

استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷

ارائه خدمات ارزیابی

۱ استاندارد بین‌المللی کانون ارزیابی و توسعه

دستورالعمل‌ها و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان

بخش اول: الزاماتی برای مشتریان کانون‌های ارزیابی و توسعه

مترجمین: بابک یاوری فر - پگاه یاوری فر

ویراستار فنی: محمدجواد ابیگن

شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۸۳-۲-۴
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۳۸۶۷۹۳
عنوان و نام پدیدآور	:	استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷: ارزیابی خدمات ارزیابی، دستورالعمل‌ها و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان / سازمان بین‌المللی استاندارد؛ مترجمین بابک یآوری‌فر، پگاه یآوری‌فر؛ ویراستار فنی محمدجواد آبگون.
مشخصات نشر	:	تهران: کاوشگران بهره‌وری پویای پارس، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۷۷ ص.
یادداشت	:	عنوان اصلی: Assessment service delivery: Procedures and methods to assess people in work and organizational settings
مترجمات	:	ج. ۱: الزاماتی برای مشتریان کانون‌های ارزیابی و توسعه.
موضوع	:	استاندارد ایزو ۱۰۶۶۷
موضوع	:	eStandard ۱۰۶۶۷ISO
موضوع	:	کارکنان -- ارزیابی -- استانداردها
موضوع	:	Employees -- Rating of -- Standards
موضوع	:	خدمات مشتری -- کارکنان -- ارزیابی -- استانداردها
موضوع	:	Employees -- Rating of -- StandardsCustomer service
رده بندی	:	۶۵۸/۳۱۲۵
رده بندی کنگره	:	۵/۵۵۴ الف/۱۳۹۷۴ س ۲
شناسه افزوده	:	یآوری‌فر، بابک، ۱۳۶۲ - مترجم
شناسه افزوده	:	یآوری‌فر، پگاه، ۱۳۶۹ - مترجم
شناسه افزوده	:	آبگون، محمدجواد، ۱۳۵۷ - ویراستار
سرشناسه	:	سازمان بین‌المللی استاندارد
	:	International Organization for Standardization
وضعیت فهرست نویسی	:	قیفا

استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۶۶۷

ارایه خدمات ارزیابی، دستورالعمل‌ها و روش‌ها برای کارکنان در محیط کار و سازمان
الزاماتی برای مشتریان کانون ارزیابی و توسعه

مترجمین بابک یآوری‌فر، پگاه یآوری‌فر؛ ویراستار فنی محمدجواد آبگون.

ناشر: کاوشگران بهره‌وری پویای پارس

مسئول اجرایی: محمدجواد آبگون

شابک : ISBN: ۹۷۸-۶۲۲-۹۹۳۸۳-۲-۴

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان



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

www.KGroupCo.ir

تلفن: ۷۷۲۴۶۲۴۱ - ۳

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱
۰ - ۱ - ۰ ر.ف.	ج
۰ - ۱ - ۰ کلیات	ج
۰ - ۲ - ۰ کار د این ۱۰۶۶۷	د
۰ - ۳ - ۰ کاربران هد - ایزو ۱۰۶۶۷	و
۰ - ۴ - ۰ سایر ذینفعان	ز
۰ - ۵ - ۰ انواع ارزیابی تحت پوشش الزام ۱۰۶۶۷	ح
۰ - ۶ - ۰ سازمان‌بندی ایزو ۱۰۶۶۷	ط
بخش اول: الزاماتی برای مشتریان کانون‌های ارزیابی و توسعه.....	۰
۱ - دامنه کاربرد.....	۱
۲ - اصطلاحات و تعاریف.....	۳
۲ - ۱ - ۲ قرارداد	۳
۲ - ۳ - ۲ مدیر ارزیابی.....	۴
۲ - ۴ - ۲ شرکت کننده در ارزیابی.....	۵
۲ - ۵ - ۲ ارزیاب.....	۶
۲ - ۶ - ۲ مشتری.....	۶

۸ - ۲ - ۷ - صلاحیت ۸

۸ - ۲ - ۸ - اعتبارنامه ۸

۹ - ۲ - ۹ - شاخص ۹

۹ - ۲ - ۱ - کنترل کننده داده ۹

۹ - ۲ - ۱۱ - ده پر از ۹

۹ - ۲ - ۱۲ - ۱۳ - بهار ۹

۱۰ - ۲ - ۱۳ - انصاف ۱۰

۱۰ - ۲ - ۱۴ - مبتنی بر شواهد ۱۰

۱۰ - ۲ - ۱۵ - بازخورد ۱۰

۱۱ - ۲ - ۱۶ - رضایت آگاهانه ۱۱

۱۱ - ۲ - ۱۷ - نرم ۱۱

۱۲ - ۲ - ۱۸ - داده‌های شخصی ۱۲

۱۳ - ۲ - ۱۹ - بررسی پس از ارزیابی ۱۳

۱۳ - ۲ - ۲۰ - حرفه‌ای‌گری ۱۳

۱۳ - ۲ - ۲۱ - قابلیت اطمینان ۱۳

۱۴ - ۲ - ۲۲ - گزارش ۱۴

۱۴ - ۲ - ۲۳ - امنیت ۱۴

۱۴ - ۲ - ۲۴ - ارائه دهنده خدمات ۱۴

- ۱۵..... ۲- ۲۵ - استاندارد شدن
- ۱۵..... ۲- ۲۶ - فایده
- ۱۶..... ۲- ۲۷ - اعتبار
- ۱۶..... ۳- رویه قرارداد
- ۱۶..... ۳- ۱ - قرارداد
- ۱۷..... ۳- ۲ - مسئولیت های مشتری
- ۱۸..... ۳- ۳ - پیش بینی نیاز و پیامدها
- ۱۸..... ۳- ۴ - صلاحیت و آموزش
- ۱۹..... ۳- ۵ - فعالیت های پژوهشی تکمیلی
- ۱۹..... ۴- رویه های پیش ارزیابی
- ۱۹..... ۴- ۱ - شناسایی نیازهای ارزیابی
- ۲۰..... ۴- ۲ - توصیه های ارزیابی خدمات
- ۲۱..... ۴- ۳ - قرارداد خدمات ارزیابی
- ۲۲..... ۵- ارائه ارزیابی
- ۲۲..... ۵- ۱ - گام ها
- ۲۳..... ۵- ۲ - ارائه ارزیابی - برنامه ریزی ارزیابی
- ۲۳..... ۵- ۲- ۱ - برنامه ارزیابی
- ۲۴..... ۵- ۲- ۲ - امنیت

- ۵-۲-۳ - حقوق شرکت کنندگان در ارزیابی..... ۲۵
- ۵-۲-۴ - حفاظت از اطلاعات شرکت کنندگان در ارزیابی..... ۲۶
- ۵-۲-۵ - مشخص کردن بازخورد..... ۲۷
- ۵-۳ - ارائه ارزیابی - اطلاع رسانی به شرکت کنندگان در ارزیابی..... ۲۸
- ۵-۳-۱ - در اختیار گذاری اطلاعات..... ۲۸
- ۵-۳-۲ - نیت آگاهانه..... ۲۹
- ۵-۳-۱ - رسته برن و ناشناس بودن..... ۳۰
- ۵-۴ - ارائه ارزیابی - انجام ارزیابی..... ۳۰
- ۵-۵ - ارائه ارزیابی - تفسیر اسناد و نتایج..... ۳۲
- ۵-۶ - ارائه ارزیابی - ارائه بازخورد..... ۳۲
- ۵-۷ - ارائه ارزیابی - سنجش ارزیابی..... ۳۲
- ۶ - بازبینی پس از ارزیابی..... ۳۳
- پیوست الف..... ۳۵
- الف - ۱ - عمومی..... ۳۵
- الف - ۲ - حقوق شرکت کنندگان در ارزیابی..... ۳۵
- الف - ۳ - مسئولیت های شرکت کنندگان در ارزیابی..... ۳۸
- پیوست ب..... ۴۰
- ب - ۱ - مستندسازی رویه ها و روش های ارزیابی..... ۴۰
- ب - ۲ - ماهیت رویه ها و روش های ارزیابی در طول اجرا..... ۴۲

ب - ۳ - اعتبار ۴۲

ب - ۴ - قابلیت اطمینان ۴۳

ب - ۵ - عدالت ۴۳

ب - ۶ - چک کردن دوره‌ای برای کفایت ۴۴

پیوست ج ۴۵

پیوست د ۴۸

منابع ۴۹

سایر کتاب‌های منتشر شده در دسترس انتشار توسط کاوشگران بهره‌وری پویای پارس ۵۳

پیشگفتار

سازمان بین‌المللی استانداردسازی (ISO) فدراسیون جهانی نهادهای ملی استاندارد کشورها، بی‌مختلف (سازمان‌های عضو ISO) می‌باشد. کار تهیه استانداردهای جهانی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی آن صورت می‌پذیرد. هر یک از نهادهای عضو، در صورت علاقه به موضوعی که یک کمیته فنی برای آن تشکیل شده، حق دارند که در آن کمیته نماینده داشته باشند. سازمان‌های بین‌المللی، دولتی و غیردولتی نیز، در همکاری با سازمان بین‌المللی استاندارد در این فعالیت مشارکت دارند. ISO در خصوص کلیه موضوعات استاندارد، الکتروتکنیکی، همکاری نزدیکی با کمیسیون جهانی الکتروتکنیک (IEC) دارد.

پیش‌نویس این سند مطابق قواعد ویراستاری، مقررات ISO/IEC بخش دوم تهیه شده است.

وظیفه اصلی کمیته‌های فنی، آماده‌سازی استانداردهای بین‌المللی است. پیش‌نویس استانداردهای بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی تدوین شده است، به سازمان‌های عضو برای رأی‌گیری ارسال می‌شود. انتشار یک استاندارد بین‌المللی نیازمند تأیید حداقل ۷۵٪ از اعضای رأی‌دهنده است.

باید توجه کرد که ممکن است برخی قسمت‌های این سند، مشمول حق تکثیر باشند. سازمان ISO مسئول شناسایی کلی و یا جزئی چنین حقوقی نیست.

ایزو ۱۰۶۶۷-۱ و ۱۰۶۶۷-۲ توسط کمیته پروژه ISO/PC۲۳۰ با نام ارزیابی روانشناختی، تهیه شده است.

ایزو ۱۰۶۶۷، تحت عنوان کلی "ارائه خدمات ارزیابی - رویه‌ها و روش‌ها برای ارزیابی کارکنان در محیط کار و سازمان" متشکل از بخش‌های زیر است:

- قسمت ۱: الزامات مشتری

- قسمت ۲: الزامات ارائه دهنده خدمات