

PERBANDINGAN PIAWAIAN PERKHIDMATAN KERJAYA ANTARA EMPAT BUAH NEGARA

Noraini Ismail, Fauziah Hanim Jalal, Mohammad Aziz Shah Mohamed Arip,
Che Anuar Che Abdullah, Zulkifli Mamat

*Jabatan Psikologi dan Kaunseling, Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia,
Universiti Pendidikan Sultan Idris, 35900 Tanjong Malim, Perak*

Abstrak

Kajian kualitatif berbentuk analisis dokumen ini bertujuan untuk mencari jawapan kepada persoalan bagaimanakah komponen dan elemen piawaian perkhidmatan kerjaya diperolehi daripada dokumen piawaian sedia ada. Data-data diperolehi daripada empat buah dokumen yang dianalisis menggunakan analisis kandungan. Contoh-contoh dokumen yang dianalisis terdiri daripada empat buah dokumen piawaian perkhidmatan kerjaya dari luar negara yang terdiri daripada *National Career Development Association (NCDA)*, *Career Counseling Competencies* (1997), *International Competencies for Educational And Vocational Guidance Practitioner (IAEVG)* (2003), *Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners* (2004) dan *Professional Standards for Australian* (2007). Analisis kandungan setiap dokumen telah membentuk kategori komponen dan elemen piawaian. Data-data komponen dan elemen yang diperolehi diintegrasikan di dalam jadual matriks untuk melihat perbandingan piawaian perkhidmatan kerjaya di antara empat buah negara. Pemilihan komponen dan elemen piawaian perkhidmatan kerjaya dibuat mengikut komponen dan elemen yang mendapat tumpuan utama. Keputusan kajian telah menghasilkan piawaian perkhidmatan kerjaya yang terdiri daripada komponen-komponen Teori Perkembangan Kerjaya, Kaunseling Kerjaya, Pengujian Dan Penilaian, Sumber Dan Maklumat Kerjaya, Program Kerjaya, Etika Dan Profesional, Penyelidikan, Teknologi, Penempatan, Kepelbagaian diikuti dengan elemen-elemen dalam setiap komponen tersebut. Dapatan kajian mempunyai implikasi ke arah pembentukan piawaian perkhidmatan kerjaya untuk menangani isu-isu ketidakcekapan amalan, ketiadaan manual dan amalan operasi dalam perkhidmatan kerjaya khususnya di sekolah menengah di negara ini.

Kata kunci Piawaian, perkhidmatan kerjaya, analisis kandungan, komponen piawaian, elemen piawaian

Abstract

Qualitative research in the form of document analysis aimed to find an answer to the question of how the components and elements of the career service standards derived from existing standards documents. The data obtained from the four documents that were analyzed using content analysis. Examples of documents analyzed consisted of four career service standards documents from abroad which consists of the National Career Development Association (CDA), Career Counseling Competencies (1997), International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioner (IAEVG) (2003), Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (2004) and Professional Standards for Australian (2007). Analysis of the contents of each document has established the category of components and elements of the standard. The data obtained components and elements are integrated in the schedule to see the comparison matrix career service standards among the four countries. Selection of components and elements of career services standards created by components and elements that have a major focus. The results have produced standards for career services consisting of components: Theory Career Development, Career Counseling, Testing and Evaluation, Resource and Career Information, Career Program, Ethics and Professional, Research, Technology, Placement, Diversity, followed by the elements in each component. The findings have implications towards the establishment of career service standards for dealing with issues of incompetence practice, there were no instructions and operating practices in career services, particularly in secondary schools in the country.

Keywords *Standards, career services, document analysis, standard components, standard elements*

PENGENALAN

Senario hari ini jelas menunjukkan bahawa penentu prestasi sesebuah organisasi ialah kualiti perkhidmatan dan produknya. Pada masa ini telah menjadi trend di sektor awam dan swasta mempunyai piawaian bagi memastikan kualiti maksimum dapat dicapai bagi memenuhi kehendak pelanggan. Shostack (1997) menyatakan bahawa keadaan ini juga didorong oleh kehendak pelanggan sendiri yang kian menyedari kepentingan kualiti sama ada perkhidmatan mahupun barangan. Pematuhan kepada piawaian, keseragaman mutu barangan, perkhidmatan yang cemerlang dan penambahbaikan yang berterusan merupakan unsur penting bagi membolehkan sesebuah organisasi itu terus bersaing dalam pelbagai bidang yang diceburi.

Istilah piawaian sering dikembarkan dengan konsep kualiti. Piawaian atau *standards* menurut Robiah (2003) merujuk kepada kriteria untuk mengukur mutu atau kecemerlangan sesuatu aktiviti tertentu seperti aktiviti atau proses mengajar-belajar, hasil penyelidikan, kesan pengurusan dan sebagainya. Penentuan kriteria itu berbeza-beza mengikut konteks, tujuan, subjek, atau projek yang diadakan. Bagi Muhammad Hisyam (2006), pematuhan kepada piawaian, keseragaman mutu barangan, perkhidmatan yang cemerlang dan penambahbaikan yang berterusan merupakan unsur penting bagi membolehkan sesebuah organisasi itu terus bersaing dalam pelbagai bidang yang diceburi.

Kepentingan kualiti dan mutu kerja yang baik telah wujud dalam pandangan hidup Islam sejak berabad lamanya. Pandangan hidup Islam turut mengakui kepentingan mutu dalam semua kegiatan harian manusia. Contohnya dalam setiap ibadat seperti solat, puasa, haji dan sebagainya perlu dilaksanakan berdasarkan syarat-syarat dan keperluan-keperluan yang tertentu. Kegagalan untuk mematuhi syarat-syarat yang ditetapkan akan hanya mensia-siakan amalan yang dilakukan (Muhammad Hisyam, 2006).

Di kebanyakan negara, piawaian perkhidmatan kerjaya berfokus kepada prestasi kerja para petugas iaitu kepada kemahiran dan kecekapan, dan umumnya adalah secara menyeluruh. Contoh kandungan piawaian tersebut adalah seperti sokongan (*advocacy*), publisiti, maklum balas (*feedback*), dan prosedur jaminan kualiti kerja (Rivis & Sadler, 1991). Jaminan kualiti kerja ini contohnya di United Kingdom mengandungi piawaian kualiti yang sangat mendalam dan mengarah iaitu menetapkan kecekapan dan kebolehan pengamal bimbingan secara mendalam (sehingga kepada 100 kategori prestasi kerja yang berbeza, pada 2 tahap yang juga berbeza dan kini selari dengan Piawaian NACCEG (*the British National Advisory Council for Careers and Educational Guidance*). Piawaian tersebut lebih tertumpu kepada kriteria prestasi yang mendalam berbanding dengan kelayakan profesional seseorang pengamal. Kecekapan dan prestasi kerja pengamal adalah lebih utama berbanding dengan cara mereka dilatih untuk menjalankan tugas walaupun dalam kebanyakan perkara wujud hubungan di antara kedua-duanya.

PERNYATAAN MASALAH

Membantu golongan muda dalam perkembangan kerjaya bukanlah satu konsep yang baharu. Bimbingan kerjaya (vokasional) wujud paling awal dalam program bimbingan di sekolah (Gysbers & Hendersons 2000; Zunker 1998). Walaupun penekanan ke atas vokasional (kerjaya) mempunyai pasang surutnya dari semasa ke semasa pada abad ke-20 namun tumpuan terhadapnya sentiasa kekal. Lebih-lebih lagi, baru-baru ini, beberapa peristiwa telah membawa semula perkhidmatan kerjaya ke barisan hadapan (Maddy-Bernstein, 2000) namun, terdapat perbezaan dan variasi dalam kualiti dan jenis perkhidmatan kerjaya yang disediakan.

Kajian-kajian yang menganalisis trend semasa perkhidmatan kaunseling dan mengenal pasti implikasinya kepada praktis pernah dijalankan oleh Suradi (1993), Zul Senin (1999), Susan C. Whiston dan Thomas L. Sexton (1998), Lisa (2003), Mary dan Lee (2005) telah menunjukkan bahawa perkhidmatan tersebut masih banyak kelemahannya. Oleh yang demikian, langkah yang bijak perlu diambil untuk menangani kelemahan yang terdapat dalam perkhidmatan kerjaya.

Masalah perkhidmatan dan kurang kecekapan orang yang memberi perkhidmatan kerjaya mungkin ada kaitan dengan masalah individu yang tidak mendapat maklumat kerjaya yang sepatutnya mereka dapat, tidak berpeluang meneroka dunia kerjaya yang sepatutnya didedahkan. Contohnya golongan muda dikatakan tidak mempunyai kesedaran kerjaya sehingga mereka tidak boleh membuat pilihan aliran pengajian dan kerjaya yang sesuai dengan potensi diri dan sering kali mereka gagal membuat keputusan yang berkaitan dengan kerjaya. Perkhidmatan kerjaya di sekolah contohnya di negara ini dilihat kurang berkesan untuk membantu pelajar-pelajar kerana tidak ada piawaian yang disediakan. Walaupun piawaian perkhidmatan kerjaya di luar negara telah dibentuk namun piawaian tersebut kurang sesuai digunakan mengikut keperluan negara Malaysia sedangkan usaha untuk meningkatkan kualiti dan kecemerlangan perkhidmatan kerjaya di Malaysia harus dilakukan.

Persoalannya, bagaimanakah mewujudkan perkhidmatan kerjaya yang berkualiti dan cemerlang? Apakah kriteria-kriteria yang boleh dijadikan panduan sebagai penanda aras kepada kualiti perkhidmatan kerjaya yang terbaik? Oleh itu, kajian ini dilakukan untuk meneliti dan membuat perbandingan akan kandungan dokumen-dokumen piawaian perkhidmatan kerjaya yang sedia ada di luar negara sebagai gambaran awal tentang keperluan yang sepatutnya disediakan untuk perkhidmatan kerjaya di Malaysia.

OBJEKTIF

Secara khusus, kajian ini bertujuan untuk menganalisis dokumen piawaian perkhidmatan kerjaya yang sedia ada untuk mengenal pasti komponen dan elemen yang diperlukan untuk menetapkan piawaian perkhidmatan kerjaya.

METODOLOGI

Kajian ini adalah kajian kualitatif yang berbentuk Analisis Dokumen. Teknik analisis dokumen ialah satu proses pengumpulan data daripada sumber sekunder yang melibatkan kaedah menggunakan sumber dokumentasi. Kaedah ini lebih mengutamakan penyelidikan perpustakaan dan sumber daripada Internet. Sumber-sumber ini dapat menyumbangkan maklumat yang diperlukan, sama ada

maklumat berbentuk am atau empirikal. Data terkumpul daripada kajian-kajian berkaitan yang pernah dilakukan sebelum ini oleh pengkaji-pengkaji lain dapat memberikan maklumat yang diperlukan. Antara bentuk sumber dokumentasi yang sering digunakan dalam penyelidikan ialah buku, majalah, laporan jabatan, rekod jabatan, kertas seminar, mikro filem, alat penyiaran akhbar dan lain-lain. Kebanyakan sumber ini diperoleh di perpustakaan (Rohana, 2004).

Dokumen-dokumen yang dicari dan dipilih ialah dokumen-dokumen yang dihasilkan oleh persatuan dan organisasi yang bertanggungjawab kepada perkembangan kerjaya dan contoh-contoh dokumen piawaian berkaitan perkhidmatan kerjaya yang sedia ada dan sedang dikuatkuasakan secara sukarela mahupun mandatori.

Dalam kajian ini, sumber-sumber dokumen yang memungkinkan penyelidik memperoleh data-data yang berkaitan dengan persoalan kajian ialah:

1. *National Career Development Association (NCDA) – Career Counseling Competencies (1997).*
2. *International Counselor Qualification Standards (2003).*
3. *Canadian Standards And Guidelines For Career Development Practitioners (2004).*
4. *Professional Standards For Australian Development Practitioners (2007).*

Pendekatan analisis kandungan seperti mana yang dicadangkan oleh Miles dan Huberman (1994), Merriam (1998) digunakan untuk menganalisis data-data literatur dan dokumen. Menurut Burn (1995) analisis kandungan merupakan kaedah analisis yang sering digunakan dalam kajian kualitatif. Analisis kandungan digunakan untuk mengenal pasti kategori komponen dan tema elemen piawaian. Analisis kandungan adalah penting untuk menjanakan kategori yang melibatkan pelbagai tema. Kelebihan kaedah analisis kandungan ialah, dilakukan sejurus proses pengumpulan data dilakukan (Burn, 1995). Oleh itu, kaedah analisis kandungan tidak menjejaskan proses pengumpulan data.

Penganalisan data kajian ini menggunakan kaedah perbandingan berterusan (*constant comparative*). Bogdan (2003) menyatakan bahawa kaedah *constant comparative* merupakan reka bentuk kajian bagi sumber pelbagai data. Penyelidik terlibat dalam proses pengumpulan data, pengelompokan data mengikut kategori dan tema, pengumpulan data tambahan, dan perbandingan maklumat yang baharu dengan kategori dan tema-tema lain yang muncul. Proses pengembangan kategori dan tema maklumat yang berlaku secara perlahan-lahan ini dinamakan prosedur *constant comparative*. Perbandingan berterusan ini merupakan prosedur analisis data induktif yang digunakan untuk memunculkan dan menghubungkan kategori dan tema daripada satu dokumen dengan kategori dan tema daripada dokumen yang lain.

Lincoln dan Guba (1985) menyarankan supaya penyelidik melakukan semakan secara berterusan terhadap proses pengkategorian sehingga kategori dan tema sampai ke tahap stabil dan tidak berubah. Keadaan ini dinamakan '*saturated category*'. Apabila tahap ketepuan data telah dicapai maka kategori dan tema yang tidak penting dan tidak konsisten digugurkan dan proses analisis dihentikan. Seterusnya komponen dan elemen piawaian diintegrasikan di dalam jadual matriks. Berpandukan paparan jadual tersebut, pemilihan komponen dan elemen piawaian perkhidmatan kerjaya dibuat mengikut komponen dan elemen yang mendapat tumpuan utama.

Kebolehpercayaan Kajian

Kebolehpercayaan merujuk kepada sejauh mana sesuatu kajian itu dapat diulangi dan memberikan hasil yang sama. Kajian kualitatif melihat perlakuan manusia sebagai tidak statik. Oleh yang demikian adalah mustahil sekiranya sesuatu kajian itu dapat diulangi dan menghasilkan penemuan yang sama seratus peratus (Merriam, 1998). Dalam kajian ini, penyelidik telah menggunakan tiga cara berikut untuk memastikan kebolehpercayaan kajian:

- 1. Mendapatkan maklum balas rakan (*Peer review*)** - Dari mula proses kajian, penyelidik telah membuat perundingan dan perbincangan dengan orang lain seperti rakan, penyelia, dan pakar dalam penyelidikan kualitatif bagi mendapatkan konsensus tentang reka bentuk dan tatacara kajian.
- 2. Semakan responden (*member checks*)** – Data-data dari dokumen di periksa oleh jawatan kuasa penyeliaan penyelidikan dan rakan-rakan.
- 3. Jejak audit (*audit trail*)** – Penyelidik menyimpan rekod-rekod penyelidikan secara terperinci.

DAPATAN KAJIAN

Kajian ini telah dapat mengumpul dan menganalisis data-data berkaitan dengan latar belakang dokumen, komponen-komponen dan elemen-elemen perkhidmatan kerjaya.

Latar Belakang Dokumen

Dokumen-dokumen yang dikumpulkan oleh penyelidik ialah dokumen piawaian perkhidmatan kerjaya yang diperkenalkan oleh persatuan dan organisasi yang bertanggungjawab ke atas perkhidmatan kerjaya juga merupakan contoh piawaian perkhidmatan kerjaya yang telah dibangunkan di luar negara. Kebanyakan dokumen yang digunakan dalam kajian ini diperoleh daripada sumber Internet. Latar

belakang dokumen yang dianalisis untuk tujuan ini adalah seperti yang dipaparkan di dalam jadual 1 - 4:

Jadual 1 Dokumen 1

Nama Dokumen	<i>National Career Development Association (NCDA) – Career Counseling Competencies (1997).</i>
Jenis Dokumen	Laporan
Penerbit	<i>The American Counseling Association (ACA)</i>
Tahun	1997
Maklumat Dokumen	NCDA mempunyai visi untuk mempromosikan perkembangan kerjaya yang dilalui oleh setiap orang sepanjang hayat mereka. Untuk mencapai misi tersebut, NCDA menyediakan perkhidmatan kepada orang ramai dan para profesional yang terlibat dan mempunyai minat dalam perkembangan kerjaya termasuk aktiviti perkembangan profesional, penerbitan, penyelidikan, maklumat awam, piawaian profesional, memberikan sokongan, dan pengiktirafan pencapaian dan perkhidmatan. NCDA juga mengiktiraf kecemerlangan dalam latihan kaunseling kerjaya, contohnya diminta untuk memberikan perhatian kepada institusi yang menawarkan program ijazah kaunseling kerjaya yang diluluskan oleh <i>Council for the Accreditation of Counseling and Related Educational Programs (CACREP)</i> . NCDA komited untuk menyokong aras piawai dan kecekapan profesional yang tinggi dalam lapangan kaunseling kerjaya.

Jadual 2 Dokumen 2

Nama Dokumen	<i>International Counselor Qualification Standards (2003).</i>
Jenis Dokumen	Laporan
Penerbit	<i>International Competencies for Educational And Vocational Guidance Practitioner (IAEVG)</i>
Tahun	2003
Maklumat Dokumen	Misi <i>IAEVG</i> adalah untuk membantu semua warganegara menerima pendidikan dan kaunseling vokasional daripada profesional yang cekap dan diiktiraf. Oleh itu, <i>IAEVG</i> mencadangkan latihan yang penting dan kelayakan-kelayakan lain yang sepatutnya ada pada semua kaunselor pendidikan dan kerjaya. Pendidikan, bimbingan dan kaunseling vokasional yang berkesan boleh membantu individu untuk memahami kebolehan, potensi dan kemampuan untuk merancang langkah-langkah yang sesuai bagi membangunkan kemahiran yang boleh mengarahkan personal, pendidikan, dan peningkatan kemajuan sosial individu, keluarga, masyarakat dan negara.

Jadual 3 Dokumen 3

Nama Dokumen	<i>Canadian Standards And Guidelines For Career Development Practitioners (2004).</i>
Jenis Dokumen	Laporan
Penerbit	<i>National Consultation for Career Development (NATCON)</i>
Tahun	2004
Maklumat Dokumen	<i>The Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners (S&Gs)</i> menyediakan keterangan tentang pengetahuan, kemahiran, dan sikap yang penting untuk menjadi seorang penyampai perkhidmatan yang berkesan. <i>S&Gs</i> ialah sumber yang berharga untuk amalan perkembangan kerjaya, perkembangan sumber manusia profesional, perkembangan program, dan reka bentuk kurikulum.

Jadual 4 Dokumen 4

Nama Dokumen	<i>Professional Standards For Australian Development Practitioners (2007).</i>
Jenis Dokumen	Laporan Organisasi
Penerbit	<i>Career Industry Council Of Australia (CICA)</i>
Tahun	2007
Maklumat Dokumen	Piawaian profesional yang baharu ini sedang diperkenalkan kepada pengamal perkembangan kerjaya di Australia. Dengan sokongan kerajaan Australia, <i>Career Industry Council Of Australia (CICA)</i> telah bekerjasama dengan anggotanya, organisasi-organisasi, pengamal-pengamal kerjaya dan pemegang amanah untuk membangunkan piawaian. Piawaian ini dibangunkan secara berperingkat-peringkat sejak Januari 2006. Dalam tempoh enam tahun, pengamal diberi masa untuk memperoleh kelayakan atau untuk memiliki pengalaman yang mengiktiraf pembelajaran terdahulu. Piawaian ini akan dikuatkuasakan pada 1 Januari 2012 dan boleh diperoleh di dalam talian internet. <i>Career Industry Council Of Australia (CICA)</i> kini berusaha dalam memajukan kualiti piawaian garis panduan maklumat dan program perkembangan kerjaya di Australia.

Komponen Perkhidmatan Kerjaya

Sebanyak 17 komponen diperoleh hasil analisis keempat-empat dokumen, dan daripada 17 komponen hanya 10 komponen diberi tumpuan utama iaitu Teori Perkembangan Kerjaya, Kaunseling Kerjaya, Pengujian dan Penilaian, Sumber dan Maklumat Kerjaya, Program Kerjaya, Kepelbagaian, Beretika dan Profesional, Penyelidikan, Teknologi dan Penempatan (Jadual Matriks 1).

Jadual Matriks 1 Perbandingan Komponen Perkhidmatan Kerjaya

Komponen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
1. Teori Perkembangan Kerjaya	/	/	/	/
2. Kaunseling Kerjaya	/	/	/	/
3. Pengujian dan Penilaian	/	/	/	/
4. Sumber dan Maklumat Kerjaya	/	/	/	/
5. Program Kerjaya	/	/	/	/
6. Konsultasi dan Koordinator	/	/	x	/
7. Kepelbagaian	/	/	/	/
8. Penyeliaan	/	x	x	/
9. Beretika dan Profesional	/	/	/	/
10. Penyelidikan	/	/	/	/
11. Teknologi	/	/	/	/
12. Bimbingan Belajar	x	/	/	x
13. Interpersonal/Komunikasi Berkesan	x	/	x	/
14. Maklumat Pasaran Buruh dan Aliran Kerja	x	/	/	/
15. Membangun Kapasiti Masyarakat	x	/	/	x
16. Strategi Mendapatkan Pekerjaan	x	x	/	/
17. Penempatan	/	/	/	/

Elemen Dalam Setiap Komponen

Setelah mengenal pasti 10 komponen utama, analisis terus dilakukan untuk mengenal pasti elemen-elemen bagi setiap komponen utama. Berikut adalah hasil analisis elemen bagi setiap komponen utama.

Elemen-elemen dalam Teori Perkembangan Kerjaya

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Teori Perkembangan Kerjaya (Jadual Matriks 2).

Jadual Matriks 2 Perbandingan Elemen Teori Perkembangan Kerjaya

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Teori dan teknik perkembangan kerjaya	/	x	/	/
Model membuat keputusan kerjaya	/	x	/	/
Perbezaan individu	/	x	x	x
Aplikasi teori dalam amalan	/	x	/	/
Memahami pertumbuhan dan perkembangan kerjaya Individu dan kelompok	/	x	/	/
Hubungan peranan yang memudahkan perancangan hidup	/	/	x	x
Menggunakan teori untuk memberi maklumat kepada Individu dan kelompok.	/	/	/	x
Perubahan dan peralihan menjejaskan proses kerjaya	x	x	/	/
Maklumat pasaran buruh	x	x	/	x
Strategi pengurusan kerjaya	x	x	x	/
Menilai keperluan	x	x	x	/
Membantu individu dalam kerjaya	x	x	x	/
Merancang, melaksana dan menilai program	x	x	x	/

Pengetahuan dan kecekapan yang berasaskan teori dianggap penting untuk profesional yang terlibat dalam kaunseling kerjaya, antaranya ialah teori dan teknik perkembangan kerjaya, model membuat keputusan kerjaya, mengaplikasi teori dalam amalan, menggunakan teori untuk memahami pertumbuhan dan perkembangan kerjaya individu dan kelompok, dan menggunakan teori untuk memberikan maklumat kepada individu dan kelompok.

Elemen Kaunseling Kerjaya

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Kaunseling Kerjaya (Jadual Matriks 3).

Jadual Matriks 3 Perbandingan Elemen Kaunseling Kerjaya

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mewujud dan mengekalkan perhubungan peribadi yang produktif dengan individu.	/	x	/	x
Mewujud dan mengekalkan satu iklim kumpulan yang produktif.	/	x	/	x

Berkolaboratif dengan klien dalam mengenal pasti maklumat peribadi.	/	x	/	x
Mengenal pasti dan memilih teknik yang sesuai dengan keperluan dan matlamat klien atau kelompok, psikologikal dan pembangunan kerja	/	/	/	x
Mengenal pasti dan memahami proses klien membuat keputusan.	/	/	x	x
Mendapatkan sumber maklumat dan pengalaman untuk memperoleh kemahiran membuat peralihan peranan.	/	/	/	x
Membantu klien untuk memperoleh kebolehan mendapatkan kerja dan bekerja.	/	x	/	x
Menyokong dan mencabar klien menguji peranan dalam kehidupan bekerja.	/	/	/	x
Menerangkan halangan kepada perkembangan kerjaya.	x	/	/	/

Kaunseling individu dan kelompok perlu dijalankan untuk memahami perkembangan peribadi dan dinamik tingkah laku klien, matlamat peribadi dan kelompok. Kaunselor dan klien mempunyai peranan masing-masing untuk menjayakan sesi kaunseling. Kaunselor perlu mempunyai teknik tertentu, menyampaikan maklumat dan memberi kemahiran dan pengalaman kepada klien supaya klien yakin dan bersedia memasuki dunia pekerjaan dan menjadi pekerja yang berjaya.

Elemen Pengujian dan Penilaian

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Pengujian dan Penilaian (Jadual Matriks 4).

Jadual Matriks 4 Perbandingan Elemen Pengujian dan Penilaian

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Menilai karekter individu.	/	/	x	x
Menilai minat individu.	/	/	x	x
Kenal pasti dan faham akan keperluan individu.	x	x	x	/
Tingkatkan kefahaman diri individu.	x	x	x	/
Kenal pasti dan meneroka pilihan individu dan klien.	x	x	x	/
Menilai persekitaran kerja.	/	x	x	x
Menggunakan instrumen yang boleh dipercayai.	/	/	/	/

Menggunakan penilaian berkomputer.	/	/	x	x
Menggunakan teknik penilaian yang sesuai untuk individu dan kelompok.	/	x	/	/
Memberikan penerangan tentang alat dan kaedah penilaian.	x	x	/	x
Mengenal pasti instrumen penilaian kerjaya yang piawai dan cara-cara penilaian tidak rasmi yang sesuai untuk individu dan kelompok.	x	x	/	x
Boleh mentadbir, mengira skor dan melapor data daripada instrumen yang digunakan.	/	x	x	x
Mengintepretasi data daripada instrumen untuk dilaporkan kepada klien.	/	x	/	x
Membantu klien atau pihak tertentu menginterpretasikan data daripada instrumen.	/	/	x	/

Pengetahuan dan kemahiran yang dianggap penting untuk profesional yang terbabit dalam kaunseling kerjaya ialah ujian-ujian psikometrik seperti inventori minat, personaliti, bakat dan nilai pekerjaan, teknik dan alat ujian yang berkaitan dengan perancangan kerjaya dan membuat keputusan kerjaya, menggunakan instrumen yang dipercayai, menggunakan teknik penilaian yang sesuai untuk individu dan kelompok, mentadbir, mengira skor dan melapor data daripada instrumen dan menginterpretasi data-data.

Elemen Sumber dan Maklumat Kerjaya

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Sumber dan Maklumat Kerjaya (Jadual Matriks 5).

Jadual Matriks 5 Perbandingan Elemen Sumber dan Maklumat Kerjaya

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mengetahui pangkalan maklumat tentang pendidikan, latihan dan trend pekerjaan, tugas dan fungsi pekerjaan, gaji, syarat yang diperlukan dan prospek.	/	/	x	/
Menggunakan teknologi maklumat untuk menyediakan maklumat pendidikan dan pekerjaan (pangkalan data, maklumat pendidikan dan program bimbingan berasaskan komputer dan internet).	/	/	x	/
Mengumpul, menganalisis, dan menyampaikan maklumat kerjaya.	/	/	/	/
Mengetahui perkembangan teknologi.	x	x	/	/

Mengetahui organisasi, sumber, dan komuniti kerjaya.	/	x	/	/
Mengetahui keperluan maklumat klien dan masyarakat.	x	/	x	x
Mengetahu cara mengurus maklumat.	x	x	/	/
Menyediakan kemudahan capaian maklumat.	/	/	/	/

Pengetahuan dan asas maklumat yang penting untuk profesional yang terbabit dalam bidang kerjaya adalah peluang pendidikan dan latihan kerjaya, peluang pembelajaran sepanjang hayat, bidang dan jenis-jenis kerjaya, sumber kewangan bagi melanjutkan pelajaran, latihan kemahiran dan keusahawanan, sumber maklumat pasaran buruh, kerjaya, dan kerja sampingan, pangkalan maklumat tentang pendidikan, latihan, trend pekerjaan, tugas dan fungsi pekerjaan, gaji, syarat yang diperlukan dan prospek kerjaya, mengumpul, menganalisis, dan menyebarkan maklumat kerjaya, menggunakan media yang sesuai untuk menyebarkan maklumat, mempunyai sistem maklumat berasaskan komputer dan media elektronik, dan menyediakan kemudahan capaian maklumat.

Elemen Program Kerjaya

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Program Kerjaya (Jadual Matriks 6).

Jadual Matriks 6 Perbandingan Elemen Program Kerjaya

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mengetahui teori dan pendekatan kepimpinan untuk penilaian dan maklum balas, penambahbaikan, membuat keputusan dan penyelesaian konflik.	/	/	x	x
Mengiktiraf keperluan kepada program yang unik, sesuai dengan latar dan kelompok klien yang tertentu.	x	/	/	/
Menggabungkan proses penilaian.	/	x	x	/
Menggunakan teori untuk memaklumkan perkembangan program.	/	x	/	/
Menerangkan model dan proses memudah cara kelompok.	x	x	/	/
Menghiraukan gaya pembelajaran.	x	x	/	/
Membangun dan menjalankan program berlandaskan teori-teori kerjaya.	/	x	x	/
Merangsang pembelajaran perkembangan kerjaya dan secara berkelompok.	x	/	x	/

Menyediakan program perkembangan kerjaya mengikut konteks kerja, penyediaan klien ddalam konteks kemasyarakatan.	/	x	x	/
Memantau kemajuan individu dan kelompok.	/	x	x	/
Menilai program perkembangan kerjaya.	/	/	/	/

Kemahiran yang perlu bagi membangunkan, merancang, melaksana, dan mengurus program kerjaya yang komprehensif adalah dengan merancang, melaksana, mengawal selia dan menilai program bimbingan dan kaunseling kerjaya termasuk program penyebaran maklumat.

Elemen Etika dan Profesional

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Etika dan Profesional (Jadual Matriks 7).

Jadual Matriks 7 Perbandingan Elemen Beretika dan Profesional

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mematuhi kod etika.	/	/	x	/
Mempamerkan sifat profesional.	/	/	/	x
Membina hubungan dengan profesional lain.	/	/	x	/
Peka dengan pembelajaran sepanjang hayat.	/	x	/	/
Celik teknologi terkini.	/	x	/	/
Mempunyai kemahiran analitis.	x	x	/	x
Cekap mengurus dan mentadbir.	/	/	x	/
Memantau rekod klien.	x	/	x	/
Menilai perkhidmatan.	/	/	x	/
Mematuhi tatacara kes.	x	x	x	/
Berdaya usaha dan berinovasi	x	/	/	/

Asas maklumat pengetahuan, kemahiran dan nilai yang penting kepada amalan yang beretika dan profesional bagi profesion kaunselor kerjaya ialah mematuhi etika kaunselor dan hal yang berkaitan serta aplikasi pertimbangan etika dan perundangan dalam profesion kaunseling, menunjukkan sifat-sifat profesional, menjalin hubungan kerja dengan profesional lain, menunjukkan komitmen dalam pembelajaran sepanjang hayat, celik teknologi, cekap dalam mengurus dan mentadbir, menilai perkhidmatan serta berdaya usaha dan berinovasi.

Elemen Penyelidikan

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Penyelidikan (Jadual Matriks 8).

Jadual Matriks 8 Perbandingan Elemen Penyelidikan

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mengetahui tentang metodologi kajian, pengumpulan data dan teknik analisis data.	/	/	x	x
Menyediakan cadangan penyelidikan.	/	/	/	/
Tahu menggunakan tatacara statistik yang sesuai dalam kajian.	/	/	x	/
Menghebahkan projek penyelidikan berkaitan bimbingan dan kaunseling.	/	/	/	/
Membuat pembentangan laporan dan dapatan kajian.	/	/	/	/
Mentafsirkan hasil kajian.	/	/	/	/
Menyatukan hasil kajian dalam amalan bimbingan dan kaunseling.	/	/	x	/

Pengetahuan dan kemahiran yang dianggap penting dalam memahami dan menjalankan penyelidikan dan penilaian adalah kaedah penyelidikan seperti kuantitatif, kualitatif, reka bentuk kajian satu kes, kajian tindakan dan menguji keberkesanan, menyediakan dan membentangkan cadangan penyelidikan, penggunaan teknologi dan kaedah statistik dalam menjalankan penyelidikan dan kemahiran asas analisis perisian statistik, mentafsirkan hasil kajian, membuat pembentangan laporan dan dapatan kajian, mengaplikasikan hasil kajian dalam amalan bimbingan dan kaunseling kerjaya, dan membuat pembentangan laporan dan dapatan kajian.

Elemen Teknologi

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Teknologi (Jadual Matriks 9).

Jadual Matriks 9 Perbandingan Elemen Teknologi

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mengetahui sistem dan perkhidmatan maklumat berasaskan komputer yang disediakan dalam internet.	/	/	x	/
Mengetahui cara menggunakan sistem komputer dan perkhidmatan internet untuk membantu individu merancang kerjaya sejajar dengan etika.	/	/	x	/

Mengetahui karekteristik klien yang mendapat manfaat daripada penggunaan sistem teknologi.	/	/	/	x
Sentiasa mengikuti perkembangan teknologi.	/	/	/	/
Mengetahui kaedah untuk menilai dan memilih sistem untuk mencapai keperluan.	/	/	/	/

Pengamal kerjaya perlu mengetahui tentang sistem dan perkhidmatan maklumat berasaskan komputer yang disediakan di internet dan tahu cara menggunakannya untuk membimbing individu membuat perancangan kerjaya berasaskan komputer dan sistem maklumat serta perkhidmatan yang disediakan di internet secara beretika dengan mengetahui strategi, aplikasi dan cara melayari laman web kerjaya, mengetahui proses, teknik dan sumber kaunseling kerjaya termasuk yang boleh diaplikasikan kepada populasi yang khusus, kaedah untuk menilai dan memilih sistem teknologi untuk memenuhi keperluan tempatan dan sentiasa mengikuti perkembangan teknologi.

Elemen Penempatan

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Penempatan (Jadual Matriks 10).

Jadual Matriks 10 Perbandingan Elemen Penempatan

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Melatih klien dalam strategi mendapatkan pekerjaan.	/	/	x	/
Menggunakan internet dalam proses mencari pekerjaan.	/	/	/	/
Memberikan peluang kerja dan memudahkan mereka memilih kerja yang sesuai.	/	/	x	/
Mempunyai hubungan dengan majikan dan sumber pendidikan dan latihan untuk mendapatkan maklumat dan peluang yang ditawarkan.	/	/	/	/
Mengadakan perbincangan dengan pembuat dasar.	x	x	/	/
Membuat tindakan susulan atas cadangan penempatan.	x	/	/	/
Memadankan individu dengan bidang pendidikan, Latihan, dan jawatan tertentu.	/	/	x	/

Kecekapan yang berikut adalah diperlukan oleh pengamal kerjaya untuk membolehkan seseorang individu itu dibantu untuk mendapatkan penempatan belajar, tempat melakukan kerja sambilan, berkursus dan bekerja sama ada di dalam atau di luar negara, melatih klien dalam strategi mencari pekerjaan, mengenal pasti kemahiran, kekuatan, ciri peribadi, nilai dan minat klien, menggunakan internet dalam proses mendapatkan

pekerjaan, mendedahkan peluang dan membantu klien membuat pilihan pekerjaan, berhubung dengan majikan dan institusi yang menyediakan program pendidikan, latihan kemahiran dan keusahawanan untuk mendapatkan maklumat tentang peluang yang ditawarkan, memadankan individu dengan program pendidikan, latihan, dan kekosongan pekerjaan, dan membantu klien dalam strategi mendapatkan tempat dengan mengisi borang, menulis surat iringan, menyediakan resume, menggunakan portfolio, dan menghadapi temu duga.

Elemen Kepelbagaian

Berikut adalah elemen-elemen yang dikenal pasti terkandung di dalam komponen Kepelbagaian (Jadual Matriks 11).

Jadual Matriks 11 Perbandingan Elemen Kepelbagaian

Elemen	Dok. 1	Dok. 2	Dok. 3	Dok. 4
Mengenal, mengiktiraf, dan menghormati kepelbagaian.	/	/	/	/
Sensitif kepada kepelbagaian sosial dan budaya.	/	/	/	/
Mengenal pasti model perkembangan dan kecekapan kaunseling berbilang budaya.	/	/	/	/
Mempromosikan perkhidmatan yang boleh diakses oleh setiap individu.	x	/	x	/
Memahami pengaruh dan kesan geografi, persekitaran sosial dan ekonomi pada individu dalam membuat keputusan kerjaya.	x	x	/	/
Memahami pengaruh budaya pada kerjaya dan perkembangan hidup.	/	/	/	/
Mengenal pasti pendekatan alternatif untuk mencapai keperluan individu yang berbagai-bagai.	/	/	x	/
Mengenal pasti dan mewujudkan hubungan dengan sumber komuniti untuk membantu klien yang berkeperluan khas.	/	x	x	x
Mereka bentuk dan menyampaikan program dan bahan-bahan untuk klien berkeperluan khas.	/	x	x	x
Bekerja dengan berkesan, selayaknya dan beretika dengan kelompok klien yang pelbagai.	/	/	x	/
Bekerja dengan penuh rasa hormat dan tanggungjawab, menerima dan memahami keunikan individu.	/	x	x	/
Mengenal pasti dan berusaha untuk mengatasi sifat diri yang berat sebelah agar tidak menghalang perkembangan kerjaya klien.	/	/	/	/

Kecekapan yang berikut adalah diperlukan oleh pengamal dalam pembangunan kerjaya untuk bekerja dengan kepelbagaian sosial dan budaya orang yang dibantu dengan cara mengenali, mengiktiraf dan menghormati kepelbagaian, peka kepada kepelbagaian sosial dan budaya, mengenal pasti model perkembangan dan kecekapan kaunseling pelbagai budaya, perhubungan antara kerja, keluarga dan peranan kehidupan yang lain termasuk faktor kepelbagaian gender berkaitan dengan perkembangan kerjaya dan memupuk keadilan sosial, menangani sifat prejudis, prasangka, proses penindasan serta diskriminasi yang disengaja atau tidak disengajakan.

PERBINCANGAN

Beberapa persatuan pelatih dan pengamal kerjaya di luar negara telah menetapkan perkara yang dikatakan sebagai praktis yang baik dalam menentukan langkah awal memberikan latihan melalui kurikulum yang disediakan. Sebagai contoh, *Council for Accreditation of Counselling and Related Educational Program (CACREP)* di *United State of America* telah mengeluarkan piawaian latihan tersebut. Semua kaunselor sepatutnya telah pernah melalui kurikulum tentang pertumbuhan dan perkembangan manusia, asas-asas sektor dan kebudayaan, hubungan membantu, kerja kelompok, kerjaya dan perkembangan, gaya hidup, penyelidikan dan penilaian program, dan orientasi profesional (*CACREP*, 1993).

Ireh, M. (2000) menjelaskan bahawa teori-teori perkembangan kerjaya membantu pengamal mengenal pasti dan mentafsirkan tingkah laku klien dan maklumat tentang pilihan kerjaya mereka. Teori-teori pembangunan kerjaya menyediakan pengamal dengan cara memberikan makna (makna menyediakan sambungan untuk strategi praktik bagi membantu klien mencapai matlamat kerjaya atau menyelesaikan masalah kerjaya) kepada idea-idea dalaman dan perasaan klien yang sering bercampur aduk dan keliru walaupun sekurang-kurangnya hanya pada luaran (McDaniels & Gybers, 1992).

Kecekapan dalam aspek pengujian dan penilaian memberi fokus kepada usaha menolong untuk mengumpul maklumat psiko-pendidikan klien. Maklumat yang berhubung dengan keupayaan prestasi, bakat, minat, personaliti, nilai pekerjaan perlu dikenali dengan teratur. Data tentang aspek ini akan dapat membantu pengamal lebih bersedia membimbing klien dengan berkesan (Othman, 2000). Kajian ini telah membuktikan bahawa pengamal perlu memiliki dan tahu menggunakan ujian-ujian atau inventori untuk mengenali diri dan potensi klien. Di Hong Kong contohnya, alat-alat ujian untuk perkembangan kerjaya, perkembangan psikologi sosial, dan efikasi diri perkembangan akademik telah dibangunkan (Yuen et. al., 2004a, 2004b, 2004c). Gybers (2005) dan ini menjelaskan lagi bahawa tujuan alat-alat ujian ini adalah untuk menilai keyakinan laporan sendiri klien untuk digunakan dalam pelbagai kerjaya, peribadi sosial dan kemajuan pelajaran dan kecekapan dalam kemahiran hidup.

Komponen piawai berkaitan program kerjaya menetapkan bahawa pengamal sepatutnya merancang, menyediakan aktiviti yang sesuai dengan perkembangan dan kepelbagaian untuk memenuhi keperluan klien secara holistik. Mariani (1998) menyarankan bahawa pengamal memerlukan latihan untuk merancang dan melaksanakan program-program yang boleh menyediakan klien untuk memperoleh kecekapan-kecekapan baharu.

Maklumat kerjaya amat berguna terutama kepada individu untuk membuat perancangan yang berkesan tentang pemilihan dan keputusan kerjaya. Kajian ini mendapati bahawa maklumat-maklumat kerjaya yang penting perlu ada, disediakan secara terancang dan disampaikan secara berkesan. Dapatan kajian ini menyamai seperti yang disarankan oleh McCarthy (2001), Amla Salleh, Zuria Mahmud, dan Salleh Amat (2006), Cormier & Cormier (1985), Brammer & Macdonald (1996), Salimah Md. Sah (2000) dan Sampson (2001).

McCarthy (2001) mengemukakan kelayakan, latihan dan kemahiran petugas untuk perkhidmatan kerjaya harus mempunyai pengetahuan tentang peningkatan dalam bidang pendidikan dan perkerjaan secara global dan menjangkau ke peringkat antarabangsa. Amla Salleh, Zuria Mahmud, dan Salleh Amat (2006) menyatakan bahawa kepentingan maklumat dalam membuat perancangan kerjaya mempunyai implikasi bahawa kaunselor kerjaya yang memberikan bimbingan dan kaunseling kerjaya secara profesional harus memiliki perkara-perkara berikut:

1. Pengetahuan tentang sumber maklumat pekerjaan dan perancangan kerjaya yang digunakan oleh klien.
2. Pengetahuan tentang pendidikan, latihan, pekerjaan, pasaran buruh serta maklumat kerjaya yang berkaitan.
3. Pengetahuan tentang perubahan dalam kerjaya wanita, peranan wanita dan lelaki dan implikasinya terhadap kerja, senggang, dan keluarga.
4. Pengetahuan tentang keupayaan menggunakan maklumat berasaskan komputer.
5. Pengetahuan tentang sumber-sumber komuniti atau profesional yang dapat membantu klien membuat perancangan dan mencari pekerjaan.

Oleh sebab memberikan maklumat merupakan satu bentuk kemahiran, maka adalah perlu untuk seseorang pengamal itu menguasai kemahiran yang diperlukan. Dengan mempunyai kemahiran menyampaikan maklumat, pengamal akan dapat memastikan maklumat yang disampaikan ialah maklumat yang diperlukan, pada masa yang bersesuaian, dan maklumat itu dapat difahami oleh klien (Salimah Md. Sah, 2000). McCarthy (2001) menyatakan bahawa teknologi maklumat ialah kaedah yang signifikan dalam menyampaikan bimbingan dan maklumat kerjaya. Keperluan latihan teknologi maklumat dan komunikasi (*ICT*) untuk pengamal kerjaya bukan hanya setakat menggunakan *ICT* bahkan melaksanakan dalam menyampaikan bimbingan (Sampson, 2001).

Komponen kaunseling diperlukan untuk membantu individu yang menghadapi masalah dalam pemilihan kerjaya. Perkara ini dapat dicapai dengan membantu individu mengenali diri dan potensi mereka di samping menggunakan maklumat yang disediakan. Komponen ini adalah penting sebagai nadi kepada program bimbingan, khidmat kaunseling yang disediakan dan ia merupakan peluang untuk individu memahami diri dan persekitaran dengan bantuan seorang kaunselor yang terlatih. Komponen ini tersenarai di dalam kebanyakan piawaian perkhidmatan kerjaya yang telah sedia ada seperti *National Career Development Association* (1997), *International Counselor Qualification* (2003), *Canadian Standards And Guidelines For Career Development Practitioner* (2004), dan *Professional Standards For Australian Development Practitioner* (2007).

Komponen penempatan diberikan keutamaan untuk membantu dan membimbing klien mendapatkan peluang melanjutkan pelajaran, peluang latihan dan peluang pekerjaan. *Occupational Profiles of Vocational Counsellors* yang diterbitkan oleh CEDEFOP mengandungi tanggungjawab dan analisis latihan dan kelayakan yang diperlukan bagi pengamal perkhidmatan kerjaya (Watts, 1992). Salah satu daripada tanggungjawab yang disenaraikan ialah penempatan.

Komponen teknologi yang dicadangkan sebagai salah satu komponen dalam piawaian perkhidmatan kerjaya memerlukan pengamal mempunyai kecekapan dalam penggunaan teknologi. Dapatan ini bertepatan dengan saranan McCarthy (2001) yang telah mengemukakan bahawa kelayakan, latihan dan kemahiran petugas untuk perkhidmatan kerjaya mestilah mempunyai kemahiran menggunakan teknologi maklumat dan komunikasi (*ICT*). Menurut Sampson (2001) pula, keperluan latihan teknologi maklumat dan komunikasi (*ICT*) untuk pengamal perkhidmatan kerjaya bukan hanya setakat menggunakan *ICT* bahkan melaksanakannya dalam menyampaikan bimbingan (Sampson, 2001).

Penyelidikan perlu dilakukan untuk mendapat dan menambahkan maklumat baharu. Analisis data penyelidikan yang diperolehi penting sebagai sumber merancang dasar sesuatu organisasi. Data yang dipungut hendaklah yang mendatangkan faedah. Sikap saintifik adalah penting dalam memungut data-data.

Program kerjaya yang dijalankan hendaklah mengambil kira faktor perbezaan individu. Hal ini penting supaya matlamat program akan mudah dicapai. Program yang diadakan mestilah memberikan peluang kepada klien mendapat faedahnya. Ini bermakna semua klien mempunyai peluang untuk mendapat perkhidmatan secara adil dan saksama. Ini bersesuaian dengan salah satu prinsip bimbingan dan kaunseling iaitu program bimbingan hendaklah diberikan kepada semua orang yang memerlukannya. Jackson dan Nutini (2002) menggesa kaunselor kerjaya supaya belajar tentang sistemik kerjaya atau halangan-halangan yang wujud dalam kalangan klien yang berbeza daripada segi budaya.

Pengamal perkhidmatan kerjaya sepatutnya berdaftar dengan badan-badan profesional, mempunyai pengetahuan, kemahiran, bersikap profesional serta mematuhi Kod Etika. Sebagai praktis yang sudah bergerak ke arah profesionalisme, amalan kaunseling mesti mencerminkan piawaian profesionalisme. Tahap profesionalisme dapat dicapai apabila kurikulum latihan formal untuk melatih para pengamal menepati piawaian yang diterima secara sejagat (Othman Mohamed, 2000).

IMPLIKASI KAJIAN

Dapatan kajian mempunyai implikasi ke arah pembentukan piawaian perkhidmatan kerjaya untuk menangani isu-isu ketidakcekapan, ketiadaan manual dan amalan operasi dalam perkhidmatan kerjaya khususnya di negara ini.

RUMUSAN

Kajian perbandingan piawaian ini boleh dijadikan asas panduan bagi pembinaan piawaian perkhidmatan kerjaya di negara ini. Perkara-perkara yang dikatakan sebagai praktis yang baik adalah langkah awal untuk memberikan latihan melalui kurikulum kepada bakal-bakal pengamal kerjaya serta latihan dalam perkhidmatan kepada pengamal-pengamal yang sedia ada.

RUJUKAN

- American School Counselor Association* (1977). *The school counselor and comprehensive school counseling programs: The position statement of the American school counselor association*. Alexandria, VA: Author.
- Amla Salleh, Zuria Mahmud, Salleh Amat (2006). *Bimbingan dan kaunseling sekolah*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Brammer, L. M. & Macdonald (1996). *Helping relationship: process and skills*. (6th ed.). Needham Height, MA: Allyn and Bacon.
- Burn, R. B. (1995). *Introduction to research methods*. Melbourne: Longman.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2003). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Campbell, C. A., and Dahir, C. A. (1997). *Sharing the vision: the National Standards for School Counseling Programs*. Alexandria, VA: American School Counselor Association Press.
- Canadian Guidelines and Standards for Career Development Practitioners* (2004), dicapai pada 2 November 2005 daripada <http://www.career-dev-guidelines.org/>
- Clark, M., and Stone, C. (2000). The developmental school counselor as educational leader, In J.Wittmer (Ed.), *Managing your school counseling program: K-12 developmental strategies* (2nd ed., pp. 75-81. Minneapolis, MN: Educational Media.
- Cormier, W. H. & Cormier, L. S. (1985). *Interviewing strategies for helpers: fundamentals skills and cognitive behavioural interventions* (2nd. Ed.) Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

- Gybers C. N. (2005). Comprehensive School Guidance Programs in the United States: A Career Profile. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*. (2005) 5: 203–215.
- Gysbers, N. C., and Henderson, P. (2000). *Developing and managing your school guidance program*. 3rd ed. Alexandria, VA: American Counseling Association (ERIC Document Reproduction Service No. ED 431974).
- International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioner-IAEVG (2003)*. Dicapai pada 2 April 2004 daripada www.iaevg.org/crc/files/CQS-Final%20Report-draft%208111.doc.
- Ireh Maduakolam (2000). Career development theories and their implications for high school career guidance and counseling. *High School Journal*. Vol. 83/2: 28-40
- Jackson A. M and Nutini D. C. (2002). Hidden resources and barriers in career learning assessment with adolescent vulnerable to discrimination. *Journal of The Career Development Quarterly*. 51: 56-77.
- Johnson, L. (2000). Promoting professional identity in an era of educational reform. *Journal of Professional School Counseling*, 4, 31-40.
- Lincoln, Y. & Guba, E. (1985). *Naturalistic enquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lisa Y. Flores et. al (2003). Practice and research in career counseling and development-2004. *Journal of the career development quarterly*, 52: 98-131.
- Maddy-Bernstein, C. (2000). *Career development issues affecting secondary schools*. Columbus: National Dissemination Centre.
- Mariani, M. (1998). *National standards for school counselling programs: new direction, new promise, new national standards includes related article on synopsis of the new standard*. Dicapai pada 12 Oktober 2006 daripada <file:///C:/Documents%20and%20Settings/User/My%20Documents/national%20standards.htm>
- Mary H. Guindon and Lee J. Richmond (2005). Practice and Research in career counseling and development-2004. *Journal of the career development quarterly*. 54: 90-137.
- McCarthy, J. (2001). *The skills, Training and Qualifications of Career Guidance Workers*. OECD Newsletter No. 1.
- McDaniels, C., and Gybers, N. C. (1992). *Counseling for career development: Theories, resources, and practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Merriam, S. B. (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. California: Josey – Bass Inc.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Newbury Park: Sage Publication.
- Muhammad Hisyam bin Mohamad (2006). Piawaian kualiti dan mutu perkhidmatan penentu kejayaan organisasi, <file:///E:/PIAWAIAN3.htm> (dilayari pada 3.11.2006).
- National Career Development Association (NCDA) Career Counseling Competencies (1997)*. Dicapai pada 20 Mac 2003 daripada www.ncda.org/pdf/counselingcompetencies.
- Othman Mohamed (2000). *Prinsip psikoterapi dan pengurusan dalam kaunseling*. Serdang: Penerbit Putra Malaysia.
- Professional Standards For Australian Development Practitioners - CICA (2007)*. Dicapai pada 13 Disember 2007 daripada www.cica.org.au/index.pl?page=7.

- Rivis, V. & Sadler, J. (1991). The quest for quality in educational guidance for adults, UDACE, Leicester.
- Robiah Sidin (2003). Pembudayaan sains dan teknologi: Satu cadangan piawai. *Jurnal Pendidikan* 28, 47 – 63.
- Rohana Yusof (2004). *Penyelidikan Sains Sosial*. Bentong: PTS Publications Distributors Sdn. Bhd.
- Salimah Md. Sah (2000). *Kaunseling sebagai saluran maklumat*. Kertas kerja yang dibentangkan di dalam seminar kaunseling kebangsaan di Universiti Malaya.
- Sampson, J. P. (2001). *Quality and ethics in web-based guidance: coping with the change and stability*, Paper presented at the Fifth European Conference on ICT in guidance, Gothenburg.
- Shostack, G. L. (1997). Breaking free from product marketing. *Journal of marketing*, 41 April, 73 – 80.
- Suradi Salim (1993). Tahap pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah-sekolah menengah di Malaysia. *PERKAMA (Journal of Malaysian Counseling Association)*. 5: 1 – 40.
- Susan C. Whiston and Thomas L. Sexton (1998). A review of school counseling outcome Research: Implications for practice. *Journal of counseling & development*. 76.
- Watts, A.G. (1992). *Occupational Profiles of Vocational Counsellors in the European Community: A Synthesis Report*, CEDEFOP, Berlin.
- Yuen, M., Gysbers, N. C., Hui, E. K. P., Leung, T. K. M., Lan, P. S. Y., Chan, R. M. C., Shea, P.M. K., & Ke, S. S. Y. (2004a). Career development self-efficacy inventory: User's manual. HongKong: Life Skills Development Project, Faculty of Education, The University of Hong Kong.
- Yuen, M., Gysbers, N. C., Hui, E. K. P., Leung, T. K. M., Lan, P. S. Y., Chan, R. M. C., Shea, P.M. K., & Ke, S. S. Y. (2004b). Academic development self-efficacy inventory: User's manual. Hong Kong: Life Skills Development Project, Faculty of Education, University of Hong Kong.
- Yuen, M., Gysbers, N. C., Hui, E. K. P., Leung, T. K. M., Lan, P. S. Y., Chan, R. M. C., Shea, P.M. K., & Ke, S. S. Y. (2004c). Personal-social development self-efficacy inventory: User's manual. Hong Kong: Life Skills Development Project, Faculty of Education, University of Hong Kong.
- Zul Senin (1999). *Persepsi pelajar-pelajar terhadap pengurusan aktiviti bimbingan kerjaya di sebuah sekolah*. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan: Universiti Putra Malaysia.
- Zunker, V. G. (1998). *Career Counselling: Applied concepts of life planning (5th ed)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.