

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
СТАНДАРТ**

**ISO
10015**

Первое издание
1999-12-15

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. РУКОВОДЯЩИЕ
УКАЗАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ**

**QUALITY MANAGEMENT. GUIDELINES FOR
TRAINING**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

**ВНИИКИ ГОССТАНДАРТА
РОССИИ**

Номер регистрации: **848 /ISO**

Дата регистрации: **30.01.2004**



Регистрационный номер
ISO 10015:1999

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
Предисловие.....	iii
Введение.....	iv
1 Область применения.....	1
2 Нормативная ссылка.....	1
3 Термины и определения.....	2
4 Руководящие указания по обучению.....	2
4.1 Обучение: четырехступенчатый процесс.....	2
4.2 Определение потребностей в обучении.....	4
4.3 Проектирование и планирование обучения.....	7
4.4 Обеспечение обучения.....	10
4.5 Оценивание результатов обучения.....	12
5 Контролирование и совершенствование процесса обучения.....	13
5.1 Общие положения.....	13
5.2 Оценка качества процесса обучения.....	14
Приложение А (информативное) Таблицы.....	15

ПРЕДИСЛОВИЕ

Международная организация по стандартизации (ИСО) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ИСО). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ИСО, также принимают участие в работе. Что касается стандартизации в области электротехники, ИСО работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (МЭК).

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами, изложенными в Директивах ИСО/МЭК, Части 3.

Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения, по меньшей мере, 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. ИСО не может нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав.

Международный стандарт ИСО 10015 был разработан Техническим комитетом ИСО/ТК 176 “Административное управление качеством и обеспечение качества”, Подкомитетом ПК 3 “Вспомогательные технологии”.

Приложение А к настоящему международному стандарту носит исключительно справочный характер.

ВВЕДЕНИЕ

В принципах управления качеством, лежащих в основе семейства стандартов ИСО 9000 (частью которого является серия стандартов ИСО 10000), подчеркивается важность управления трудовыми ресурсами и необходимость соответствующего обучения. Признается, что потребители скорее всего отнесутся с уважением и доверием к обязательствам организации перед своими сотрудниками к ее способности продемонстрировать стратегию, используемую в целях увеличения компетентности своего персонала.

Персонал на всех уровнях следует обучить исполнению обязательства организации по поставке продукции требуемого качества в условиях быстро меняющегося рынка, где требования и ожидания потребителя неуклонно возрастают.

В настоящем международном стандарте даны руководящие указания в помощь организациям и их персоналу в решении проблем, связанных с обучением. Он может применяться всякий раз, когда возникает необходимость в руководстве интерпретации ссылок на “образование” и “обучение” в рамках семейства стандартов ИСО 9000, касающихся обеспечения качества и управления качеством. Любые ссылки на «обучение» в настоящем документе подразумевают все типы образования и обучения.

Задачи организации по непрерывному улучшению, в том числе деятельности ее персонала, могут оказаться под влиянием целого ряда внутренних и внешних факторов, включающих в себя изменения рынков, технологии, нововведения, а также требования потребителей и других заинтересованных лиц. Такого рода изменения могут выявить необходимость для организации в анализе ее потребностей, связанных с компетентностью. На рис. 1 проиллюстрировано, каким образом можно сделать выбор в пользу обучения как эффективного средства удовлетворения этих потребностей.

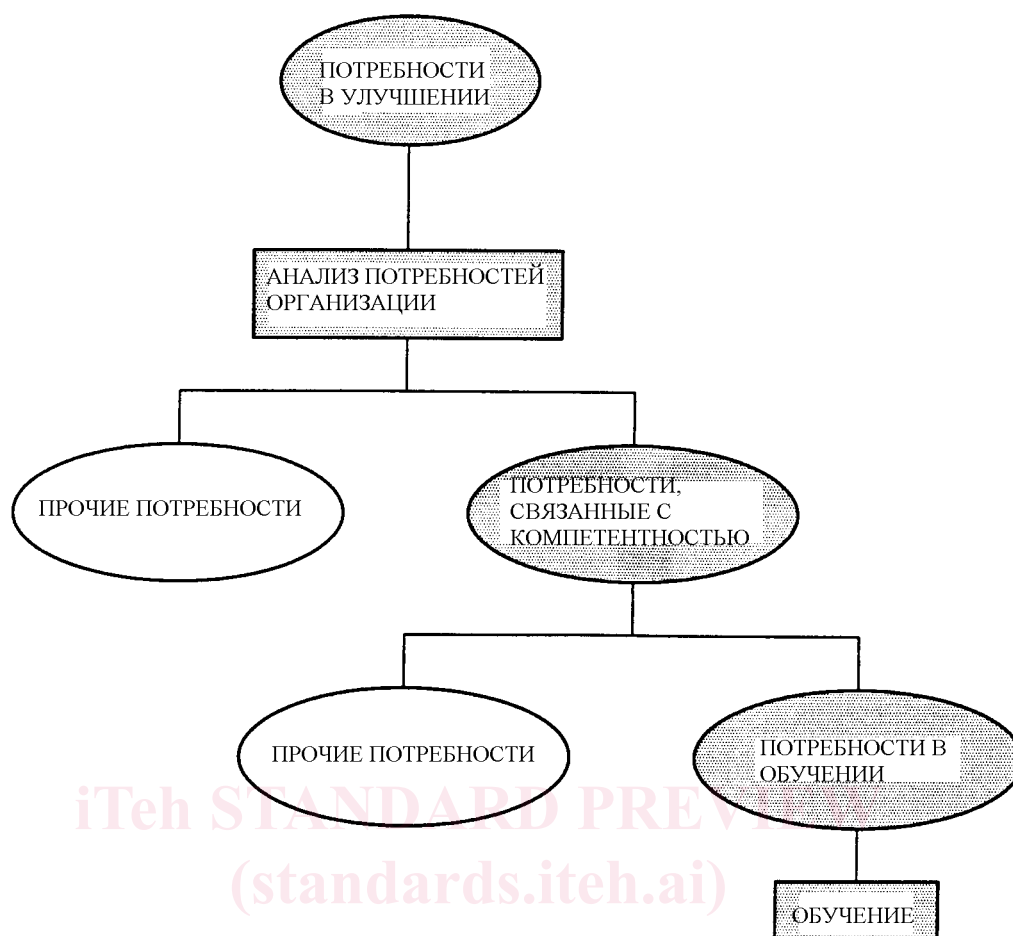


Рис. 1. Улучшение качества посредством обучения

Функция настоящего международного стандарта состоит в том, чтобы предоставить руководство, способное оказать организации помощь в идентификации и анализе потребностей в обучении, планировании и составлении программы обучения, обеспечении обучения, оценивании результатов обучения, а также в контроле и совершенствовании процесса обучения в целях выполнения ею своих задач. В стандарте подчеркивается вклад обучения в непрерывное улучшение, и его предназначение заключается в том, чтобы помочь организациям сделать обучение более эффективным и целесообразным вложением капитала.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ

1 Область применения

Настоящие руководящие указания распространяются на разработку, внедрение, сопровождение и улучшение стратегий и систем обучения, оказывающих влияние на качество продукции, поставляемой организацией.

Настоящий международный стандарт касается всех типов организаций.

Он не предназначен для использования в контрактах, регламентах либо в целях сертификации.

Он не дополняет, не изменяет или иным образом не модифицирует требования серии стандартов ИСО 9000.

Настоящий международный стандарт не предназначен для использования поставщиками обучения, предоставляющими услуги другим организациям.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

ПРИМЕЧАНИЕ. Основным справочным источником для поставщиков обучения должен быть стандарт ИСО 9004-2:1991 *Управление качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам* до тех пор, пока он не будет заменен стандартом ИСО 9004:2000.

Поставщики обучения могут использовать настоящий международный стандарт в том случае, когда они рассматривают потребности в обучении их собственного персонала.

2 Нормативная ссылка

Нижеследующий нормативный документ содержит положения, которые посредством ссылки в настоящем тексте представляет собой положения

настоящего международного стандарта. Для жестких ссылок последующие поправки к любой из данных публикаций или пересмотры любой из них не применимы. Тем не менее, сторонам соглашений, основывающихся на настоящем международном стандарте, рекомендуется изучить возможность применения самого последнего издания нормативного документа, указанного ниже. Для плавающих ссылок необходимо использовать самое последнее издание нормативного ссылочного документа. Члены ИСО и МЭК ведут указатели действующих международных стандартов.

ИСО 8402 *Управление качеством и обеспечение качества. Словарь*¹⁾.

3 Термины и определения

Применительно к настоящему международному стандарту используются термины и определения, представленные в ИСО 8402, а также термины и определения, приведенные ниже.

3.1

ISO 10015:1999

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999>

компетентность

применение знаний, навыков и качеств в деятельности

3.2

обучение

процесс предоставления и совершенствования знаний, навыков и качеств с целью удовлетворения требований

4 Руководящие указания по обучению

4.1 Обучение: четырехступенчатый процесс

4.1.1 Общие положения

Планируемый и систематический процесс обучения может внести

¹⁾ Должен быть переиздан в качестве ИСО 9000:2000.

существенный вклад в оказание организации содействия в улучшении ее возможностей и в достижении ее целей в области качества.

Процесс обучения показан на схеме цикла обучения, приведенной на рис. 2.

В целях повышения удобочитаемости настоящего международного стандарта и проведения четкого разграничения между руководством и использованием модели процесса для описания руководства в таблицах с A.1 по A.5 в приложении A представлена модель процесса.

Для выбора и проведения обучения, направленного на сокращение расхождения между требуемой и существующей компетентностью, руководству следует постоянно контролировать следующие стадии:

- a) определение потребностей в обучении;
- b) планирование и разработку программ обучения;
- c) обеспечение обучения;
- d) оценку результата обучения.

Как наглядно представлено на рисунке, завершение одной стадии будет являть собой начало последующей стадии.

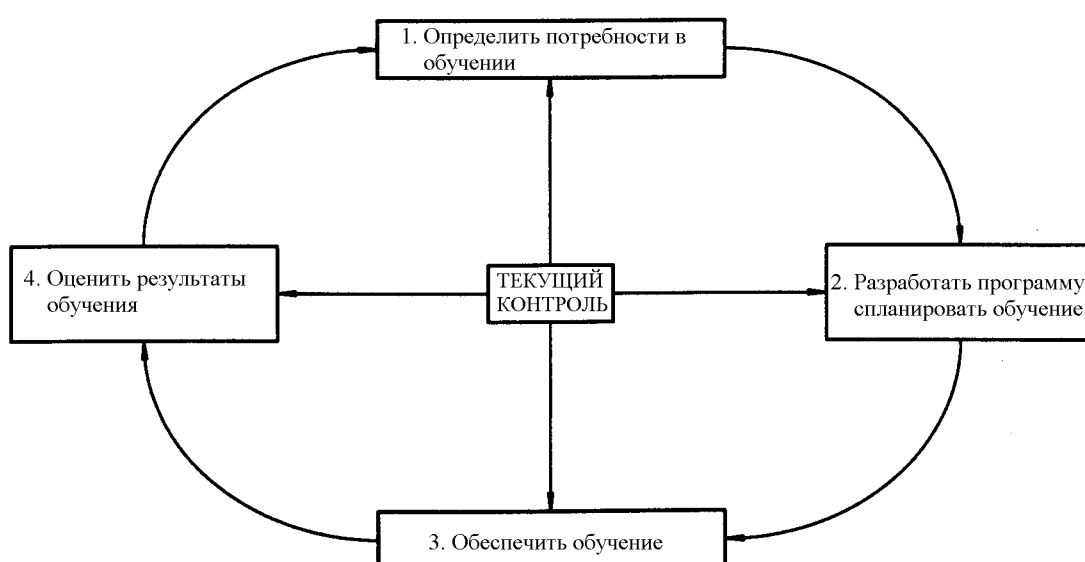


Рис. 2. Цикл обучения

4.1.2 Приобретение изделий и услуг, связанных с обучением

Руководству следует взять на себя ответственность за принятие решений относительно того, должно ли, а если должно, то когда должно иметь место внешнее или внутреннее приобретение и накопление изделий и услуг, относящихся к любой из четырех стадий процесса обучения, и их текущий контроль (см. табл. с A.1 по A.5).

Например, некоторые организации могли бы счесть выгодным для себя пригласить для проведения анализа своих потребностей в обучении специалистов со стороны.

4.1.3 Привлечение персонала

Привлечение персонала, совершенствующего свою компетентность, как часть процесса обучения, может дать персоналу почувствовать, что он лучше владеет этим процессом, и он примет на себя большую ответственность за его успешное осуществление.

4.2 Определение потребностей в обучении

4.2.1 Общие положения

Процесс обучения следует начать после того, как будет проведен анализ потребностей организации в таком обучении, и будут зафиксированы проблемы, связанные с компетентностью, как это представлено на рис. 1 во Введении.

Организации следует определить компетентность, которая требуется для выполнения каждой из задач, оказывающих влияние на качество изделий, оценить компетентность персонала, которому предстоит выполнение задачи, и разработать планы устранения расхождений в компетентности, которые могут иметь место.

Определение должно основываться на анализе текущих и ожидаемых потребностей организации в сопоставлении с существующей компетентностью ее персонала.

Цель данной стадии должна заключаться в том, чтобы:

- a) определить расхождения между существующей и требуемой компетентностью;
- b) определить, в каком обучении нуждаются те работники, компетентность

которых не соответствует компетентности, которая требуется для выполнения работ; а также

с) документально оформлять конкретные потребности в обучении.

Анализ расхождений между существующей и требуемой компетентностью должен проводиться для того, чтобы установить, можно ли расхождения сократить посредством обучения, или же может понадобиться принятие других мер (см. табл. А.1).

4.2.2 Определение потребностей организации

Принятые в организации политику в области качества и обучения, требования к управлению качеством, управлению ресурсами и проектированию процесса следует учитывать при организации обучения в качестве входных данных для 4.2 с тем, чтобы требуемое обучение было направлено на удовлетворение потребностей организации.

4.2.3 Определение и анализ требований к компетентности

Требования к компетентности должны оформляться документально. Эта документация может анализироваться периодически или по мере необходимости при распределении работ и оценке их исполнения.

Определение будущих потребностей организации применительно к ее стратегическим целям и задачам в области качества, включая требуемую компетентность ее персонала, может основываться на целом ряде таких разнообразных внутренних и внешних источников, как:

- организационное или технологическое изменение, воздействующее на рабочие процессы или влияющее на характер изделий, поставляемых организацией;
- данные, зарегистрированные в процессе прошлого или текущего обучения;
- экспертная оценка организацией компетентности персонала применительно к выполнению поставленных задач;
- зарегистрированные данные о текучести или сезонных колебаниях в отношении временного персонала;

- внутренняя или внешняя сертификация, необходимая для выполнения конкретных задач;
- запросы, исходящие от работников, идентифицирующие возможности для развития персонала, вносящего свой вклад в процесс достижения организацией своих целей;
- результат пересмотров процесса и корректирующих действий, которые являются следствием жалоб потребителей или сообщений о несоответствиях;
- законы, нормы, стандарты и директивы, оказывающие влияние на организацию, ее деятельность и ресурсы; а также
- исследование рынка, идентифицирующее или предвосхищающее новые требования потребителей.

4.2.4 Анализ компетентности

Необходимо регулярно анализировать документы, в которых отражена компетентность, требующаяся для каждого процесса, и зарегистрированных данных, в которых отражена компетентность каждого работника.

Методы, используемые для анализа компетентности, могут включать в себя следующее:

- интервьюирование/анкетирование работников, среднего руководящего персонала, управляющих;
 - наблюдения;
 - групповые обсуждения; а также
- исходные данные, поступающие от экспертов по конкретным вопросам.

Анализ связан с требованиями задачи и с ее выполнением.

4.2.5 Определение расхождений в компетентности

Сопоставление текущей компетентности с требуемой компетентностью следует проводить для того, чтобы определить и зафиксировать расхождения в компетентности.

4.2.6 Поиск решений для сокращения расхождений в компетентности

Решения для сокращения расхождений в компетентности можно найти через