

ISO 29990:2010



QCB ITALIA (Quality Certification Bureau)
www.qcbco.ir
info@qcbco.ir

به نام خدا

شرکت Q.C.B ITALIA (QUALITY CERTIFICATION BUREAU ITALIA s.r.l.):

یک شرکت مستقل صدور گواهینامه سیستم های مدیریتی در عرصه بین المللی، در بخش های مختلف خدماتی و صنعتی می باشد.

ارائه خدمات به صورت حرفه ای، اثربخش و با هزینه ای متناسب با خدمات ارائه شده از جمله اهداف گروه Q.C.B ITALIA است.

Q.C.B ITALIA هدف اصلی خود را براساس آن قرار داده است تا با ارائه کامل خدمات، نقشی درخور جایگاه خود در اقتصاد جهانی و وظایف اجتماعی ایفا کند.

اعتبار بخشی:

اعتبار بخشی گواهینامه های Q.C.B ITALIA توسط ACCREDIA (Italian Accreditation System) قدرت و اعتبار ارائه خدماتمان را در سراسر دنیا افزایش داده است. ما مفتخریم که از آخرین دانش روز برای تضمین ارائه خدماتمان بهره مندیم و با به روز آوری مداوم خود همپای با تحولات نوین همواره پیشگام بوده ایم.

این فعالیت ها توسط مرجع اعتباربخشی جهانی IAF (International Accreditation Forum) مدیریت می شود.

آموزش:

ارائه خدمات آموزشی و برگزاری سمینارهای تخصصی از جمله افتخارات ما در Q.C.B ITALIA است

Q.C.B ITALIA با تدوین برنامه های سالانه اقدام به برگزاری دوره های مختلف آموزشی به صورت متمرکزی کند تا امکان استفاده از دوره ها برای تمامی سازمان ها فراهم شده و فضایی جهت انتقال دانش و تبادل اطلاعات و تجربیات میان پرسنل سازمان های مختلف ایجاد شود.

همچنین Q.C.B ITALIA ، بنابر نیاز مشتریان توانایی برگزاری تمامی دوره های آموزشی را در محل سازمان ها دارد .



فهرست مطالب:

مقدمه

هدف ISO 29990

مزیت ISO29990

ساختار ISO29990

مراحل ISO29990



ISO 29990:2010

دانش به یک عامل کلیدی در مدیریت موفق شرکت های بزرگ در سراسر جهان تبدیل شده است و ارایه خدمات آموزشی به طور فزاینده ای به عنوان یک کسب و کار خدمات گرا شناخته می شود. اهمیت اقتصادی رو به رشد یادگیری دانش در جامعه جهانی، فرصت های جدید اقتصادی از جمله فعالیت برای ارایه خدمات انتفاعی یادگیری را بوجود آورده است. در نتیجه تضمین کیفیت یک مساله بسیار مهم در این وادی محسوب می شود.

جدیدترین استاندارد که تاکنون در زمینه آموزش تدوین شده است ISO 29990 هست که در سال ۲۰۱۰ (توسط BSI موسسه استاندارد بریتانیا) تدوین شده است. ویژگی های اصلی این که این استاندارد را از سایر استانداردهای حوزه آموزش متمایز می کند.

تمرکز اصلی این استاندارد بر یادگیری (learning) است به جای آموزش (Training)

ISO29990 یک استاندارد سیستم مدیریت کیفیت برای تامین کنندگان و ارائه دهندگان خدمات آموزشی و تحصیلاتی می باشد. ISO29990 یک مدل واحد و یکپارچه برای کیفیت و حالت حرفه ای انجام عملیات فراهم مینماید همچنین به عنوان یک نقطه مرجع مشترک برای تامین کنندگان خدمات یادگیری و مشتریان آن در راستای مفهوم پردازی، توسعه و ارائه برنامه مشخص در نظر گرفته شده است. برای برنامه های یکسان معمولاً تعدادی از تامین کنندگان خدمات یادگیری وجود دارند و پیشنهادات خود را ارائه می کنند اما شاید تمامی این پیشنهادات شایسته و کارا نباشد. با وجود گواهینامه ISO 29990 میزان شفافیت و امکان مقایسه برنامه های مختلف پیشنهادی توسط تامین کنندگان افزایش می یابد. ISO29990 نه تنها برای سازمان هایی که به دنبال یک شریک معتبر می گردند مفید است بلکه به تامین کنندگان خدمات یادگیری کمک می نماید تا اثبات خود در فراهم کردن خدمات با کیفیت و افزایش اثربخشی سازمانی اطمینان یابد.

مشاوره، راهنمای لازم را برای تضمین کیفیت خدمات آموزشی غیر رسمی و فرایند آموزش درون سازمانی ارائه می کند.

این استاندارد در سال ۲۰۱۰ انتشار یافته و قابلیت صدور گواهینامه ISO نیز دارد. ISO 29990 یک مدل کیفیت بین المللی را برای توسعه، برنامه ریزی، اجرا و ارزیابی برنامه های آموزشی ارائه می دهد.

آموزش امروز نقش کلیدی در دستیابی سازمان به اهدافش دارد. بدون فرایند آموزش مطمئن و کارآمد، به مرور زمان سازمان از قافله رقابت با سایر رقبا در خواهد ماند. مشاوره ISO 29990 به سازمان یاری خواهد داد تا بتواند یک فرایند اثربخش و کارا برای آموزش پرسنل خود فراهم آورد.

از سوی دیگر، امروزه سازمان های بسیاری در کسب و کار آموزش فعال هستند. محصول این سازمان ها، خدمات آموزشی است و این محصول مانند هر محصول دیگری برای کسب رضایتمندی مشتریان نیازمند تولید در یک سیستم مدیریت کیفیت می باشد. ISO 29990 به سازمان کمک می کند سیستم لازم برای مدیریت کیفیت خدمات آموزشی را فراهم آورد.

ISO 29990 می تواند در هر سازمان خصوصی یا دولتی (برای فرایند آموزش داخلی)، و برای هر سازمان فعال در ارائه خدمات آموزش غیر رسمی استقرار یابد.

ISO 29990 بر خلاف استاندارد ISO 10015 (که فقط ویژه آموزش داخل سازمانی بود) و IWA2 استاندارد (که فقط ویژه مراکز آموزشی بود) برای هر دو نوع قابل کاربرد است.

هدف ISO 29990:

هدف ISO 29990:2010 ارایه یک الگوی عمومی برای عمل و عملکردهای حرفه ای کیفیت است و یک مرجع مشترک برای ارایه دهندگان خدمات آموزشی و مشتریان آنها در طراحی، توسعه و ارایه آموزش، تحصیلات و توسعه غیر رسمی است.

مزیت ISO29990 عبارتند از:

- ارتقاء کیفیت سیستم خدمات آموزشی ارائه شده
- ایجاد شفافیت و ساختار شفاف برای خدمات یادگیری
- استحکام جایگاه سازمان در بازار رقابتی مربوطه
- تمرکز بر یادگیری (LEARNING) به جای آموزش (TRAINING)

ساختار ISO 29990 شامل مراحل زیر است:

- فرایندهای تامین خدمات یادگیری
- مشخص کردن نیازهای یادگیری
- طراحی خدمات یادگیری
- تامین خدمات یادگیری
- پایش/ارزیابی خدمات یادگیری
- فرایندهای مدیریتی
- الزامات عمومی مدیریت
- استراتژی مدیریت کسب و کار
- بازنگری مدیریت
- اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه
- مدیریت مالی و مدیریت ریسک
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت ارتباطات داخلی و خارجی
- تخصیص منابع
- ممیزی داخلی
- بازخورد از ذی نفعان

مراحل مشاوره ISO 29990 شامل موارد زیر است:

- تصمیم گیری در سطوح ارشد سازمان
- انتخاب شرکت مشاوره معتبر و با تجربه
- معرفی یکی از مدیران سازمان به عنوان نماینده مدیریت
- انجام فرایند گپ آنالیز و مشخص شدن نقاط ضعف و عدم انطباق
- انجام فرایند آموزش پرسنل در سطوح مختلف سازمان
- طراحی مستندات مورد نیاز توسط مشاور
- اجرای مستندات و ثبت سوابق
- ممیزی داخلی
- مرتفع سازی موارد نامنطبق
- هماهنگی با شرکت صدور گواهینامه ISO
- ممیزی نهایی و صدور گواهینامه