

شناسایی شایستگی های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته

مدیریت، با تمرکز بر رویکرد اسلامی - ایرانی

(مطالعه موردی: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران) [◇]

حسین رحمانی^۱؛ محمدعلی شاه حسینی^۲؛ علی اصغر پورعزت^۳

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش، شناسایی و تعیین شایستگی های مطلوب دانش آموختگان مقطع کارشناسی رشته مدیریت دانشگاه تهران با تمرکز بر رویکرد اسلامی - ایرانی بوده است تا بتواند گام مهمی را در جهت انطباق هر چه بیشتر محصول دانشگاه و نیاز بازار کار، بردارد. **روش:** این پژوهش با استفاده از روش کیفی و انجام مصاحبه های نیمه ساختاریافته با ۲۰ نفر از اساتید رشته مدیریت و مدیران سازمان های دولتی و خصوصی که با روش نمونه گیری هدفمند انتخاب شده بودند، انجام شد. پس از جمع آوری اطلاعات، شایستگی های مطلوب دانش آموختگان رشته مدیریت با روش تحلیل تم استخراج شد. **یافته ها:** پس از طی مراحل تحقیق، شایستگی های مطلوب دانش آموختگان در قالب در پنج تم اصلی با نامهای دانش، رفتار، مهارت، توانایی های ذهنی و ویژگی های شخصیتی به دست آمد. **نتیجه گیری:** دانش آموخته مدیریت باید توانایی ها و قابلیت های ذهنی خاصی را متناسب با رشته مدیریت داشته باشد و به دانش های تخصصی مدیریت، مسلط باشد. از دیگر قابلیت های فکری مطلوب، می توان به تفکر خلاق، ذهن ساختاریافته، تفکر انتقادی، توانایی تفکر فردی و جمعی و توانایی تفکر کلی و جزئی به طور همزمان اشاره کرد. همچنین دانش آموخته شایسته مدیریت باید دوران تحصیلی مطلوبی را گذرانده باشد. انتظار می رود دانش آموخته شایسته کارشناسی مدیریت از مؤلفه هایی مانند هوش اجتماعی لازم، هدف مداری، انگیزه یادگیری، داشتن نگاه دینی به علم آموزی و... برخوردار باشد. **واژگان کلیدی:** شایستگی، دانش آموخته شایسته، تحلیل تم.

◇ دریافت مقاله: ۹۲/۰۱/۱۹؛ تصویب نهایی: ۹۲/۰۴/۲۳.

۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول) / آدرس: تهران، خیابان دماوند، جنب پمپ بنزین قاسم آباد، خیابان یونسین، کوچه زارعی، پلاک ۳۳، زنگ شماره ۲ / نمابر: ۷۷۵۹۴۲۶۶ / Email: iehrahmani@gmail.com

۲. دکتری مدیریت استراتژیک سیاستگذاری، استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۳. دکتری مدیریت دولتی، استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

الف) مقدمه

امروزه یکی از چالش‌های اساسی در آموزش عالی، چگونگی پرورش دانشجویان برای پاسخگویی به موقع به نیازهای بازار کار است. با وجود اینکه کارکرد اصلی آموزش عالی همانا آماده کردن دانشجو به منظور حضور در محیط‌های کاری به وسیله توسعه شایستگی‌های عام و خاص است (هوگزا^۱ و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۶)، امروزه کشورهای گوناگونی با این مشکل مواجه شده‌اند که دانش‌آموختگان دانشگاهها، نتوانسته‌اند به شیوه مناسبی در بازار کار حاضر شده، به نیازهای بازار پاسخ دهند. آغاز این نگرانی را می‌توان از دهه ۱۹۸۰ در جوامع مشاهده کرد؛ به طوری که ظهور واژه «آمادگی کاری»^۲ برای دانش‌آموختگان را می‌توان از این دوره و مرتبط با این چالش دانست (آزیویدو^۳ و همکاران، ۲۰۱۲: ۱۳). با این حال، هنوز نیز این چالش اساسی در بین جوامع وجود دارد که برنامه‌های دانشگاهی در طول مدت تحصیل دانشجو، نتوانسته‌اند دانشجویان را به دانش و مهارت‌های لازم برای حضور موفق در بازار کار آماده کنند. این عدم تناسب نیازهای بازار کار با خروجی‌های دانشگاه، موجب شده است در این میان، یک مفهوم اساسی بروز کند و آن، «شایستگی‌های دانش‌آموختگان»^۴ است. در حقیقت؛ این مفهوم به دنبال شناسایی و ترسیم مختصات دانش‌آموخته شایسته است. به وسیله این مفهوم می‌توان دانش، مهارت، ویژگی‌ها و هر آنچه از یک دانش‌آموخته مطلوب مورد انتظار است را تدوین کرد.

با توجه به کاربرد رو به رشد مفهوم شایستگی در حوزه آموزش عالی و خلأ بهره‌مندی از این مفهوم در گرایش مدیریت، این پژوهش به شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی رشته مدیریت پرداخته است. در این پژوهش، قصد آن است تا به سؤالات اساسی ذیل پاسخ داده شود:

۱. دانش‌آموخته مقطع کارشناسی رشته مدیریت به منظور ایفای نقش مؤثر در محیط‌های کاری، به چه شایستگی‌هایی می‌بایست مجهز باشد؟
۲. دانش‌آموخته مطلوب مدیریت کیست و چه ویژگی‌هایی دارد؟

1. Hodges

2. Work-Readiness

3. Azevedo

4. Graduate Competency

۳. شایستگی‌های اسلامی - ایرانی یک دانش‌آموخته مدیریت چیست؟

به همین منظور در بخش ادبیات موضوع، نخست مروری بر مفاهیم و کاربرد واژه شایستگی در حوزه‌های گوناگون انجام شده و کاربرد این مفهوم در حوزه آموزش عالی، مورد بررسی دقیق قرار می‌گیرد. سپس به منظور پاسخ به سؤالات تحقیق، از طریق مطالعه اسنادبالادستی و همچنین مصاحبه با خبرگان و تحلیل نتایج به وسیله روش تجزیه و تحلیل تم، شایستگی‌های مطلوب دانش‌آموختگان رشته مدیریت در پنج تم اصلی با نامهای شایستگی‌های از جنس دانش، شایستگی‌های از جنس رفتار، شایستگی‌های از جنس مهارت، شایستگی‌های از جنس توانایی‌های ذهنی و شایستگی‌های از جنس ویژگی‌های شخصیتی، دسته‌بندی خواهند شد.

ب) ادبیات موضوع

۱. مفهوم شایستگی

شایستگی، مفهومی است که از دیرباز در سطوح مختلف، از امور کشورداری تا امور استخدامی، مطرح بوده است. موضوع شایستگی، موضوع بسیار کهن و پرسابقه‌ای است؛ به طوری که در آثار یونان باستان، آیات قرآن کریم، کلام حضرات معصومین (ع)، ادبیات حکما و اشعار شاعران، نمونه‌های آن به وفور یافت می‌شود (فیض، ۱۳۸۹: ۵۲). با مروری بر مفهوم شایستگی، می‌توان گفت: واژه شایستگی به یک حوزه علمی خاص اختصاص ندارد. این واژه ذی‌نفعان گسترده‌ای دارد که هر کدام از آنها به نحوی با این واژه سروکار داشته، بر اساس دستور کار خود از آن استفاده می‌کنند. هافمن^۱ در مطالعات خود از روان‌شناسان، نظریه‌پردازان مدیریت، مدیران منابع انسانی، کارشناسان و متخصصان آموزش و پرورش و سیاستمداران، به عنوان ذی‌نفعان مفهوم شایستگی نام می‌برد. (هافمن، ۱۹۹۹: ۲۷۵)

اما استفاده از اصطلاح شایستگی در ادبیات سازمانی، از حدود سال ۱۹۷۰ توسط مک‌کلند، استاد روان‌شناس سازمانی و صنعتی دانشگاه هاروارد مطرح شد. با این حال،

اصطلاح شایستگی توسط بویاتزیس در ادبیات سازمانی همگانی شد. از نظر وی، شایستگی عبارت است از یک سری خصوصیت بارز فردی که می‌تواند علائمی از جنبه‌های خودباوری و نقشهای اجتماعی داشته باشد و به عبارتی؛ ظرفی از علم است که هر کس به شخصه از آن بهره می‌برد. (علیپور فلاح پسند و درگاهی، ۱۳۸۷: ۴۹)

پس از بویاتزیس، تعاریف گوناگونی در مورد شایستگی ارائه شد که با مرور آنها اولین مطلبی که به خوبی مشخص می‌شود، نبود تعریف واحد در مورد شایستگی و مفهوم آن است. از آن زمان تا حال نیز محققان بر اساس حوزه تحقیقاتی خود، معانی متفاوتی را از شایستگی منتشر کرده‌اند و این باعث شده است تا شایستگی به صورت یک مفهوم چندچهره تلقی شود. (هافمن، ۱۹۹۹: ۲۷۵)

سازمان ملل متحد در سندی که برای معرفی شایستگی‌های مدیران خود منتشر کرده است، شایستگی را این‌گونه تعریف می‌کند: «ترکیبی از مهارتها، ویژگی‌های شخصی و شخصیتی و رفتارهایی که مستقیماً با عملکرد موفق در یک شغل خاص مرتبط هستند». (پولارد، ۲۰۱۰: ۱)

هاگ، شایستگی را مشخصه‌های یک مدیر که به صورت مهارت و توانایی ظهور پیدا می‌کند و موجب عملکرد مؤثر در یک حوزه شغلی می‌شود، تعریف می‌کند. (سنفی، ۲۰۰۷: ۱۱)

وودراف، شایستگی را به عنوان مجموعه‌ای از الگوهای رفتاری مورد نیاز یک جایگاه، به منظور انجام با کفایت فعالیتها و کارکردها معرفی می‌کند. (کاردی و سلوارجان، ۲۰۰۶: ۲۳۷)

میرسپاسی، شایستگی را مجموعه‌ای از دانش، مهارت، توانایی یا ویژگی‌های مرتبط با عملکرد بالا در یک شغل می‌داند. (جعفر زنجانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۹)

همان‌طور که در تعاریف ارائه شده مشخص است، همه شایستگی‌ها از یک نوع و از یک جنس نیستند. این اختلافات در تفاسیر و نگاههای مختلف از مفهوم شایستگی، موجب شد تا

1. Pollard
2. Sanghi
3. Cardy & Selvarajan

تعدادی از پژوهشگران نسبت به دسته‌بندی و ساختاردهی به این برداشتهای متفاوت از شایستگی، اقدام کنند.

یکی از دسته‌بندی‌های به نسبت جامع در مورد شایستگی، تعریف مؤسسه اسکانور است. آنها مؤلفه‌های شایستگی را به صورت ذیل احصا کرده‌اند:

- دانش^۱ و معلومات نظری؛ پرسابقه‌ترین بُعد شایستگی که حاصل مطالعات و تحقیقات اندیشمندان است.
- مهارت؛^۲ عبارت است از: توانایی پیاده‌سازی علم در عمل.
- نگرش؛^۳ عبارت است از: تصویر ذهنی انسان از دنیا و پیرامون آن.
- توانایی؛^۴ یک توانش خصلتی باثبات و وسیع را موصّر می‌سازد که شخص را برای دستیابی به نهایت عملکرد در مشاغل فیزیکی و فکری مقید می‌کند. (علیپور فلاح‌پسند و درگاهی، ۱۳۸۷: ۴۷)

۲. شایستگی در حوزه آموزش عالی

یکی از اجزای کلیدی برای رشد اقتصادی پایدار و توسعه در اقتصاد جهانی را می‌توان شایستگی‌های سرمایه انسانی در قالب استعدادها، مهارتها و قابلیت‌های دانش‌آموختگان دانشگاهی دانست (گارسیا آراسیل و ون‌در ولدن، ۲۰۰۸: ۲۱۹). دانشجویان در محیط دانشگاهی به وسیله برنامه‌های آموزشی به شایستگی‌های عمومی و خاص مجهز شده و برای محیط‌های کاری آماده می‌شوند (هوگر و همکاران، ۲۰۰۳: ۱۶). آنچه تاکنون اتفاق افتاده، گویای این مطلب است که برنامه‌های تحصیلی سنتی دانشگاهی برای پاسخگویی به نیاز بازار کار کافی نیست. جوامع مدرن در حال حاضر به شایستگی‌های خاصی نیاز دارند. تغییرات فناوری در محیط کاری بر ارزش و نوع شایستگی‌های مورد نیاز تأثیر بسزایی گذاشته است. این تغییرات موجب شده است تا توجه محققان به دو حوزه جلب شود. محققان در حوزه اول، به دنبال شناسایی شایستگی‌های مورد نیاز دانش‌آموختگان برای موفقیت‌های حرفه‌ای و در حوزه دوم، به دنبال

1. Knowledge

2. Skill

3. Attitude

4. Ability

5. Garcia-Aracil & Van der Velden

پاسخگویی به نحوه ایجاد و توسعه این شایستگی‌هایند(همان: ۲۲۰). معیارها و ویژگی‌های مختلفی که دانش‌آموختگان آموزش عالی در دنیای امروز برای ورود به بازار کار داخلی و بین‌المللی باید از آن بهره‌مند باشند، در منابع مختلف مورد بحث قرار گرفته است. مطالعات تحلیلی خاص بر روی شایستگی‌های مورد نیاز دانش‌آموختگان، به سال ۱۹۹۸ برمی‌گردد و به طور عمده مربوط به کشورهای آمریکا، اروپا، استرالیا و نیوزلند است. (جکسون و چاپمن، ۲۰۱۲: ۱۱۲)

به طور مثال، اورز و همکارانش در سال ۱۹۹۸ به بررسی انطباق بین آموخته‌های دانشجویان در دانشگاه و آنچه برای آنها در محیط کار نیاز است، پرداختند. آنها در نتایج مطالعه خود اشاره کردند که داشتن دانش به تنهایی برای جامعه امروز کافی نیست. دانشجویان باید بتوانند خود را با تغییرات منطبق کنند و دانش‌های آموخته شده را برای حل مسائل و مشکلات به کار گیرند. (برمان و ریچی، ۲۰۰۶: ۲۰۵)

در جای دیگر، کوتون با رویکرد شناسایی شایستگی‌های مورد نیاز برای بهبود استخدام دانش‌آموختگان، شایستگی‌هایی مانند توانایی کار تیمی، مهارت‌های ارتباطی و مهارت‌های حل مسئله را مشخص کرده است. پروژه چیرس^۳ و رفلکس^۴ را که توسط اتحادیه اروپا انجام شده است، می‌توان یکی از دو پروژه مهم در خصوص شایستگی‌های مورد نیاز دانش‌آموختگان نام برد. این پروژه‌ها در خصوص ویژگی‌های یک دانش‌آموخته متقاضی کار و ارتباط آن با دانشگاه و بازار کار و نقش شایستگی را در این میان تحقیق کرده‌اند. (تی‌جیرو^۵ و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۸۶)

تی‌جیرو و همکاران نیز در طی مطالعات خود با بررسی میزان تطابق شایستگی‌های دریافت شده توسط دانشجو در طول دوران تحصیل دانشگاهی و شایستگی‌های مورد نیاز بازار کار دریافتند که تفاوت گسترده‌ای بین عرضه و تقاضا در این خصوص موجود است. آنها در بخش دیگری از مطالعات خود مشخص می‌کنند که افرادی که به کسب شایستگی‌های مورد

-
1. Jackson & Chapman
 2. Berman & Ritchie
 3. CHEERS
 4. REFLEX
 5. Teijeiro

شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت ... ۴۰۱

نیاز برای بازار کار می‌پردازند، شانس بالاتری برای اشتغال موفق دارند. آنها این شایستگی‌ها را در سه دسته ابزاری، بین فردی و نظام‌مند به صورت ذیل بیان می‌کنند:

- شایستگی‌های ابزاری: دانش پایه حرفه مورد نظر، توانایی برقراری ارتباط، حل مسئله، توانایی برای سازماندهی و برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، توانایی مدیریت اطلاعات، توانایی تحلیل و ترکیب.

- شایستگی‌های بین فردی: توانایی برای کار کردن در قالب یک تیم، توانایی‌های بین فردی. شایستگی‌های نظام‌مند: تعهد اخلاقی، مسئولیت‌پذیری در کار، توانایی یادگیری، انگیزه برای کار، توجه به کیفیت و بهبود، توانایی به کارگیری دانش در موقعیت‌های عملی، انگیزه برای رسیدن به اهداف و آرمانها، توانایی برای تطبیق با شرایط جدید، توانایی برای تولید ایده‌های جدید، توانایی برای کار مستقل. (همان)

در این خصوص در داخل کشور نیز پژوهش‌های گوناگونی صورت گرفته است. برای مثال، فیض در سال ۱۳۸۹ در رساله دکتری خود، به شناسایی شایستگی‌های اصلی و حرفه‌ای یک مهندس می‌پردازد. نتایج پژوهش وی، شناسایی هفت شایستگی ذیل است:

۱. دارای انگیزه متعالی برای ارائه مؤثرترین خدمت مهندسی بی‌ریا به نیازمندترین افراد، همراه با پرهیزگاری کامل و عشق‌ورزی بی‌توقع؛

۲. توانایی ابتکار و خلاقیت در تبیین علمی و حل نظام‌مند مسائل مهندسی؛

۳. بهره‌مندی از حجم وسیعی از دانش پایه مهندسی و دانش تخصصی رشته خود؛

۴. مهارت در انجام فعالیت اثربخش در یکی از عرصه‌های چهارده‌گانه کاربردی

مهندسی؛

۵. مهارت در انجام فعالیت در یک گروه کاری به عنوان عضو مؤثر گروه؛

۶. اهتمام به یادگیری مستمر و دائم به خصوص در حوزه علوم و فنون مهندسی؛

۷. اهتمام خودجوش به ثبت آموخته‌ها و یافته‌های خود و انتقال دانش، تجارب و

قابلیت‌های خود به همکاران و همگان. (فیض، ۱۳۸۹: ۱۸۳)

با توجه به پژوهش‌های انجام گرفته، خلأ تدوین شایستگی‌های مطلوب در بسیاری از رشته‌های تحصیلی، قابل مشاهده است، که یکی از رشته‌ها نیز رشته مدیریت است. بنابر این،

در این پژوهش به شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان با بهره‌گیری از ادبیات حوزه شایستگی و تجربیات انجام‌گرفته پرداخته شده است.

ج) روش تحقیق

تحقیق حاضر یک پژوهش کیفی از نوع تحلیل محتواست. روش جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش، شامل مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات میدانی است. در مطالعات کتابخانه‌ای، اسناد بالادستی مرتبط مانند برنامه پنج‌توسعه، نقشه جامع علمی کشور و سند راهبردی دانشگاه تهران، با محوریت شایستگی‌های دانشجو و دانش‌آموخته مورد بررسی قرار گرفت. اما عمده داده‌های این پژوهش از طریق تحقیقات میدانی و به وسیله مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته به دست آمد. با توجه به نوین بودن تحقیقات در زمینه شایستگی‌های مطلوب دانش‌آموختگان کارشناسی مدیریت، تصمیم گرفته شد که در این تحقیق از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با تأکید بر رویکردی اکتشافی^۱ استفاده شود. این تصمیم‌گیری به این دلیل بود که هدف تحقیق، شناسایی ایده‌های اولیه برای توسعه الگوهای نظری برای تحقیقات تجربی آتی، بر اساس نتایج حاصل از پژوهش کیفی بود.

جامعه آماری پژوهش، شامل اساتید رشته مدیریت و مدیران سازمانهای دولتی و خصوصی است. با توجه به جامعه آماری و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، با ۲۰ نفر از اساتید رشته مدیریت و مدیران سازمانهای دولتی و خصوصی مصاحبه شد. گفتنی است برای نمونه‌گیری، از بین روشهای نمونه‌گیری هدفمند، از روش گلوله برفی استفاده شد. بدین منظور، یک گروه اولیه برای مصاحبه انتخاب شده و سپس گروههای بعدی برای مصاحبه توسط همین گروه معرفی شدند و نمونه‌گیری تا جایی تداوم یافت که پژوهش به اشباع نظری و کفایت رسید.

به منظور انجام مصاحبه، سؤالات مصاحبه طراحی شد و در جلسات مصاحبه به تناسب محتوای جلسه از سؤالات دیگر نیز استفاده شد. کلیه مکالمات انجام شده در جلسه، ضبط و سپس پیاده شد. با توجه به سؤالات تحقیق، پرسشهای ذیل در مصاحبه به عنوان سؤالات

شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت ... ♦ ۴۰۳

اصلی در نظر گرفته شد و با توجه به اینکه مصاحبه از نوع نیمه‌ساختاریافته بود، پرسشهای دیگری نیز در خلال مصاحبه و با توجه به مطالب مطرح شده در حین مصاحبه پرسیده شد.

۱. با توجه به نیازهای روز جامعه و صنعت، خروجی مطلوب رشته مدیریت (در مقطع کارشناسی) باید چگونه باشد؟ دانش‌آموخته کارشناسی رشته مدیریت برای ایفای نقش مؤثر در این میان می‌بایست به چه شایستگی‌هایی (دانش، مهارت، انگیزش، نگرش، توانایی‌های ذهنی و...) مجهز باشد؟

۲. به منظور تحقق اهداف مطرح شده در اسناد بالادستی کشور، دانش‌آموختگان کارشناسی مدیریت باید به چه شایستگی‌هایی (دانش، مهارت، انگیزش، نگرش، توانایی‌های ذهنی و...) مجهز باشند؟

۳. آیا ساختار، برنامه‌ها و دروس فعلی دانشگاهی، موجب ایجاد یک دانشجو یا دانش‌آموخته شایسته مدیریت خواهد شد؟ در این میان چه نقاط قوت و ضعفی بر ساختار دانشگاه حاکم است؟

۴. دانشجوی شایسته رشته مدیریت را با توجه به رویکرد اسلامی - ایرانی تعریف کرده، عمده مؤلفه‌های شایستگی آن را بیان کنید.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از مصاحبه‌ها، از روش تجزیه و تحلیل تم^۱ استفاده شد. در این روش، پس از مطالعه دقیق متون پیاده شده از مصاحبه، مفاهیم حاصل از آن استخراج و به هر کدام یک کد اختصاص داده شد. سپس مفاهیم مشابه، شناسایی و با ترکیب آنها تم‌های فرعی تدوین شد. جدول ۱، حاوی مثالهایی از مفاهیم شناسایی شده در متن پیاده شده یک نمونه مصاحبه است. همچنین تم‌های فرعی اختصاص یافته به این مفاهیم نیز در جدول قابل ملاحظه است. چنین اقدامی برای همه مصاحبه‌ها انجام شده و در صورت وجود گویه‌هایی با مضامین مشابه در مصاحبه‌های قبلی، از کدهای قبلی استفاده شد. سپس بر اساس تمامی تم‌های فرعی شناسایی شده در کل مصاحبه‌ها، دسته‌بندی کلی تری انجام گرفت و تم‌های اصلی شناسایی شدند.

جدول ۱: نمونه ای از مفاهیم و تم‌های فرعی شناسایی شده

تم فرعی	کد تم فرعی	مفهوم	کد مفهوم	گویه
دانش پایه	تم فرعی ۱	دانش مسائل انسانی و رفتاری	مفهوم ۴	دانشجوی مدیریت باید دانش مسائل انسانی داشته باشد
		اقتصاد کاربردی	مفهوم ۳	در حال حاضر در ایران روی دانش کمی منسجم، کمتر سرمایه‌گذاری می‌شود. دانشجوی مدیریت نمی‌داند از کمیّت چه باید بداند. ریاضی و اقتصاد را می‌خواند، OR را می‌خواند ولی نمی‌داند چه ربطی به یکدیگر دارند. در حالی که در دانشگاه‌های دنیا با یک approach خاص دانش کمی را خیلی کاربردی بهشان آموزش می‌دهند.
		تحقیق در عملیات کاربردی	مفهوم ۲	
مهارت حل مسئله	تم فرعی ۳	مهارت تجزیه و تحلیل	مفهوم ۱۶	وقتی شما مسئله حل می‌کنید باید مهارت داشته باشید ولی من اینجا از بعد دانشی اشاره می‌کنم. شما فرایند حل مسئله را بدانی، بتوانی مسائل اطراف را خوب مشاهده‌گری کنی، با این مشاهده بتوانی خوب اطلاعات جمع‌آوری کنی و تحلیل کنی و حل کنی.
		مهارت تحقیق و پژوهش	مفهوم ۱۸	
		مهارت جمع‌آوری اطلاعات	مفهوم ۲۲	
		مدیریت زمان	مفهوم ۵۳	
		خودشناسی و خودسازی	مفهوم ۵۴	

به منظور سنجش پایایی مصاحبه‌های انجام شده، از دو روش «پایایی بازآزمون»^۱ و «پایایی بین دو کدگذار»^۲ استفاده شده است.

شاخص ثبات یا پایایی بازآزمون، به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد. این شاخص را زمانی می‌توان محاسبه کرد که یک کدگذار، یک متن را در دو زمان متفاوت کدگذاری کرده باشد. برای محاسبه پایایی بازآزمون، از میان مصاحبه‌های انجام گرفته چند مصاحبه به عنوان نمونه انتخاب شده و هر کدام از آنها در یک فاصله زمانی کوتاه و مشخص دوبار کدگذاری می‌شوند. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هر کدام از مصاحبه‌ها با هم مقایسه می‌شوند و از طریق میزان توافقات و عدم توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری، شاخص ثبات برای آن پژوهش محاسبه می‌شود. روش محاسبه درصد پایایی بازآزمون به صورت ذیل است (تیری، ۱۳۹۱: ۱۵۶):

1. Re-Test Reliability

2. Inter Coder Reliability (ICR)

شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت ... ۴۰۵

$$\text{درصد پایایی بازآزمون} = \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100$$

در تحقیق کنونی برای محاسبه پایایی بازآزمون، از بین مصاحبه‌های انجام گرفته، سه مصاحبه انتخاب و هر کدام در فاصله زمانی ۲۰ روزه توسط پژوهشگر کدگذاری شده‌اند. نتایج حاصل از این دو کدگذاری در جدول ۲ قابل ملاحظه است.

جدول ۲: محاسبه پایایی بازآزمون

ردیف	عنوان مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	A	۱۰۳	۴۳	۹	۸۳.۴۹
۲	D	۵۱	۲۰	۵	۷۸.۴۳
۳	F	۳۱	۷	۸	۴۵.۱۶
	کل	۱۸۵	۷۰	۲۲	۷۵.۶۷

همان گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، پایایی بازآزمون برای مصاحبه‌های این پژوهش، ۷۵.۶۷ درصد است. با توجه به اینکه میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است (کواله، ۱۹۹۶: ۲۳۷)، بنابر این، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است.

پایایی بازآزمون، سازگاری درک یا تفسیر یک فرد را در مورد یک متن خاص، در طی زمان اندازه می‌گیرد؛ اما پایایی بین کدگذاران، میزان سازگاری درک یا معنای مشترک متن را اندازه می‌گیرد.

برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش پایایی بین دوکدگذار، محقق از یک همکار پژوهش (کدگذار) استفاده می‌کند. سپس محقق همراه این همکار پژوهش چند مصاحبه را به صورت تصادفی، انتخاب و کدگذاری می‌کنند. روش پیشنهادی برای محاسبه درصد پایایی بین دو کدگذار که به عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود، به ترتیب ذیل است (خواستار، ۱۳۸۸: ۱۷۰):

$$\text{درصد پایایی بین دوکدگذار} = \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100$$

به منظور محاسبه درصد پایایی بین دو کدگذار، از بین مصاحبه‌های انجام گرفته، سه مصاحبه انتخاب و توسط همکار پژوهش کدگذاری شده‌اند.

جدول ۳: محاسبه پایایی بین دو کدگذار

ردیف	عنوان مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بین دو کدگذار (درصد)
۱	A	۱۱۲	۵۰	۷	۸۹.۲۸
۲	D	۵۴	۲۲	۵	۸۱.۴۸
۳	F	۳۲	۱۳	۳	۸۱.۲۵
	کل	۱۹۸	۸۵	۱۵	۸۵.۸۵

همان گونه که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، پایایی بین دو کدگذار برای مصاحبه‌های این پژوهش، ۸۵.۸۵ درصد است. با توجه به اینکه میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، بنابر این، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است.

به منظور تأمین روایی بخش کیفی پژوهش نیز از راهبردهای ارزیابی روایی کرسول استفاده شده است. وی هشت راهبرد را برای ارزیابی روایی پژوهش کیفی ارائه داده و اذعان داشته که این راهبردها اغلب توسط محققان کیفی بسیار مورد استفاده قرار گرفته است. کرسول توصیه می‌کند که محقق، حداقل دو راهبرد را در هر تحقیق کیفی خود به کارگیرد (کرسول، ۲۰۰۷: ۲۰۹-۲۰۷). به منظور بررسی روایی کیفی در این پژوهش، از راهبرد کثرت‌گرایی (راهبرد دوم) و بررسی همکاران (راهبرد سوم) استفاده شده است. در راستای تحقق روایی بخش کیفی پژوهش از طریق راهبرد کثرت‌گرایی، ذکر این نکته لازم است که نتایج به دست آمده در بخش کیفی از مصاحبه با ۲۰ خبره حاصل شده است که این تعداد به نوع خود در پژوهش کیفی، تعداد به نسبت بالایی به حساب می‌آید. همچنین خبره‌های انتخاب شده از تنوع بالایی در زمینه تخصص علمی و زمینه کاری برخوردار بوده‌اند. بنابر این، کثرت‌گرایی در این پژوهش، شامل کثرت مشارکت‌کنندگان و تکثر حوزه‌های تخصصی و کاری آنها بوده است. در راستای تحقق روایی پژوهش کیفی از طریق راهبرد بررسی همکاران نیز، سه استاد دانشکده مدیریت دانشگاه تهران که در زمینه پژوهش کیفی تخصص بالایی دارند، به عنوان همکار پژوهش انتخاب و

شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت ... ۴۰۷

نتایج مراحل مختلف بخش کیفی به آنها ارائه شده است. در این میان، نظرات و اصلاحات مد نظر آنها در فرایند پژوهش، دریافت و اعمال شده است.

د) یافته‌های تحقیق

با توجه به تجزیه و تحلیل‌های انجام شده، شایستگی دانش‌آموختگان کارشناسی رشته مدیریت در قالب پنج تم اصلی و ۱۱ تم فرعی در جدول ۴ قابل ملاحظه است.

جدول ۴: مفاهیم، تم‌های فرعی و تم‌های اصلی

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی	مفاهیم
شایستگی از جنس دانش	دانش پایه	فلسفه و منطق، دانش مسائل انسانی و رفتاری، اقتصاد کاربردی، تحقیق در عملیات کاربردی، حسابداری کاربردی، آمار کاربردی
	احاطه آکادمیک و کاربردی به دانش مدیریت	تسلط به نرم‌افزارهای کاربردی، دانش مدیریت راهبردی، دانش مدیریت مالی، دانش تجزیه و تحلیل و طراحی سیستم، دانش MIS، دانش مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، دانش مدیریت بازاریابی، دانش مدیریت فناوری، دانش مبانی سازمان و مدیریت (آشنایی با تعالی و ارزیابی سازمانی، حکمرانی شرکتی و...)
شایستگی از جنس توانایی‌های ذهنی	قابلیت‌های فکری مطلوب	تفکر راهبردی، تفکر خلاق، ذهن ساختاریافته، تفکر انتقادی، تفکر سیستمی، توانایی تفکر فردی و جمعی، توانایی تفکر کلی و جزئی به طور همزمان
شایستگی از جنس مهارت	مهارت حل مسئله	مهارت تجزیه و تحلیل، توانایی شناخت سازمان، مهارت تحقیق و پژوهش، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت عرضه‌یابی و تجویز، روحیه جستجوگری و کنجکاوی و پرسشگری، مهارت جمع‌آوری اطلاعات، مهارت ایجاد تغییر و بهبود شرایط، توانایی شناخت محیط و یافتن روندها
	مهارت‌های عمومی مدیریت	مهارت‌های مالی و اقتصادی، مهارت سازماندهی، مهارت برنامه‌ریزی، مهارت مدیریت بحران، مهارت طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های سازمانی، مهارت مدیریت پروژه، سواد کامپیوتر و IT، تسلط به زبان انگلیسی، کسب مداوم دانش روز مدیریت، توانایی به کار بستن دانسته‌ها در محیط کار، تسلط به مباحث حقوقی مرتبط با رشته و گرایش
	مهارت برقراری ارتباطات مؤثر	مهارت ارائه، مهارت مکالمه، مهارت درک مطلب، مهارت کار تیمی، مهارت مذاکره، مهارت گزارش‌نویسی و مکاتبات اداری، توانایی درک تفاوت‌های فرهنگی، مهارت مدیریت جلسه، تحلیل شخصیت خود و دیگران
	مدیریت بر خویشتن	طراحی برنامه شخصی و کاری، مدیریت زمان، خودشناسی و خودسازی، مدیریت استرس

تم‌های اصلی	تم‌های فرعی	مفاهیم
شایستگی از جنس رفتار	فرهنگ کاری مطلوب	وجدان کاری، رعایت ارزشهای اخلاقی، مسئولیت‌پذیری، عملگرا بودن در محیط‌های کار، مهارت کار در بسترهای مختلف فرهنگی
	آشنایی کافی با فضای سازمانهای ایرانی	حضور کافی و کارکردن در محیط کار، آشنایی با بازارکار، آشنایی با مسائل و مشکلات سازمان‌های ایرانی
	دوران تحصیلی مطلوب	یادگیری علم مدیریت از طریق mentoring، انتخاب آگاهانه رشته مدیریت و علاقمند بودن به آن، عمیق شدن و کسب تخصص در یک حوزه خاص مدیریت، استفاده از تجارب اساتید
شایستگی از جنس ویژگی‌های شخصیتی	ویژگی‌های شخصیتی مطلوب	هوش اجتماعی، هوش هیجانی، روحیه خلاقیت و نوآوری و کارآفرینی، داشتن انگیزه برای یادگیری، هدف‌مداری، سلامت جسمی و روانی، نگاه دینی به علم و علم آموزی، مومن و فرهیخته و با تقوا بودن، چندبعدی، آزاداندیشی

۵) بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در جدول مشخص شده، می‌توان شایستگی‌های دانش‌آموختگان کارشناسی مدیریت را در پنج دسته شایستگی از جنس دانش، شایستگی از جنس توانایی‌های ذهنی، شایستگی از جنس مهارت، شایستگی از جنس رفتار و شایستگی از جنس ویژگی‌های شخصیتی دسته‌بندی کرد که در ادامه هر کدام توضیح داده می‌شوند.

تم اصلی ۱: شایستگی از جنس دانش؛ یکی از شایستگی‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها، شایستگی‌هایی‌اند که از جنس دانش بوده، به دانشهای اصلی مورد نیاز یک دانش‌آموخته کارشناسی مدیریت اشاره دارد. این دانشها در قالب دو تم فرعی با نامهای دانش پایه و احاطه آکادمیک و کاربردی به دانش مدیریت دسته‌بندی شده‌اند. دانش پایه به دانشهایی اشاره دارد که اساساً به عنوان دانش پایه مدیریت به حساب آمده و مبنایی برای یادگیری دیگر دانشهای تخصصی مدیریت می‌باشند. به طور مثال یکی از مصاحبه‌شوندگان اظهار داشت:

«از سوی دیگر، دانشجو باید به مباحث ریاضی و آمار نیز مسلط باشد؛ زیرا افرادی که می‌خواهند در این حوزه موفق باشند، باید ذهن ساختار یافته‌ای داشته باشند. باید بتوانند مسائل را کنار هم بچینند و روابط بین پدیده‌ها را درک کنند و ریاضی می‌تواند ذهن را منسجم کند.»

شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت ... ♦ ۴۰۹

یکی دیگر از تم‌های فرعی در این تم اصلی، احاطه آکادمیک و کاربردی به دانش مدیریت است. دانش‌آموخته مدیریت باید نسبت به دانشهای تخصصی مدیریت، علاوه بر احاطه آکادمیک و نظری، به صورت کاربردی نیز بر آنها مسلط باشند. به طور مثال، یکی از مصاحبه‌شوندگان در بیان اهمیت دانش مدیریت مالی این طور می‌گوید:

«یک دانش دیگر که مورد نیاز است، دانش مالی است که از نظر من، دانشجویان مدیریت در این مشکل دارند. وقتی دانشجویان می‌آیند بیرون هر چیزی مطرح می‌کنند در فضا است و نمی‌توانند تحلیل هزینه-منفعت انجام دهند».

بنابر این، دانش‌آموخته مدیریت باید به دانشهای تخصصی که در جدول مشخص شده است، احاطه آکادمیک و کاربردی داشته باشد.

تم اصلی ۲: شایستگی از جنس توانایی‌های ذهنی؛ زیرمجموعه این تم اصلی، تم فرعی قابلیت‌های فکری مطلوب قرار دارد. در این زمینه اشاره شده است که دانش‌آموخته مدیریت باید توانایی‌ها و قابلیت‌های ذهنی خاصی را متناسب با رشته مدیریت داشته باشد. به طور مثال یکی از مصاحبه‌شوندگان در بیان اهمیت تفکر سیستمی این طور می‌گوید:

«به نظر من، ایجاد مزیت رقابتی برای دانشجویان، از طریق ایجاد تفکر سیستمی در دانشکده ایجاد می‌شود. باید با تفکر سیستمی به دانشجو یاد بدهیم که می‌تواند یکپارچه عمل کند».

از دیگر قابلیت‌های فکری مطلوب می‌توان به تفکر خلاق، ذهن ساختاریافته، تفکر انتقادی، توانایی تفکر فردی و جمعی و توانایی تفکر کلی و جزئی به طور همزمان اشاره کرد.

تم اصلی ۳: شایستگی از جنس مهارت؛ یکی از شایستگی‌های مهم استخراج شده از مصاحبه‌ها، شایستگی‌های از جنس مهارت می‌باشند. این شایستگی‌ها در قالب چهار تم فرعی مهارت حل مسئله، مهارت‌های عمومی مدیریت، مهارت برقراری ارتباطات مؤثر و مدیریت بر خویشتن دسته‌بندی شده‌اند. یکی از مهم‌ترین شایستگی‌های از جنس مهارت، مهارت حل مسئله است که اغلب مصاحبه‌شوندگان به آن اشاره داشته‌اند. همان طور که در جدول مشخص است، زیرمجموعه این مهارت، مهارت‌های گسترده‌ای قرار داده شده است. یکی از مصاحبه‌شوندگان در بیان اهمیت مهارت حل مسئله این طور می‌گوید:

«من همیشه یک مثال سر کلاسها می‌زنم؛ اینکه پزشک خوب کسی است که تشخیص درست است؛ چون بعد از اینکه تشخیص داد، دارو هست و از داروخانه می‌گیرند. در مدیریت هم همین است. مشکل سازمان را درست تشخیص بدهند و مسئله را بفهمند. به هر حال تحلیل نیاز، درک مسئله، شناخت محیط، decompose کردن مسئله، شناخت فرصت، به دید سیستمی نیاز دارد و دانشجویها در سرفصلهای آموزشی به آن دست پیدا نمی‌کنند» و

تم اصلی ۴: شایستگی از جنس رفتار؛ در این تم اصلی، از دانش‌آموخته انتظار می‌رود تا رفتارها و اقدامات خاصی را به انجام برساند. این رفتارها در سه حوزه فرهنگ کاری مطلوب، آشنایی کافی با فضای سازمانهای ایرانی و دوران تحصیلی مطلوب است. در زمینه فرهنگ کاری مطلوب از دانشجو انتظار می‌رود تا مهم‌ترین مؤلفه‌های فرهنگ کاری مطلوب مانند وجدان‌کاری، مسئولیت‌پذیری، عملگرا بودن و... را در محیط‌های کاری رعایت کند. به طور مثال، یکی از مصاحبه‌شوندگان در بیان اهمیت عملگرا بودن در محیط‌های کاری این‌طور می‌گوید:

«ما از یک دانشجوی لیسانس توقع داریم که به سازمان کمک کند؛ یعنی بیاید در یک جا کارشناس بشود و به نظر من باید دود و خاک بخورد و کار گِل انجام بدهد. مشکل عمده سازمانهای داخلی که به دانشجویان و دانش‌آموختگان برمی‌گردد، این است که ما ژنرال نمی‌خواهیم، سرباز می‌خواهیم. باید یاد بگیرد که کار گِل انجام دهد. مشکل سازمانهای ما این است که کسی کار Basic انجام نمی‌دهد.»

تم فرعی دیگر، آشنایی کافی با فضای سازمانهای ایرانی است. بسیاری از مصاحبه‌شوندگان اشاره داشته‌اند که دانشجو و دانش‌آموخته مدیریت باید با سازمانهای ایرانی و مشکلات آنها آشنایی داشته باشند و لازمه این موضوع نیز حضور کافی و کار کردن در محیط کار است. همچنین دانش‌آموخته شایسته مدیریت باید دوران تحصیلی مطلوبی را گذرانده باشد. این دوران تحصیلی مطلوب مؤلفه‌هایی دارد که در جدول ۳ قابل ملاحظه است.

تم اصلی ۵: شایستگی از جنس ویژگی‌های شخصیتی؛ این تم از یک تم فرعی ویژگی‌های شخصیتی مطلوب تشکیل شده است. در این زمینه انتظار می‌رود تا دانش‌آموخته شایسته کارشناسی مدیریت از مؤلفه‌هایی مانند هوش اجتماعی لازم، هدف‌مداری، انگیزه یادگیری، داشتن نگاه دینی به علم‌آموزی و... برخوردار باشد.



منابع

- جعفر زنجانی، ح.؛ ح. اکبری و ص. حری (۱۳۸۸)؛ «ارزیابی ۳۶۰ درجه، روشی موفق در تعیین شایستگی‌های یک مدیر (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی - نراق)»، فراسوی مدیریت، ش ۸.
- خواستار ح. (۱۳۸۸)؛ «ارائه روشی برای محاسبه پایایی مرحله کدگذاری در مصاحبه‌های پژوهشی»، روش‌شناسی علوم انسانی، سری پانزدهم، ش ۵۸.
- دبانتي، م. و م. عرفانی (۱۳۸۸)؛ «شایستگی؛ مفاهیم و کاربردها»، تدبیر، ش ۲۰۶.
- علیپور فلاح‌پسند، م. و ح. درگاهی (۱۳۸۷)؛ شناسایی شایستگی‌های مدیریتی مدیران فرهنگسراهای شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- فیض، م. (۱۳۸۹)؛ شناسایی شایستگی‌های حرفه‌ای مطلوب دانش‌آموختگان دانشکده‌های مهندسی در ایران (موردپژوهی: دانش‌آموختگان دانشگاه صنعتی شریف)، پایان‌نامه دکتری، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- نیری، ش. (۱۳۹۱)؛ طراحی الگوی کارکردی رسانه‌های جمعی با تأکید بر توسعه قابلیت‌های انسانی (مورد مطالعه: سیمای جمهوری اسلامی ایران)، پایان‌نامه دکتری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- Azevedo, A.; G. Apfelthaler & D. Hurst (2012). "Competency Development in Business Graduates: An Industry-Driven Approach for Examining the Alignment of Undergraduate Business Education with Industry Requirements". *The International Journal of Management Education*, Vol. 10, No. 1.
- Berman, J. & L. Ritchie (2006). "Competencies of Undergraduate Business". *Journal of Education for Business Students*; Vol. 81.
- Cardy, R.L. & T.T. Selvarajan (2006). "Competencies: Alternative Frameworks for Competitive Advantage". *Business Horizons*, Vol.49, No.3.
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage Publications.
- García-Aracil, A. & R. Van der Velden (2008). "Competencies for Young European Higher Education Graduates: Labor Market Mismatches and their Payoffs". *Higher Education*, Vol. 55, No. 2.
- Hodges D. & N. Burchell (2003). "Business Graduate Competencies: Employers' Views on Importance and Performance". *Asia- Pacific Journal of Cooperative Education*, Vol. 4, No. 2.

- Hoffmann, T. (1999). "The Meanings of Competency". *Journal of European Industrial Training*, Vol. 23, No. 6.
- Jackson, D. & E. Chapman (2012). "Empirically Derived Competency Profiles for Australian Business Graduates and their Implications for Industry and Business Schools". *The International Journal of Management Education*; Vol. 10, No. 2.
- Kvale, S. (1996). **Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing**. Sage Publications.
- Pollard, C. (2010). **UN Competency Development-A Practical Guide**. United Nations.
- Sanghi, S. (2007). **The Handbook of Competency Mapping**; Sage Publications.
- Teijeiro, M.; P. Rungo & M. Freire (2012). "Graduate Competencies and Employability: The Impact of Matching Firms' Needs and Personal Attainments". *Economics of Education Review*, Vol. 34.



Archive of SID