

## مقدمه :



تحقق اهداف سازمان و کسب مزیت رقابتی در گرو داشتن سرمایه های انسانی بالنده، توانمند، شاداب، خلاق و تحول گراست و نیاز است برای توانمند سازی کارکنان استراتژی های مناسبی تدوین گردد.

توانمند سازی در نگرش افراد و قضاوت آنها تأثیر می گذارد و این احساس در آنان برانگیخته می شود که در اهداف مشترک سازمان سهیم هستند و می توانند در کسب و کار و تجارت سازمان و فرآیند کار تأثیر مثبت بگذارند. این امر با اجرای برنامه آموزشی بسیار گسترده و با توجه به سطوح جهانی، محلی و استراتژیهای شرکت تعیین و اجرا می شود.

در استاندارد بین المللی ISO10015 که به عنوان یک راهنما برای مجموعه فعالیت های آموزشی سازمانها به کار برده می شود بحث آموزش به عنوان یک نیاز و به عنوان تضمین کننده استقرار نظام مدیریت کیفیت مطرح می باشد. در این استاندارد نیازهای آموزشی کارکنان و پاسخگویی به آنها از مهمترین ارکان این سیستم می باشد. به نوعی که تأمین نیاز آموزشی کارکنان در سازمان به عنوان یک الزام و ضرورت که می تواند جنبه های رقابتی سازمان را نیز پوشش دهد مورد توجه می باشد. تأکید این استاندارد بر آن است که کلیه سطوح کارکنان به منظور ارتقاء تعهد سازمان به تولید و ارائه محصولات و یا خدمات با کیفیت، آن هم در محیطی که نیازهای مشتریان و انتظارات آنها دائماً در حال تغییر و دگرگونی است تنها به کمک آموزش مؤثر و کارا میتوانند خود را آماده مواجهه با شرایط نوین سازمانها نمایند. در همین راستا این استاندارد دستورالعمل های اجرایی فرآیند آموزش را ارائه میدهد.

## اهداف :

اهداف سازمان در زمینه بهبود مداوم، از جمله در رابطه با عملکرد کارکنان آن، ممکن است تحت تأثیر عوامل متعدد داخلی و بیرونی از قبیل تغییرات بازار، فن آوری، نوآوری و خواسته ها یا الزامات مشتریان و سایر طرف های ذینفع قرار گیرد. این گونه تغییرات سازمان را ملزم می سازد تا نیازهای مرتبط به شایستگی در سازمان خود را مورد تحلیل قرار دهد. نقش این استاندارد فراهم کردن راهنمایی جهت یاری رساندن به سازمانها جهت شناسایی و تحلیل نیازهای آموزشی، طراحی و برنامه ریزی آموزشی، ارائه آموزش، ارزشیابی نتایج آموزش و پایش و بهبود فرآیند آموزش به منظور دستیابی به اهداف آن است.



## ویژگی های استاندارد ISO10015

این استاندارد در تمامی سازمانهای خدماتی، تولیدی، صنعتی، بازرگانی و ... کاربرد دارد و همه سازمانها می توانند اجرای برنامه های آموزشی خود را بر اساس آن تنظیم نمایند.

در این استاندارد بهبود مهارتها، ارتقاء دانش و رفتارهای مناسب

مورد تأکید و تمام برنامه های آموزشی نیز در راستای موارد فوق می باشد. به عبارت دیگر بحث مهارت، دانش و رفتار در ISO10015 بهم تنیده شده است. یکی از ویژگی های بارز این استاندارد توجه به نیازسنجی و فرآیند آن می باشد که سازمانها را ملزم می کند تا قبل از اقدام به اجرای هر برنامه آموزشی نیازسنجی را انجام داده باشند. فرآیند نیازسنجی در این سیستم به عنوان اولین اقدام در آموزش مطرح می باشد. یکی از اهداف اساسی که این استاندارد در بهبود سازمان ها دنبال می کند آن است که به سازمانها کمک کند تا به خوبی بتوانند در زمینه شناخت و تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی و طراحی و اجرای آموزش و نهایتاً ارزشیابی مستمر فرآیند آموزشی نتایج کار را بررسی و با نظارت بر بهسازی آموزش اهداف مورد نظر سازمان را به خوبی دنبال کنند.

## چرخه آموزش در استاندارد ۱۰۰۱۵:

در این استاندارد فرآیند آموزش شامل چهار مرحله است و مدیریت باید به منظور جبران فاصله مربوط به شایستگی موجود نسبت به شایستگی مورد انتظار، مراحل زیر را در این فرآیند مورد نظارت (مدیریت آموزش) قرار دهد:

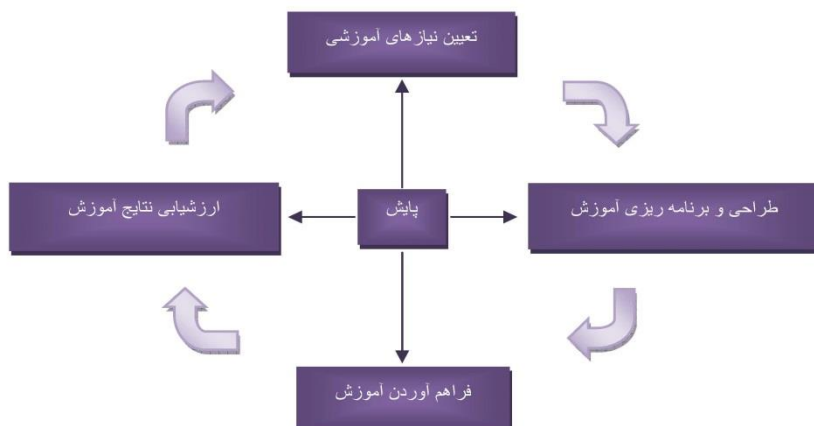
۱- تعیین نیازهای آموزشی

۲- طراحی و برنامه ریزی آموزش

۳- اجرای آموزش

۴- ارزیابی نتایج آموزش

می دانیم که خروجی هر مرحله، ورودی مرحله بعدی است و مدیریت ناظر بر این مراحل می باشد.



## نتیجه گیری :

سازمان های پیشرو امروزه به امر آموزش و مهم تر از آن به نتایج آموزش اهمیت زیادی میدهند . در واقع یکی از مهم ترین و اساسی ترین فعالیت های چرخه برنامه ریزی ، یافتن ارزش فعالیت های انجام شده و شناخت نتایج حاصل از فعالیت ها میباشد. بر اساس استاندارد ISO 10015 منابع انسانی سازمانها باید توانمندی و شایستگی آن را داشته باشند که بتوانند عملکردهای فردی و سازمانی خود را از طریق آموزش بهبود دهند. در این استاندارد به



جزئیات در مورد چهار مرحله آموزش پرداخته شده و الزامات هر مرحله را بیان میکند و در تمامی مراحل تأکید بر استمرار نظام ارزشیابی آموزشی دارد .

نتایج ارزشیابی ها و اصلاح اقدامات آموزشی باعث کاهش چشمگیر هزینه هائی خواهد بود که بر اثر دوباره کاری اتفاق می افتد و حجم زیادی از منابع مالی و وقت کارکنان در اثر بی توجهی و یا کم توجهی به فرآیند آموزش تلف می گردد. گرفتن بازخورد از آموزش گیرنده و آموزش دهنده و مدیران و سرپرستان به عنوان نتایج دوره تلقی میگردد.

عملکرد آموزش گیرندگان نیز در بلند مدت مورد ارزیابی قرار میگیرد و در نهایت مدیریت آموزش باتوجه به اهداف استراتژیک و شرایط موجود میتواند برنامه های آموزشی مؤثرتری را جهت بهبود مستمر فرآیندهای سازمان به عهده گیرد.

**خانه کیفیت کرمان ارائه دهنده خدمات طراحی ، مشاوره و پیاده سازی استانداردها ، سیستم های مدیریت و تکنیک های کیفیت و عارضه یابی واحدهای صنعتی**



Web: [www.khq.ir](http://www.khq.ir)

Email: [khqp.ir@gmail.com](mailto:khqp.ir@gmail.com)

دفتر مرکزی: کرمان، خیابان شهید بهشتی، کوچه شماره ۳، پلاک ۷  
شعبه شماره یک: شهرک صنعتی ۲ (خضراء)، مرکز خدمات فناوری

کسب و کار کرمان، واحد ۱۰۸

تلفن: ۰۳۴-۳۲۴۴۴۵۵۱      تلفکس: ۰۳۴-۳۲۴۳۸۶۳۸-۳۲۴۶۰۸۰۴