

استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷

ارائه خدمات ارزیابی

[استاندارد بین‌المللی قانون ارزیابی و توسعه]

دستورالعمل و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان

بخش دوم: الزامات برای اجرای قانون‌های ارزیابی و توسعه

مترجمین: بابک یآوری فر - پگاه یآوری فر

ویراستار فنی: محمدجواد آهنگر

شابک :	۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۸۳-۳-۱
شماره کتابشناسی ملی :	۵۴۱۷۰۴۳
عنوان و نام پدیدآور :	استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷، آرایه خدمات ارزیابی، دستورالعمل‌ها و روش‌ها
برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان، بخش دوم: الزاماتی برای مجریان کانون‌های ارزیابی و توسعه / سازمان بین‌المللی استاندارد؛ تیم ترجمه بابک یآوری‌فر، پگاه یآوری‌فر؛ ویراستار فنی محمدجواد آبگون.	
مشخصات نشر :	تهران: کاوشگران بهره‌وری پویای پارس، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری :	۷۷۸۵ ص.
یادداشت :	عنوان اصلی: Assessment service delivery: Procedures and methods to assess people in work and organizational settings
موضوع :	استاندارد ایزو ۱۰۶۶۷
نوع :	Standard ۱۰۶۶۷ ISO
موضوع :	کارکنان -- ارزیابی -- استانداردها
موضوع :	Employees -- Rating of -- Standards
موضوع :	خدمات مشتری -- کارکنان -- ارزیابی -- استانداردها
موضوع :	Customer services -- Rating of -- Standards Employees
رده بندی دی‌سی :	۶۵۸/۳۱۲۵
رده بندی شمره :	۵/۵۵۴۹HF الف/۱۳۹۷۴ ۱۸س
شناسه افزوده :	بابک، یآوری‌فر، پگاه، ۱۳۶۲ - مترجم
شناسه افزوده :	آبگون، محمدجواد، ۱۳۶۹ - مترجم
شناسه افزوده :	آبگون، محمدجواد، ۱۳۵۷ - ویراستار
سرشناسه :	سازمان بین‌المللی استاندارد
وضعیت فهرست نویسی :	International Organization for Standardization

استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷
 آرایه خدمات ارزیابی، دستورالعمل‌ها و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان
 الزاماتی برای مجریان کانون‌های ارزیابی و توسعه

مترجمین بابک یآوری‌فر، پگاه یآوری‌فر؛ ویراستار فنی محمدجواد آبگون
ناشر: کاوشگران بهره‌وری پویای پارس
مسئول اجرایی: محمدجواد آبگون
شابک : ISBN: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۸۳-۳-۱
نوبت چاپ: اول
شمارگان: ۱۰۰ نسخه
قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان



نشانی: تهران - هفت حوض - خیابان گلبرگ غربی - پلاک ۱۰۹ - واحد ۱۲

www.KGGroupCo.ir

تلفن: ۷۷۴۶۲۴۱ - ۳

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
۰ - ۱ - فی.....	ج
۰ - ۲ - کلیات.....	ج
۰ - ۳ - کار - ایزو ۱۰۶۶۷.....	د
۰ - ۳ - ۱ - ایزو هدف ایزو ۱۰۶۶۷.....	و
۰ - ۴ - سایر ذینفعان.....	ز
۰ - ۵ - انواع ارزیابی تحت پوشش ایزو ۱۰۶۶۱.....	ح
۰ - ۶ - سازمان بندی ایزو ۱۰۶۶۷.....	ط
بخش دوم: الزاماتی برای مجریان کانون های ارزیابی و توسعه.....	۰
۱ - دامنه کاربرد.....	۱
۲ - اصطلاحات و تعاریف.....	۳
۲ - ۱ - قرارداد.....	۳
۲ - ۲ - ارزیابی.....	۴
۲ - ۳ - مدیر ارزیابی.....	۵
۲ - ۴ - شرکت کننده در ارزیابی.....	۵
۲۲ - ۵ - ارزیاب.....	۶
۲ - ۶ - مشتری.....	۶

- ۷-۲ - صلاحیت ۷
- ۸-۲ - اعتبارنامه ۸
- ۹-۲ - شاخص ۸
- ۱۰-۲ - کنترل کننده داده ۹
- ۱۱-۲ - داده پرداز ۹
- ۱۲-۲ - کاربردهای ۹
- ۱۳-۲ - انصاف ۱۰
- ۱۴-۲ - مبتنی بر سواد ۱۰
- ۱۵-۲ - بازخورد ۱۰
- ۱۶-۲ - رضایت آگاهانه ۱۰
- ۱۷-۲ - نرم ۱۱
- ۱۸-۲ - داده‌های شخصی ۱۲
- ۱۹-۲ - بررسی پس از ارزیابی ۱۲
- ۲۰-۲ - حرفه‌ای‌گری ۱۳
- ۲۱-۲ - قابلیت اطمینان ۱۳
- ۲۲-۲ - گزارش ۱۳
- ۲۳-۲ - امنیت ۱۴
- ۲۴-۲ - ارائه‌دهنده خدمات ۱۴

- ۲- ۲۵ - استاندارد شدن ۱۵
- ۲- ۲۶ - فایده ۱۵
- ۲- ۲۷ - اعتبار ۱۵
- ۳- رویه قرارداد ۱۶
- ۳- ۱ - قرارداد ۱۶
- ۳- ۲ - مسئولیت ارائه دهنده خدمات ۱۶
- ۳- ۳ - ارتباط بین ارائه دهنده خدمات و مشتری ۱۷
- ۳- ۴ - اطمینان از ارضایت ارائه دهنده خدمات ۱۸
- ۳- ۴- ۱ - کلیات ۱۸
- ۳- ۴- ۲ - صلاحیت و آموزش ۱۸
- ۳- ۵ - پیش بینی نتایج و پیامدها ۱۹
- ۳- ۶ - فعالیت های پژوهشی تکمیلی ۱۹
- ۴- رویه های پیش ارزیابی ۲۰
- ۴- ۱ - شناسایی نیازهای ارزیابی ۲۰
- ۴- ۲ - توصیه های ارزیابی خدمات ۲۱
- ۴- ۳ - قرارداد خدمات ارزیابی ۲۲
- ۵- ارائه ارزیابی ۲۴
- ۵- ۱ - گام ها ۲۴
- ۵- ۲ - ارائه ارزیابی - برنامه ریزی ارزیابی ۲۵

- ۲۵..... برنامه ارزیابی ۱-۲-۵
- ۲۶..... امنیت ۲-۲-۵
- ۲۷..... حقوق شرکت کنندگان در ارزیابی ۳-۲-۵
- ۲۸..... حفاظت از اطلاعات شرکت کنندگان در ارزیابی ۴-۲-۵
- ۳۰..... مشخص کردن بازخورد ۵-۲-۵
- ۳۰..... اطلاع رسانی به شرکت کنندگان در ارزیابی ۱-۱-۵
- ۳۰..... در انتقال گذاری اطلاعات ۱-۳-۵
- ۳۱..... توانمند کردن شرکت کنندگان در ارزیابی جهت آماده شدن برای ارزیابی ۲-۳-۵
- ۳۲..... رضایت نهایی ۳-۳-۵
- ۳۳..... محرمانه بودن ناشناس بودن ۴-۳-۵
- ۳۴..... ارائه ارزیابی - انجام ارزیابی ۴-۵
- ۳۵..... ارائه ارزیابی - تفسیر و استفاده از نتایج ۵-۵
- ۳۶..... ارائه ارزیابی - تهیه و ارائه گزارش ۶-۵
- ۳۶..... آماده سازی گزارش ۱-۶-۵
- ۳۷..... ارائه گزارش ۲-۶-۵
- ۳۸..... ارائه ارزیابی - ارائه بازخورد ۷-۵
- ۳۹..... ارائه ارزیابی - سنجش ارزیابی ۸-۵
- ۳۹..... نظارت مستمر بر ارزیابی ۱-۸-۵
- ۳۹..... بررسی دوره‌ای ارزیابی ۲-۸-۵
- ۴۰..... بازبینی پس از ارزیابی ۶-۵

پیوست الف ۴۲

الف - ۱ - عمومی ۴۲

الف - ۲ - حقوق شرکت کنندگان در ارزیابی ۴۲

الف - ۳ - مسئولیت‌های شرکت کنندگان در ارزیابی ۴۵

پیوست ب ۴۷

ب - ۱ - مستند سازی رویه‌ها و روش‌های ارزیابی ۴۷

ب - ۲ - قابلیت اعتماد روش‌های ارزیابی در طول اجرا ۴۹

ب - ۳ - اعتبار ۴۹

ب - ۴ - قابلیت اطمینان ۵۰

ب - ۵ - عدالت ۵۱

ب - ۶ - چک کردن دوره‌ای برای کفایت ۵۱

پیوست ج ۵۳

پیوست د ۵۶

منابع ۵۷

سایر کتاب‌های منتشر شده / در دست انتشار توسط کاشگران بهره‌وری پویا ۶۱

پیشگفتار

ایزو^۱ (سازمان بین‌المللی استانداردسازی) یک فدراسیون جهانی از بدنه‌های استاندارد ملی است (بدنه‌های عضو ایزو). کار آماده‌سازی استانداردهای بین‌المللی به طور معمول از طریق کمیته‌های فنی ایزو انجام می‌شود. هر بدنه عضو که علاقه‌مند به موضوعی می‌شود که برای آن موضوع یک کمیته فنی ایجاد شده است، حق دارد در این کمیته نماینده داشته باشد. همچنین سازمان‌های بین‌المللی، دولتی و غیر دولتی مرتبط با ایزو، در انجام کار مشارکت و همکاری می‌کنند. همچنین ایزو با همکاری کمیته بین‌المللی الکتروتکنیک^۲ در تمامی زمینه‌های استانداردسازی برق همکاری می‌کند.

استانداردهای بین‌المللی مطابق با فونین^۳ درج در دستورالعمل ISO / IEC، قسمت ۲، تهیه شده است.

وظیفه اصلی کمیته‌های فنی، آماده‌سازی استانداردهای بین‌المللی است. پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی تصویب شده است، به سازمان‌های عضو برای رأی‌گیری ارسال می‌شود. انتشار به عنوان یک استاندارد بین‌المللی نیاز به تایید حداقل ۷۵٪ از بدنه اعضای رأی‌دهنده دارد.

^۱ ISO (the International Organization for Standardization)

^۲ International Electrotechnical Commission (IEC)

باید توجه نمود این احتمال وجود دارد که برخی از عناصر این سند ممکن است موضوع حق ثبت اختراع باشد. ایزو برای تشخیص هرگونه یا هر نحو حقوق ثبت اختراع مسئول نیست.

ایزو ۱۰۶۶۷-۱ و ۱۰۶۶۷-۲ توسط کمیته پروژه ISO / PC ۲۳۰، ارزیابی ریشه‌شناختی، تهیه شده است.

ایزو ۱۰۶۷، تحت عنوان کلی "ارائه خدمات ارزیابی - رویه‌ها و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان رسمی، کار و سازمان" متشکل از بخش‌های زیر است:

- قسمت ۱: الزامات مشترک (مترجم: ایزو ۱۰۶۶۷-۱)

- قسمت ۲: الزامات ارائه دهندگان خدمات (مترجم: ایزو ۱۰۶۶۷-۲)