاحیت حرفه‌ای باید مبتنی بر شایستگی های حرفه‌ای شامل شایستگی های فنی، غیر فنی و شایستگی های عمومی باشد.

با توجه به اینکه عدم فارغ التحصیلان مراکز آموزشی اعم از مراکز آموزش عالی و مراکز آموزشی که به بلا استفاده ماندن سرمایه های انسانی و هدر رفتن منابع ملی اشاره دارد و تکالیف قانونی اشاره شده، این تحقیق با هدف شناسایی مهارت های غیرفنی و تسهیل فرایندهای ورود فارغ التحصیلان و مهارت آموختگان مراکز آموزشی به ویژه مراکز آموزش حرفه‌ای به بازار کار از طریق تعیین چگونگی یکپارچه سازی چنین مهارت هایی در برنامه درسی آموزش حرفه ای انجام می شود.

در یکپارچه سازی برنامه درسی، آموزش به گونه‌ای سازمان یافته می یابد که موضوع اصلی به بخش هایی تقسیم شده که مجموعه آنها با یکدیگر جنبه های گوناگون برنامه درسی را به مجموعه معناداری برای تمرکز بر زمینه های وسیع مورد مطالعه تبدیل می کند. یکپارچه سازی برنامه درسی یادگیری و آموزش را به روشی جامع می نگرد و دنیای واقعی تعاملی را منعکس می کند

از تعریف فوق می توان نتیجه گرفت که یکپارچه سازی برنامه درسی رویکردی در آموزش است که یادگیری در کلاس و نیازهای آموزشی فراگیران را با تجربیات زندگی واقعی به هم پیوند می دهد.

اصول بنیادی چارچوب شایستگی های غیر فنی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای

چارچوب شایستگی های غیر فنی در سازمان فنی و حرفه ای کشور بر مبنای اصول مهم نشان داده شده در نمودار شکل ۱ قرار دارد:

از انجایی که هدف اصلی نظام آموزش فنی و حرفه ای این است که به بهترین وجه با نیاز کشور و اولویتهای تعیین شده توسط دولت و شرکای اجتماعی متناسب باشد لذا در این چارچوب تلاش می شود ادغام شایستگی های غیر فنی در محتواهای اصلی آموزش فنی و حرفه‌ای به گونه‌ای تنظیم شود که بیشترین تطابق را با نیازهای بازار کار کشور داشته باشد.

اصول مهم توسعه شایستگی های غیر فنی

- متمرکز بر کار و قابل انتقال
- بادوام و پایدار
- قابل آموزش
- انعطاف پذیر و فراگیر
- به رسمیت شناخته شده در سطح وسیع
- قابل اندازه گیری

شکل ۱. اصول توسعه شایستگی های غیر فنی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

اگر چه شایستگی های غیر فنی غالباً از طریق آموزش پایه، ایجاد و تقویت شده و افراد را قادر می سازند که دائماً دانش و مهارت های جدید را به دست آورده و بکار گیرند اما از آنجا که این شایستگی ها دانش و مهارت هایی هستند که در فرد توانایی تأمین امنیت و حفظ شغل، پیشرفت در کار و مقابله با تغییرات را نیز ایجاد می کنند تا در صورت تمایل یا اخراج از کار، خود بتواند شغل دیگری را تأمین کند و در دوره های مختلف چرخه زندگی راحت تر وارد بازار کار شود و نظر به اینکه یکی از رسالت های مهم سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور آماده سازی نیروی کار متناسب با نیازهای بازار کار در حال تغییر است لذا این چارچوب، با در نظر گرفتن چالش های تاثیر گذار بر اجرای برنامه از قبیل ساختار برنامه درسی، ارائه آموزش در کارگاه آموزشی، آموزش و توسعه حرفه ای مربیان، مدیریت مراکز آموزشی و روش های ارزیابی و گزارش دهی تدوین شده است. در کنار این مسائل برخی مسائل به شرح ذیل که بر روند اجرای این چارچوب شایستگی تاثیر گذار است نیز مد نظر قرار گرفته است:

- ایجاد حداکثر توافق بین متولیان آموزش های رسمی و غیررسمی کشور در خصوص مسئولیت آموزش شایستگی های غیر فنی
- برنامه های درسی قابل انعطاف که موجب تسریع در روند آموزش و یادگیری نوآورانه می شود
- به حداقل رساندن مقاومت در برابر توسعه با استفاده از روش های نوآورانه آموزشی
- ایجاد روش های ارزیابی مناسب برای ارزیابی شایستگی های غیر فنی
- کاهش اثرات زمینه های تاریخی و نهادی، از جمله میزان استقلال مؤسسات آموزشی در شکل دهی یا تنظیم برنامه های درسی

○ ایجاد هماهنگی بین روش‌های مختلف اجرا و نظارت بر تغییر در سیستم‌های آموزشی

چارچوب شایستگی‌های غیر فنی

چارچوب مناسب شایستگی‌های غیر فنی منطبق بر چارچوب ملی صلاحیت حرفه‌ای جمهوری اسلامی ایران پس از بررسی عمیق و گسترده بر روی انواع مدل‌ها، ابزارها و چارچوب مهارت‌های توسعه‌یافته در کشورهای مختلف و با در نظر گرفتن نتایج پژوهش انجام شده توین شد. در این چارچوب ۱۵ شایستگی غیر فنی در سه سطح تدوین شده است (جدول ۱). این چارچوب نه مجموعه‌ای از استانداردها و نه یک ابزار ارزیابی است و هدف آن برای جایگزینی رویکردها و روش‌های موجود برای توسعه این مهارت‌های نیست بلکه ارائه زیربنای مشترکی از مهارت‌های غیر فنی است که به همه بخش‌های اقتصادی مرتبط می‌باشد.

این چارچوب برای، مربیان و افرادی است که در تهیه مواد آموزشی، برنامه درسی، معیارها و منابع یادگیری و ارزیابی نقش دارند و از چند طریق قابل استفاده است. مثلاً:

چارچوب یک مرجع و زبان مشترک برای مفهوم سازی و بیان مهارت‌ها، دانش و نگرش‌های غیر فنی که پایه و اساس عملکرد کاری را تشکیل می‌دهد و برای مربیان و افرادی که منابع یادگیری از جمله برنامه درسی و دوره‌های درسی را تدوین میکنند کمک می‌کند تا این مهارت‌ها را در برای توسعه بیشتر در آموزش فنی و حرفه‌ای ادغام نمایند.

افراد می‌توانند از چارچوب برای توصیف مهارت‌های نرم اصلی مورد نیاز برای کاری که در حال حاضر در اختیار دارند استفاده کنند و برای توسعه فردی و شغلی خود به کار بگیرند.



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

جدول ۱. شایستگی‌های غیر فنی و عناصر آن

شایستگی	عناصر	شایستگی	عناصر
یادگیری	<ul style="list-style-type: none"> ○ تمایل به یادگیری ○ استفاده از فنون یادگیری برای به دست آوردن و استفاده از دانش و مهارت‌های جدید ○ پیگیری یادگیری مستقل ○ برعهده گرفتن مسئولیت یادگیری خود ○ تفکر انتزاعی ○ سازماندهی، پردازش و نگهداری یافته‌ها ○ تفسیر و برقراری ارتباط اطلاعاتی ○ انجام پرس و جو سیستماتیک برای یافتن پاسخ ○ مدیریت خود یادگیری ○ کمک به جامعه یادگیرنده در محل کار ○ داشتن اشتیاق برای یادگیری مداوم ○ آمادگی پذیرش ایده‌ها و فنون جدید ○ آماده بودن برای صرف وقت و تلاش برای یادگیری مهارت‌های جدید ○ پذیرش نیاز به یادگیری به منظور انطباق با تغییرات ○ استفاده از یادگیری برای مسائل فنی و عملیاتی 	ارتباطات	<ul style="list-style-type: none"> ○ گوش دادن و درک کردن ○ واضح و مستقیم صحبت کردن، مذاکره پاسخگو ○ صحبت و نوشتن به زبانهای دیگر به-غیر از اصلی ○ درک نیازهای مشتریان داخلی و خارجی ○ متقاعد کردن به طور موثر ○ ایجاد و استفاده از شبکه‌ها ○ اشتراک اطلاعات ○ خواندن و تفسیر اسناد ○ صداقت و همدلی ○ پاسخگویی ○ مشتری مداری ○ اعتماد ○ احترام
خود مدیریت	<ul style="list-style-type: none"> ○ داشتن چشم انداز و اهداف شخصی، ارزیابی و نظارت بر عملکرد خود، داشتن دانش و اطمینان به ایده‌ها و چشم اندازهای خود، بیان ایده‌ها و چشم اندازهای شخصی ○ قبول مسئولیت 	اخلاق کاری	<ul style="list-style-type: none"> ○ کمال ○ مسئولیت‌پذیری ○ انضباط ○ ابتکار عمل ○ قابل اعتماد بودن ○ تعهد
حل مساله	<ul style="list-style-type: none"> ○ تفکر خلاقانه ○ شناسایی مشکلات با در نظر گرفتن زمینه داده‌ها و شرایط ○ ابتکار عمل، برنامه ریزی و سازماندهی ○ برنامه ریزی و مدیریت منابع دیگر برای دستیابی به اهداف ○ تحلیل و بررسی ○ استدلال منطقی ○ مشاهده 	مهارتهای بین فردی	<ul style="list-style-type: none"> ○ یکدلی ○ شوخ طبعی ○ راهنمایی ○ شبکه سازی ○ حساسیت ○ صبر ○ تحمل ○ تقویت مثبت ○ دیپلماسی

<ul style="list-style-type: none"> ○ تعیین هدف ○ اولویت بندی ○ خود راه اندازی ○ برنامه ریزی ○ تصمیم سازی ○ تمرکز ○ نمایندگی ○ مدیریت استرس ○ کنار آمدن ○ سازماندهی 	مدیریت زمان	<ul style="list-style-type: none"> ○ طوفان مغزی ○ ایجاد راه حل های خلاقانه و ابتکاری ○ ایجاد راه حل های عملی ○ نشان دادن استقلال و ابتکار در شناسایی مشکلات و حل آنها ○ استفاده از طیف وسیعی از استراتژی ها برای حل مساله ○ استفاده از ریاضیات برای حل چالش ها و مسائل ○ استفاده از راهبردهای حل مساله در طیف وسیعی از حوزه ها ○ آزمایش فرضیات با در نظر گرفتن زمینه داده ها و شرایط 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مشاهده انتقادی ○ استماع ○ تحلیل و بررسی ○ درون نگری ○ دقت ○ به خاطر آوردن ○ پرسش کردن 	توجه به جزئیات	<ul style="list-style-type: none"> ○ خودمدیریتی ○ آرامش ○ خوش بینی ○ ذهن باز ○ اعتماد به نفس ○ خود انگیزی 	سازگاری
<ul style="list-style-type: none"> ○ مدیریت پروژه ○ از خودگذشتگی ○ استماع ○ فروتنی ○ مهارتهای مدیریتی ○ نبوغ فرهنگی ○ تطبیق پذیری ○ سخاوت ○ اعتماد ○ راهنمایی ○ بکارگماری 	رهبری	<ul style="list-style-type: none"> ○ کار در تیم ها یا گروه ها ○ تعامل با همکاران ○ احترام به افکار و نظرات دیگران در گروه ○ درک و مشارکت در اهداف سازمان ○ برنامه ریزی و تصمیم گیری با دیگران و حمایت از اهداف ○ ایجاد مشارکت و هماهنگی انواع تجربه ها، کار در جهت اجماع گروهی در تصمیم گیری ○ ارزش گذاری به ورودی دیگران ○ پذیرش بازخورد ○ منتوری و مربیگری و بازخورد دادن 	کار تیمی

<ul style="list-style-type: none"> ○ سازگار شدن با شرایط جدید ○ ایجاد یک چشم انداز استراتژیک ، خلاق ، بلند مدت ○ خلاق بودن ○ شناسایی فرصت هایی که برای دیگران آشکار نیست ○ ترجمه ایده ها به عمل ○ ایجاد طیف وسیعی از گزینه ها ○ شروع راه حل های ابتکار 	ابتکار و سرمایه گذاری	<ul style="list-style-type: none"> ○ بسیج گروهی برای افزایش کارایی ○ مدیریت تعارض ○ استماع فعال ○ همکاری ○ مشارکت ○ هماهنگی ○ تبادل ایده ○ پادرمیانی ○ مذاکره ○ همکاری فارغ از جنسیت ، نژاد ، مذهب یا اقناع سیاسی در سنین مختلف ○ دانستن نحوه تعریف نقش به عنوان بخشی از تیم ○ استفاده از کار تیمی برای طیف وسیعی از موقعیت ها به عنوان مثال برنامه ریزی آینده ○ شناسایی نقاط قوت و ضعف 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ مدیریت زمان و اولویت ها ○ تعیین چارچوب زمانی ○ هماهنگی وظایف برای خود و دیگران ○ مدبر بودن ○ ابتکار عمل و تصمیم گیری ○ تخصیص منابع برای کنار آمدن با شرایط غیرمترقبه ○ ایجاد اهداف و انتایج قابل تحویل پروژه ○ اختصاص افراد و منابع دیگر با توجه وظایف 	برنامه ریزی و سازماندهی	<ul style="list-style-type: none"> ○ تفکر واگرا ○ تفکر خلاق ○ نقشه برداری ذهنی ○ بینش ○ بصیرت ○ درون بینی ○ نوآوری ○ آزمایش کردن ○ پرسش کردن ○ طراحی 	خلاقیت
<ul style="list-style-type: none"> ○ برنامه ریزی برای استفاده از منابع از جمله مدیریت زمان ○ شرکت در روندهای مداوم بهبود و برنامه ریزی ○ تدوین چشم انداز و برنامه ای فعال برای همراهی با آن ○ پیش بینی ، سنجش خطر ، ارزیابی گزینه ها و اعمال معیارهای ارزیابی ○ جمع آوری ، تجزیه و تحلیل و سازماندهی اطلاعات ○ درک سیستم های اساسی کسب و کار و روابط آنها 		<ul style="list-style-type: none"> ○ داشتن طیف وسیعی از مهارتهای اساسی فناوری اطلاعات ○ استفاده از IT به عنوان یک ابزار مدیریتی ○ استفاده از IT برای سازماندهی داده ها ○ تمایل به یادگیری مهارت های جدید IT ○ داشتن ظرفیت فیزیکی برای استفاده از فناوری 	فناوری

جهت سهولت استفاده از چارچوب شایستگی های غیر فنی در طراحی و اجرای آموزش و ارزیابی مهارت و صلاحیت، برای سطوح سه گانه ۱۵ عنوان شایستگی غیر فنی استانداردهای شایستگی جداگانه تدوین شده است (جدول ۲).

جدول ۲. عناوین و کد استاندارد شایستگی های غیر فنی

ردیف	عناوین شایستگی های غیر فنی	کد استاندارد شایستگی غیر فنی		
		مبتدی	ماهر	خبیره
۱	ارتباطات	۰۱۱	۰۱۲	۰۱۳
۲	مهارت های بین فردی	۰۲۱	۰۲۲	۰۲۳
۳	کار تیمی	۰۳۱	۰۳۲	۰۳۳
۴	اخلاق حرفه‌ای	۰۴۱	۰۴۲	۰۴۳
۵	خود مدیریتی	۰۵۱	۰۵۲	۰۵۳
۶	سازگاری	۰۶۱	۰۶۲	۰۶۳
۷	یادگیری	۰۷۱	۰۷۲	۰۷۳
۸	توجه به جزئیات	۰۸۱	۰۸۲	۰۸۳
۹	حل مساله	۰۹۱	۰۹۲	۰۹۳
۱۰	برنامه ریزی و سازماندهی	۱۰۱	۱۰۲	۱۰۳
۱۱	مدیریت زمان	۱۱۱	۱۱۲	۱۱۳
۱۲	رهبری	۱۲۱	۱۲۲	۱۲۳
۱۳	ابتکار و سرمایه گذاری	۱۳۱	۱۳۲	۱۳۳
۱۴	خلاقیت	۱۴۱	۱۴۲	۱۴۳
۱۵	فناوری	۱۵۱	۱۵۲	۱۵۳

سطوح چارچوب شایستگی های غیر فنی سازمان آموزش فنی و حرفه ای از یک رویکرد توسعه‌ای ۳ سطحی استفاده می‌کند که سه مرحله از عملکرد یک فرد در طی مسیر شغلی را شامل می‌شود. این سطوح در جدول شماره ۲ نشان داده شده است. هنگامی که یک فرد از سطح یک به سطوح بعدی می‌رود، اتکای وی به دستورالعمل‌ها، شیوه نامه‌ها، برشورها، مدل‌ها و رویکردهای منظم سیستمی در مورد کارها کاهش می‌یابد و درک وی به مقررات ضمنی مانند انتظارات، استفاده از قضاوت و رویکردهای انعطاف پذیرتر، شهودی افزایش می‌یابد. تجربه عملی، تأمل، انگیزه و پشتیبانی و حمایت، بر درجه و میزان پیشرفت در سطوح مختلف تأثیر زیادی دارد، از این رو هنگامی که یک فرد به یک محیط کاری جدید منتقل می‌شود، مثلاً نقش جدید به وی محول می‌شود و یا سازمان یا حوزه شغل می‌تغییر می‌کند، با وجود دارا بودن شایستگی‌ها، توانایی استفاده از آنها را تا زمانی که محیط کاری جدید را به خوبی بشناسد، کاهش می‌یابد. لذا چارچوب شایستگی‌های غیر فنی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای این اصول را در عملکرد در هر حوزه شایستگی مد نظر قرار می‌دهد.

از آنجا که چارچوب شایستگی‌های غیر فنی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای به گونه‌ای ترسیم شده که در طیف گسترده‌ای از زمینه‌های متنوع، قابل اجرا باشد، ویژگی‌های عملکردی عمدتاً عمومی در نظر گرفته شده‌اند. با این حال، می‌توان با اضافه کردن نمونه‌های خاص مانند عملکردشغلی در محیط کاری خاص، برای استفاده در محیط‌های کاری خاص نیز سفارشی سازی شوند.

هر یک از ۱۵ گروه شایستگی غیر فنی در قالب چارچوب شایستگی غیر فنی با توجه به درجه پیچیدگی، مسولیت و چیرگی به سه سطح مبتدی، ماهر و خبره تقسیم شده است. لذا با توجه به نوع شایستگی غیر فنی و سطح مورد نظر یک کد استاندارد در نظر گرفته شده که مبین مفهوم شایستگی غیر فنی و سطح مسولیت، چیرگی، دانش، مهارت و نگرش مجری واجد آن شایستگی غیر فنی می‌باشد. اصول سطح بندی شایستگی‌های غیر فنی به سه سطح مبتدی، ماهر و خبره با در نظر گرفتن عواملی همچون میزان مسولیت پذیری، میزان استقلال، پیچیدگی، سطح دانش و مهارت مورد نیاز صورت گرفته است. هر شایستگی غیر فنی بر اساس میزان مسولیت پذیری مجری، میزان استقلال مجری، پیچیدگی، دانش و مهارت مورد نیاز به سه سطح مبتدی، ماهر و خبره تقسیم بندی می‌شود. این اصول در جدول ۳ بیان شده است.

در این چارچوب سه سطحی برای هر استاندارد شایستگی غیر فنی در هر سطح یک کد استاندارد در نظر گرفته می‌شود که مولفه‌های شایستگی هر سطح را از سایر سطوح متمایز می‌نماید. توصیف سطح شایستگی غیر فنی میزان انتظار و توقع از مجری آن شایستگی و سطح مورد نظر را به طور خلاصه بیان می‌نماید. در بخش سطح دانش و مهارت و نگرش مورد نیاز مجری واجد هر شایستگی غیر فنی بیان شده است. این بخش می‌تواند مورد استفاده ذینفعان مختلف قرار گیرد. برای مثال برنامه‌ریزان آموزشی برای تهیه محتوی برنامه‌های درسی و برنامه‌ریزی آموزشی و اجرای آموزش، آزمونگران و مجریان سنجش و ارزشیابی برای طراحی مواد آزمون، کارفرمایان و متصدیان استخدام در فرایند تعیین سطح صلاحیت داوطلبان شغلی و داوطلبان شغل می‌توانند برای تعیین شکاف سطح شایستگی خود با سطح ایده‌آل از این بخش استفاده نمایند. بخش قابلیت‌های مورد نیاز در هر سطح برای هر شایستگی غیر فنی، میزان مهارتی که لازم است مجری در هر یک از سطوح سه گانه از خود نشان می‌دهند را بیان می‌کند. مفاد این بخش نیز می‌تواند مورد استفاده ذینفعان بهره‌بردارکننده از چارچوب را فراهم نماید.

جدول ۳. اصول سطح بندی چارچوب شایستگی‌های غیرفنی

میزان مسئولیت پذیری	میزان استقلال	پیچیدگی	دانش و مهارت مورد نیاز	واژه های شاخص کلیدی
خبره	مجری این سطح مسئولیت حوزه قابل توجهی از کار، استراتژی یا مدیریت کلی را برعهده دارد	مجری این سطح در ترسیم خطمشی مدیریت و روش‌ها برای فراتر رفتن از اهداف و انتظارات از توانمندی لازم برخوردار است	فعالیت پیچیده مجری این سطح برای تأثیرگذاری فکری و ارائه ایده‌های جدید و عبور از مرزها، از ترکیب وسیعی و عمیقی از دانش بهره‌گیری می‌کند و برای پاسخگویی به موضوعات و مسائل از قدرت نوآوری و توسعه راه‌حل‌ها برخوردار است.	✓هدایت، ✓همگام سازی، ✓ارزنیابی، ✓ایجاد، ✓راهنمایی، ✓هدایت، ✓بیان کردن، ✓فرموله کردن، ✓طراحی، ✓کردن
ماهر	مجری این سطح در سطح وسیعی فعالیت می‌کند و مسئولیت عملکرد خود و دیگران را برعهده دارد	مجری این سطح می‌تواند داوری کند و برای دستیابی به عملکرد کاری مطلوب بر دینفعان اثر گذاشته و آنها را سازگار می‌کند.	فعالیت‌های با روزمرگی کمتر مجری این سطح اطلاعات متنوع را ارزیابی کرده و بر خورداری از دانش پیشرفته در حوزه وسیعی از کار را نشان می‌دهد. بکارگیری نوآوری و ادغام ایده‌ها برای حل مشکلاتی که کمتر متداول هستند را تسهیل می‌کند دانش را به اشتراک می‌گذارد و دیگران را در صورت لزوم راهنمایی می‌کند	✓برنامه ریزی، ✓پایاده سازی، ✓توسعه، ✓نظارت، ✓توصیه و تجزیه و تحلیل،
مبتدی	مجری این سطح زیر نظر و راهنمایی سرپرست فعالیت می‌کند و مسئول طیف وسیعی از وظایف یا عملکرد خود است	مجری این سطح برای پاسخگویی به مسائل از اختیارات محدود استفاده می‌کند برای تقویت عملکرد کار با دیگران همکاری می‌کند	فعالیت روزمره مجری این سطح درک و دانش را هنگام انجام فعالیت‌های کاری متفاوت بکار می‌گیرد برای انجام فعالیت‌ها و حل مشکلات معمول، از دستورالعمل‌ها و مقررات پیگیری می‌کند	✓پشتیبانی، ✓تشبیت، ✓هدایت، ✓آماده سازی، ✓تلفیق، ✓بکارگیری، ✓اجرا، ✓استقرار

ارتباط بین چارچوب شایستگی غیر فنی و سطح بندی های دنیای آموزش و کار

معیارهای سطح بندی مورد استفاده در تدوین چارچوب شایستگی غیر فنی با تطبیق با معیارها و توصیف گره‌های سطوح چارچوب ملی صلاحیت حرفه ای و همچنین ویژگیهای سطوح از نظر سطح تحصیلات و مهارت منجر به برقراری ارتباط منطقی بین این سطوح مختلف شده است که در جدول ۴ آورده شده است. البته این سطح بندی به صورت کلی و قراردادی است و باید هنگام تجزیه و تحلیل حرف و مشاغل سطح بندی دقیقتری برای هر حرفه و یا شغل بر اساس نیاز بازار کار و فراگیران مشخص نمود. این تقسیم بندی ضمن مشخص نمودن سطح تحصیلات، دانش و مهارت سطح شایستگی‌ها غیر فنی مورد نیاز را به عنوان راهنمایی برای طراحان آموزش و ارزشیابی سطوح مختلف صلاحیت حرفه ای و سایر ذینفعان فراهم می‌نماید.

جدول ۴. ارتباط بین سطوح مهارت، آموزش، صلاحیت حرفه ای و چارچوب شایستگی غیر فنی

ISCO2008	ISCED-2011	ISCED-2011	چارچوب ملی صلاحیت حرفه ای ایران	چارچوب شایستگی های غیر فنی
سطح ۱ مهارت	پایین	سطح ۱	سطح ۱	مبتدی
سطح ۲ مهارت		سطح ۲	سطح ۲	
سطح ۳ مهارت	متوسط	سطح ۳	سطح ۳	ماهر
		سطح ۴	سطح ۴	
سطح ۴ مهارت	عالی	سطح ۵	سطح ۵	خبیره
		سطح ۶	سطح ۶	
		سطح ۷	سطح ۷	
		سطح ۸	سطح ۸	

فرآیند ارتباط شایستگی‌های غیر فنی با زمینه و محیط آموزش یا ارزشیابی

در فرآیند مرتبط کردن اطلاعات نهفته در شایستگی‌های غیر فنی با زمینه و محیط آموزش یا ارزشیابی موارد ذیل بایستی مد نظر قرار گیرد:

- نوع مهارت و دانش و کاربرد آنها در فعالیت های محل کار
- شاخص هایی که نشان می دهد چگونه فرد این فعالیت ها را به خوبی انجام می دهد
- شایستگی‌های غیر فنی مورد نیاز که توسط کارفرمایان و کارگران اعلام شده است
- معیارهای مورد استفاده برای ارزشیابی شایستگی‌های غیر فنی در استانداردهای مهارت

توسعه روش‌های آموزش و ارزشیابی معتبر و قابل اعتماد که شایستگی‌های غیر فنی را تحت پوشش قرار دهد، به مربیان و ارزشیابی‌کنندگانی نیاز دارد که مفهوم فرآیند مرتبط کردن اطلاعات نهفته در تعریف شایستگی‌های غیر فنی را با زمینه و محیط آموزش یا ارزشیابی شایستگی‌های غیر فنی برای یکپارچه نمودن شایستگی‌های غیر فنی در استانداردهای مهارت گسترش دهند. این امر با درک مفاهیم زیر قابل دستیابی است:

- نحوه تعبیه شایستگی‌های غیر فنی در آموزش
- ارتباط بین شایستگی‌های غیر فنی و سایر ابعاد استاندارد شایستگی فنی مورد نیاز
- روابط متقابل بین شایستگی‌های غیر فنی با یکدیگر

شایستگی‌های غیر فنی چگونه با سایر شایستگی‌های موجود در استاندارد مهارت و دوره‌های آموزشی یکپارچه می‌شوند؟

شایستگی‌های غیر فنی معمولاً به‌عنوان یک واحد ضروری مجزا در دوره آموزشی توصیف نمی‌شوند بلکه در چارچوب اهداف کاری توصیف شده در استاندارد آموزشی تعبیه شده در دوره‌های آموزشی بیان می‌شوند و در عناصر و معیارهای عملکرد، ظاهر می‌شوند. از این‌رو برای طراحی و ایجاد رویکردهای آموزش و ارزشیابی، باید هر جزء از استاندارد شغل و شایستگی موجود در دوره آموزشی تجزیه و تحلیل شود. و شایستگی‌های غیر فنی مورد نیاز در آن گنجانده شود.

اجرای دوره‌های آموزشی جداگانه برای استانداردهای شایستگی غیر فنی توصیه نمی‌شود. و بهتر است در حین فرآیند آموزش و یادگیری شایستگی‌های شغلی و حرفه‌ای و با توجه به زمینه بازار کار مربوطه تنظیم و ارایه شود. در اجرای این مهم آموزش مربیان و ارزیابان و آماده‌سازی آنها برای انجام این کار ضروری است.

تبیین شایستگی‌های غیر فنی

شایستگی‌های غیر فنی باید هم به صورت صریح و هم تعبیه شده در استانداردهای شغل و شایستگی در دوره‌های آموزشی گنجانده شود. به این معنی که شایستگی‌های غیر فنی باید:

- در استانداردهای شغل و شایستگی به‌عنوان بخشی از سایر الزامات عملکردی به‌گونه‌ای قرار داده شوند که شایستگی را به‌عنوان یک کل تشکیل دهند.
 - به صراحت در استانداردهای شغل و شایستگی توضیح داده شود تا کاربران استانداردهای مهارت را قادر می‌سازد تا الزامات عملکردی هر واحد را با توجه به شایستگی‌های غیر فنی به‌طور دقیق تعیین کنند.
- هر استاندارد شغل و شایستگی حاوی شایستگی‌های غیر فنی باید حاوی یک خلاصه راهنما باشد که مربیان و ارزیابان را هدایت کند تا اطلاعات موجود در خلاصه شایستگی‌های غیر فنی را برای شرایطی که در آن مد نظر قرار گرفته لحاظ نمایند.

بستر سازی شایستگی‌های غیر فنی

دوره های آموزشی استانداردهایی را ارائه می کنند که شایستگی های محل کار را که بر اساس نیازهای بازار متولیان شغلی، تعریف شده توصیف می کنند. چیزی که این دوره های آموزشی توصیف نمی کنند، زمینه یا تنظیمات خاصی است که در آن آموزش و ارزشیابی می تواند انجام شود. این مسئولیت بر عهده مربیان و آزمونگران یا ارزشیابی کنندگان قرار دارد، که در طراحی فعالیت های آموزش و ارزشیابی تصمیم گیرنده هستند. علاوه بر راههایی که شایستگی های غیر فنی را می توان با موفقیت در فعالیت های آموزشی و ارزشیابی گنجاند، باید به چگونگی ساختار بندی استانداردهای شغل و شایستگی برای برآوردن بهتر نیازهای افراد توجه کرد.

بستر سازی آموزش فعالیتی است که مربی انجام می دهد تا استانداردهای شغل و شایستگی را برای یادگیرنده معنادار کند. این امر شامل ترکیب شیوه های کاری صنعتی یا سازمانی در فرآیند آموزش است. اصطلاح «بستر سازی» به طور گسترده برای توصیف نحوه سفارشی کردن استانداردهای شغل و شایستگی با توجه به نیازهای بازار کار و فراگیران خاص استفاده می شود، و ابزار مفیدی برای اینکه شایستگی های غیر فنی کاملاً معنی دار شوند و در سطح سازمانی و همچنین متناسب با تجربیات و نیازهای فراگیران در محتوای ارزیابی دوره های آموزشی قرار گیرند، می باشد.

شیوه های ارزشیابی شایستگی های غیر فنی

شیوه های ارزشیابی شایستگی های غیر فنی کمی متفاوت از شایستگی های فنی می باشد و توصیه می شود از روشهای مختلف و متنوعی با بهره گیری از ترکیبی از قضاوت توسط آزمونگر، مربی و سایر فراگیران برای اثبات معیارهای عملکرد استفاده شود.

برای ارزشیابی شایستگی های غیر فنی از سه مجموعه دستورالعمل ارزشیابی در حین و پایان دوره استفاده خواهد شد. این دستورالعمل ها ابزارهای ارزشمندی هستند که در ابتدای فعالیت آموزشی به فراگیران ارائه می شود و آنها را انتظارات عملکردی آشنا می سازد و از طرفی ابزار مفیدی برای کمک به مربیان و ارزشیابی کنندگان است.

1. دستورالعمل ارزشیابی نوع اول مبین فهرست فعالیت ها و ویژگیهای قابل مشاهده فراگیر در طی دوره آموزش می باشد و به گونه ای است که مربی می تواند با درج معیارهای اضافی، آن دستورالعمل ارزشیابی را برای یک فعالیت، پروژه یا زمینه شغلی خاص تطبیق دهد.
2. دستورالعمل ارزشیابی نوع دوم، برای خودارزیابی شایستگی ها توسط خود فراگیران است.
3. دستورالعمل ارزشیابی نوع سوم قدری پیچیده تر و شبیه ارزشیابی یک شاغل در محل کار است و حداقل سه بار در طول دوره استفاده می شود. در ابتدای دوره، برای به دست آوردن یک مبنا و ارائه پیشنهادات به فراگیر

برای انجام اقدامات خاصی که برای بهبود عملکرد وی لازم است، در اواسط دوره، برای بررسی پیشرفت و ارائه توصیه‌ها برای اصلاح و بهبود و در پایان دوره، برای ارزیابی پیشرفت‌های حاصل شده در طول دوره. فراگیر با ارائه نمونه‌هایی از عملکرد وظایف یا رفتارهای فهرست شده در دستورالعمل ارزشیابی آن را تکمیل می‌کند و سپس با بازتاب‌های مربی یا ناظر هم دوره‌ای خود مقایسه می‌کند و یک برنامه عملیاتی برای بهبود نگرش‌ها، رفتارها یا مهارت‌ها تدوین می‌کند. روش امتیازدهی بر اساس تداوم عملکرد فراگیران به شرح جدول ۵ و همچنین نمونه‌ای از معیارهای عملکرد مورد استفاده از ارزشیابی در جدول شماره ۶ آمده است.

جدول ۵. معیار امتیازات فراگیران

۱	۲	۳	۴	۵	امتیاز
هرگز	بندرت	بعضی اوقات	بیشتر اوقات	همیشه	میزان تکرار رفتار
ضعیف	نسبتاً ضعیف	متوسط	خوب	عالی	نتیجه ارزشیابی

جدول ۶. نمونه معیارهای عملکرد جهت ارزشیابی فراگیران توسط آزمونگر و مربی

امتیاز					معیار	فعالیت	ردیف
۵	۴	۳	۲	۱	می‌تواند از فنون تجزیه و تحلیل فرایند برای بررسی فرایندهای فعلی کار و شناسایی حوزه‌های بالقوه بهبود به خوبی استفاده کند	تحلیل فرایند	۱
۵	۴	۳	۲	۱	برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ایده‌های جدید، پیشرفت‌ها یا راه‌حل‌های بالقوه از انواع ابزارهای مشخص به خوبی استفاده می‌کند	ابزار جمع‌آوری اطلاعات	۲
۵	۴	۳	۲	۱	روش‌های مختلف و فنون مختلف ایده پردازی را به خوبی بکار گرفته و بر آنها تسلط کامل دارد	فنون ایده پردازی	۳
۵	۴	۳	۲	۱	ورودی‌های جدید برای ایده پردازی را به خوبی آزمایش می‌کند	فنون آزمایش اشتراک ورودی‌ها	۴
۵	۴	۳	۲	۱	می‌تواند به خوبی از روش‌های تفکر جانبی برای بهبود روش‌های فعلی در انجام فعالیت‌های کاری استفاده کند	فنون تفکر جانبی	۵
۵	۴	۳	۲	۱	میزان اثر بخشی ایده‌ها، پیشرفت‌ها و یا راه‌حل‌های جدید در برابر معیارهای مشخص شده اثر بخشی به خوبی اندازه‌گیری می‌کند	فنون اندازه‌گیری اثربخشی	۶