



**Namatek**  
True Education



[www.namatek.com](http://www.namatek.com)

**ISO 10015**

**استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵**

## فهرست مطالب

۱. استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۲. تاریخچه ایزو ۱۰۰۱۵
۳. مزایای استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹

از استانداردهای فرآیند آموزش می توان به استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ اشاره کرد. برای ارتقای عملکرد سازمان ها به ویژه مراکز آموزش عالی، استانداردسازی فرآیند آموزش ضرورت دارد. استفاده از شاخص هایی که توسط آن فرآیند آموزش از ابتدا تا انتها مورد ارزیابی قرار گیرند، از روش های بهینه سازی و مدیریت منابع انسانی است که موجب تعیین میزان اثربخشی فرآیند آموزش می گردد.

در ادامه به توضیح جامع تری در مورد این استاندارد خواهیم پرداخت.

## #۱ استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵

در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ فرآیند آموزش برنامه ریزی شده و نظام مند و هم چنین نحوه سامان دهی سازمان تشریح می شود. این استاندارد به عنوان استاندارد راهنما از خانواده ایزو ۹۰۰۰ می باشد که به منظور اندازه گیری میزان کاربرد و تاثیر فرآیند آموزش در سازمان ها و شرکت ها به کار گرفته می شود.

چهار بخش اصلی استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ به شرح زیر می باشد:

- تعریف نیازهای آموزشی
- طراحی و برنامه ریزی آموزشی
- اجرا
- ارزیابی نتیجه آموزش



## #1-1 تعریف نیازهای آموزشی

از مهم ترین بخش های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ می توان مرحله تعریف نیازهای آموزشی را نام برد. در این مرحله سازمان باید به تعریف شایستگی های لازم کارکنان برای تاثیرگذاری به کیفیت محصولاتش بپردازد. این تعریف باید بر اساس تجزیه و تحلیل نیازهای موجود و انتظارات سازمان در مقایسه با شایستگی فعلی پرسنل آن سازمان انجام گیرد.

به طور کلی می توان گفت که در این مرحله سازمان به شناسایی نیازهای آموزشی کارکنان خود می پردازد. در نتیجه نیازها پس از ارائه بررسی می گردد و برخی آموزش ها در یک دوره ۶ ماهه انجام می گیرد. برخی دیگر از آموزش ها ممکن است در دوره های بعد برگزار شود.

(۱) روش های مختلف آموزش و معیار انتخاب آن ها

لازم به ذکر است که انتخاب روش های آموزشی به اهداف، منابع و محدودیت های سازمان وابسته است.

این روش ها عبارت اند از:

- کارگاه های آموزش در محل
- دوره های آموزش از راه دور
- دوره های کارآموزی
- تدریس در محل کار
- خودآموزی

همچنین معیارهای انتخاب روش آموزش مناسب موارد زیر را شامل می شود:

- تاریخ و مکان دلخواه
- در دسترس بودن امکانات
- هزینه مناسب و مشخص بودن اهداف آموزشی
- داشتن تخصص و تجربه کافی برای آموزش
- مشخص بودن حداکثر تعداد شرکت کنندگان
- مشخص بودن ترتیب آموزش
- ارزیابی آموزش و تاثیر آن در کارمندان و کارگران

(۲) مشخصات برنامه آموزشی موفق

- باید اهداف برگزاری دوره آموزشی مشخص باشد.
- پرسنل جهت حضور در دوره آموزشی هدفمند انتخاب شوند.
- باید الزامات برگزاری دوره آموزشی مشخص باشد.
- باید منابع جهت تدریس و بار مالی در دوره آموزشی مشخص باشد.

## #۱-۲ طراحی و برنامه ریزی آموزشی

در مرحله دوم استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ بعد از مشخص شدن نیاز های آموزشی کارکنان، به منظور این که آموزش های تایید شده اجرا گردد باید برنامه زمان بندی شده ارائه شود.

## #۱-۳ اجرا

برنامه هایی که در زمان مشخص تدوین شدند در این مرحله از ایزو ۱۰۰۱۵ باید اجرا شوند.

## #۱-۴ ارزیابی و نتیجه آموزش

در این مرحله از استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ بررسی هایی به منظور این که آیا آموزش های ارائه شده اثربخش بوده یا خیر انجام می شود.

## #۲ تاریخچه ایزو ۱۰۰۱۵

استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ توسط و تحت نظارت کمیته های زیر تهیه شده است:

- کمیته فنی ایزو TC176
- کمیته مدیریت و تضمین کیفیت
- کمیته SC3

پیش نویس اصلی استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در دسامبر ۱۹۹۹ به عنوان راهنمایی برای فعالیت های آموزشی سازمان ها با اهداف برطرف سازی موارد زیر طراحی گردیده است.

- عدم شناسایی نیازهای آموزشی صحیح کارکنان
- عدم توجه به مشاغل در برآورد نیازهای آموزشی
- فقدان اهداف و استراتژی های آموزشی
- ضعف در طراحی محتوا و برنامه های آموزشی
- عدم توجه به مسائل مربوط به اجرای دوره های آموزشی
- مشخص نبودن نتیجه آموزش

این استاندارد برای همه سازمان ها از هر نوع و با هر اندازه ای که باشند، به کار می رود.

استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سال ۲۰۱۹ ویرایش شده است. مهم ترین تغییر این استاندارد نسبت به نسخه ۱۹۹۹، جایگزین شدن مفهوم شایستگی به جای عبارت آموزش می باشد که به منظور تاثیر مثبت بر روندهای مرتبط با انطباق محصولات، خدمات، نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع مرتبط با سازمان ایجاد شده است. همچنین اضافه شدن این خطوط راهنما در ویرایش جدید به دلیل منتشر نشدن آن به عنوان یک استاندارد، قابلیت صدور گواهی رسمی و تحت اعتبار را ندارد و تنها برای سیستم داخلی مدیریت شایستگی منابع انسانی و کارکنان سازمان ها به کار می رود.

ویرایش جدید این استاندارد برای سازمان هایی که خدمات آموزشی ارائه می دهند، به بیان معیارها و راهنمایی ها نمی پردازد. به طور کلی می توان گفت که این استاندارد در قراردادهای، مقررات و صدور گواهی نامه مورد استفاده قرار نمی گیرد.

## #۱-۲ استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹

از جمله تغییرات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در مقایسه با نسخه قبلی موارد زیر می باشد:

- بازسازی هایی در نسخه جدید به منظور هماهنگی بیشتر با خانواده ایزو ۹۰۰۰ انجام گرفته است. البته این بازسازی ها به استاندارد ایزو ۹۰۰۰ چیزی نمی افزاید و یا موجب تغییر و اصلاح آن نمی شود.
- به روز رسانی این استاندارد نیز برای پشتیبانی از سازمانی که نیازهای شایستگی خود را در فواصل زمانی برنامه ریزی شده تعیین کرده انجام شده است.



## #3 مزایای استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵:۲۰۱۹

- استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ یک سیستم جهت انتخاب کارکنان شایسته ایجاد می کند. شایستگی کارکنان را توسعه داده و حفظ می کند.
- انگیزه کارکنان را ارتقا می دهد. موجب می شود که ریسک خطاهای انسانی در اجرای فرآیندهای داخلی کاهش یابد.

- موجب افزایش کیفیت محصولات و خدمات متناسب با نیازها و انتظارات مشتریان می گردد.
- موجب تطابق هر چه بیشتر سازمان ها با قوانین و مقررات می گردد.
- سازمان را به یک سازمان یادگیرنده تبدیل می کند.
- یک محیط بهره ور و متکی بر دانش و پایش کارکنان ایجاد می کند.