



فصل دوم

سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

مقدمه: سازمان آموزش فنی و حرفه ای همانند دیگر نهادهای آموزشی در پی آن است که دریابد، در پایان هر برنامه آموزشی به چه اندازه به اهداف مورد نظر دست یافته است. بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در سراسر سطوح مدیریت سازمان آموزش فنی و حرفه ای می‌تواند در ارتقای کیفیت گواهینامه های صادر شده تأثیر گذار باشد .

یکی از عوامل مهم در تعیین سطح کیفیت آموزش و اثربخشی آن، انتخاب شیوه و مدل مناسب برای ارزشیابی است، به صورتی که اگر ارزشیابی، محدود به سطوح پایین حیطه شناختی مانند "به یاد آوردن" باشد، سطحی و فاقد کارایی و اثربخشی لازم برای مهارت آموختگان خواهد بود. بنابراین، لازم است ارزشیابی شرکت کنندگان در آزمون، با استفاده از روش‌های عینی و استاندارد از حیطه های مهارتی مورد ارزیابی قرار گیرد . بررسی آماری از عملکرد دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای نشان می‌دهد که ارزیابی کارآموزان و شرکت کنندگان در آزمون، بیش‌تر با استفاده از روش‌های تئوری صورت گرفته، در صورتیکه دارندگان گواهینامه های مهارتی، به عنوان اولین سطح ارائه خدمات مهارتی، وظیفه ارائه خدمات فنی و تخصصی در بین اقشار مردم در جامعه را بر عهده دارند. با این حال بر اساس نتایج بررسیهای به عمل آمده، مهارت‌ها و عملکردهای این گروه به طور عینی و دقیق مورد ارزیابی قرار نمی‌گیرد. سنجش عملکردی آزمون های عینی با محوریت اجرای پروژه از جمله آزمون‌های استاندارد و پذیرفته شده در آموزش های مهارتی در دنیا هستند که مجموعه‌ای از مهارت‌ها را با استفاده از یک ساختار از قبل تعیین شده مورد ارزیابی قرار داده و ارزش‌گذاری می‌کنند.

از آنجایی که تجارب انجام شده در این زمینه محدود بوده، لازم است مهارت‌های اساسی و ضروری، با استفاده از تعیین معیار عملکرد های مشخص و در قالب یک پروژه مورد ارزیابی قرار گیرد. امید است با طراحی پروژه های دقیق‌تر و استاندارد، که می‌تواند در نحوه ارائه خدمات آموزشی هم تحول مثبتی ایجاد کند، شاهد ارتقاء سطح مهارت در جامعه باشیم.

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

آزمونگر

به کلیه ی عوامل ستادی و غیر ستادی که مراحل برگزاری آزمون را با توجه به ضوابط و دستورالعمل های سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور اجرا می کنند نیروی انسانی آزمونگر گفته می شود. این افراد عبارتند از:

نیروی انسانی پشتیبانی و برنامه ریزی

نیروی انسانی پشتیبانی و برنامه ریزی عبارتند از:

- مدیر کل استان

- معاونین مدیر کل استان

- مسئول حراست

- مسئول سنجش استان

مسئولیت هماهنگی و برنامه ریزی امور اجرایی در هر استان به عهده ی ستاد ارزشیابی استان، مرکب از مدیرکل استان (رییس ستاد) معاونین (عضو ستاد) مسئول آزمون (دبیر ستاد) و مسئول حراست (عضو ستاد) خواهد بود. این ستاد با توجه به اصول و برنامه هایی که از طرف دفتر ارزشیابی مهارت اعلام می شود در هر مورد تصمیم لازم را اتخاذ خواهند کرد.

تعاریف و اصطلاحات

آزمون کتبی:

در این آزمون پاسخ های آزمون شوندگان به صورت کتبی و نوشتاری ارائه می شود این آزمون می تواند به صورت های تحریری و انتخاب گزینه برگزار شود.

حوزه امتحانی:

حوزه ی ارزشیابی به محلی گفته می شود که با توجه به امکانات و ویژگی های مورد نیاز بتوان در آن محل مراحل آزمون های کتبی و عملی آموزش فنی و حرفه ای را اجرا و مدیریت کرد.

حوزه اصلی:

مکانی برای استقرار عوامل ستادی، اجرائی و ملزومات مورد نیاز جهت اجرای آزمون مهارت است. این مکان می تواند در ادارات کل یا مراکز آموزش فنی و حرفه ای باشد

حوزه فرعی:

حوزه فرعی مکان برای استقرار داوطلبان و عوامل اجرایی آزمون است که می تواند متعلق به دیگر نهادهای آموزشی باشد و به صورت استیجاری یا رایگان جهت ارزشیابی مهارت در اختیار سازمان آموزش فنی و حرفه ای قرار بگیرد.

مخزن آزمون:

مکان جهت آماده سازی و ارسال بسته های سوال و پاسخنامه به محل برگزاری آزمون است و شامل انواع زیر می شود:

سالن آزمون:

هرحوزه آزمونى بنا به تشخيص رئيس حوزه ى ارزشيابى مركز به چند قسمت كه هر قسمت يك سالن ناميده مى شود مى شود تقسيم خواهد شد

كارگاه سنجش:

كارگاه سنجش مكاني است كه داراي امكانات متناسب با هر يك از حرفه هاى آزمونى بوده و در آن از قبول شدگان مرحله كتبي با توجه به دستورالعمل هاى سازمان آموزش فنى و حرفه اى كشور و تقويم زمانى اعلام شده آزمون عملى گرفته مى شود كارگاه سنجش داراي انواع زير است:

-كارگاه هاى مراكز سنجش دولتي در ادارات كل و مراكز شهرستانها

-كارگاه هاى سنجش بخش خصوصى

-كارگاههاى صنايع و صنوف كه امكانات متناسب با استانداردهاى سازمان را در حرفه ى مورد نظر دارند.

عوامل اجرايى:

عوامل اجرايى آزمون به افرادى گفته مى شود كه در برگزاري آزمون ها همكارى داشته و در برابر وظايف تعيين شده پاسخگو باشند

مسئول كارگاه سنجش مهارت:

فردى است كه تجهيزات مورد نياز سنجش را مطابق با استاندارد و برحسب رشته حرفه آزمون آماده و به آزمونگران تحويل داده و علاوه بر آن بر اجراى آزمون عملى نيز نظارت دارد و اهم وظايف آن عبارت است از

-دريافت فهرست كاربرگ تجهيزات و مواد مصرفى از واحد سنجش و ارزشيابى مركز حداقل دو روز قبل از اجراى آزمون عملى

-آماده سازى كارگاه از نظر تجهيزات و مواد مصرفى

-ارائه گزارش از نواقص و كمبود تجهيزات به رئيس مركز و پيگيرى تا حصول نتيجه

-آماده سازى مواد مصرفى مطابق نقشه كار و تحويل آن به آزمونگران در روز آزمون

-اعلام مطابقت داشتن امكانات مصوبات مورد نياز كارگاه سنجش متناسب با حرفه آزمون به واحد سنجش مهارت حداقل يك روز قبل از اجراى آزمون

-نظارت بر اجراى زمانبندي مراحل آزمون و ارائه گزارش به رئيس كميته ارزشيابى مركز

نيروى انساني پشتيبانى و برنامه ريزى:

نيروى انساني پشتيبانى و برنامه ريزى عبارتند از مدير كل آموزش فنى و حرفه اى استان، معاونين مدير كل استان، مسئول حراست و مسئول سنجش استان.

مسئولیت هماهنگی و برنامه‌ریزی امور اجرایی در هر استان به عهده ستاد ارزشیابی استان است مدیر کل استان (رئیس ستاد) معاون (عضو ستاد) مسئولان سازمان (دبیرستاد) و مسئول حراست (عضو ستاد) خواهد بود این ستاد با توجه به اصول و برنامه‌هایی که از طرف دفتر ارزشیابی مهارت اعلام می‌شود در هر مورد تصمیم لازم را اتخاذ خواهند کرد.

رئیس حوزه اصلی:

مسئولیت اجرایی هر حوزه ی اصلی با رئیس کمیته ارزشیابی شهرستان است که به پیشنهاد مسئولین ابلاغ مدیرکل مسئولیت امور اجرایی آن حوزه را زیر نظر مدیر کل استان و با هماهنگی ناظر نظامی (در صورت اعزام ناظر) خواهد داشت و وظیفه کنترل و نظارت بر حسن انجام وظایف واگذار شده به عوامل اجرایی را بر عهده دارد.

معاونت حوزه:

بنا به تشخیص مسئول ارزشیابی استان در حوزه‌های که تعداد داوطلب آن نفر یک نفر معاون حوزه تعیین می‌شود

سرپرست سالن:

مسئولیت حسن اجرای سازمان و نظم هر سالن و تسهیل در امر پخش و جمع آوری اوراق آزمون به عهده سرپرست سالن است سرپرست مذکور در مورد حل مسئله پیش آمده با نظر رئیس حوزه مربوطه اقدام خواهد کرد.

مسئول تطبیق عکس:

مسئول تطبیق عکس علاوه بر کمک به سرپرست سالن وظیفه دارد عکس و مشخصات شرکت کنندگان را از روی کارت ملی یا شناسنامه با چهره آنان و همچنین شماره داوطلبی درج در کارت ورود به جلسه و پاسخننامه تطبیق دهد و نتیجه را در صورت مغایرت کتباً به رئیس حوزه گزارش دهد. ضمناً لازم است که در زیر کارت ورود به جلسه اثر انگشت و امضای داوطلب ثبت شود.

مراقبان:

مراقبت فردی است که از بین کارکنان شاغل در آموزش فنی و حرفه ای یا اشخاص واجد شرایط برابر ضوابط مندرج در دستورالعمل های آزمون با پیشنهاد مسئول سنجش و ارزشیابی استان رئیس کمیته ارزشیابی شهرستان برای هر نوبت از زمان با ابلاغ مدیر کل رئیس کمیته ارزشیابی مرکز انتخاب شده و بر اساس شرح وظایف مربوط زیر نظر مستقیم رئیس حوزه اجرای ارزشیابی انجام وظیفه می‌کنند وظیفه مراقبت کامل و تطبیق شماره کارت ورود به جلسه با شماره صدلی هر داوطلب و حفظ نظم و راهنمایی شرکت کنندگان به عهده مراقبان خواهد بود.

رابطان:

رابط فردی است که با ابلاغ رئیس کمیته ارزشیابی شهرستان از بین کارکنان و کارشناسان مراکز و اشخاص واجد شرایط تعیین شده و در هر حوزه وظیفه ای تحویل دادن و گرفتن پاسخننامه دفترچه سوالات آزمون و فرم نظر خواهی شرکت کنندگان را بر عهده دارند.

مسئول رفع نقص:

کار رفع نقایص احتمالی کارت ورود به جلسه شرکت کنندگان با هماهنگی ناظر اعزامی به عهده مسئول رفع نقص است

ناظر آزمون:

ناصر آزمون فردی است که با ابلاغ رسمی از سوی مدیرکل دفتر ارزشیابی مهارت بین کارکنان و کارشناسان انتخاب می‌شود و وظیفه نظارت بر حسن اجرای آزمون را برعهده دارد.

مسئول مخزن:

کار کنترل پخش و شمارش تحویل دادن و تحویل گرفتن پاسخ نامه ها و دفترچه های سوالات آزمون را برعهده دارند.

مسئولین حراست آزمون:

ناظر آزمون فردی است که با ابلاغ رسمی از سوی مدیرکل دفتر ارزشیابی مهارت ستاد یا مدیرکل کارکنان و کارشناسان حراست انتخاب می‌شود و وظیفه رسیدگی به مسائل حفاظتی در حوزه‌های آزمونی استان را دارد.

شرایط مکان آزمون عملی

برای اینکه یک مکان به عنوان محل برگزاری آزمون عملی در نظر گرفته شود باید حداقل دارای شرایط ذیل باشد:

-تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری متناسب فهرست تجهیزات مورد نیاز برای آزمون حرفه ای مورد نظر

-انبارمواد اولیه و محصولات ساخته شده

-محل قرنطینه سوالات و پروژه

-سرویس بهداشتی و سایر امکانات مورد نیاز.

آماده سازی محیط انجام آزمون عملی:

برای اینکه یک مکان به عنوان محل برگزاری آزمون عملی در نظر گرفته شود باید حداقل دارای شرایط ذیل باشد:

-تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری متناسب فهرست تجهیزات مورد نیاز برای آزمون حرفه ای مورد نظر

-انبارمواد اولیه و محصولات ساخته شده

-محل قرنطینه سوالات و پروژه

-سرویس بهداشتی و سایر امکانات مورد نیاز.

محل اجرای آزمون های عملی باید دارای تجهیزات و لوازم و ابزار متناسب با حرفه مورد آزمون باشد لذا جهت اجرایی نمودن اهداف سنجش و ارزشیابی می توان از مکان های ذیل و یا تلفیقی از موارد زیر به عنوان کارگاه سنجش عملی استفاده نمود.

-مراکز سنجش دولتی و خصوصی مراکز آموزشی و کارگاه آموزشی با تغییر کاربری

-فضا، تجهیزات و امکانات مراکز آموزشی و آموزشگاه های آزاد

-فضای صنایع و صنوف

-فضای کارگاهی هنرستان ها و مدارس و دانشکده های فنی و علمی و کاربردی

-فضای سایر موسسات آموزشی با تایید ستاد ارزشیابی استان

-کارگاههای پروژه‌ی ساختمانی برای آزمون صنعت ساختمان

-فضای پیشنهادی یا کانون و انجمن صنفی در صورت تمایل به همکاری و دارا بودن تجهیزات متناسب با استاندارد

تعیین اهداف آزمون:

قبل از هرگونه اقدامی در برگزاری آزمون عملی باید هدف از انجام آزمون عملی مشخص شود از آنجا که آموزش‌های فنی و حرفه‌ای به دو بخش تئوری و عملی تقسیم می‌گردد مباحث در آزمون عملی باید واقع شوند که توانایی و مهارت داوطلب در به کارگیری آموخته هایش در شرایط گوناگون کاری مرتبط می باشد

آزمون های عملکردی

یکی از آزمون های معتبر است که در ارزش یابی توصیفی مورد توجه قرار گرفته است این گونه آزمون ها به قصد ارزشیابی از عملکرد واقعی دانش آموزان طراحی و اجرا می‌شود به طور کلی آزمون عملکردی ابزار خاصی است که از طریق آن دانش آموزان با اجرای فعالیتی اثری را تولید می‌کنند یا عملاً نشان می‌دهند که به چه میزان دانش و مهارتی را کسب نموده اند بسیاری از این نوع آزمون ها در محیط واقعی یا شبه واقعی رخ می‌دهد ارزشیابی عملکردی مشاهده مستقیم و نظام دار و ارزش گذاری یک یا چند هدف آموزشی در عملکرد دانش آموزان است که در طول زمان انجام می‌شود و مستمر است و معمولاً شامل تولید یک محصول است در این شیوه از دانش آموزان خواسته می شود تا با عملکردی خاص با تولید چیزی نشان دهند که تبحر و مهارت لازم را کسب کرده‌اند

ویژگی های آزمون عملکردی:

۱. تاکید بر کاربرست دانش در محیط های واقعی و یا شبه واقعی

یعنی سنجش اینکه آیا دانش آموز علاوه بر دانستن دانش می تواند آن را به کار ببندند

۲. تاکید بر سنجش مستقیم یادگیری

یعنی سنجش هدف آموزشی به صورت مستقیم به عوض غیر مستقیم

۳. استفاده از وسایل واقعی

یعنی استفاده از مسائل و موقعیت هایی که در زندگی واقعی یافت می شوند یا شبیه به آنها هستند

۴. ترغیب و تشویق تفکر باز

یعنی هدایت دانش آموزان به پیدا کردن راه حل های مختلف برای مسائل و تشویق آنان به درگیر شدن با مسائل به طور گروهی و کار کردن بر روی آنها برای مدتی طولانی

انواع آزمون های عملکردی:

آزمون های عملکردی انواع مختلفی دارند که معمولاً آنها را به چهار دسته تقسیم میکنند

۱. آزمون های کتبی عملکردی

۲. آزمون های شناسایی

۳. انجام عملکرد در موقعیت های شبیه سازی شده

۴. نمونه کار

روش های چهارگانه بالا را هم می توان جداگانه به کار بست و هم با یکدیگر مورد استفاده قرار داد در بعضی موارد تنها یک روش کفایت می کند اما در بیشتر مواقع ترکیب دو یا چند روش از ضروری است. برای درک بهتر روش های چهارگانه در زیر هر یک از آنها را توضیح می دهیم

۱. آزمون های کتبی عملکردی:

در آزمون کتبی عملکردی عمدتاً بر کار بست دانش و مهارت در موقعیت های عملی یا شبیه سازی شده یا موقعیت های عملی تاکید می شود در این گونه آزمون های عملکردی یا بازده های پایانی یادگیری سنجش میشود یا مراحل میانی عملکردی که برای رسیدن به بازده های مطلوب پایانی ضروری هستند مانند استفاده از ابزار ها و دستگاه ها مانند طرح یک مدار برقی طرح یک لباس ، نقشه ای یک آزمایش

۲. آزمون شناسایی:

آزمون های شناسایی انواع و کاربردهای مختلفی دارند در بعضی مواقع می توان از یادگیرنده خواست تا یک ابزار یا دستگاه را شناسایی نماید یا کار آن را توصیف کند در موقعیت دیگر می توان یادگیرنده را با مشکل مواجه ساخت مانند یک اتصالی در یک دستگاه برقی و از او خواست تا از ابزارها و وسایل و شیوه های عملی رفع مشکل را شناسایی کند مورد پیچیده تره از این نوع آزمون گوش دادن به یک دستگاه معیوب مثلاً موتور یک اتومبیل و بعد از روی صدا شناسایی کردن علت یا علت های اشکال دستگاه است

آزمونهای شناسائی به عنوان وسایل سنجش غیر مستقیم عملکرد نیز می توان استفاده کرد

برای مثال انتظار می رود که یک لوله کش ماهر از یک تازه کار اطلاعات بیشتری در رابطه با ابزارها و وسایل لوله کشی داشته باشد بنابراین می توان از یک آزمون شناسایی برای جدا کردن گروهی از داوطلبان این شغل استفاده کرد و افراد ماهر تر را شناسایی کرد تا در مرحله بعد انتخاب ماهرترین افراد به وسیله آزمون های مستقیم سنجش انجام عملکرد در موقعیت های شبیه سازی شده عملکرد سهل تر گردد.

۳. انجام عملکرد در موقعیت های شبیه سازی شده:

در آزمون شبیه سازی یا انجام عملکرد در موقعیت های شبیه سازی شده از یادگیرندگان خواسته می شود تا در یک واقعیت شبیه سازی شده یا مصنوعی همان اعمالی را انجام دهد که در موقعیت های واقعی ضروری هستند مانند آموزش رانندگی یا خلبانی با تجهیزات شبیه سازی شده.

۴. نمونه کار:

در روش نمونه کار از یادگیرنده خواسته می شود تا اعمالی را انجام دهد که معرف عملکرد واقعی مورد سنجش قرار هستند بدین لحاظ این روش نزدیک ترین روش سنجش به عملکرد واقعی یادگیرنده طبیعی است. در روش نمونه کار نمونه اعمالی که از یادگیرنده می خواهیم انجام دهد باید شامل عناصر مهم عملکرد کلی باشد که در شرایط کنترل شده اجرا می شود برای مثال در سازمان یادگیرنده تا قطعه ای را مطابق نقشه با استفاده از ابزار و تجهیزات مربوط به تولید کند.

مراحل تهیه آزمون های عملکردی یا نمونه کار

یکی از تفاوت های عمده های عملکردی با سایر آزمونهای این است که در این قسمت که تهیه و اجرای آنها وقت بیشتری لازم دارد و نمره گذاری آنها دشوارتر است. در این قسمت به مراحل تهیه آزمونهای عملکردی می پردازیم.

۱. بازده های مورد نظر عملکرد را مشخص کنید:

ابتدا هدف های آموزشی استاندارد را استخراج و در یک فهرست به ترتیب درج نمایید سپس از میان هدف های آموزشی استاندارد آموزش که قبلاً تهیه کرده اید آنهایی را برگزینید که به آزمونهای عملکردی نیاز دارند یعنی هدف هایی که برحسب عملکرد قابل اندازه گیری هستند و نیز دارای شرایط عملکرد هستند و هم ملاک عملکرد دارند.

مثال با داشتن اره و چوب یک قطعه چوب را با مهارت تا یک میلیمتر دقت در طول مدت ۱۵ دقیقه و رعایت مراحل درست و مقررات ایمنی اره کنید

ملاک های عملکردی عبارتند از :

-دقت عملکرد

- سرعت عملکرد

-توالی درست مراحل مهارت عملکرد

-رعایت ایمنی

۲. موقعیت آزمون را واقع بینانه برگزینید:

منظور این پیشنهاد آن است که موقعیت ها و شرایطی را که می خواهید در آن عملکرد مورد سنجش را بیازمایید به گونه ای انتخاب کنید که همه جوانب امر از جمله ملاحظات اقتصادی انسانی ، عملی و غیره را منظور نمایید.

۳. از راهنمایی ها و دستورالعمل هایی که به روشنی واقعیت آزمون را مشخص می کند استفاده نمایید:

منظور از این پیشنهاد آن است که دستورالعمل هایی باید برای آزمون فراهم شود که در آن عملکرد مورد نظر و شرایطی که در آن قرار است عملکرد نشان داده شود مشخص گردند

اهداف آزمون عملی

-سنجش میزان توانایی و مهارت اجرای وظایف یک شغل در چارچوب توانایی های مندرج در استاندارد آن شغل

-سنجش هر نوع فعالیت رفتاری و تکنیکی داوطلب آزمون به طور مستقیم و مشاهده ای

-تشخیص صلاحیت های ورودی به شغل و تعیین میزان مهارت داوطلب آزمون

مصادیق آزمونهای عملی

-مهارت در استفاده از فرایندها و شیوه های اجرایی

-مهارت در تولید فرآورده

-تلفیقی از سنجش فرآیندها و نتایج و شایستگی های ورودی به شغل

از آنجا که در آزمون های عملی فرایند یا محصول و یا ترکیبی از این دو مورد سنجش واقع می شود بنابراین ماهیت عملکرد مورد سنجش نوع فرآیند آزمون عملی را مشخص میکند عملکرد هایی که منجر به تولید محصول نمی شوند باید در حین انجام فعالیت مورد سنجش واقع شوند اگر فرآیند سنجش به عنوان مثال ساخت یک صندلی یا تولید یک قطعه باشد سنجش محصول مورد نظر بوده و به فرآیند چندان توجه نمی شود در بسیاری از موارد فرایند و محصول هر دو به عنوان شاخص های عملکرد مد نظر هستند که باید مورد سنجش واقع شوند مثلاً در عیب یابی و تعمیر یک اتومبیل فرایند تشخیص قطعه معیوب (فرایند) و اتومبیل سالم تعمیرشده (محصول) مد نظر باشد.

از آنجا که برگزاری آزمون عملی متعاقب اجرای آزمون کتبی پس از مشخص شدن اسامی قبول شدگان مرحله اخیر صورت می گیرد لذا انجام اقدامات ذیل از سوی اداره آکل آموزش فنی و حرفه ای استان ها ضروری می باشد

-اطلاع رسانی لازم در خصوص بازه زمانی برگزاری آزمون عملی

-تمهید مقدمات برگزاری آزمون عملی.

-اجرای آزمون عملی از قبول شدگان هر مرحله آزمون کتبی حداکثر دو هفته پس از اعلام نتیجه قطعی و اعلام نتیجه این مرحله.

-اجرای آزمون عملی مردودین آزمون های عملی مراحل قبل که مجاز به شرکت در آزمون می باشند.

-تحویل گرفتن نتایج آزمون عملی از آزمون گران بلافاصله پس از برگزاری آزمون توسط مسئول آزمون مرکز.

-ورود نمره عملی به سامانه پس از انجام فرآیندهای کنترلی و تایید مسئولین ذیربط در اسرع وقت.

مستندسازی

فرایندی که در آن اسناد ، صورتجلسات و اطلاعات مربوط به تصمیمها و اقدامهای انجام شده در مراحل ، ثبت و نگهداری میشوند. داشتن یک سیستم برای مستندات سازمان یافته، دقیق و همیشگی در محل کار لازم و مفید است. در اولویت قراردادن مستندسازی، به ویژه در بخش منابع انسانی، می تواند اختلافات احتمالی را کاهش دهد، موارد موردنیاز را ارائه دهد و به سؤالات مهم پاسخ دهد.

دو دلیل عمده مستندسازی :

-حرفه ای بودن سازمان را نشان می دهد.

-راهنمای مفیدی را برای بهبود عملکرد ارائه می دهد.

مستندسازی فرایندهای انجام شده، سازگاری، کارایی و استانداردسازی را تضمین می کند و به افراد کمک می کند تا کارایی بالا و انتظارات واضحی داشته باشند.

سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور