

استاندارد بین المللی ایزو ۲۹۹۹۰

ملاحظات یادگیری برای آموزش کارکنان و آموزش غیر
رسمی - الزامات اساسی برای ارائه دهندگان خدمات
آموزشی

دکتر اباصلت خراسانی

(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

رضا قنبری

سرشناسه	: خراسانی، اباصلت، ۱۳۵۳-
عنوان و نام پدید آور	: استاندارد بین المللی ایزو ۲۹۹۹۰ خدمات یادگیری برای آموزش کارکنان و آموزش غیر رسمی الزامات اساسی برای ارائه دهندگان خدمات آموزشی/ اباصلت خراسانی، رضا قنبری.
مشخصات نشر	: تهران: علم استادان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۵ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۹۶-۲۸-۹
وضعیت فهرست نویسی	: قیفا
موضوع	: استاندارد ایزو ۲۹۹۹۰
موضوع	: خدمات آموزشی - استانداردها
زبان	: کنترل کیفی - استانداردها
نمونه افزوده	: قنبری، رضا، ۱۳۶۹ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۳ الف ۵ ع ۴ / TS۱۵۶۱۶
رده بندی دیسی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابخانه ملی	: ۲۵-۲۱۵۴
ریخ دبیر است	: ۱۳۹۳/۳/۰۵

حق انتشارات علم استادان محفوظ می باشد

استاندارد بین المللی ایزو ۲۹۹۹۰

(خدمات یادگیری برای آموزش کارکنان و آموزش غیر رسمی الزامات

اساسی برای ارائه ده گانه خدمات آموزشی)

تألیف: اباصلت خراسانی، رضا قنبری

ناشر: علم استادان	صفحه آرا: فاطمه
لیتوگرافی: فرانقش	چاپ و صحافی: کیهان
شمارگان: ۲۲۰۰	نوبت چاپ: اول ۹۳
قیمت: ۷۰۰۰۰ ریال	شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۹۶-۲۸-۹

آدرس: میدان انقلاب - خیابان دانشگاه بین خیابان جمهوری و خیابان

لیافی نژاد، پلاک ۶۸ واحد ۹

تلفکس: ۶۶۴۸۱۵۷۸

همراه: ۰۹۱۲۱۳۲۶۷۷۲

INTERNATIONAL STANDARD

ISO 29990

First edition

2010-09-01

**Learning services for
non-formal
education and training
— Basic
requirements for ser-
vice providers**

*Services de formation dans le cadre de
l'éducation et de la formation*

*Non formelles — Exigences de base
pour les prestataires de services*

عنوان صفحه

پیشگفتار ۱۸

مقدمه ۲۲

۱- دامنه کاربرد ۲۶

۲- اصطلاحات و تعاریف ۲۷

- خدمات یادگیری ۴۲

۱- تعریف از زوای یادگیری ۴۲

۲-۳ طراحی خدمات یادگیری ۴۷

۳-۳ اجرای خدمات یادگیری ۵۴

۴-۳ پایش اجرای خدمات یادگیری ۶۲

۵-۳ ارزشیابی انجام شده توسط ارائه دهندگان

خدمات یادگیری ۶۱

۴- مدیریت ارائه دهنده خدمات یادگیری ۷۰

۴-۱ الزامات مدیریت عمومی ۷۱

۴-۲ استراتژی و مدیریت کسب و کار ۷۴

۴-۳ بازنگری مدیریت ۷۵

۴-۴ اقدامات پیشگیرانه و اقدامات اصلاحی ..

۷۸.....

۴-۵ مدیریت مالی و مدیریت ریسک..... ۷۹

۴-۶ مدیریت منابع انسانی..... ۷۹

۴-۷ مدیریت ارتباط (داخلی و خارجی) .. ۸۶

۴-۸ تخصیص منابع ۸۷

۴-۹ ممیزی های داخلی ۹۰

۴-۱۰ برخورد از سوی طرفین ذینفع ۹۴

پیوست الف (جهت اطلاع) محتوای برنامه

کسب و کار ۹۸

پیوست ب (جهت اطلاع) اطلاعات برای

بازنگری سیستم مدیریت ۱۰۶

پیوست ج (جهت اطلاع) اقدامات پیشگیرانه و

اقدامات اصلاحی ۱۱۰

پیوست د (جهت اطلاع) نمونه هایی از

شایستگی های اصلی برای ارائه دهندگان

خدمات یادگیری ۱۱۴

پیوست ذ (جهت اطلاع) مطابقت بین ایزو

4.3 Management review	76
4.4 Preventive actions and corrective actions	81
4.5 Financial management and risk management	80
4.6 Human resources management	89
4.7 Communication management (internal/external)	89
4.8 Allocation of resources	88
4.9 Internal audits	93
4.10 Feedback from interested parties.....	97
Annex A (informative) Business plan content	103
Annex B (informative) Information or management system reviews	109
Annex C (informative) Preventive actions and corrective actions ..	113
Annex D (informative) Examples	

of core competencies for learning service providers	119
Annex E (informative) Correspon- dence between ISO 29990:2010 and ISO 9001:2008	125
Bibliography	155

www.ketab.ir

مقدمه ناشر

در دوره جدید که به عصر سازمان‌ها شناخته می‌شود، تحولات و دگرگونی‌های تکنولوژیکی، پیوسته حیات سازمان‌ها را تهدید می‌کند. سازمان‌ها برای مقابله با این تحولات و دگرگونی‌ها و حفظ بقا و ادامه حیات و زندگی خود، نیازمند تعامل پویا با محیط بیرونی و درونی خود و همچنین تا حدود زیادی به دانش، آگاهی و مهارت‌های گوناگون و جدید، هستند. هر اندازه که این دانش و مهارت‌های کارکنان با نیازهای جامعه و پیشرفت‌های علمی و تغییرات فن‌آوری هماهنگی و انطباق بیشتری داشته باشد، موفقیت فرد و سازمان افزایش خواهد یافت.

رشد فردی، داشتن انگیزه، تخصص و پرهیز از ایستایی و رکود فرد عامل اساسی خلاقیت، نوجویی و کسب دانش می‌شود. آموزش نیروی انسانی نه تنها در افزایش دانش و مهارت ویژه کارکنان نقش بسزایی دارد، بلکه باعث افزایش کارایی و اثربخشی

سازمان‌ها نیز می‌شود. در همین راستا، با ترجمه این کتاب سعی شده است که با توجه به مؤلفه‌های استاندارد بین‌المللی آموزشی ایزو ۲۹۹۹۰ تمام الزامات و بندهای آن مطابق با استاندارد اصلی به فارسی برگردان گردد.

طالعه این کتاب به همه رهبران و مدیران سازمان‌ها، کارشناسان آموزشی در سازمان‌ها، صنایع و واحدهای صحرایی و خدماتی توصیه می‌گردد. بدیهی است که سنجیدن زنگین و دانشجویان و افراد علاقه‌مند به آموزش می‌توانند در توسعه و گسترش این استاندارد مؤثر باشند.

مقدمه مترجمان

جوامع و سازمان های امروزی ابزار دستیابی به توسعه پایدار را در گرو مغز و نیروی فکر انسان ها می دانند، چرا که برای بهره برداری از منابع به نیروی انسانی متفکر، خلاق و توانمند نیاز می باشد. نیروی انسانی متخصص و دانش مدار جزء ذاتی هر سازمان و به عنوان مهم ترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز است. ارائه محصولات و خدمات متفاوت و با کیفیت، کاهش هزینه ها، خلاقیت و نوآوری و افزایش رقابت پذیری از مزایای وجود منابع انسانی کیفی و دانش مدار است. تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمان های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی می باشد. وجود ساختار سازمانی مناسب،

روش‌های اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم‌تر نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی می‌باشند که برای نیل به بهره‌وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد.

لازمه بر این، مدیران سازمان‌ها باید آموزش و توسعه نیروی انسانی را جزو اولویت‌های اصلی خود قرار دهند چرا که نیروی انسانی توانمند، نوآور و آموخته‌شده نقش مؤثری در کارآمدی و بهره‌وری سازمان خواهند داشت. آموزش با افزایش اطلاعات، دانش، مهارت‌ها و قابلیت‌های کارکنان، آنان را برای ایفای وظایف و قبول مسئولیت‌های جدید، آماده‌تر و مجهزتر می‌کند. در چنین سازمان‌هایی که آموزش کارکنان مورد توجه جدی قرار می‌گیرد، ابتکار، ابداع، ارتقای آگاهی و دانش‌افزایی به نوعی رفتار همگانی مبدل می‌شود و توفیق در تحقق اهداف سازمانی

امری قطعی است.

از سوی دیگر، آموزش نیروی انسانی باید مطابق با منشور علمی و استانداردهای ملی و بین‌المللی صورت گیرد. بنابراین، مدیران و رهبران سازمان‌ها باید سعی در پیاده‌سازی استانداردهای آموزشی داشته باشند.

استاندارد بین‌المللی ایزو ۲۹۹۹۰ جدیدترین استاندارد می‌باشد که در حوزه آموزش و بهسازی نیروی انسانی در دست گردیده است که در همه سازمان‌ها و صنایع قابل پیاده‌سازی می‌باشد. باشد که با مطالعه این کتاب برای اولین بار ترجمه می‌گردد ما را از راهنمایی‌های ارزنده خود بی‌نصیب نسازید.

پیشگفتار

ایزو (سازمان بین المللی استاندارد)، یک مرجع جهانی متشکل از مراجع ملی استاندارد (مجموعه اعضای ایزو) می باشد. کار آماده سازی استانداردهای بین المللی به طور معمول از طریق کمیته های ایزو انجام می شود. هر عضو علاقه مند به یک موضوع خاص که برای آن کمیته ای تشکیل شده است، حق حضور در آن کمیته را دارد. سازمان های بین المللی، دولتی و غیردولتی نیز در ارتباط با ایزو در این کار مشارکت دارند. ایزو همکاری نزدیک با کمیسیون الکتروتکنیک بین المللی (IEC) بر روی استانداردسازی تمام موضوعات الکتروتکنیکی دارد.

استانداردهای بین المللی مطابق با قوانین ارائه شده در بخش ۲ قواعد ISO/IEC به

صورت پیش‌نویس تهیه می‌شوند. وظیفه اصلی کمیته‌های فنی آماده‌سازی استانداردهای بین‌المللی است. پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی، که توسط کمیته‌های فنی مورد بحث قرار می‌گیرند در میان مجموعه اعضاء کمیته‌های فنی گذاشته می‌شوند. انتشار آن به عنوان یک استاندارد بین‌المللی نیاز به تأیید و رأی حداقل ۷۵ درصد از اعضاء دارد. به این نکته باید توجه نمود که ممکن است برخی بندهای این استاندارد حق امتیاز ثبت شده داشته باشد. ایزو مسئولیت شناسایی اینگونه بخش‌ها را جزاً و کلاً نمی‌پذیرد.

ایزو ۲۹۹۹۰ توسط کمیته فنی ISO/TC ۲۳۲، برای خدمات یادگیری آموزش کارکنان و آموزش غیررسمی، فراهم گردیده است.

in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of technical committees is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO 29990 was prepared by Technical Committee ISO/TC 232, Learning services for non-formal education and training.