

مقدمه:

ارائه آموزش برای بهبود مهارت ها و دانش کارکنان امری بدیهی است. بنابراین اینکه آموزش ها بر مبنای اصول علمی استوار باشند بسیار اهمیت دارد. یادگیری، عامل کلیدی مورد نیاز سازمانی است که می خواهد در دنیای جدید اقتصادی پابرجا بماند. استاندارد راهنمای IWA2 به مراکز آموزشی کمک می کند تا سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای استاندارد ISO 9001 را متناسب با شرایط و ویژگی های خاص این گونه مراکز طرح ریزی و پیاده سازی کنند. در حال حاضر اخذ گواهینامه IWA2 برای سازمان های آموزشی ضروری است و در کنترل و استاندارد سازی فرآیندهای جاری کمک می کند.

هدف:

مشاور ایزو در استاندارد ایزو IWA2:2007 به مراکز آموزشی کمک می کند تا بتوانند دستاوردهایی را شناسایی کنند که طی آن درجاتی به این مراکز اختصاص میابد که بتوان سطح آموزشی آنها را تضمین کرد. در این استاندارد نوعی ضمانت و آرامش خاطر برای

افراد به وجود می آید که بتوانند به کیفیت آموزش اعتماد کنند. استاندارد های IWA2 و ISO 10015 اصول راهنمایی برای توسعه، پیاده سازی، نگهداری و بهبود استراتژی ها و سیستم های آموزشی که بر کیفیت محصول یا خدمات موثرند، می باشند. با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت می توان کلیه فرایندهایی که مرتبط با خدمات آموزشی تاثیرگذارند را تحت کنترل قرار داد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارائه شده، نیازها و انتظارات آموزش گیرندگان و مراجع قانونی را برآورده می نمایند. استاندارد IWA2 مشتمل بر هشت محور شامل حوزه یا قلمرو، مرجع های هنجاری، اصلاحات و تعاریف، نظام مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی، مسئولیت مدیریت در مراکز آموزشی، منابع انسانی، تحقق خدمات آموزشی و سنجش، تحلیل و بهبود در مراکز آموزش می باشد.

دامنه کاربرد استاندارد IWA2:2007

استاندارد IWA2، در بین سازمانها و موسساتی از نوع خصوصی یا دولتی کاربرد دارد که وظیفه آنها ارائه خدمات آموزشی به سایر سازمانها می باشد. تمامی سازمانهای ارائه دهنده خدمات آموزشی در کلیه سطوح شامل مدارس ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان، مراکز آموزش عالی، دانشگاهها، موسسات آموزشی، مراکز ارائه دهنده آموزشهای از راه دور، مکاتبه‌ای و الکترونیکی می‌توانند از این استاندارد استفاده نمایند.

مزایای پیاده سازی:

- افزایش اعتبار و شهرت سازمان در جامعه
- افزایش رضایتمندی مشتریان
- اطمینان خاطر از انطباق با الزامات قانونی و حرفه‌ای
- ارزیابی توانایی سازمان به منظور پوشش رضایت مشتری و مقررات و موفقیت مداوم
- تثبیت جایگاه سازمان آموزش دهنده در محیط اجتماعی - اقتصادی مربوط به حوزه فعالیت خود
- بهبود وضعیت اقتصادی از طریق کاهش هزینه‌های ناشی از کیفیت پایین
- اثبات تعهد مدیران ارشد سازمان به بهبود مداوم فرایندها و خدمات خود و ارتقاء سطح علمی و فرهنگی جامعه

نتیجه گیری:

با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت می توان کلیه فرایندهایی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم بر خدمات آموزشی قابل ارائه، تاثیر گذارند را تحت کنترل قرار داد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارائه شده، نیازها و انتظارات آموزش گیرندگان و مراجع قانونی را برآورده می نمایند. پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت IWA2 در یک مرکز آموزشی منجر به ایجاد یک رویکرد نظام مند در سازمان به منظور شناسایی و تجزیه و تحلیل نیازها و انتظارات مشتریان شده که بر اساس این شناخت، برنامه های آموزشی و تحصیلی موسسه طراحی و ارائه می شوند.

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

Email: khq.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: ۰۳۴-۳۲۴۴۸۳۹۹ تلفکس: ۰۳۴-۳۲۴۴۳۸۶۳۸-۳۲۴۶۰۸۰۴