

## طراحی و تبیین صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان منابع انسانی

جواد پور کریمی<sup>۱</sup> - محمدرضا کرامتی<sup>۲</sup> - علی‌رضا محمدی<sup>۳</sup>

(تاریخ دریافت: ۹۶/۱/۱۶ - تاریخ بازنگری: ۹۶/۲/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۹۶/۴/۱۰)

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف طراحی و تبیین صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور و با روش آمیخته (کیفی و کمی) انجام شد. بدین منظور در بخش کیفی از طریق نمونه‌گیری هدفمند به مصاحبه نیمه‌ساختمند با ۲۴ نفر از مدیرکل، معاونین، رؤسای ادارات، رؤسای گروه‌ها و کارشناسان مسئول آموزش پرداخته شد. برای تحلیل مصاحبه‌ها از روش تحلیل محتوا استفاده شد و شانزده مؤلفه شامل دانش و اطلاعات آموزشی، دانش سازمانی، دانش منابع انسانی، مهارت‌های فناوری، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های شغلی، مهارت‌های مدیریتی، توانایی‌های تخصصی، توانایی‌های مدیریتی و اجرایی، توانایی‌های فکری، نگرش مثبت به آموزش سازمانی، نگرش سیستمی به سازمان، نگرش به یادگیری سازمانی، دیدگاه حل مسئله‌ای، ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های رفتاری مورد شناسایی قرار گرفت. سپس در بخش کمی به تبیین وضعیت صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش پرداخته شد. جامعه آماری در این بخش کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور بودند که به صورت تصادفی ۱۰۷ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این بخش پرسشنامه بود که بر اساس مؤلفه‌ها و زیر مؤلفه‌های شناسایی شده در بخش کیفی تدوین شد. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۰٫۹۷ محاسبه شد و روایی سازه از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد سنجش قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که مؤلفه‌های ذکر شده به‌خوبی صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش را تبیین می‌کنند. همچنین یافته‌های بخش کمی نشان داد که صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد و مؤلفه‌های دانش سازمانی و مهارت‌های شغلی در سطح متوسط قرار دارند.

**واژگان کلیدی:** صلاحیت حرفه‌ای، کارشناسان آموزش، سازمان امور مالیاتی.

۱. استادیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)  
jpkarimi@ut.ac.ir

۲. دانشیار، گروه مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران

## مقدمه

بهره‌مندی از نیروی انسانی توانمند و کارآمد که بنیاد ثروت ملی و دارایی‌های حیاتی سازمان محسوب می‌شود، منافع بسیاری را برای سازمان‌ها دارد. هر سازمان، از اجزا و عناصری شکل گرفته است. مهم‌ترین این عناصر در عصر حاضر که عصر اطلاعات و ارتباطات نام‌گذاری شده است منابع انسانی است (پورکریمی، ۱۳۸۹). آموزش نیروی انسانی به‌عنوان سرمایه‌گذاری، نه هزینه، بلکه به یک ضرورت در سازمان‌ها تبدیل شده است. شرکت‌هایی چون ای.بی.ام و جنرال موتور، تویوتا و مایکروسافت سالانه بیش از ۲۰ درصد سود خود را بالغ‌بر چند صد میلیون دلار صرف آموزش نیروی انسانی نموده است. آموزش باید به طرق مختلف از طریق کلاس‌ها، سمینارها، کارگاه‌های آموزشی، بازدیدهای حین کار و سازمان‌های یادگیرنده و نظایر آن انجام شود (طاهری، ۱۳۹۲: ۱۹۳).

انسان‌ها با ارزش‌ترین منابع طبیعی جامعه هستند چندین کشور پیشرفته نظیر ژاپن، سوئیس، هلند که فاقد زمین کافی، مواد سوختی، و مواد معدنی هستند به‌خوبی دریافته‌اند که تنها منابع طبیعی توسعه و رشد آنان انسان‌ها و مهارت آموزش، طرز تفکر و انگیزه‌های آنان است و سرمایه انسانی در این عوامل سبب بهبود کیفیت مدیریت و نیروی انسانی می‌شود، این کشورها توجه زیادی به تعلیم و تربیت و آموزش عملی نیروی انسانی خود می‌کنند. کشورهای با درآمد سرانه بالاتر، معمولاً آموزش بهتر و بیشتری دارند (خاکی، ۱۳۸۸: ۴۹).

در کشورمان ایران که از لحاظ نیروی انسانی متخصص، در مرتبه‌ی مناسبی قرار دارد، بهره‌گیری و مدیریت بهینه‌ی این سرمایه‌ی عظیم انسانی، مستلزم تغییر مهارت، نگرش، دانش، نقش و قابلیت متولیان منابع انسانی است (الریج، ۲۰۰۵ به نقل از حاج کریمی و همکاران ۱۳۹۰). گزارش‌ها نشان می‌دهد که شاخص بهره‌وری نیروی انسانی در ایران نسبت به کشورهای منطقه و شرق آسیا بسیار پائین است (طاهری، ۱۳۹۲: ۵۲). در اغلب پست‌های شغلی کشور، صلاحیت‌های حرفه‌ای موردنیاز به‌طور روشن تعریف نشده و بنابراین بحث ارزیابی صحیح را با اختلال مواجه کرده است. در نتیجه، در مرحله‌ی اول باید کارکنان را از حدود وظایف و مسئولیت‌ها و توانایی‌های موردنیاز حرفه‌ی خود آگاه کرده و در مراحل بعدی، به ارزیابی و بهسازی آنان اقدام کرد. در دنیای در حال تحولات امروز، صلاحیت‌های موردنیاز حرفه‌ها، با شتاب زیادی در حال تغییر است. کارکنان سازمان‌ها باید از صلاحیت‌های حرفه‌ای

ویژه‌ای جهت اجرای شغل و حرفه‌شان برخوردار باشند (پزشکی راد، یودر و دیاموند<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴). امروزه، اصطلاح صلاحیت حرفه‌ای به عنوان یک پدیده چند بعدی و بین رشته‌ای مورد توجه قرار گرفته، نه اینکه تنها اصطلاح زبانی، بلکه شناختی، اجتماعی، رفتاری و جنبه‌های فرهنگی را شامل می‌شود (لینسکا، پلاتونوا، اسمیرنوا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶).

کاربرد صلاحیت حرفه‌ای در سازمان‌های ایرانی هنوز عمومیت پیدا نکرده در حالی که نتایج یک بررسی نشان داد که از بین سی شرکت برتر آمریکایی، بیست و نه شرکت در پنج سال اخیر این رویکرد را به کار بسته‌اند (سیبرت و کرام<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵) آموزش مبتنی بر صلاحیت فرایند تحول از یک فرد جوان به یک یادگیرنده در نیروی کار است (لوپرو فلاهر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵ و نیل<sup>۵</sup> ۱۹۸۷ به نقل از سیکال و کورهان<sup>۶</sup>، ۲۰۱۲). نقش سازمان امور مالیاتی در تأمین بودجه کشور و نقش کلیدی بخش آموزش در توسعه و پویایی سازمان امور مالیاتی که شامل واحدهای بسیار گسترده‌ای در کل کشور می‌باشد، محسوس است. این سازمان، یکی از معدود سازمان‌هایی است که دارای حجم نیروی انسانی بالا و متخصص است، می‌توان گفت تکیه‌گاه اصلی سازمان امور مالیاتی، منابع انسانی آن می‌باشد. این منابع انسانی نیازمند دانش و مهارت‌های متناسب با علم روز می‌باشند، شناسایی فهرستی از صلاحیت‌ها با همکاران حوزه صنعت گام مهمی در توسعه یک برنامه آموزشی مبتنی بر صلاحیت‌ها است با این حال چگونگی استفاده از این صلاحیت‌ها به‌منظور توسعه برنامه آموزشی نیازمند تدبیر مدیریتی پویا است (سیکال و کورهان<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲).

امروزه مجهز شدن به صلاحیت‌های حرفه‌ای در حوزه‌ی تخصصی خود، یکی از پیش‌نیازهای قرار داشتن در محیط نامتعادل و پر چالش امروزی می‌باشد. از ضروریات توسعه‌ی سازمان‌های امروزی، شناخت و ارزیابی نیروی انسانی است که این ارزیابی، نیاز به یک مدل قابل استناد دارد که با تطبیق دادن وضعیت موجود با این مدل، به کاستی‌ها پی ببرد، که با این آگاهی، می‌توان با یک برنامه‌ی مدون، به‌سوی رفع کاستی‌ها گام برداشت. با توجه به نبود الگوی صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش شناسایی نشده است، بنابراین نیاز است که در مرحله‌ی اول، صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش شناسایی و ارزیابی مرحله بعد کارشناسان بخش

1. Pezeshki-Raad, Yoder&Diamond
2. Ilinska,Platonova&Smirnova
3. Seibert,kram
4. Lowry&Flohr
5. Neill
6. Cecil&Krohn

آموزش با تدابیر مدیران ارشد سازمان، خود را از وضع موجود به سطح مطلوب صلاحیت حرفه‌ای ارتقاء دهند تا بتوانند نقش خود را به نحو احسن ایفا کنند و در مرحله‌ی بعد، در آموزش و بهسازی منابع انسانی نقش آفرینی نمایند. بر این اساس هدف پژوهش حاضر شناسایی و ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور می‌باشد.

از این رو انتخاب و انتصاب کارکنان شایسته از مهم‌ترین و حساس‌ترین مسائل در فرآیند کار هر سازمانی خواهد بود. بنابراین برای انتخاب و انتصاب کارکنان و تشخیص و برگزیدن شایسته‌ترین افراد نیاز به معیارها و ملاک‌هایی است تا افراد واجد شرایط و بالیاقت، تصدی پست‌های سازمانی را به عهده بگیرند (تصدیقی، ۱۳۸۵). نداشتن صلاحیت‌های حرفه‌ای برای هر حرفه موجب ناکارآمدی و نوعی آنتروپی در رسیدن به اهداف سازمانی می‌شود. گوئرا<sup>۱</sup> بیان می‌کند که الگوهای صلاحیت ابزاری هستند که وظایف کلیدی و فعالیت‌های مؤثر برای انجام یک کار خاص را توصیف می‌کنند (صغیر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲).

اگرچه در دنیا، موضوع صلاحیت‌های حرفه‌ای بیشتر در سازمان‌های خصوصی بکار رفته اما اخیراً در بخش دولتی نیز شدت گرفته است. همچنان که توجه به صلاحیت‌ها، در قوانین خدمات کشورهایمانند ایالات متحده آمریکا، کانادا، انگلستان، آلمان، هلند، سوئد و ژاپن قابل مشاهده است (جالورت و ویسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). صلاحیت، یک مفهوم به شدت مورد بحث در پژوهش‌های آموزش و پرورش فنی حرفه‌ای<sup>۴</sup> و پروژه‌های نوآورانه در سراسر جهان است و به دو دلیل منجر به یک پدیده‌ی مورد توجه شده است. اول، تغییرات بزرگ در محل‌های کار توسط جهانی شدن، موجب توسعه اقتصاد مبتنی بر دانش و سازمان‌دهی مجدد اساسی کار شده است. دوم، توجه به نقش برجسته که به آموزش اختصاص داده شده است. همه‌ی این‌ها منعکس کننده‌ی توسعه و پیشرفت در تحقیق و عمل در تحصیلات فنی حرفه‌ای شده است (زها و رانر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴: ۱۶۷).

چهار مزیت اولیه‌ی استفاده از صلاحیت در نظام آموزش و توسعه را می‌توان به شرح ذیل برشمرد: ۱). تأکید بر رفتارهای شغلی مؤثر؛ ۲). همراه سازی آموزش و توسعه کارکنان با اهداف تجاری و کسب و کار؛ ۳). استفاده مؤثرتر از آموزش و توسعه؛ ۴). فراهم کردن چارچوبی برای

- 
1. Guerra
  2. Saghir
  3. Jarvalt.Veisson
  4. TVET
  5. Zhao&Rauner

رؤسا و (آرمان و خسروی ۱۳۹۲). صلاحیت حرفه‌ای به‌عنوان یک دسته از دانش، ویژگی‌ها، نگرش‌ها و مهارت‌های به هم وابسته که تأثیر زیادی بر شغل فرد می‌گذارد، تعریف می‌شود و با عملکرد فردی در کار همبستگی دارد که می‌تواند به وسیله استانداردهای پذیرفته‌شده ارزیابی شود و همچنین آن‌ها را از طریق آموزش، بهبود بخشید و توسعه داد (سانچز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰).

از میان تعریف‌های ارائه شده در مفهوم صلاحیت حرفه‌ای، می‌توان به تعریف چن ۲۰۱۰ اکتفا کرد که "صلاحیت حرفه‌ای را به مجموعه‌ای از دانش، مهارت، توانایی، نگرش و ویژگی‌هایی که برای موفقیت در یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است اطلاق می‌گردد" تعریف کرده است (چن<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰ به نقل از عوض اقباش، ۱۳۹۳).

### صلاحیت حرفه‌ای<sup>۳</sup>

صلاحیت حرفه‌ای به مجموعه‌ای از دانش، مهارت، توانایی، نگرش و ویژگی‌هایی که برای موفقیت در یک وظیفه یا شغل مشخص مورد نیاز است اطلاق می‌گردد (چن<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰ به نقل از عوض اقباش، ۱۳۹۳). دانش: مجموعه‌ای از اطلاعات مفهومی، واقعی و نظامند که می‌تواند مستقیماً در عمل کردن به وظایف به کاربرده شود. مهارت: تسلط راحتی، آسانی، تبحر و زبردستی که از طریق کارآموزی یا تجربه به دست می‌آید. یک هنر، پیشه یا فنی که به استفاده و کاربرد دست‌ها، بدن، یا ذهن نیازمند است. توانایی: قدرت جسمی، روانی، مالی، و یا قانونی برای انجام دادن کاری است. که به صورت طبیعی و یا به دست آمده از استعداد است. نگرش: احساسات نسبتاً پایدار، باورها و گرایش رفتاری به سمت افراد خاص، گروه‌ها، ایده‌ها، مسائل، و یا اشیاء نگرش نامیده می‌شود، اغلب از سه قسمت تشکیل شده است: (۱) عاطفی (۲) شناختی، و (۳) رفتاری. ویژگی‌ها: مجموعه‌ی رفتارها، انگیزه‌ها، صفات، نگرش و اعتماد به نفس است که یک فرد را قادر به موفقیت در انجام دادن کاری می‌کند (انجمن مدیریت پروژه، ۲۰۰۷:۷۴).

الگوی صلاحیت، مهم‌ترین صلاحیت‌هایی را شامل می‌شود که واقعاً بر عملکرد تأثیر دارد (کوچران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). طراحی مدل صلاحیت‌های حرفه‌ای منجر به ارتقا کیفیت و انتخاب و انتصاب مدیران و کارشناسان آموزش، برنامه‌ریزی برای توسعه این صلاحیت‌ها و ارزشیابی

1. Sánchez

2. chan

3. Professional competency

4. chan

5. Cochran

صحیح از عملکرد آنان متناسب با صلاحیت‌های مورد نظر و در نتیجه افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است. با توجه به نقش مالیات در تأمین بودجه کشور و وجود متخصصان زیادی در این سازمان بهسازی نیروی انسانی سازمان امور مالیاتی به‌عنوان نیازی اساسی احساس می‌شود. می‌شود.

با توجه به اینکه الگوی صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان بخش آموزش شناسایی نشده است، بنابراین نیاز است که در مرحله‌ی اول، صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش شناسایی و در مرحله بعد کارشناسان بخش آموزش با تدابیر مدیران ارشد سازمان، خود را از وضع موجود به سطح مطلوب صلاحیت حرفه‌ای ارتقاء دهند تا بتوانند نقش خود را به نحو احسن ایفا کنند. تا هنگامی که بخش آموزش به صلاحیت‌های حرفه‌ای خود آگاه و مجهز نباشند، نمی‌توان انتظار رشد و بالندگی بالایی از سازمان امور مالیاتی داشت. شناسایی فهرستی از صلاحیت‌ها با همکاران حوزه صنعت گام مهمی در توسعه یک برنامه آموزشی مبتنی بر صلاحیت‌ها است. با این حال چگونگی استفاده از این صلاحیت‌ها به‌منظور توسعه برنامه آموزشی نیازمند تدبیر مدیریتی پویا است (سیکال و کورهان<sup>۱</sup> ۲۰۱۲). الگوهای مختلفی در زمینه صلاحیت حرفه‌ای ارائه شده که در اینجا چند نمونه مطرح می‌شود از جمله الگوی صلاحیت انجمن آموزش و توسعه منابع انسانی آمریکا<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) که شامل مولفه‌های: مربیگری، مدیریت تغییر، بهبود عملکرد، طراحی آموزشی، آموزش دادن، فناوری یادگیری، مدیریت دانش، مدیریت برنامه‌های یادگیری، مدیریت استعداد یکپارچه، ارزیابی تأثیر یادگیری. انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران<sup>۳</sup> (۱۳۹۴) صلاحیت‌های تخصصی را شامل موارد زیر می‌داند:

طراحی و تدوین استراتژی‌های آموزش و توسعه، نیازسنجی و طراحی آموزشی، مدیریت و هدایت برنامه‌های آموزشی، ارزشیابی و سنجش اثربخشی برنامه‌های آموزشی، برنامه‌ریزی و توسعه مسیر شغلی کارکنان، مدیریت و توسعه دانش سازمانی، مربیگری و نظارت، توسعه رهبری. برنامه آموزش و توسعه شامل این موارد است: آشنایی با نظام منابع انسانی سازمان، آشنایی با مدل‌ها و استانداردهای آموزش و توسعه منابع انسانی، یادگیری بزرگ‌سالان، سبک‌های یادگیری، بهبود عملکرد انسانی HPI. شایستگی‌های پایه (اولیه) شامل: برقراری ارتباط مؤثر با دیگران، کارگروهی و شبکه‌سازی اجتماعی، تفکر و برنامه‌ریزی استراتژیک،

1. Cecil, & Krohn
2. ASTD
3. ISTD

برخورد با مسائل و حل آن‌ها، توسعه فردی. و صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش در o\*net که در ابعاد دانش (روانشناسی، مردم‌شناسی و ۷ مورد دیگر)، مهارت (گوش دادن، صحبت کردن، درک اجتماعی و ۱۷ مورد دیگر) و توانایی (وضوح صحبت، تحلیل، کلی‌نگر و ۱۶ مورد دیگر) اشاره شده که با توجه به شرایط خاص سازمان امور مالیاتی کشور ضرورت داشت صلاحیت‌های ویژه حوزه آموزش شناسایی شود. در این پژوهش علاوه بر موارد مشترک با دیگر الگوهای صلاحیت‌های حرفه‌ای، مولفه و زیرمولفه‌های جدیدی شناسایی شد که در الگوی پژوهش محسوس می‌باشد.

پژوهش‌های زیادی در باب صلاحیت‌های حرفه‌ای انجام شده است که اغلب در حوزه مدیران و معلمان انجام شده اما به صورت خاص کارشناسان آموزش مورد مطالعه قرار نگرفته است در این بخش سعی شده از پیشینه‌هایی که بیشترین ارتباط را با موضوع پژوهش دارند استفاده شود.

### پیشینه پژوهش

حسینی (۱۳۹۵). پژوهشی با موضوع شناسایی و ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان مسئول آموزش مقاطع تحصیلی آموزش و پرورش شهر تهران و ارائه راه‌کارهای ارتقاء آن انجام گرفت یافته‌ها نشان می‌دهد: میزان برخورداری کارشناسان مسئول آموزش مقاطع تحصیلی از مؤلفه‌های صلاحیت‌های حرفه‌ای شناسایی شده در دانش، مهارت، توانایی و ویژگی‌های فردی و شغلی در حد زیاد بوده و مؤلفه دانش دارای بالاترین رتبه میانگین و مهم‌ترین اولویت بود. بعد از آن به ترتیب مؤلفه مهارت، ویژگی فردی و شغلی و مؤلفه توانایی می‌باشد که این نتایج از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد. در پایان از دسته‌بندی موضوعی و ادغام تعداد ۹۹ زیر مؤلفه، تعداد ۳۲ مؤلفه اصلی در چهار حیطه شناسایی شد.

زمانی (۱۳۹۵)، در پژوهش خود با عنوان ارزیابی مؤلفه‌های صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان منابع انسانی شرکت توانیر و شرکت‌های تابعه به نتایج ذیل دست‌یافت: یافته‌های بخش کیفی منتج به شناسایی چهار حیطه صلاحیت‌های حرفه‌ای از جمله دانش، مهارت، توانایی و ویژگی شد که حیطه دانش شامل مدیریت منابع انسانی، سازمانی و استراتژیک؛ حیطه مهارت شامل مهارت‌های شغلی (منابع انسانی)، ارتباطی و تصمیم‌گیری؛ حیطه توانایی شامل توانایی‌های تخصصی، ذهنی تحلیلی و خلاقیت؛ و نهایتاً حیطه ویژگی‌ها شامل ویژگی‌های شغلی و رفتاری

می‌باشد. نتایج بخش کمی نشان داد، وضعیت صلاحیت‌های حرفه‌ای و تمامی حیطه‌ها و مؤلفه‌های آن بالاتر از حد متوسط می‌باشد و ویژگی‌های رفتاری، مهارت‌های ارتباطی و خلاقیت بالاترین رتبه‌ها را از آن خود کرده‌اند.

چن، بیان و هام (۲۰۱۵) در پژوهش خود به بررسی کاربست مدل ای. اس. تی. دی در بین کارشناسان آموزش و توسعه حرفه‌ای در کشور تایوان پرداخته‌اند. نتایج آن نشان داد که مهم‌ترین صلاحیت‌های مورد نیاز برای این کارشناسان، سیستم‌های الکترونیکی پشتیبان عملکرد، مجموعه‌ی ارزیابی و فنی بوده و برای آینده آن‌ها نیز سیستم‌های الکترونیکی پشتیبان عملکرد، مجموعه‌ی ارزیابی و فنی، انتخاب‌کننده مداخلات توسعه‌ای و طراح و توسعه‌دهنده این مداخلات، نیازهای این کارشناسان هستند.

قارلقی (۱۳۹۴). در پایان‌نامه خود با موضوع شناسایی و ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان پژوهش دانشگاه تهران بعد از تجزیه و تحلیل داده‌ها به نتایج زیر دست یافت: صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان پژوهش در ۷ مؤلفه اصلی و ۴۷ زیر مؤلفه مورد شناسایی قرار گرفت که مؤلفه‌های اصلی عبارت‌اند از دانش، مهارت‌های ادراکی، مهارت‌های انسانی، مهارت‌های فنی، نگرش، ویژگی‌های روان‌شناختی و ویژگی‌های اخلاقی شناسایی شدند.

عبدالهی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان شایستگی‌های مدیران و متخصصان آموزش و توسعه منابع انسانی، که منتج به شناسایی شایستگی‌های زیر شد: شایستگی کسب و کار: شامل شایستگی کسب و کار، بازاریابی، آینده‌نگری/آینده‌پژوهی، شایستگی مدیریت، مدیریت مدیران فرادست، مدیریت افراد، تفویض اختیار، برنامه‌ریزی، نظارت و کنترل، شناخت سازمان، شایستگی سیستم‌های اطلاعاتی، هوش محیطی/هوشیاری سازمانی، مشتری مداری، شایستگی دریافت بازخورد، شایستگی اقتصادی، مالی، بودجه‌بندی، تعالی سازمانی-تعالی منابع انسانی، شناخت و تحلیل اهداف، مدیریت دانش، ریسک‌پذیری. شایستگی بین فردی: شامل فنون مذاکره، شنود مؤثر، ارتباطات مجازی، مهارت کلامی، مدیریت جلسات، مهارت نوشتاری و ارائه مطالب، هوش اجتماعی، کار گروهی، گروه سازی/شبکه‌سازی. مدیریت عملکرد: شامل قابلیت ارائه خدمات، نتیجه‌گرایی، شایستگی ارزیابی، مدیریت زمان، عمل‌گرایی، هوش عملیاتی. شایستگی تصمیم‌گیری: شامل قدرت تشخیص مسئله، حل مسئله، شایستگی انتخاب راه‌حل. شایستگی فنی/شغلی: شامل شایستگی فناوریانه، مریبگری، مدیریت آموزش، روانشناسی



عمومی، بکارگیری استانداردهای روز، مدیریت آموزش-نیازسنجی، مدیریت آموزش-طراحی، مدیریت آموزش-برنامه‌ریزی، مدیریت آموزش-اجرا، مدیریت آموزش-ارزشیابی، مدیریت آموزش-پایش، مدیریت آموزش-ROI-ROE...، شایستگی‌های مرتبط با فرایندهای HR، ویژگی شخصیتی و اخلاقی را شامل: واقع‌بینی، مسئولیت‌پذیری، شکیبایی، نظم، انعطاف‌پذیری، چالاکی ذهن / سرعت عمل، دقت، عدم یکسو‌نگری / عدم تعصب. تعالی طلبی: شامل یادگیری و توسعه فردی، شوق تعالی، پژوهشگری / کاوشگری. تفکر استراتژیک: شامل رویکرد استراتژیک، برنامه‌ریزی استراتژیک، جامع‌نگری، دیدگاه بالکنی. شایستگی ادراکی: شامل نوآوری و خلاقیت، تفکر انتقادی، تحلیل‌گری، نگرش سیستمی. شایستگی رهبری: شامل اعتبار شخصی، قدرت اقناع، رهبری، مدیریت تغییر، توسعه‌دهندگی می‌باشد.

عوض اقباش<sup>(۱۳۹۳)</sup> در پژوهشی باهدف طراحی مدل شایستگی آموزش و توسعه، برای مدیران و کارشناسان آموزش سازمان‌های تولیدی با روش آمیخته اکتشافی انجام شد نتایج یافته‌های مرحله کیفی پژوهش نشان داد ۲ مقوله کلی و ۴ مقوله فرعی و ۷۹ زیر مقوله بود، از نظر گروه نمونه کلیه مؤلفه‌های مطرح‌شده در زمینه میزان اهمیت هر یک از مقوله‌های شایستگی‌های آموزش و توسعه مدیران و کارشناسان آموزش اهمیت بالایی دارند و مناسب‌ترین روش آموزش برای دوره‌های آموزشی سخنرانی و کارگاهی بوده است.

تورس<sup>(۲۰۱۲)</sup> در پژوهش خود پیرامون صلاحیت‌های حرفه‌ای منابع انسانی مؤلفه‌های از جمله اعتبار شخصی، مدیریت تغییر، اعتبار سیاسی، مدیریت کسب‌وکار، مدیریت امور فرهنگی، مدیریت سازمانی، مدیریت استعداد، روش‌های منابع انسانی و اعتبار حرفه‌ای را به‌عنوان صلاحیت‌های حرفه‌ای معرفی نمود است.

سچر<sup>(۲۰۱۱)</sup> نتیجه پژوهش مدل‌سازی صلاحیت در گسترش آموزش. یکپارچه‌سازی مدل علمی توسعه آموزش با مدل توسعه منابع انسانی (در سازمان دانشگاه ایالتی اوهایو) ۱۹ صلاحیت را شناسایی کردند که شامل: حساسیت فرهنگی، مهارت‌های بین فردی، توسعه رهبری سازمانی، توسعه رهبری شخصی، حل مسئله، حرفه‌ای‌گرایی، ایجاد رابطه، خود‌مدیریتی، برنامه‌ریزی، اجرای برنامه، ارزیابی برنامه، مهارت‌های آموزشی، مسئولیت، توانایی استفاده از فناوری، مهارت‌های پژوهش‌های کاربردی، توسعه کمک‌های مالی خارجی، توسعه داوطلب و

تکنیک‌های تخصصی بود.

در تحقیقی دیگر که توسط آراسموس، بودلف و هامان (۲۰۱۰) با عنوان صلاحیت‌هایی برای مدیران توسعه منابع انسانی انجام شد، صلاحیت مورد نیاز مدیران منابع انسانی در سازمان‌های منتخب آفریقای جنوبی مورد بررسی قرار گرفت. این تحقیق همچنین سطح اهمیت و رضایت از این صلاحیت‌ها را در میان مدیران توسعه منابع انسانی نشان می‌دهد که به ترتیب اهمیت عبارت‌اند از توسعه شغلی و حرفه‌ای، صلاحیت کسب و کار، اصول و تئوری یادگیری، صلاحیت فردی و بین فردی، صلاحیت توسعه منابع انسانی، دستیابی به آموزش، مهارت‌های تحقیق، طراحی و توسعه یادگیری، صلاحیت ذهنی و هوشی، اجرای آموزش، ارزیابی کیفیت، تسهیلگری، راهنمایی و حمایت و تحلیل نیازها می‌باشند.

### سؤال پژوهش

کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور از چه صلاحیت‌هایی باید برخوردار باشند؟  
کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور به چه میزان از صلاحیت‌های حرفه‌ای برخوردار می‌باشند؟

### روش پژوهش

روش این تحقیق از نظر نوع داده‌ها هم در زمره‌ی روش‌های کمی<sup>۱</sup> و هم در روش‌های کیفی<sup>۲</sup> قرار دارد و لذا روش تحقیق مورد استفاده از نظر نوع داده‌ها روش تحقیق آمیخته اکتشافی<sup>۳</sup> می‌باشد. از حیث هدف با توجه به اینکه هدف این پژوهش طراحی و تبیین صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش می‌باشد و چون در پژوهش‌های کاربردی هدف اصلی کشف علمی نیست، بلکه آزمودن و بررسی امکان کاربرد دانش است؛ بنابراین روش این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی<sup>۴</sup> می‌باشد. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی هدفمند بود. پاتون اصطلاح نمونه‌گیری هدفمند را برای توصیف نوعی از نمونه‌گیری به کار می‌برد که در آن مواردی که از لحاظ اهداف تحقیق کیفی اطلاعات غنی در بردارند انتخاب می‌شوند. در نمونه‌گیری هدفمند، هدف حصول اطمینان از به کارگیری یک شیوه نمونه‌گیری غیر اریب می‌باشد (نصر و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۸۹-۳۹۶). در این شیوه، نمونه‌گیری تا آنجا ادامه می‌یابد که اشباع نظری صورت گیرد.

1. Quantitative
2. Qualitative
3. MixedMethod
4. AppliedStudy

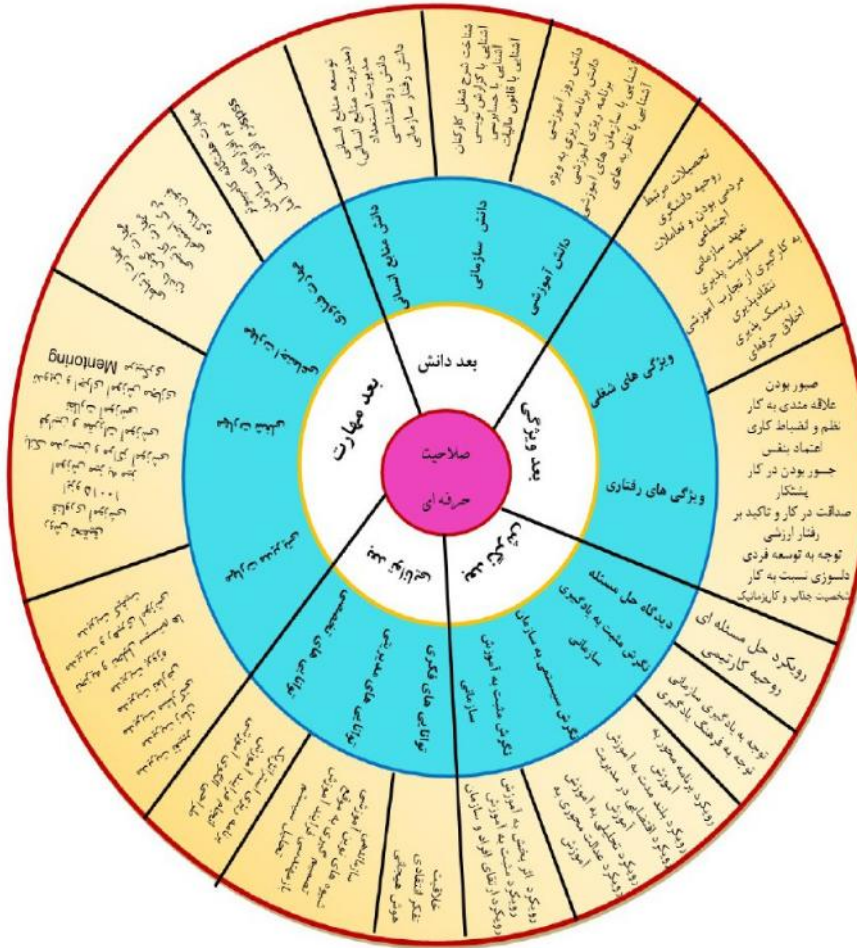
اشباع نظری در این پژوهش با انجام مصاحبه «بیستم» صورت گرفت و تا نفر بیست و چهارم ادامه داده شد که بعد از نفر بیستم موارد جدیدی اشاره نشد؛ لذا حجم نمونه در این مرحله «۲۴» نفر بود. در بخش کمی نیز با استفاده از پیمایش<sup>۱</sup> به گردآوری داده‌های کمی اقدام شد. جامعه آماری در این بخش کلیه کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۰ نفر) بود که به صورت تصادفی تعداد ۱۰۷ نفر به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفت.

در بخش کیفی، پس از مطالعه مبانی نظری، اسناد علمی، بررسی الگوهای موجود در زمینه صلاحیت‌های حرفه‌ای و مصاحبه با صاحب‌نظران حوزه صلاحیت، چارچوب مفهومی اولیه پژوهش طراحی و شاخص‌های اصلی صلاحیت حرفه‌ای مشخص گردید. سپس برای شناسایی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش از مصاحبه نیمه ساختمند با مدیرکل، معاونین، روسای ادارات، روسای گروه‌ها و کارشناسان مسئول آموزش سازمان امور مالیاتی کشور استفاده شد. در بخش اول مصاحبه، مقدمه (هدف)، درخواست و تعریف اصطلاح و ارائه چارچوب مفهومی) ارائه گردید و در بخش دوم مصاحبه به بیان سؤال در رابطه با وضعیت مطلوب و صلاحیت‌های موردنیاز کارشناسان آموزش پرداخته شد. کلیه مصاحبه‌ها به صورت عمیق و ضبط‌شده، انجام گرفته و تمام تلاش پژوهشگران بر آن بوده تا در زمان اجرا، مشارکت‌کننده، هدایت‌گر اصلی روند مصاحبه باشد و به کمک یادداشت‌برداری و یادآوری نکته‌های مورد اشاره توسط مصاحبه‌شونده به ترتیب مورد کاوش قرار گرفت. بعد از انجام مصاحبه، کلیه مصاحبه‌ها از روی دستگاه ضبط پیاده گردید بازگردانی شد و برای تحلیل آماده شد. برای مطالعه روایی صوری و محتوایی پرسش‌های مصاحبه با تنی چند از اساتید گروه علوم تربیتی دانشگاه تهران و نیز صاحب‌نظران حوزه پژوهش‌های کیفی مشورت شد. همچنین برای سنجش پایایی پرسش‌های مصاحبه از روش پایایی همزمان که ناظر بر مقایسه و هم‌افزایی مشاهدات همزمان است و همچنین روش مستندسازی استفاده شد. ابزار گردآوری داده در بخش کمی پرسشنامه صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش بود که با توجه به نتایج مصاحبه‌ها تدوین شد. این پرسشنامه متشکل از ۵ بعد، ۱۶ مؤلفه و ۸۱ گویه می‌باشد که همگی در بخش کیفی شناسایی شدند. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰,۹۷ به دست آمد. برای تعیین روایی علاوه بر روایی صوری و محتوایی (با استفاده از نظرات متخصصان) روایی سازه نیز با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مورد سنجش قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

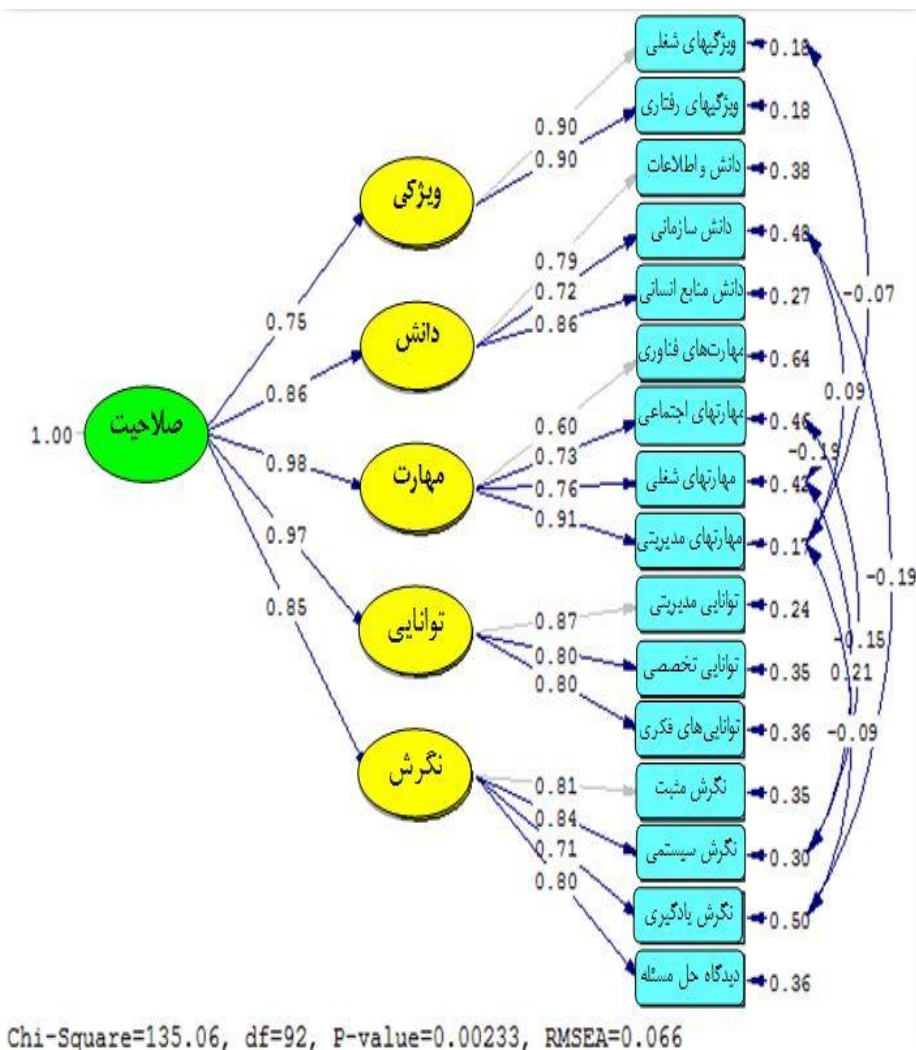
نتایج توصیفی بخش کمی نشان داد ۵۶٫۱ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۴۳٫۹ درصد آن‌ها، مرد می‌باشند، ۱۳٫۵ درصد در پست رئیس اداره و ۵٫۲ درصد در پست رئیس گروه و ۲۶ درصد از پاسخگویان در پست کارشناس مسئول و ۵۵٫۲ درصد آن‌ها در پست کارشناس مشغول به خدمت هستند. بیشتر پاسخگویان (۵۰٫۵ درصد) دارای مدرک فوق‌لیسانس می‌باشند، ۳۸٫۴ درصد دارای مدرک لیسانس، ۷٫۱ درصد دارای مدرک دکتری و ۴ درصد نیز دارای مدرک فوق‌دیپلم می‌باشند. بیشتر پاسخ‌دهندگان (۴۳ درصد) در دامنه سنی ۳۱ الی ۴۰ سال قرار دارند ۳۲٫۳ درصد آن‌ها در دامنه سنی ۴۱-۵۰ سال، ۱۸٫۳ درصد در دامنه سنی ۲۰ الی ۳۰ سال، ۶٫۵ درصد در دامنه سنی ۵۰ سال و بیشتر قرار دارند. بیشتر پاسخ‌دهندگان (۳۵٫۷ درصد) دارای سابقه خدمت ۱ الی ۵ سال می‌باشند، همچنین ۱۶٫۳ درصد آنان دارای سابقه خدمت ۶ الی ۱۰ سال، ۲۱٫۴ درصد دارای سابقه خدمت ۱۶ الی ۲۰ سال، ۱۵٫۳ درصد دارای سابقه خدمت ۲۱ الی ۳۰ سال، ۱۱٫۲ درصد دارای سابقه خدمت ۱۱ الی ۱۵ سال می‌باشند. و محل خدمت ۶۷ درصد پاسخ‌دهندگان در شهرستان و ۳۳ درصد در تهران بود. آگاهی از این ویژگی‌های جمعیت‌شناسی می‌تواند تصویر روشنی از جامعه مورد مطالعه ارائه دهد و به درک بهتر جامعه مورد مطالعه کمک می‌کند. بر این اساس اکثریت نمونه آماری (کارشناسان آموزش) زن، دارای مدرک فوق‌لیسانس، دارای ۳۱ الی ۴۰ سال سن و ۱-۵ سال سابقه کاری می‌باشند و در پست کارشناس آموزش مشغول به خدمت هستند.

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به صورت آمیخته (کمی و کیفی) انجام شد. در ابتدا یافته‌های بخش کیفی و سپس یافته‌های بخش کمی ارائه می‌گردد. یافته‌های بخش کیفی شامل ۵ بعد، ۱۶ مؤلفه‌ها و ۸۱ زیر مؤلفه‌های صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور که در شکل (۱) آورده شده است. لازم به ذکر است نوآوری این مدل در زیر مؤلفه‌های کاملاً مرتبط با سازمان امور مالیاتی می‌باشد که به صورت دقیق و بر اساس زمینه سازمان امور مالیاتی کشور طراحی شده است. به عنوان مثال در بعد دانش دانش خاص مورد نظر در سازمان امور مالیاتی (مانند آشنایی با قانون مالیاتها یا آشنایی با حسابرسی) مد نظر قرار گرفته است، همچنین در بعد مهارت به مؤلفه مهارت شغلی به آموزش میز و اینز و ۱۰۰۱۵ اشاره شده است. این مدل به صورت شماتیک زیر نشان داده شده است:



شکل (۱)- مدل صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور

1. Confirmatory Factor Analysis



شکل (۲) تحلیل عاملی تاییدی متغیر صلاحیت حرفه‌ای (حالت استاندارد)

با توجه به شکل (۲) مشخص که متغیرهای مشاهده شده به خوبی می‌توانند متغیر پنهان را تبیین کنند. از آنجا که بار عاملی (ضریب لامبدا) تمام متغیرهای مشاهده شده (مؤلفه‌ها) بزرگ‌تر از ۰/۳ است بنابراین از رابطه مطلوبی با متغیر پنهان (صلاحیت حرفه‌ای) برخوردار می‌باشند. برای مشخص نمودن میزان برازش مدل از شاخص‌های قابل ارائه در نرم‌افزار لیزرل استفاده شده که این شاخص‌ها در شکل (۲) ارائه شده است. در بین مؤلفه‌های شناسایی شده، مهارت‌های مدیریتی با ضریب لامبدا (بار عاملی) ۰,۹۱ دارای بیشترین تبیین‌کنندگی است و بعد از آن

ویژگی‌های شغلی و رفتاری (۰,۹۰)؛ توانایی‌های مدیریتی و اجرایی (۰,۸۷)؛ دانش منابع انسانی (۰,۸۶)؛ نگرش مثبت به آموزش (۰,۸۱)؛ دیدگاه حل مسئله‌ای، توانایی تخصصی، توانایی فکری (۰,۸۰)؛ دانش و اطلاعات آموزشی (۰,۷۹)؛ مهارت‌های شغلی (۰,۷۶)؛ مهارت‌های اجتماعی (۰,۷۳)؛ دانش سازمانی (۰,۷۲) و نگرش مثبت به یادگیری (۰,۷۱) در مرتبه‌های بعدی تبیین‌کنندگی قرار دارند. همان‌طور که بیان شد جهت بررسی معنادار بودن روابط بین متغیرها از آماره آزمون t یا همان t-value (الگوی معناداری) استفاده شد؛ که نتایج در جدول (۱) گزارش شده است.

جدول (۱) - مقادیر t-value محاسبه‌شده در مدل تأییدی صلاحیت حرفه‌ای

ابعاد	T-VALUE
ویژگی	*۷,۷۴
دانش	*۷,۹۳
مهارت	*۶,۵۳
توانایی	*۱۰,۶۷
نگرش	*۸,۱۵

\*p<0.01

از آنجا که معناداری در سطح خطای ۰,۰۱ بررسی شده است، بنابراین اگر میزان مقادیر حاصله با آزمون t-value از  $\pm 2/58$  کوچک‌تر محاسبه شود، رابطه معنادار نیست. همان‌طور که در جدول (۱) مشخص شده است مقادیر آزمون t برای تمامی ارتباطات اصلی مدل، معنادار می‌باشند. با توجه به اینکه مقدار آماره t به دست آمده از  $\pm 2/58$  بزرگ‌تر است بنابراین همبستگی مشاهده‌شده بین متغیرهای مشاهده‌شده (ابعاد و مؤلفه‌ها) و متغیر پنهان پژوهش (صلاحیت حرفه‌ای) کاملاً معنادار می‌باشد که شاخص‌های برازندگی در جدول زیر گزارش شده است:

جدول (۱) - شاخص‌های برازندگی الگوی تحلیل عاملی تأییدی

شاخص برازندگی	دامنه قابل پذیرش	میزان به دست آمده
خی دو (2)	-	۱۳۵,۰۶
نسبت 2 درجه آزادی	کمتر از ۵	۱,۴۷
NFI	نزدیک به ۱	۰,۹۴
NNFI	نزدیک به ۱	۰,۹۵
CFI	نزدیک به ۱	۰,۹۶
IFI	نزدیک به ۱	۰,۹۶
GFI	نزدیک به ۱	۰,۸۷
AGFI	نزدیک به ۱	۰,۸۰
RMR	نزدیک به صفر	۰,۰۳۴
RMSEA	کمتر از ۰/۰۸	۰,۰۶۶

منبع: نتایج پژوهش

ایده آل آن است که مقدار خی دو تقسیم بر کمتر از ۵ باشد با توجه به مقدار گزارش شده خی دو، مقدار خی دو تقسیم بر درجه آزادی برابر با ۱,۴۷ می باشد که نشان می دهد مدل از برازش مناسبی برخوردار است. معیارهای GFI و AGFI نشان دهنده اندازه ای از مقدار نسبی واریانس ها و کوواریانس هاست که توسط مدل تبیین می شود. مقدار این معیارها بین صفر تا یک متغیر است که هر چقدر اعداد به دست آمده به یک نزدیک تر باشند، نیکویی برازش مدل با داده های مشاهده شده بیشتر است. داده های جدول (۲) نشان می دهند که مقادیر گزارش شده برای این دو شاخص به ترتیب ۰,۸۷ و ۰,۸۰ می باشد که تأیید کننده مناسب بودن مدل است. ریشه دوم میانگین مجذور پس ماندها، یعنی تفاوت بین عناصر ماتریس مشاهده شده در گروه نمونه و عناصر ماتریس های برآورد یا پیش بینی شده با فرض درست بودن مدل مورد نظر است. هر چه RMR برای مدل مورد آزمون به صفر نزدیک تر باشد، مدل مذکور برازش بهتری دارد. مقدار RMR گزارش شده برابر ۰,۰۳۴ است که بسیار ناچیز می باشد که نشان دهنده تبیین مناسب کوواریانس هاست. برای مقایسه اینکه یک مدل به خصوص در مقایسه با سایر مدل های ممکن از نظر تبیین مجموعه ای از داده های مشاهده شده چقدر خوب عمل می کند، از مقادیر شاخص نرم شده برازندگی (NFI)، شاخص



نرم نشده برازندگی (NNFI)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI) و شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) استفاده شده است. به اعتقاد گفن و همکاران (۲۰۰۱) مقادیر بالای ۰٫۸ دو شاخص اول و بالای ۰٫۹ دو شاخص دوم حاکی از برازش بسیار مناسب مدل طراحی شده در مقایسه با سایر مدل‌های موجود است (گفن و همکاران ۲۰۰۱ به نقل از قلی فر و همکاران، ۱۳۹۰). در نهایت برای بررسی اینکه مدل مورد نظر چگونه برازندگی و صرفه‌جویی را با هم ترکیب می‌کند از شاخص توانمند ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA استفاده شده است. این شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب است که برای مدل‌های خوب ۰٫۰۵ و کمتر است و تا مقدار ۰٫۰۸ قابل قبول است. مدلی که در این شاخص ۰٫۱۰ یا بیشتر باشد برازش ضعیفی دارد (هومن، ۲۰۰۵، به نقل از به نقل از قلی فر و همکاران، ۱۳۹۰). مقدار این شاخص که برابر ۰٫۰۶۶ است نشان‌دهنده مناسب بودن مدل است؛ بنابراین تمامی شاخص‌ها الگوی صلاحیت حرفه‌ای را تأیید می‌نمایند. در الگوی حاضر مؤلفه‌های صلاحیت حرفه‌ای (ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های رفتاری، دانش و اطلاعات آموزشی، دانش سازمانی، دانش منابع انسانی، مهارت‌های فناوری، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های شغلی، مهارت‌های مدیریتی، توانایی‌های تخصصی، توانایی‌های مدیریتی و اجرایی، توانایی‌های تفکر، صلاحیت‌های نگرش مثبت، نگرش سیستمی به سازمان، نگرش یادگیری سازمانی و دیدگاه حل مسئله‌ای) به‌عنوان متغیرهای مشاهده‌شده ۱ و متغیر صلاحیت حرفه‌ای به‌عنوان متغیر مکنون ۲ در نظر گرفته شده است.

و متغیر صلاحیت حرفه‌ای به‌عنوان متغیر مکنون ۳ در نظر گرفته شده است. بر اساس نتایج جدول (۲) عوامل فرعی شکل‌دهنده‌ی صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش عوامل مناسبی است؛ زیرا شاخص‌های برازش الگو در تحلیل عاملی تأییدی، برازش الگو را تأیید می‌نمایند. پس از طراحی مؤلفه‌های صلاحیت و مشخص شدن اینکه مؤلفه‌های شناسایی شده در بخش کیفی به‌خوبی صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش را تبیین می‌کنند، به ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش (بررسی وضع موجود) پرداخته شد. برای بررسی میزان صلاحیت حرفه‌ای از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) آورده شده است.

- 
1. ObserveVariables
  2. LatentVariables
  3. LatentVariables

جدول (۳) - شاخص‌های توصیفی و آزمون t برای صلاحیت حرفه‌ای و مؤلفه‌های آن

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	تفاوت میانگین	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
ویژگی‌های رفتاری	۴,۰۴	۰,۵۵۶	۰,۰۵۳	۱,۰۴	۱۹,۴۸	۱۰۶	۰,۰۰۰
ویژگی‌های شغلی	۳,۹۹	۰,۵۷۵	۰,۰۵۵	۰,۹۹	۱۷,۸۴	۱۰۶	۰,۰۰۰
مهارت‌های اجتماعی	۳,۸۰	۰,۶۴۹	۰,۰۶۲	۰,۸۰۹	۱۲,۸۹	۱۰۶	۰,۰۰۰
نگرش یادگیری	۳,۷۳	۰,۹۴۲	۰,۰۹۱	۰,۷۳۳	۸,۰۵	۱۰۶	۰,۰۰۰
نگرش مثبت به آموزش	۳,۷۱	۰,۷۴۵	۰,۰۷۲	۰,۷۱۹	۹,۹۸	۱۰۶	۰,۰۰۰
توانایی‌های تخصصی	۳,۶۴	۰,۸۳۹	۰,۰۸۱	۰,۶۴۷	۷,۹۸	۱۰۶	۰,۰۰۰
دیدگاه حل مسئله	۳,۶۲	۰,۸۴۹	۰,۰۸۲	۰,۶۲۶	۷,۶۲	۱۰۶	۰,۰۰۰
مهارت‌های فناوری	۳,۵۶	۰,۶۵۱	۰,۰۶۲	۰,۵۶۶	۹,۰۰	۱۰۶	۰,۰۰۰
دانش و اطلاعات	۳,۴۶	۰,۷۲۷	۰,۰۷۰	۰,۴۶۱	۶,۵۵	۱۰۶	۰,۰۰۰
توانایی تفکر	۳,۴۵	۰,۷۶۱	۰,۰۷۳	۰,۴۵۱	۶,۱۴	۱۰۶	۰,۰۰۰
نگرش سیستمی	۳,۴۴	۰,۶۸۰	۰,۰۶۵	۰,۴۴۶	۶,۷۸	۱۰۶	۰,۰۰۰
توانایی‌های مدیریتی	۳,۳۸	۰,۷۱۰	۰,۰۶۸	۰,۳۸۱	۵,۵۴	۱۰۶	۰,۰۰۰
مهارت‌های شغلی	۳,۳۰	۰,۶۰۸	۰,۰۵۸	۰,۳۰۴	۵,۱۷	۱۰۶	۰,۰۰۰
مهارت‌های مدیریتی	۳,۲۹	۰,۷۴۵	۰,۰۷۲	۰,۲۹۸	۴,۱۳	۱۰۶	۰,۰۰۰
دانش منابع انسانی	۳,۲۷	۰,۷۲۳	۰,۰۶۹	۰,۲۷۵	۳,۹۴	۱۰۶	۰,۰۰۰

دانش سازمانی	۳,۰۳	۰,۷۵۵	۰,۰۷۳	۰,۰۳۷	۰,۵۱۲	۱۰۶	۰,۶۱۰
ویژگی	۴,۰۲	۰,۵۴۰	۰,۰۵۲	۱,۰۲	۱۹,۵۵	۱۰۶	۰,۰۰۰
نگرش	۳,۶۴	۰,۶۹۷	۰,۰۶۶	۰,۶۴۷	۹,۶۶	۱۰۶	۰,۰۰۰
توانایی	۳,۴۷	۰,۶۷۶	۰,۰۶۵	۰,۴۷۳	۷,۲۳	۱۰۶	۰,۰۰۰
مهارت	۳,۴۲	۰,۵۶۱	۰,۰۵۴	۰,۴۲۹	۷,۹۱	۱۰۶	۰,۰۰۰
دانش	۳,۲۵	۰,۶۳۰	۰,۰۶۰	۰,۲۷۵	۴,۲۳	۱۰۶	۰,۰۰۰
صلاحیت‌های حرفه‌ای	۳,۵۸	۰,۵۲۰	۰,۰۵۰	۰,۵۸۳	۱۱,۶۹	۱۰۶	۰,۰۰۰

منبع: یافته‌ی پژوهش

یافته‌های جدول (۳) نشان می‌دهد که میانگین صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش ۳,۵۸ می‌باشد، بنابراین صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش در سطح بالاتر از متوسط (۳) در طیف ۵ درجه‌ای ارزیابی شده است. با توجه به اینکه مقدار  $t$  محاسبه شده بیشتر از  $t$  جدول در سطح ۰,۰۱ می‌باشد بنابراین تفاوت میانگین صلاحیت حرفه‌ای با میانگین پایه (۳) معنادار می‌باشد و این بدین معنی است که صلاحیت حرفه‌ای کارشناسان آموزش در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. از بین مؤلفه‌های صلاحیت حرفه‌ای نیز مؤلفه ویژگی‌های رفتاری بالاترین میانگین (۴,۴) را دارد و همه مؤلفه‌های به‌جز مؤلفه دانش سازمانی؛ دانش منابع انسانی و مهارت‌های مدیریتی که در سطح بالاتر از متوسط قرار دارند، در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارند. مؤلفه‌ی دانش سازمانی (۳,۰۳) و دانش منابع انسانی (۳,۲۷) نیز با توجه به اینکه مقدار  $t$  محاسبه شده برای این مؤلفه‌ها کمتر از مقدار جدول در سطح ۰,۰۱ می‌باشد، تفاوت میانگین این مؤلفه‌ها با میانگین پایه (۳) معنادار نیست؛ بنابراین این مؤلفه‌ها در سطح متوسط قرار دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر این اساس و با توجه به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه‌ها و کدهای باز، صلاحیت‌های حرفه‌ای مربوط به بعد دانش در شغل کارشناس آموزش شامل مؤلفه‌های دانش و اطلاعات آموزشی، دانش سازمانی، دانش منابع انسانی می‌باشد که این مؤلفه‌ها شامل زیرمؤلفه‌های دانش روز آموزشی، دانش برنامه‌ریزی به‌ویژه برنامه‌ریزی آموزشی، آشنایی با سازمان‌های آموزشی،

آشنایی با نظریه‌های یادگیری، شناخت شرح شغل کارکنان، آشنایی با قانون مالیات، آشنایی با حسابرسی، آشنایی با گزارش‌نویسی، دانش توسعه منابع انسانی (مدیریت منابع انسانی)، دانش مدیریت استعداد، دانش روانشناسی، دانش رفتار سازمانی می‌باشد؛ بنابراین کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور باید در موارد بالا از دانش کافی برخوردار باشند. بنابراین برخورداری از دانش لازم در زمینه‌های ذکر شده یکی از مؤلفه‌های نشان‌دهنده صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش است بر اساس تحلیل نتایج، سه مؤلفه‌ی اصلی بعد دانش مورد شناسایی قرار گرفت که با نتایج تحقیقات زیر همخوانی داشت: لبادی (۱۳۸۶)، نامداری و همکاران (۱۳۸۹)، اکرامی، رجب‌زاده (۱۳۹۰)؛ حاج کریمی و همکاران (۱۳۹۰)؛ عابدیان اول (۱۳۹۰)؛ افضل‌آبادی (۱۳۸۹)؛ رحیمی (۱۳۹۱)؛ عربی (۱۳۹۱)؛ سلمانی (۱۳۹۳)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ سهندی طرق (۱۳۸۸)؛ اکرامی (۱۳۹۰) قارلقی (۱۳۹۴)؛ انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ زمانی (۱۳۹۵)؛ چیم (۱۹۹۹)؛ سیریوپاراپان (۲۰۰۰)؛ آراسموس و همکاران (۲۰۱۰)؛ آزمی (۲۰۱۰). تورس (۲۰۱۰)؛ انجمن آموزش و توسعه منابع انسانی آمریکا (۲۰۱۵) یافت شد. بعد مهارت شامل چهار مؤلفه‌ی مهارت‌های فناوری، مهارت‌های اجتماعی، مهارت‌های شغلی و مهارت‌های مدیریتی می‌باشد که این مؤلفه‌ها شامل بیست و پنج زیرمؤلفه‌ی مهارت‌های هفتگانه کامپیوتر، نرم‌افزارهای تحلیل آماری، تسلط بر نرم‌افزارهای سازمان، مهارت ارتباطی، مهارت گوش دادن، مهارت کار تیمی، درک اجتماعی، فنون مذاکره، روش تحقیق، فناوری آموزشی، ایزو ۱۰۰۱۵، آموزش میز به میز، ایجاد بانک اطلاعاتی مدرسان و مراکز آموزشی، به‌کارگیری قوانین و مقررات آموزشی، مربی‌گری، برنامه‌ریزی و اجرای آموزش الکترونیک، نظارت آموزشی، مدیریت تغییر، مدیریت زمان، مدیریت و رهبری آموزشی، تجزیه و تحلیل سیستم‌ها، مدیریت مشارکتی، مدیریت تعارض، مدیریت پروژه، مدیریت کیفیت می‌باشد که این مهارت‌ها ابزار کار کارشناسان آموزش می‌باشد و با توجه به رسالت مهم دفت آموزش در سازمان امور مالیاتی کشور آموزش و بهسازی منابع انسانی و انتقال تجربیات از نسل قدیم به نیروهای تازه استخدام‌شده (۱۲۰۰۰ نفر) امید است با بهبود این مهارت‌ها بتوان گامی در جهت اهداف و چشم‌انداز سازمان امور مالیاتی برداشت. این مؤلفه‌های با نتایج تحقیقات لبادی (۱۳۸۶)؛ الوانی و همکاران (۱۳۸۶)؛ سهندی طرق (۱۳۸۸)؛ نامداری و همکاران (۱۳۸۹)؛ جهانیان (۱۳۸۹)؛ حاج کریمی و همکاران (۱۳۹۰)؛ اکرامی، رجب‌زاده (۱۳۹۰)؛ عابدیان اول (۱۳۹۰)؛ رحیمی (۱۳۹۱)؛ رجبی و همکاران (۱۳۹۱)؛ عربی (۱۳۹۱)؛ عباسی کسان (۱۳۹۳)؛

انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ قارلقی (۱۳۹۴)؛ انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ زمانی (۱۳۹۵)؛ چیتیم (۱۹۹۹)؛ سیریوپاراپان (۲۰۰۰)؛ باترام (۲۰۰۵)؛ هانگ هوا و یانک هوا (۲۰۰۹)؛ آراسموس، بودلف و هامان (۲۰۱۰)؛ آزمی (۲۰۱۰)؛ تورس (۲۰۱۰)، انجمن آموزش و توسعه منابع انسانی آمریکا (۲۰۱۵) همخوانی دارد. در بعد توانایی شامل توانایی‌های تخصصی، توانایی‌های مدیریتی و اجرایی و توانایی‌های فکری می‌باشند و این مؤلفه‌ها شامل یازده زیرمؤلفه‌ی برنامه‌ریزی (استراتژیک)، انجام فرایند آموزش، طراحی الگوی مناسب آموزشی، سازمان‌دهی، شیوه‌های نوین آموزشی، تصمیم‌گیری به موقع، بازمهندسی فرایند آموزش، تحلیل سیستم، خلاقیت، تفکر انتقادی، هوش هیجانی می‌باشند. مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های بعد توانایی با نتایج تحقیقات الوانی و همکاران (۱۳۸۶)؛ لبادی (۱۳۸۶)؛ نامداری و همکاران (۱۳۸۹)؛ افضل‌آبادی (۱۳۸۹)؛ اکرامی، رجب‌زاده (۱۳۹۰)؛ عابدیان اول (۱۳۹۰)؛ حاج کریمی و همکاران (۱۳۹۰)؛ رحیمی (۱۳۹۱)؛ عربی (۱۳۹۱)؛ عباسی کسان (۱۳۹۳)؛ سلمانی (۱۳۹۳)؛ انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ قارلقی (۱۳۹۴)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ زمانی (۱۳۹۵)؛ چیتیم (۱۹۹۹)؛ سیریوپاراپان (۲۰۰۰)؛ باترام (۲۰۰۵)؛ هانگ هوا و یانک هوا (۲۰۰۹)؛ آراسموس، بودلف و هامان (۲۰۱۰)؛ تورس (۲۰۱۰)، انجمن آموزش و توسعه منابع انسانی آمریکا (۲۰۱۵) همخوانی دارد. بنابراین نگرش در هر شغلی موجب بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری سازمان می‌شود اگرچه تغییر نگرش فرایند بلندمدت می‌باشد اما این هدف امکان‌پذیر است و تغییر یا ایجاد نگرش در راستای اهداف سازمانی موجب پیش روی در جهت اهداف سازمانی می‌شود. در بعد نگرش از نتیجه مصاحبه‌ها چهار مؤلفه‌ی نگرش مثبت به آموزش سازمانی، نگرش سیستمی به سازمان، نگرش به یادگیری سازمانی و دیدگاه حل مسئله‌ای شناسایی شد این مؤلفه‌ها شامل دوازده زیرمؤلفه‌ی رویکرد اثربخش به آموزش، رویکرد مثبت به آموزش، رویکرد ارتقای افراد و سازمان، رویکرد برنامه محور به آموزش، رویکرد بلندمدت به آموزش، رویکرد اقتضایی در مدیریت آموزش، رویکرد تحلیلی به آموزش، رویکرد عدالت محوری به آموزش، توجه به یادگیری سازمانی، توجه به فرهنگ یادگیری، رویکرد حل مسئله‌ای، روحیه کار تیمی می‌باشد که نگرش کارشناسان آموزش بر نگرش کارکنان به بحث آموزش و ارتقای توانمندی خود تأثیر بسزایی دارد همچنین نگرش مثبت می‌تواند بر اجرای درست فرایند و کیفیت اجرای آموزش تأثیر بسزایی داشته باشد. مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های نگرش در تحقیقات لبادی (۱۳۸۶)؛ اکرامی و

رجب‌زاده (۱۳۹۰)؛ عابدیان اول (۱۳۹۰)؛ رحیمی (۱۳۹۱)؛ عربی (۱۳۹۱)؛ عباسی کسان (۱۳۹۳)؛ قارلقی (۱۳۹۴)؛ نجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ سیریوپاراپان (۲۰۰۰)؛ باترام (۲۰۰۵)؛ آراسموس، بودلف و هامان (۲۰۱۰)؛ انجمن آموزش و توسعه منابع انسانی آمریکا (۲۰۱۵)؛ یافت شد. و بعد ویژگی‌ها شامل ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های رفتاری که این دو مؤلفه بیست زیرمؤلفه‌ی تحصیلات مرتبط، روحیه دانشجویی (علاقه به کسب و به‌کارگیری دانش)، مردمی بودن و تعاملات اجتماعی، تعهد سازمانی، مسئولیت‌پذیری، به‌کارگیری از تجارب آموزشی، انتقادپذیری، ریسک‌پذیری، اخلاق حرفه‌ای، مشارکت در فعالیت‌ها، صبور بودن، علاقه‌مندی به کار، نظم و انضباط کاری، اعتماد به نفس، جسور بودن در کار، پشتکار، صداقت در کار و تأکید بر رفتار ارزشی، توجه به توسعه فردی، شخصیت جذاب و کاریزماتیک، دلسوزی نسبت به کار را شامل می‌شود. زیرمؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی و رفتاری در نتایج لبادی (۱۳۸۶)؛ الوانی و همکاران (۱۳۸۶)؛ سهندی طرق (۱۳۸۸)؛ جهانیان (۱۳۸۹)؛ اکرامی، رجب‌زاده (۱۳۹۰)؛ عابدیان اول (۱۳۹۰)؛ رحیمی (۱۳۹۱)؛ عربی (۱۳۹۱)؛ عباسی کسان (۱۳۹۳)؛ سلمان (۱۳۹۳)؛ قارلقی (۱۳۹۴)؛ انجمن علمی آموزش و توسعه منابع انسانی ایران (۱۳۹۴)؛ حسینی (۱۳۹۵)؛ زمانی (۱۳۹۵)؛ چیتم (۱۹۹۹)؛ سیریوپاراپان (۲۰۰۰)؛ باترام (۲۰۰۵)؛ هانگ هوا و یانک هوا (۲۰۰۹)؛ آراسموس، بودلف و هامان (۲۰۱۰)؛ آرمی (۲۰۱۰)؛ تورس (۲۰۱۰) یافت شد.

### پیشنهادهات

بر اساس نتایج پژوهش (وضعیت موجود صلاحیت‌های حرفه‌ای)، پیشنهادهای زیر به‌منظور ارتقاء و بهبود وضعیت صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش ارائه می‌شود:

برگزاری دوره آموزشی ضرورت آموزش در سازمان‌های دولتی جهت تغییر نگرش مدیران ارشد سازمان امور مالیاتی کشور با موضوعات، وضعیت موجود آموزش در سازمان، وضعیت مطلوب آموزش در سازمان، مقایسه‌ی آموزش در سازمان‌های دولتی و خصوصی ایران، تأثیر آموزش بر مسائل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی کشورهایی مانند آلمان و ژاپن؛ در نظر گرفتن پاداش معنوی و مادی جهت گرایش به آموزش در بین کارکنان سازمان؛ برگزاری دوره‌های تخصصی آموزش جهت بالا بردن مهارت تخصصی کارکنان بخش آموزش با حضور اساتید برجسته حوزه آموزش دانشگاهها؛

جذب افراد با رشته‌های مرتبط با حوزه آموزش در واحدهای آموزش؛  
 توجه به جایگاه آموزش و تغییر در جایگاه چارت سازمانی آموزش (ایجاد چارت جدید  
 زیر نظر مستقیم رئیس کل سازمان در ستاد و در ادارات زیر نظر مستقیم مدیر کل) و ایجاد پست  
 رئیس گروه آموزشی، و معاونت آموزش در ادارات آموزش؛  
 استفاده از الگوی طراحی شده صلاحیت‌های حرفه‌ای جهت استخدام، انتخاب، انتصاب و  
 ارتقای کارکنان بخش آموزش سازمان متبوع؛  
 با توجه به وظیفه انتخاب، ارزیابی، آموزش و بهسازی اساتید؛ نظارت و تولید محتوای  
 آموزشی بر عهده کارکنان بخش آموزش می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد دوره‌های خاص در زمینه  
 دانش سازمانی (حسابرسی، قوانین و مقررات مالیاتی و ....) جهت بالا بردن صلاحیت‌های  
 حرفه‌ای کارشناسان آموزش برگزار گردد؛  
 توجه به کارکنان حوزه ستادی (بخش آموزش) همانند دیگر کارکنان حوزه صف،  
 از لحاظ دریافت مزایای مادی؛  
 تقویت مهارت‌های مدیریتی کارکنان بخش آموزش، از جمله مدیریت تعارض، مدیریت  
 کیفیت، مدیریت عملکرد، مدیریت مشارکتی از طریق برگزاری کارگاه‌های تئوری و عملی.  
 از جمله پیشنهادات پژوهشی ذیل جهت پژوهش‌های آتی ارائه می‌گردد:  
 - طراحی الگوی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارکنان حوزه ستادی و صف سازمان امور  
 مالیاتی کشور.  
 - ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارکنان حوزه ستادی و صف سازمان امور مالیاتی  
 کشور.  
 - پیشنهاد می‌شود پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین رشته‌های تحصیلی کارشناسان بخش  
 آموزش و مهارت‌های شغلی آنان انجام گیرد.  
 - پیشنهاد می‌شود که پژوهش‌های مشابه با این پژوهش در اولویت طرح‌های وزارت  
 اقتصاد و دارایی قرار گیرد.  
 - ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان آموزش سازمان امور مالیاتی کشور بر اساس  
 نظر مدیران ارشد سازمان و ذینفعان (کارمندان) در نظر گرفتن همه جوانب با استفاده از الگوی  
 ۳۶۰ درجه.

## فهرست منابع

- ابوالعالی، بهزاد و غفاری، عباس (۱۳۸۵). *مدیران آینده*، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- ایلی، خدایار (۱۳۸۲). سیستم‌های توسعه منابع انسانی، *اولین کنفرانس توسعه منابع انسانی*. سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و موسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی.
- احمدی، علی‌اکبر؛ درویش، حسن؛ فاضلی کبریا، حامد و سبحانی فر، محمدجواد؛ (۱۳۹۳) طراحی و تبیین الگوی مفهومی شایستگی‌های منابع انسانی در نهج البلاغه با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون و ISM. *فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج*، سال هفدهم، شماره ۶، صص ۲۷-۵۵
- احمدی، عباداله؛ شایان، جهرمی؛ شاپور، امین و زارعی، صدیقه (۱۳۹۱). رابطه مدیریت کیفیت فراگیر با توانمندسازی و ارزیابی عملکرد کارکنان، *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۲، ۳۵-۵۳
- ادب، حسین و زحمتی، محمدحسین (۱۳۹۳) بررسی تأثیر توانمندسازی بر بهره‌وری کارکنان. *پژوهشنامه مالیات*. ۲۱ (۲۰): ۱۴۴-۱۲۳
- ارشادی، فاطمه (۱۳۸۸). *بررسی رابطه میزان برخورداری از سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی دبیران زن دبیرستان‌های شهرستان شبستر*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
- اسدی فر، رؤیا؛ خائف الهی، احمدعلی و رضاییان، علی (۱۳۹۰). مدل شایستگی مدیران دولتی ایران (بر اساس صحیفه امام (ره))، *رویکرد استراتژی تئوری داده بنیاد*. *نشریه مدیریت دولتی*، ۸، ۷۵-۹۲
- افضل آبادی، محمدحسین؛ زارع، حبیب؛ افضل آبادی، محمدرضا و آقا باقری، فهیمه (۱۳۸۹). *نیازسنجی موفق آموزشی با استفاده از مدل شایستگی‌های سازمانی (مطالعه موردی: شرکت جهاد نصر یزد)*. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیران آموزش.
- اکرامی، محمود و رجب‌زاده، سمیه (۱۳۹۰). توسعه مؤلفه‌های مقیاس سنجش شایستگی مدیران. *فرایند مدیریت و توسعه*. ۷۷، ۴۹-۶۹
- انجمن مدیریت پروژه (۲۰۰۴). گزارش رسمی سازمان یونسکو. *مجله راهبردهای آموزش*. دانشگاه بقیه ا... اعظم. چاپ پنجم.
- انصاری، محمد اسماعیل؛ استادی، حسین و جاوری، فرشته (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و نگرش‌های مثبت کاری کارکنان در ادارات امور مالیاتی استان اصفهان.



پژوهشنامه مالیات. ۱۷ (۶): ۶۶-۴۱.

- ایران زاده، سلیمان؛ نوروزی، داود و بابایی هروی، صادق (۱۳۹۰). بررسی سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان با استفاده از مدل درخت فازی. فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال ششم، ۱۷، ۱۳۲-۱۱۵.
- ایرندگان، عاطفه. (۱۳۹۲). نیازسنجی صلاحیت‌های حرفه‌ای مدرسان آموزش خانواده استان سیستان بلوچستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تهران.
- آذر، عادل و لطیفی، محمدحسین (۱۳۸۷). درآمدی بر الزامات فرایندی و معیارهای انتخاب مدیران منابع انسانی دولت. اندیشه مدیریت. شماره ۲. ۳۷-۶۹.
- آرمان، مانی و خسروی، خسروی (۱۳۹۲). اعتبارسنجی الگوی آموزش نیروی انسانی با رویکرد شایستگی. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول) ۷۳-۴۹.
- بازرگان، عباس، (۱۳۸۷) روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته، رویکردهای متداول در علوم رفتاری. تهران: دیدار.
- بولا. ا.ج.اس. (۱۹۹۰). ارزشیابی طرح‌ها و برنامه‌های آموزشی برای توسعه. ترجمه ایلی، خدایار (۱۳۷۵). تهران: موسسه بین‌المللی روش‌های آموزش بزرگ‌سالان.
- پورکریمی، جواد و صداقت، مریم (۱۳۹۲). تبیین رابطه شایستگی با سبک رهبری تحول‌آفرین مدیران در سازمان‌های پژوهشی. فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع). ۶ (۱): ۲۰۱-۲۲۲.
- پورکریمی، جواد (۱۳۸۹). الگوی توسعه حرفه‌ای اعضای هیأت علمی سازمان‌های پژوهشی (مورد جهاد دانشگاهی). فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ۲، ۲: ۱۴۱-۱۵۵.
- پورکریمی، جواد (۱۳۹۵). آمار کاربردی در پژوهش‌های رفتاری. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- پورکریمی، جواد؛ مهدیون، روح‌الله؛ قاضی، ابوذر و پوربرخورداری، امین (۱۳۸۹). ارائه الگوی نظام جامع آموزش کارکنان جمعیت هلال احمر. فصلنامه امداد و نجات، ۱، ۶۹-۵۶.
- تصدیقی، محمدعلی (۱۳۸۵). موانع توسعه شایسته‌سالاری در اندیشه دینی و نحوه استفاده از منابع قدرت در بین مدیران شایسته و نالایق. مجموعه مقالات اولین همایش توسعه شایسته-سالاری در سازمان‌ها. تهران.
- جمعی از مؤلفان. دیوانگاهی، ملوک (۱۳۷۵) شیوه‌های عملی ارتقای بهره‌وری نیروی

- انسانی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- جهانیان، رمضان (۱۳۸۹). صلاحیت‌های مورد نیاز مدیران آموزشی. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره سوم.
- حاج کریمی، عباسعلی؛ رضائیان، علی؛ هدیزاده، اکرم؛ بنیادی نائینی، علی (۱۳۹۰). طراحی مدل شایستگی‌های مدیران منابع انسانی بخش دولتی در ایران. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۲۳-۴۳: ۸.
- حبیب پور، کرم و صفری، رضا (۱۳۹۱). راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی. تهران: انتشارات متفکران.
- حسینی، کبری (۱۳۹۵). شناسایی و ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان مسئول آموزش مقاطع تحصیلی آموزش و پرورش شهر تهران و ارائه راه کارهای ارتقاء آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۸). مدیریت بهره‌وری، تهران: کوهسار.
- خشوعی، مهدیه سادات؛ عریضی، محمدرضا؛ نوری، ابولقاسم و جهان‌بازی، افشین (۱۳۹۲). طراحی الگوی شایستگی مدیریتی، مطالعات مدیریت راهبردی، ۱۴، ۱۶۵-۱۴۵.
- خشوعی، مهدیه سادات؛ عریضی سامانی، حمیدرضا و نوری، ابوالقاسم (۱۳۹۲). هشت شایستگی مدیریتی: شایستگی‌های ضروری برای مدیران قرن ۲۱. مجله ایرانی مطالعات مدیریت، ۲، ۱۵۲-۱۳۱.
- خورشیدی، عباس و اکرامی، محمود (۱۳۹۰). شناسایی عوامل سازنده شایستگی‌های مدیران فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۵۹۲-۵۸۰.
- دانایی فرد، حسن و مظفری، زینب (۱۳۸۷). ارتقاء روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی مدیریتی: تأملی بر استراتژی‌های ممیزی پژوهشی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت، سال اول، شماره ۱: ۱۳۱-۱۶۲.
- درگاهی، حسین؛ علی پور فلاح پسند، محمدحسن و حیدری قره‌بلاغ، هادی (۱۳۸۹). ارائه مدل صلاحیت در توسعه منابع انسانی، راهبرد توسعه، ۲، ۹۲-۱۱۳.
- دلاور، علی (۱۳۹۱). روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی. ویراست چهارم، تهران: نشر ویرایش.
- دهقانان، حامد (۱۳۸۶). مدیریت بر مبنای شایستگی، مجله مجلس و پژوهش مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ۵۳، ۱۵۰-۱۱۷.
- دیانتی، محمد و عرفانی، مریم (۱۳۸۸). شایستگی، مفاهیم و کاربردها. تدبیر، ۱۹.۲۰۶-۱۴.

- راجی، لاله و صمیمی، محمدرضا (۱۳۹۰). شناخت وضعیت شایستگی‌های مدیران (نقش‌های کلیدی) در پروژه‌ها. *اولین کنفرانس بین‌المللی و سومین کنفرانس ملی سد و نیروگاه‌های برق‌آبی*.
- رجبی، سمیه؛ پاپ‌زن، عبدالحمید؛ اعظمی، امیر و سلیمانی، عادل (۱۳۹۱). بررسی صلاحیت‌ها و مهارت‌های موردنیاز آموزشگران هنرستان‌های کشاورزی با بهره‌گیری از روش دلفی: مطالعه موردی استان کرمانشاه. *پژوهش در برنامه‌ریزی درسی*، سال نهم، دوره دوم، ۸: ۱۴۶-۱۵۸.
- رجبی، سمیه؛ پاپ‌زن، عبدالحمید؛ اعظمی، امیر و سلیمانی، عادل (۱۳۹۱). بررسی صلاحیت‌ها و مهارت‌های موردنیاز آموزشگران هنرستان‌های کشاورزی با بهره‌گیری از روش دلفی: مطالعه موردی در استان کرمانشاه. *پژوهشی در برنامه‌ریزی درسی*، سال نهم، دوره دوم، شماره ۸، ۱۴۶-۱۵۸.
- رحمان سرشت، حسین و حبیبی بدرآبادی، محبوبه (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر خلق دانش در سازمان امور مالیاتی کشور. *پژوهشنامه مالیات*، ۲۰ (۱۳): ۲۱۰-۱۹۱.
- رحمانی، حسین؛ شاه‌حسینی، محمدعلی و پور عزت، علی‌اصغر (۱۳۹۲). شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت، با تمرکز بر رویکرد اسلامی-ایرانی، *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*، سال سوم، شماره ۳.
- رحیمی، ثانیه (۱۳۹۱). *ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای اعضای هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی بر اساس الگوی O\*NET*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.
- رضایت، غلامحسین (۱۳۹۰). *طراحی الگوی شایستگی‌های رؤسای دانشگاه‌های دولتی ایران*. رساله دکتری، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- زاهدی، شمس‌السادات و شیخ، ابراهیم (۱۳۸۹). *الگوی قابلیت‌های راهبردی مدیران میانی دولتی*. مدیریت راهبردی. شماره ۱، ۱۳۹-۹۵.
- زین‌الدین میمند، زهرا؛ موسی پور، نعمت‌ا... و جوادی، یدا... (۱۳۸۴). آمادگی اعضای هیأت علمی برای پذیرش برنامه‌ریزی درسی غیرمتمرکز در آموزش عالی ایران، همایش تمرکز و عدم تمرکز در فرایند برنامه‌ریزی درسی، کرمان، انجمن مطالعات برنامه درسی، دانشگاه شهید باهنر کرمان.
- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۳). *سند راهبردی نظام مالیاتی*. تهران
- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۴). *برنامه اصلاح اداری سازمان امور مالیاتی کشور*.

- تهران: سازمان امور مالیاتی کشور
- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۵). دفتر نوسازی و تحول اداری سازمان امور مالیاتی کشور.
- سازمان امور مالیاتی کشور (۱۳۹۲). برنامه اجرایی آموزش سازمان امور مالیاتی کشور. تهران: سازمان امور مالیاتی کشور..
- سرایی، حسن (۱۳۸۲). مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق. تهران: سمت.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۹۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ بیست و چهارم، تهران: نشر آگه.
- سلطانی، هدایت اله؛ پارسا نسب، مجتبی و رشیدی، محمد مهدی (۱۳۹۲) بررسی سیستم ارزشیابی عملکرد و تاثیر عوامل انگیزشی فرهنگی مؤثر بر بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی در شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه ۱۲ کشور). مدیریت بهره‌وری. سال هفتم، ۲۶: ۱۷۳-۱۴۷.
- سلمان، معصومه (۱۳۹۳). شناسایی و تدوین مؤلفه‌های شایستگی مدیران حوزه ستادی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.
- سهندی طرق، سکینه (۱۳۸۸). بررسی شایستگی‌های حرفه‌ای از دیدگاه مدیران و معلمان و کارشناسان دوره‌های آموزشی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران مرکزی.
- شصتی، سمانه (۱۳۸۹). آموزش مبتنی بر شایستگی. مجله راهبردهای آموزش، دوره ۳، ۲: ۷۷-۸۰.
- صیادی، سعید و محمدی، محمدی (۱۳۸۸). رویکرد نظری استراتژی منابع انسانی. فصلنامه مدیریت، ۱۳، ۵۵-۴۶.
- طاهری، شهنام (۱۳۹۲). بهره‌وری و تجزیه تحلیل آن در سازمان‌ها، تهران: کوهسار.
- عابدیان اول، اکرم (۱۳۹۰). طراحی مدل شایستگی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه فردوسی مشهد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه فردوسی مشهد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- عباس زاده، محمد (۱۳۹۱). تأملی بر اعتبار و پایایی در تحقیقات کیفی. فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، سال ۲۳، شماره ۱: ۱۹-۳۴
- عباسی کسان، حامد (۱۳۹۲). تدوین مؤلفه‌های شایستگی مدیران گروه‌های آموزش و

ارزیابی صلاحیت مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه شهید بهشتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.

- عبدالمهی، مژگان (۱۳۹۲). طراحی الگوی آموزش مبتنی بر شایستگی ویژه مدیران آموزش، پایان‌نامه دکتری مدیری آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران.

- عبدالمهی، مژگان؛ فتحی واجارگاه، کورش؛ تقی‌پور ظهیر، علی و رحیمیان، رحیم (۱۳۹۴). شایستگی‌های مدیران آموزش و توسعه منابع انسانی. رهیافتی نو در مدیریت، سال ششم، شماره ۴، ۲۳-۵۴.

- عبدلی، قهرمان؛ ابریشمی، حمید و حسینی فرد، محمد (۱۳۹۴). تحلیل نظری و تجربی حسابرسی مالیاتی مطلوب در مالیات بر درآمد جهت کاهش فرار مالیاتی. پژوهشنامه مالیات، ۶۵-۴۲.

- عبدی، علیرضا (۱۳۹۲). تدوین نیمرخ صلاحیت‌های مشاغل استراتژیک به منظور ارزیابی آمادگی استراتژیک سرمایه انسانی شرکت صنعتی دوده فام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- عربی، حسین (۱۳۹۱). شناسایی و ارزیابی شایستگی‌های مدیران واحد آموزش شرکت‌های دولتی شهر مشهد بر اساس مدل بازخورد ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم تربیتی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد.

- عریضی، حمیدرضا؛ خشوعی، مهدیه سادات و نوری، ابولقاسم (۱۳۹۱). کاربرد کانون ارزیابی و تحلیل شغل در تعیین شایستگی‌های مدیریتی، روانشناسی معاصر، ۸۵-۹۸.

- عسگری، نادیا (۱۳۸۷). بررسی صلاحیت‌های حرفه‌ای مناسب آموزشگران هنرستان‌های کشاورزی استان همدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده اقتصاد و توسعه کشاورزی دانشگاه تهران.

- علیزاده تبریزی، آنا (۱۳۸۸). بررسی صلاحیت‌های حرفه‌ای مدیران مراکز پیش‌دبستانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

- عوض اقباش، خدیجه (۱۳۹۳). طراحی مدل شایستگی آموزش و توسعه، برای مدیران و کارشناسان آموزش سازمان‌های تولیدی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی.

- عیدی، اکبر و دیانتی، محمد (۱۳۸۷). مراکز ارزیابی؛ روش نوین جانشین پروری، تدبیر، ۱۹۵، ۳۱-۲۶.

- غفاریان، وفا (۱۳۷۹). شایستگی کیهان مدیریتی، سازمان مدیریت صنعتی

- غلامزاده، داریوش؛ صحت، سعید و ستاری لقب، بهروز (۱۳۹۲). شناسایی و تعیین شاخص‌های شایستگی مدیران در یک شرکت بیمه‌ای (نمونه مطالعه: مدیران میانی). *تازه‌های جهان بیمه*، ۱۷۸، ۱۶-۴.
- فاطمی نژاد، نجم‌الدین (۱۳۹۰). *بررسی تطبیقی برنامه‌های ارتقاء صلاحیت‌های حرفه‌ای معلمان در ایران و ژاپن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش بزرگ‌سالان، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- فتح‌آبادی، اسد ا... (۱۳۷۳). *نقش ارزیابی عملکرد کارکنان در بهسازی نیروی انسانی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
- فتحی، ناصر و شعبانی‌راوری، علیرضا (۱۳۸۶). *الگوی علمی و تجربی پرورش مدیران آینده سایا*. تهران: انتشارات مروارید.
- فرشیدی، اسحاق؛ شجاع، علی و رضایی، سمیه (۱۳۹۳). *مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی در شرکت ملی گاز ایران: شناسایی، ارزیابی و توسعه شایستگی‌های مدیریتی، دوازدهمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت*.
- قارلقی، سجاد (۱۳۹۴). *شناسایی و ارزیابی صلاحیت‌های حرفه‌ای کارشناسان پژوهش دانشگاه تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران.
- قلی‌فر، احسان؛ حجازی، سید یوسف؛ حسینی، سید محمود و رضایی عبدالمطلب (۱۳۹۰). *تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه‌های لازم برای ارتقای توانمندی اعضای هیأت علمی دانشکده‌های کشاورزی ایران. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، شماره ۶۰: ۳۷-۵۸
- کرایتس، ژ.ه (۱۹۷۵). *طرق و شیوه‌های ارزشیابی کارمندان*، ترجمه شیردل، عباس (۱۳۵۴) تهران نشر کتاب.
- کرمی، مرتضی و صالحی، مسلم (۱۳۸۸). *توسعه مدیریت مبتنی بر شایستگی. رویکردی نوین در آموزش و توسعه مدیران*. تهران: انتشارات آیت.
- کرمی، مرتضی (۱۳۸۶). *کاربست الگوی شایستگی جهت طراحی برنامه‌های آموزش مدیران ایران خودرو خراسان، ارائه‌شده در اولین همایش مدیران آموزش*.
- گال، مردیت؛ بورگ، والتر و گال، جوئیس (۱۹۹۶). *روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی*. مترجمان: نصر، احمدرضا و همکاران (۱۳۹۲). تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت) و دانشگاه شهید بهشتی.
- گودرزی، ناصر (۱۳۸۲). *ارزشیابی عملکرد کارکنان*. تهران: انتشارات آن

- محمودی، امیرحسین؛ عابدی، اکرم و حیدی، یونس (۱۳۹۱). بررسی شایستگی‌های حرفه‌ای مدیران گروه‌های آموزشی. *فرایند مدیریت و توسعه*، دور ۲۵، ۱: ۶۹-۹۱.
- مرادی، علی؛ پسند، نادر و ودادی، حمید (۱۳۸۹). نتایج برآمده از اجرای طرح پژوهشی ارزیابی سطح شایستگی دریانوردان، *فصلنامه دیدگاه*، شماره تابستان ۱۳۸۹: ۶۵-۹۳.
- معارف‌وند، زهرا (۱۳۹۲). *طراحی الگوی تضمین کیفیت رشته مدیریت آموزشی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
- معاونت دفتر آموزش سازمان امور مالیاتی (۱۳۹۳). *مصاحبه حضوری با کارشناسان*.
- مقدم، بدری (۱۳۸۵). *کاربرد روانشناسی در آموزشگاه*. تهران: انتشارات سروش.
- ملایی نژاد، اعظم (۱۳۹۱). *صلاحیت‌های حرفه‌ای مطلوب دانشجو معلمان دوره آموزش ابتدایی*. *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*. سال یازدهم. ۴۴. ۶۲-۳۳.
- ملکی، حسن (۱۳۸۸). *صلاحیت حرفه‌ای معلمی*. تهران: انتشارات مدرسه. چاپ چهارم.
- منصور فر، کریم (۱۳۸۴). *روش‌های آماری*. چاپ هفتم. تهران: انتشارات سازمان امور مالیاتی کشور.
- منصور فر، کریم (۱۳۸۵). *روش‌های پیشرفته آماری همراه با برنامه‌های کامپیوتری*، تهران: انتشارات سازمان امور مالیاتی کشور.
- مؤمنی مهموئی، حسین؛ کاظم پور، اسماعیل و تفرشی، محمد (۱۳۹۰). *برنامه‌ریزی درسی مبتنی بر شایستگی؛ راهبردی مطلوب برای توسعه شایستگی‌های اساسی*. *فصل‌نامه راهبردهای آموزش*. ۳، ۱۴۹-۱۴۳.
- میر کمالی، محمد (۱۳۸۳). *مبانی مدیریت منابع انسانی*. تهران: یسپرون.
- میرزا محمدی، محمدحسین (۱۳۸۴). *بررسی نیازهای آموزشی کارکنان مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان تهران*. *اندیشه نوین تربیتی*، دانشگاه الزهراء. دوره ۱، ۴: ۶۷-۷۸.
- نادری، ابولقاسم (۱۳۸۹). *مالیه آموزش*. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- ناصحی، وحید؛ سعادت، محمدرضا و معصوم زاده زواره، ابوالفضل (۱۳۸۹). *الگوی ارزیابی قابلیت‌ها و شایستگی‌های مدیران وزارت بازرگانی*. *بررسی‌های بازرگانی*، ۴۱: ۱۸-۱.
- نامدار، راضیه؛ پزشکی راد، غلامرضا؛ چیدری، محمد و زمانی میاندرستی، ناصر (۱۳۸۹). *بررسی صلاحیت‌های حرفه‌ای تحقیق مداری موردنیاز ارزشیابی وزارت جهاد کشاورزی*. *تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*، دوره ۲-۴۱، ۳: ۳۲۲-۳۱۳.
- نظری منش، لیلا (۱۳۸۴). *شاخص‌های انتخاب و انتصاب مدیران با رویکرد شایسته‌گزینی*. *اولین همایش توسعه شایسته‌سالاری در سازمان‌ها*. تهران.

- نظری زاده کرمانی، مرضیه (۱۳۹۲). دیدگاه مدیران مدارس غیرانتفاعی تهران درباره شایستگی‌های لازم برای اداره امور مدارس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- نوری، میترا (۱۳۹۳). مقایسه صلاحیت‌های حرفه‌ای مدیران مدارس متوسطه دولتی و غیردولتی شهرستان شهریار و ارائه راه‌کارهایی برای بهبود آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه تهران.
- نیرومند، پوران‌دخت؛ بامداد، جهانیار؛ بامداد، صوفی؛ محمد، اعرابی و امیری، مقصود (۱۳۹۰). چارچوب مفهومی شایستگی مدیران عامل شرکت‌های فناوری بنیان: ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها. *مشاوره شغلی و سازمانی*. ۱۲، ۱۶۱-۱۴۵
- نیکنامی، مصطفی و کریمی، فریبا (۱۳۸۸). صلاحیت‌های حرفه‌ای معلمان آموزش عمومی و ارائه چارچوب ادراکی مناسب. *دانش و پژوهش در علوم تربیتی برنامه‌ریزی درسی*. ۲۳، ۲۲-۱
- الوانی، سید مهدی؛ شاه‌علیزاده کلخوران، محمد و ضیائی، محمد وحید (۱۳۷۸). بررسی مدل صلاحیت‌های در جهت به‌کارگماری (انتخاب کارکنان) مدیران کار و جامعه، ۱۰۴ و ۱۰۵، ۲۱-۳۳
- یاسینی، علی (۱۳۸۸). ارزیابی مهارت‌ها و شایستگی‌های مدیران دبیرستان‌های تهران از دیدگاه معلمان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- یوسفی، احمد و عرفانی، مریم (۱۳۸۸). نقش صلاحیت‌های سرپرستی در توسعه سرمایه‌های انسانی. *مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، شماره ۸، ۶۹-۱۳.
- Azmi, I. A. G. (2010). Competency-based human resource practices in Malaysian public sector organizations. *African Journal of Business Management*, 4(2), 235-241.
- Bartram, D. (2005). The Great Eight competencies: a criterion-centric approach to validation. *The Journal of applied psychology*, 90(6): 1185-1203
- Bartram, D. (2006). *The SHL universal competency framework*. Surrey, UK: SHL White Paper
- Becker, B. E., Huselid, M. A., & Ulrich, D. (2001). *The HR scorecard: Linking people, strategy, and performance*. Harvard Business Press.
- Bowden, J., & Masters, G. N. (1993). Implications for higher education of a competency-based approach to education and training.
- Bowden, J., & Masters, G. N. (1993). Implications for higher education of a



competency-based approach to education and training.

- Burgoyne, J. G. (1993). The competence movement: issues, stakeholders and prospects. *Personnel Review*, 22(6), 6-13.

- Burke, J. W. (1989). *Competency based education and training*. Psychology Press.

- Burke, J. W. (1989). *Competency based education and training*. Psychology Press.

- Burke, J. W. (۲۰۰۵). *Competency based education and training*. Psychology Press.

- Byham, M. (2002). Competency based human resource system. *Devdimens journal*. 11-46.

- Cecil, A., & Krohn, B. (2012). The Process of Developing a Competency-Based Academic Curriculum in Tourism Management. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(2), 129-145.

- Cheetham, G. (1999). The acquisition of professional competence (Doctoral dissertation, University of Sheffield).

- Chen, A. S. Y., Bian, M. D., & Hom, Y. M. (2005). Taiwan HRD practitioner competencies: an application of the ASTD WLP competency model. *International Journal of Training and Development*, 9(1), 21-32.

- Chen, A. S. Y., Bian, M. D., & Hom, Y. M. (2005). Taiwan HRD practitioner competencies: an application of the ASTD WLP competency model. *International Journal of Training and Development*, 9(1), 21-32.

- Cochran, G. R. (2009). Ohio State University Extension competency study: Developing a competency model for a 21st century Extension organization (Doctoral dissertation, The Ohio State University)

- Draganidis, F., & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security*, 14(1), 51-64.

- Drisko, J. W. (2014). Competencies and Their Assessment. *Journal of Social Work Education*, 50(3), 414-426.

- Dubois, David D; Rothwell, William J.; Deborah Jo King Stern; Kemp, Linda K. (2004). *Competency-Based Human Resource Management California, United States*: Davies-Black Publishing

- Ennis, M. R. (2008). *Competency models: a review of the literature and the role of the employment and training administration (ETA)* (pp.1-25). Office of Policy Development and Research, Employment and Training Administration, US Department of Labor.

- Erasmus, B., Loedolff, V. P., & Hammann, M. F. (2010). Competencies for human resource development practitioners. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 9(8).

- Evans, A. (2008). *Competency assessment in nursing*-a summary of literature published since 2000. Australia, EdCaN.
- Freudenberg, R., & Lavy, H. (2004). *Competency modeling*. Online, available from: <http://www.training.fema.gov/emiweb/edu>
- Gammie, E., & Joyce, Y. (2009). Competence-based approaches to the assessment of professional accountancy training work experience requirements: The ICAS experience. *Accounting Education: an international journal*, 18(4-5), 443-466.
- Golec, A., & Kahya, E. (2007). A fuzzy model for competency-based employee evaluation and selection. *Computers & Industrial Engineering*, 52(1), 143-161.
- Guide, A. (2001). Project Management Body of Knowledge (PMBOK® GUIDE). In Project Management Institute.
- Heron, P., Strebler, M., & Robinson, D. (1997). Getting the Best Out of Your Competencies (IES Report 334).
- Hoffmann, T. (1999). The meanings of competency. *Journal of European Industrial Training*, 23(6), 275-286.
- Hong, J. C., Horng, J. S., Lin, C. L., & ChanLin, L. J. (2008). Competency disparity between pre-service teacher education and in-service teaching requirements in Taiwan. *International Journal of Educational Development*, 28(1), 4-20.
- Hsieh, S. C., Lin, J. S., & Lee, H. C. (2012). Analysis on literature review of competency. *International Review of Business and Economics*, 2, 25-50.
- Ilinska, L., Platonova, M., & Smirnova, T. (2016). *Metaphorical Competence in Professional Communication*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 236, 254-259.
- J Wihlborg, G Edgren, a Johansson, B Sivberg (2014). The desired competence of the Swedish ambulance nurse according to the professionals – A Delphi study, *International Emergency Nursing* 22:127–133.
- Järvalt, J., & Veisson, M. (2005). Developing public sector leaders: An analysis of the competency framework for the Estonian senior civil service. *In NISPAcee Annual Conference*, 19-21.
- Kasser, J., Hitchins, D., Frank, M., & Zhao, Y. Y. (2013). A framework for benchmarking competency assessment models. *Systems Engineering*, 16(1), 29-44.
- Lee, T. S., Kim, D. H., & Lee, D. W. (2011). A competency model for project construction team and project control team. *KSCE Journal of Civil Engineering*, 15(5), 781-792.
- Lee, Y. (2006). An investigation and critique of competencies needed by human resource development (HRD) master's degree graduates in Korea.
- Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999). The human resource architecture:

Toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of management review*, 24(1), 31-48.

- Meyer, T., & Semark, P. (1996). A framework for the use of competencies for achieving competitive advantage. *South African Journal of Business Management*, 27(4):96-103.

- Neac u, Ioan (2011). Academic learning –a generative model of professional competence. Impact on teaching. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 11: 230–234.

- Pezeshki-Raad, G., Yoder, E. P., & Diamond, J. E. (1994). *Professional competencies needed by extension specialists and agents in Iran. Journal of International Agricultural and Extension Education*, 1(1), 45-53.

- PMBoK, A. (2008). *Guide to the project Management body of knowledge. Project Management Institute, Pennsylvania USA.*

- PMI Standards Committee. (2007). *Project manager competency development (PMCD) framework. Project Management Institute (PMI), Newtown Square, Pennsylvania.*

- PMI Standards Committee. (2007). *Project manager competency development (PMCD) framework. Project Management Institute (PMI), Newtown Square, Pennsylvania.*

- PMI. (2007). *Project Manager Competency Development (PMCD) Framework. Project Management Institute.*

- Project management institute [company]. (2008). *A guide to the project management body of knowledge. Project management institute.*

- Project management institute [company]. (2008). *A guide to the project management body of knowledge. Project management institute.*

- Richard E. Boyatzis. (1982). *the competent manager: A model for effective performance.* John Wiley & Sons.

- Rivers, F. H. (2003). *Identifying competency skills of PROFIS personnel (Doctoral dissertation, The University of Tennessee at Chattanooga).*

- Robati, A. (2013). *Contribution à l'évaluation des effets psychologiques du bilan de compétences: l'expérience d'une entreprise automobile en Iran (Doctoral dissertation, Université Charles de Gaulle-Lille III).*

- Rose, K. H. (2013). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)—Fifth Edition. *Project Management Journal*, 44(3), e1-e1.

- Rothwell, W. J. (2005). *Beyond training and development: the groundbreaking classic on human performance enhancement.*

- Saghir, C. (2012). *A Needs Assessment Of Knowledge, Skills, And Values For Urban Planning Professionals Based On Competencies Set Forth By Professional Planning Organizations. (Doctoral Dissertation). Wayne State*

- University, Detroit, Michigan*. Retrieved from [http:// digitalcommons.wayne.edu/oa\\_dissertations/617](http://digitalcommons.wayne.edu/oa_dissertations/617)
- Scheer, S. D., Cochran, G. R., Harder, A., & Place, N. T. (2011). Competency Modeling in Extension Education: Integrating an Academic Extension Education Model with an Extension Human Resource Management Model. *Journal of Agricultural Education*, 52(3), 64-74.
  - Schoonover, S. C. (2003). *Human resource competencies for the new century*. Falmouth, MA: Schoonover Associates.
  - Seibert, K. W., Hall, D. T., & Kram, K. E. (1995). Strengthening the weak link in strategic executive development: integrating individual development and global business strategy. *Human Resource Management*, 34(4), 549-567.
  - Simon, B. (2010). A Discussion on Competency Management Systems from a Design Theory Perspective. *Business & Information Systems Engineering*, 2(6), 337-346.
  - Siriwaiprapan, S. (2000). The concept, practice, and future of human resources development as perceived by Thai human resources practitioners. Unpublished doctoral dissertation, George Washington University, Washington DC.
  - Thilakaratne, R., & Kvan, T. (2006). Competence-based assessment in professional education validation. *Quality in higher education*, 12(3), 315-327.
  - Torres Jr, C. R. (2012). *Examining Competencies for the Human Resources Professional Within Idaho State Government*.
  - Udompong, L., Traiwichitkhun, D., & Wongwanich, S. (2014). Causal Model of Research Competency via Scientific Literacy of Teacher and Student. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1581-1586.
  - Vakola, M., Eric Soderquist, K., & Prastacos, G. P. (2007). Competency management in support of organisational change. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 260-275.
  - Van der Vleuten, C., Schuwirth, L., Scheele, F., Driessen, E., & Hodges, B. (2010). The assessment of professional competence: building blocks for theory development. *Best Practice & Research Clinical Obstetrics & Gynaecology*, 24(6), 703-719.
  - Xu, H. H., & Wang, Y. H. (2009). Training system design for middle-level manager in coal enterprises based on post competency model. *Procedia Earth and Planetary Science*, 1(1), 1764-1771.
  - Zand, M., Ilanlou, M. (2011). Qualitative Evaluation in the Education System of Iran: Challenges and Barriers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 772-779.
  - Zhao, Z., & Rauner, F. (2014). *Areas of Vocational Education Research*: Springer-Verlag Berlin Heidelberg