

استاندارد

ISO 10015:1999

همراه با نمونه اجرایی

۱۴۲۱۴۰۶ ق. ۲ در خواست

ترجمه و تالیف

حمید حاجری

احمد جعفریان

حمید رضا سعیدی عزیزکندی

زمستان ۱۳۹۴

سرشناسه	1	حاجی ابراهیم، حمید، ۱۳۶۰-
عنوان و نام پدیدآور	1	استاندارد ISO 10015:1999 همراه با نمونه اجرایی International Standard ISO 10015/ترجمه و تالیف [صحیح: گردآوری و ترجمه]
مشخصات نشر	1	حمید حاجی ابراهیم، احمد جعفریان، حمیدرضا سعیدی عزیزکندی، تهران: حمید حاجی ابراهیم، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	1	۹۹ص: جدول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی)، ۵/۹ × ۱۹ س.م.
شابک	1	۹۷۸۶۰۰۴۴۳۰۶۱ روال ۱۰۰۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	1	فیبیا
پادداشت	1	عنوان اصلی: International Standard (ISO 10015), 1999. Quality management : guideline for training
موضوع	1	کیفیت فراگیر - مدیریت
موضوع	1	استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
موضوع	1	آموزش حین خدمت
شناسه افزوده	1	جعفریان، احمد، ۱۳۶۳-
شناسه سری	1	سعیدی عزیزکندی، حمیدرضا، ۱۳۵۷-
شماره افزوده	1	سازمان بین المللی استاندارد
ردیف بندی گروه	1	۱۳۹۴ ت ۴ س ۱۵/۶۲ HD
رده بندی دیویی	1	۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	1	۴۱۰۴۶۳

نام کتاب:	استاندارد ISO 10015:1999 همراه با نمونه اجرایی
ترجمه و تالیف:	حمید حاجی ابراهیم، احمد جعفریان، حمیدرضا سعیدی عزیزکندی
ناشر مولف:	حمید حاجی ابراهیم
نوبت چاپ:	اول
تاریخ چاپ:	۱۳۹۴
تیراژ:	۱۰۰۰
قیمت:	۱۰,۰۰۰ تومان
شابک:	

کلیه حقوق برای ناشر مولف محفوظ است

تماس با ما:

www.StineCo.com

info@stineco.com

02188848128

مقدمه مترجمین

سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 در بسیاری از سازمان‌ها به کار گرفته شده است و در صورت تناسب سیستم مدیریتی طرح‌ریزی شده با اندازه و فعالیت‌های سازمان، این سیستم می‌تواند به سازمان‌ها در بهبود فرآیندها، افزایش رضایت مشتریان و در نهایت گام نهادن در مسیر بهره‌وری کمک نماید.

این استاندارد با اینکه فاقد گواهینامه می‌باشد، اما به عنوان اولین استاندارد مدیریتی فرآیندگرا، راهنمایی بسیار جامعی در خصوص نظام آموزش سازمان می‌باشد.

اصلی‌ترین مدیریت مورد نظر در ارائه این ترجمه بر آن بوده که با وفاداری کامل به متن انگلیسی بر حفظ و صیانت مفاهیم اصلی، واژه‌ها و جملات مورد بحث تمرکز گردد تا در تأمین خواسته پدیدآورندگان استاندارد، کوچکترین تحریفی ایجاد ننماید.

در پایان بر خود واجب می‌دانیم از خانواده و همچنین مدیریت محترم شرکت استینه که در مدت زمان تهیه این استاندارد ما را از تشویق و همفکری خود بهره‌مند ساختند تقدیر نموده و این کتاب را به عنوان تحفه‌ای ناچیز به مدیران، کارشناسان، معینان و مشاوران سیستم‌های مدیریتی تقدیم نماییم.

جهت ارائه نظرات، پیشنهادات و انتقادات مستقیماً با این نشانی مکاتبه فرمایید: info@stineco.com

باسپاس

حاجی ابراهیم - جعفریان - مدیر

زمستان ۱۳۹۴

شرکت استینه

StineCo.com

ارایه دهنده خدمات آموزشی، مشاوره، طراحی، استقرار، بهره‌برداری، بهینه‌سازی و بهبود و تعالی سیستم‌های مدیریتی و استاندارد و فنون مهندسی تخصصی برای کارفرمایان، مشاوران، مجریان، تامین‌کنندگان و پیمانکاران در حوزه‌های:

- سیستم‌های مدیریت کیفیت
- سیستم‌های مدیریت محیط زیست
- سیستم‌های مدیریت تداوم کسب و کار
- سیستم‌های مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی
- سیستم‌های مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
- سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات
- سیستم‌های مدیریت ایمنی غذا
- سیستم‌های مدیریت دایره ایمنی
- سیستم‌های مدیریت انرژی
- سیستم مدیریت آموزش
- ارزشگذاری نام تجاری
- دفتر مدیریت پروژه
- مدیریت پروژه
- مدیریت ریسک

۱	بیشگفتار
۲	مقدمه
۳	دامنه کاربرد
۴	مراجع الزامی
۵	واژگان و تعاریف
۶	راهنمایی‌هایی برای آموزش
۶	۱-۴- آموزش یک فرایند چهار مرحله‌ای
۸	۲-۴- تعیین نیازهای آموزش
۱۲	۳-۴- طراحی و طرح‌ریزی آموزش
۱۶	۴- فراهم آوردن آموزش
۱۸	۱-۳- ارزشیابی نتایج آموزش
۱۹	۵- بیش از حد فرایند آموزش
۱۹	۵-۲- کلیات
۲۰	۵-۲-۲- نحوه گذای فرایند آموزش
۲۲	پیوست A
۲۷	استراتژی‌های سازمانی و آینده روش
۲۷	۱- اتصال استراتژی‌های سازمانی و آینده روش
۲۹	جایگاه این استاندارد در فرایندها
۲۹	۱- نقشه توالی فرایندها
۳۱	۲- جایگاه استاندارد
۳۱	۳- جدول ارتباط استاندارد با فرایندها
۳۳	نمونه اجرایی نظام مدیریت آموزش
۳۳	۱- هدف
۳۳	۲- دامنه کاربرد
۳۳	۳- مراجع
۳۳	۴- تعاریف
۳۳	۵- مسئولیتها
۳۶	۶- روش اجرا
۵۱	۷- فلوچارت روش اجرایی آموزش
۵۶	۸- فرایند توسعه و مدیریت منابع انسانی
۵۸	۷- فرمها



پیشگفتار

ISO (سازمان استانداردسازی بین‌المللی) عبارت است از یک فدراسیون جهانی از ارگانهای استانداردهای ملی (ارگانهای عضو ISO). امر تهیه استانداردهای بین‌المللی معمولاً توسط کمیته‌های فنی ISO انجام می‌گیرد. هرکدام از اعضا که تمایلی به موضوع خاصی داشته باشد که برای این موضوع کمیته‌ی فنی تشکیل شده است، حق خواهد داشت که نماینده‌ای در آن کمیته داشته باشد. سازمان‌های بین‌المللی، اعم از دولتی و غیردولتی که با ISO مرتبط هستند نیز در این کار مشارکت می‌کنند. ISO در تمامی موضوعات مربوط به استانداردسازی الکترونیکی، همکاری نزدیکی با کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیکال (IEC) دارد.

استاندارد بین‌المللی بر اساس قوانین ارائه شده در قسمت سوم بخشنامه ISO، SC3 بصورت پیش‌نویس تهیه می‌شوند.

پیش‌نویس است. ارادها بین‌المللی که توسط کمیته‌های فنی پذیرش شده باشند، برای رای‌گیری به اعضا ترویج می‌شوند. انتشار یک استاندارد بین‌المللی نیازمند تایید دست کم ۷۵٪ از اعضا دارای رای می‌باشد.

باید توجه داشت که ممکن است بخش‌هایی از این استاندارد بین‌المللی مشمول حق امتیاز باشد. ISO مسوولیت شناسایی چنین حق‌التیازهایی، اعم از کلی و جزئی را نمی‌پذیرد.

استاندارد بین‌المللی ISO 10015 توسط کمیته فنی ISO/TC 176، مدیریت و تضمین کیفیت، کمیته فرعی SC3، فناوری‌های پشتیبانی تهیه شده است.

پیوست A این استاندارد بین‌المللی تنها جهت اطلاع می‌باشد.



مقدمه

اصول مدیریت کیفیت که مبنای استانداردهای خانواده ISO 9000 (و همچنین استانداردهای سری ISO 10000 به عنوان بخشی از آن مجموعه) می‌باشد بر اهمیت مدیریت منابع انسانی و نیاز به آموزش مناسب تاکید داد. این اصول تشخیص می‌دهد که هم تعهد سازمان به منابع انسانی خود و هم توانایی سازمان به نشان دادن استراتژی مورد استفاده جهت بهبود شایستگی کارکنان خود، به احتمال زیاد مورد احترام و ارزش برای مشتری می‌باشد.

کارکنان در تمامی سطوح بایستی آموزش ببینند به گونه‌ای که تعهد سازمان در خصوص تعهدات با کیفیت لازم و در یک بازار به سرعت در حال تغییر که در آن وابسته‌ها، انتظارات مشتریان دائماً افزایش می‌یابد، برآورده گردد.

این استاندارد بین‌المللی راهنمایی‌هایی را جهت یاری رساند به سازمان و کارکنان آن هنگام پرداختن به مسایلی آموزشی ارائه می‌دهد. این استاندارد ممکن است به منظور تفسیر موارد «تعهدات» و «آموزش» در استانداردهای مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت خانواده ISO 9000 که راهنمایی نیاز باشد، مورد استفاده قرار گیرد. هر نوع ارجاع به «آموزش» در این استاندارد به نوع آموزش و تحصیلات را شامل می‌شود.

اهداف سازمان در بهبود مستمر، از جمله عملکرد کارکنان، ممکن است تحت تاثیر عوامل متعدد داخلی و بیرونی از قبیل تغییرات بازار، فناوری و خواسته‌ها و یا الزامات مشتریان مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع قرار گیرد. این گونه تغییرات ممکن است نیازمند این باشد که سازمان نیازهای مرتبط با شایستگی خود را مورد تحلیل قرار دهد. شکل ۱ نشان می‌دهد که چگونه آموزش می‌تواند به عنوان ابزاری اثربخش برای تامین این نیازها مورد استفاده قرار گیرد.