المواصفة القياسية الدولية

أيـــزو
10015

الترجمة الرسمية
Official translation
Traduction officielle

إدارة الجودة – إرشادات للتدريب

Quality management — Guidelines for training

Management de la qualité — Lignes directrices pour la formation

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999

طبعت في الأمانة المركزية ISO في جنيف، سويسرا كترجمة عربية رسمية بالإنابة عن 10 هيئات أعضاء في ISO التي أعتمدت دقة الترجمة (انظر القائمة في صفحة ii).

الرقم المرجعي
ISO 10015:1999
الترجمة الرسمية

© ISO 1999

إخلاء مسئولية

قد يحتوي هذا الملف PDF (Acrobat Reader) علي أوراق مطبوعة مدمجة، وطبقا لسياسة (Adobe) للترخيص فان هذا الملف قد يمكن طبعه أو الإطلاع عليه، ولكن لا يجب أن يعد للنشر إلا إذا كانت الأوراق المطبوعة المدمجة بداخله قد صرح بتخزينها داخل حاسوب يتم النشر بواسطته.

وفي حالة طبع هذا الملف فان الأطراف تكون عندئذ مسئولة عن عدم مخالفة سياسة(Adobe) (للترخيص) .

ولا تتحمل السكرتارية المركزية للمنظمة العالمية للتقييس (ISO) أي مسئولية في هذا المجال .

ويعتبر (Adobe) علامة مسجلة للشركة المتحدة (Adobe) ويمكن الحصول علي تفاصيل البرامج المستخدمة في هذا الملف من المعلومات العامة المتعلقة بهذا الملف . ويتم التعامل مع عوامل إنشاء (PDF) بأفضل الأساليب للطباعة ، وقد أخذت كل العناية لتأكيد أن هذا الملف مناسب للاستخدام لأعضاء المنظمة الدولية للتقييس ، وفي حالة حدوث أي مشكلة متعلقة بهذا الملف ، برجاء إبلاغ السكرتارية المركزية على العنوان الموجود أسفل الصفحة

جهات التقييس العربية التي أعتمدت المواصفة

▪ الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة	مصر
▪ المركز الوطني الليبي للمواصفات والمعايير	ليبيا
▪ المعهد التونسي للمواصفات والملكية الصناعية	تونس
▪ الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس	السودان
▪ الهيئة العامة للصناعة بالكويت	الكويت
▪ الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس	السعودية
▪ الهيئة اليمنية للمواصفات والمقاييس وضبط الجودة	اليمن
▪ مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية	الأردن
▪ هيئة الإمارات للمواصفات والمقاييس	الإمارات العربية
▪ هيئة المواصفات والمقاييس العربية السورية	سوريا
▪ المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين	
▪ هيئة التقييس لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية	

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5ed7d281b07ac/iso-10015-1999

COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT

© ISO 1999

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and microfilm, without permission in writing from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office
Case postale 56 . CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org
Arabic version published in 2009
Published in Switzerland

المحتويات

صفحة

تمهيد iv

مقدمة v

1.المجال 1

2 المراجع القياسية 1

3 العبارات والتعاريف 1

4 إرشادات للتدريب 2

1.4 التدريب: عملية من الأربع مراحل 2

2.4 تعريف الإحتياجات التدريبية 3

3.4 تصميم وتخطيط التدريب 4

4.4 تقديم التدريب 7

5.4 تقييم نواتج التدريب 8

5 مراقبة وتحسين العملية التدريبية 8

1.5 عـام 8

2.5 إقرار صلاحية العملية التدريبية 9

ملحق أ (إعلامى) جداول 10

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1868b21b-016c-4b11-8271-cd7d28180fac/iso-10015-1999

الترجمة الرسمية - Official translation
ISO 10015:1999 © جميع الحقوق محفوظة

تمهيد

الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس) اتحاد دولي لهيئات التقييس الوطنية التي تمثل الدول الأعضاء في منظمة الأيزو. وبصفة عامة فإن إعداد المواصفات القياسية الدولية يتم من خلال اللجان الفنية لمنظمة الأيزو. ويحق لكل عضو من أعضاء المنظمة أن يعين ممثلا عنه في أي لجنة فنية تم إنشاؤها ويدخل موضوعها في حيز اهتمامات العضو. وتشارك في هذا العمل أيضا الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية التي لها علاقة بالأيزو، وتتعامل المنظمة أيضا بشكل وثيق مع اللجنة الدولية الكهروتقنية في جميع المسائل المتعلقة بالتوحيد القياسي الكهروتقني.

ويتم إعداد مسودات المواصفات القياسية الدولية وفقا للقواعد المنصوص عليها فى الجزء الثالث من الدليل الصادر عن كل من المنظمة الدولية للتقييس واللجنة الدولية الكهروتقنية (ISO/IEC Directives).

كما توزع مسودات المواصفات القياسية الدولية التي تعتمدها اللجان الفنية على أعضاء المنظمة للتصويت عليها، ويتطلب طبع وإصدار المواصفة كمواصفة قياسية دولية موافقة 75% على الأقل من الأصوات.

ونود أن ننوه إلى أن بعض عناصر هذه المواصفة القياسية الدولية قد تكون خاضعة لحق البراءة إلا أن منظمة الأيزو غير مسؤولة عن تحديد بعض أو كل هذه الحقوق.

وقام بإعداد المواصفة القياسية الدولية أيزو 10015 بواسطة اللجنة الفنية أيزو ISO / TC 176

الملحق (أ) من هذه المواصفة القياسية للعلم فقط.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999

© ISO 10015:1999 جميع الحقوق محفوظة

مقدمة

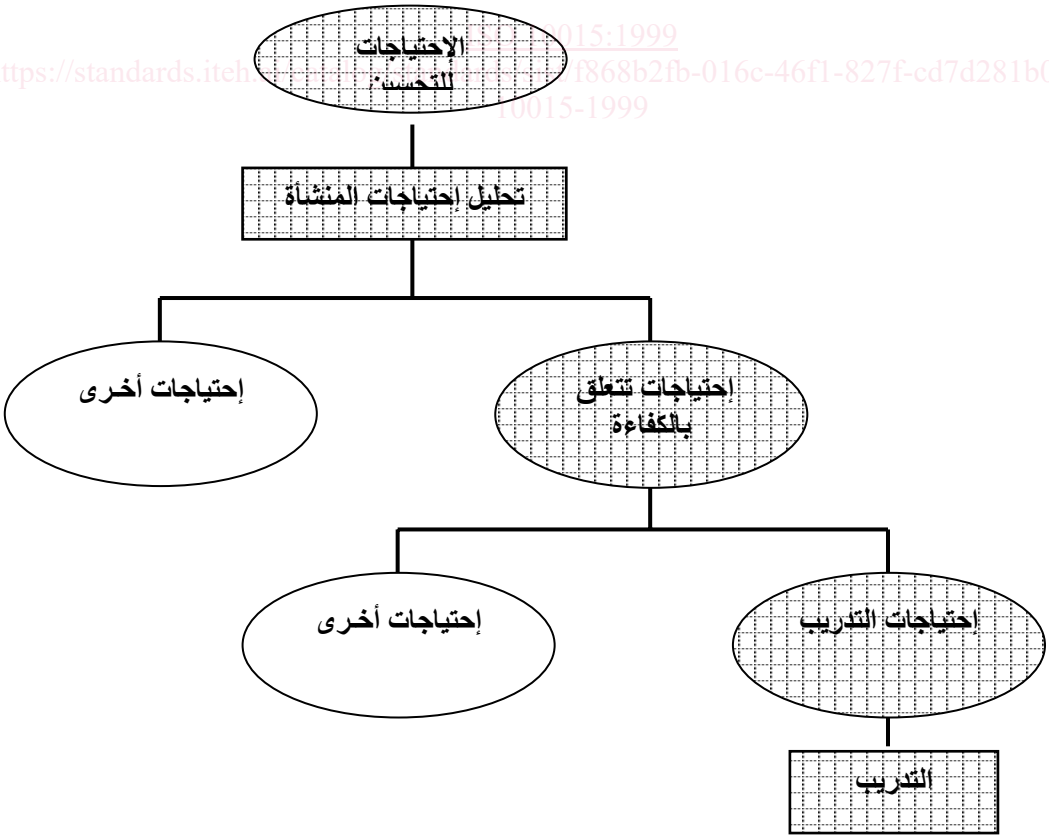
إن مبادئ إدارة الجودة وهي أساس عائلة المواصفات القياسية أيزو 9000 (سلسلة الأيزو 10000 تشكل جزءا منها) تؤكد على اهمية إدارة الموارد البشرية والحاجة إلى التدريب الملائم. وتعترف هذه المبادئ بأن الزبائن عادة ما يحترمون ويقدرون إلتزام المنشئات بمواردها البشرية ومقدرتها على عرض إستراتيجيتها لتحسين كفاءة أفرادها .

يجب تدريب الأفراد على كافة المستويات لتلبية إلتزام المنشأة بتقديم منتجات بالجودة المطلوبة فى أسواق تتغير بسرعة وتزيد فيها مطالب وتوقعات الزبائن بإستمرار.

إن هذه المواصفة القياسية الدولية تقدم إرشادات لمساعدة المنشئات وأفرادها عند التعامل مع المسائل المرتبطة بالتدريب ، ويمكن تطبيقها حينما تظهر الحاجة إلى مشروع وتفسير الإشارة إلى " التعليم " و " التدريب " فى عائلة الأيزو 9000 الخاصة بالواصفات القياسية لتوكيد الجودة وإدارة الجودة . إن أي إشارة إلى " التدريب " فى هذه الوثيقة تشمل كل أنواع التعليم والتدريب .

المنشأت التى تهدف للتحسين المستمر متضمنا أداء الأفراد، ربما تتأثر بعدد من العوامل الداخلية والخارجية متضمنه تغير السوق، التكنولوجيا، الإبداع ومتطلبات الزبون وكذلك أصحاب المصلحة. وهذه التغيرات تتطلب من المنشأة تحليل إحتياجاتها للتنافسية.ويوضح الشكل (1) كيفية إختيار التدريب كوسيلة فعاله تعكس هذه الإحتياجات.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999



الشكل أ - تحسين الجودة بواسطة التدريب

الترجمة الرسمية - Official translation
ISO 10015:1999 © جميع الحقوق محفوظة

إن دور هذه المواصفة القياسية الدولية هو تقديم الإرشادات التى من شأنها مساعدة منشأة على تحديد وتحليل الإحتياجات التدريبية و تصميم وتخطيط التدريب و تقويم نواتج التدريب و مراقبة و تحسين العملية التدريبية بغرض تحقيق أهدافها.

وهي تؤكد على مساهمة التدريب فى التحسين المستمر والمقصود منها هو جعل التدريب إستثمارا أكثر فاعلية وكفاءة .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999

© ISO 10015:1999 جميع الحقوق محفوظة

إدارة الجــودة – إرشادات للتدريب

1 المجال

هذه الإرشادات تغطى إنشاء وتطبيق وصيانة وتحسين إستراتيجيات وانظمة التدريب التى تؤثر على جودة المنتجات الموردة بواسطة المنشأة.

هذه المواصفة القياسية الدولية تنطبق على كل انواع المنشأت وليس المقصود منها الإستخدام فى العقود أو اللوائح أو منح الشهادات وهي لاتضيف أو تعدل متطلبات فى سلسلة الأيزو 9000.

ليس المقصود من هذه المواصفة القياسية الدولية أن تستخدم بواسطة المنشأة التى تقدم خدمات التدريب لمنشأت أخرى.

ملاحظة : أن المصدر الرئيسى الذى يرجع إليه مقدمو التدريب يجب أن يكون المواصفة القياسية الدولية أيزو2000 9004:

يمكن لمقدمى التدريب إستخدام هذه المواصفة القياسية الدولية عند تداول الإحتياجات التدريبية لأفرادهم.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

2 المراجع القياسية

هذه الوثيقة المرجعية تحتوى على نصوص ومن خلال الإشارة إلى مراجع ومواصفات أخرى تشكل جزءا من هذه المواصفة القياسية الدولية وبالنسبة للمراجع المؤرخة فإن أي تعديلات أو إصدارات لاحقة لتلك المراجع لاتنطبق هنا ، ومع ذلك نشجع الأطراف المعنية والتى تتفق بناءا على هذه المواصفة لقياسية الدولية على تبنى أخر إصدار من المواصفات الدولية المشار إليها أسفل هذا النص .

ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-01[illegible]
10015-1999

وبالنسبة للمراجع غير المؤرخة فإن أحدث إصدار للوثيقة المرجعية هو الذى ينطبق ، وتحتفظ أعضاء المنظمة الدولية للمواصفات ISO وكذلك اللجنة الدولية لمواصفات الكهروتقنية IEC بسجلات لأحدث الإصدارات السارية للمواصفات القياسية الدولية.

أيزو 8402 ، إدارة الجودة وتأكيد الجودة – مفردات.

3 العبارات والتعاريف

من أجل أهداف هذه المواصفة القياسية الدولية فإن المواصفة أيزو 9000 – إدارة الجودة – المفاهيم والعبارات والتعاريف التالية تنطبق.

1.3
الكفــاءة
تطبيق المعرفة والمهارات والسلوكيات فى الأداء.

2.3
التدريب
عملية تقديم وتنمية المعرفة والمهارات والسلوكيات لتلبية المتطلبات.

جميع الحقوق محفوظة © ISO 10015:1999

4 إرشادات للتدريب

1.4 التدريب : عملية ذات الأربع مراحل

1.1.4 عام

إن العملية التدريبية المخططة والمنهجية يمكن أن تصنع إسهامات مهمة لمساعدة المنشأة على تحسين قدرتها وتحقيق أهدافها للجودة

هذه العملية التدريبية موضحة فى مخطط دورة التدريب الشكل 2.

ولزيادة سهولة قراءة هذه المواصفة القياسية الدولية والفصل بين الإرشاد وإستخدام نموذج العملية لوصف الإرشاد , فإن نموذج العملية يظهر فى الجداول الموجودة فى الملحق أ من أ.1 حتى أ.5.

ومن أجل إختيار وتنفيذ التدريب لسد الفجوات بين الكفاءة المطلوبة والكفاءة الحالية يجب على الإدارة مراقبة المراحل التالية:

أ . تعريف الإحتياجات التدريبية

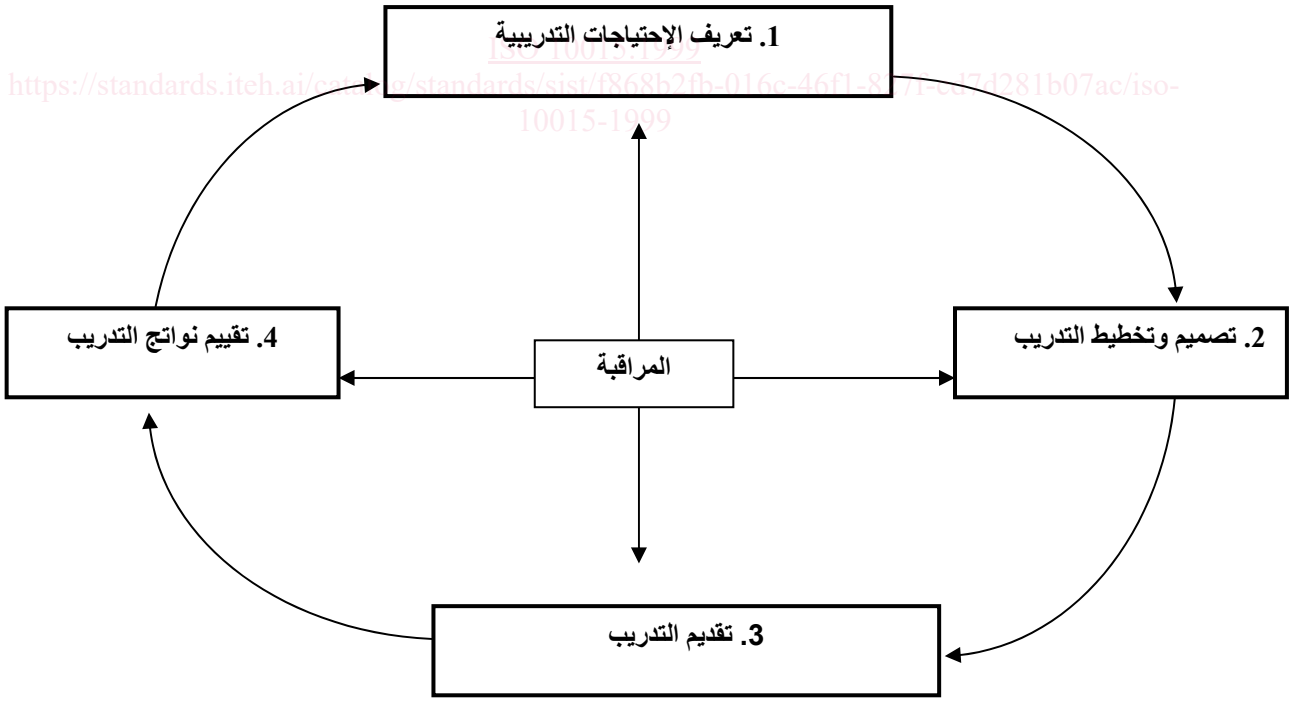
ب. تصميم وتخطيط التدريب

ج. تقديم التدريب

د. تقييم ناتج التدريب

وكما هو موضح فإن خرج أي مرحلة يشكل دخل المرحلة التالية

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-8[illegible]-ec[illegible]d281b07ac/iso-10015-1999



2.1.4 شراء المنتجات والخدمات المرتبطة بالتدريب

يجب أن تكون الإدارة مسئولة عن إتخاذ قرار بإمكانية وتوقيت شراء أو الإستعانة بمصادر خارجية لتوفير المنتجات والخدمات فى أي من المراحل الأربع للعملية التدريبيةكما يجب مراقبة وضبط الشراء والمصادر الخارجية .

وعلى سبيل المثال فإن بعض المنشئات قد تجد أنه من المفيد الإستعانة بخبرات خارجية لعمل تحاليل لإحتياجاتها التدريبية.

3.1.4 مشاركة الأفراد

إن وجود قدر ملائم من تضامن ومشاركة الأفراد الذين يتم تنمية كفاءتهم فى العملية التدريبية قد ينتج عنه تعاظم شعورهم بملكية العملية التدريبية ومايترتب على ذلك من زيادة إحساسهم بالمسئولية عن نجاحها.

2.4 تعريف الإحتياجات التدريبية

1.2.4 عــام

إن بدء العملية التدريبية يجب أن يأتى بعد إجراء تحليل لإحتياجات المنشأة وأن يتم تسجيل كل المسائل المرتبطة بالكفاءة كما هو موضح فى الشكل 1.

ويجب على المنشاة أن تعرف الكفاءة المطلوبة لكل مهمة تؤثر على جودة المنتجات وأن تقييم كفاءة الأفراد القائمين بالمهمة وان تضع الخطط لسد فجوات الكفاءة التى قد تنشأ

إن هذا التعريف يجب أن يرتكز على تحليل الإحتياجات الحالية والمتوقعة للمنشأة مقارنة بالكفاءة الحالية لأفرادها

ويجب أن يكون هدف هذه المرحلة :

أ . تعريف الفجوات بين الكفاءة الحالية والكفاءة المطلوبة

ب. تعريف التدريب الذى يحتاجه الموظفون الذين لاتتوافق كفاءتهم الحالية مع الكفاءة المطلوبة للمهمة

ج. الإحتياجات التدريبية الموثقه

ويجب إجراء تحاليل للفجوات بين الكفاءة الحالية والكفاءة المطلوبة لتحديد إمكانية سد الفجوات بواسطة التدريب أم أنه من الضرورى إتخاذ أفعال وإجراءات أخرى (أنظر الجدول أ.1).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10015:1999
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/f868b2fb-016c-46f1-827f-cd7d281b07ac/iso-10015-1999

2.2.4 تعريف الإحتياجات التدريبية للمنشاة

إن سياسات الجودة والتدريب للمنشأة ومتطلبات إدارة الجودة وإدارة الموارد وتصميم العمليات يجب أن توضع فى الإعتبار عند إستهلال التدريب كمدخل لتعريف الإحتياجات التدريبية 4-2 حتى يكون التدريب المطلوب موجها لتلبية إحتياجات المنشأة.

3.2.4 تعريف وتحليل متطلبات الكفاءة

يجب توثيق متطلبات الكفاءة . هذا التوثيق يمكن مراجعته بشكل دورى أو عند الضرورة بعد تنفيذ مهام العمل وتقويم الأداء

إن تعريف الإحتياجات المستقبلية للمنشأة فى إطار أغراضها الإستراتيجية وأهداف الجودة بما فى ذلك الكفاءة المطلوبة من أفرادها يمكن إستخلاصه من العديد من المصادر الداخلية والخارجية مثل :

— التغير التنظيمى والتقنى الذى يؤثر على عمليات نشاط الأعمال ويؤثر على طبيعة المنتجات التى تقدمها المنشأة،
— البيانات المسجلة من عمليات التدريب السابقة أو الحالية،
— تقييم المنشأة لكفاءة الأفراد فى تأدية مهام محددة،
— سجلات دوران أو تغير العمالة والعمالة الموسمية،
— شهادات التأهيل الداخلية أو الخارجية التى يحتاجها أداء مهام محددة،

ISO 10015:1999 © جميع الحقوق محفوظة

— متطلبات للموظفين للتطور والتى تؤثر إيجابيا وتساهم فى تحقيق أهداف المنشأة،
— نتائج مراجعة العمليات والأفعال التصحيحية بسبب شكاوى الزبائن أو تقارير عدم المطابقة،
— التشريعات والقوانين والمواصفات القياسية التى تؤثر على المنشأة وأنشطتها ومواردها،
— أبحاث السوق التى تحدد أو تتنبأ بمتطلبات جديدة للزبائن.

4.2.4 مراجعة الكفاءة

يجب إجراء مراجعة دورية على الوثائق التى تحدد وتشير إلى الكفاءة المطلوبة لكل عملية وكذلك السجلات التى تتضمن قائمة الكفاءة لكل موظف .

والوسائل المستخدمة لمراجعة الكفاءة يمكن أن تحتوى على:

— المقابلات الشخصية وتوجيه الأسئلة إلى الموظفين والمشرفين والمدراء
— الملاحظات
— مناقشات جماعية
— مدخلات من خبراء فى الموضوع

ويجب ان ترتبط المراجعة بمتطلبات المهمة وأداء المهمة

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

5.2.4 تعريف فجوات الكفاءة

يجب إجراء مقارنة بين الكفاءات الحالية والمطلوبة بهدف تعريف وتسجيل فجوات الكفاءة.

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

6.2.4 تحديد حلول سد فجوات الكفاءة

يمكن إيجاد حلول سد فجوات الكفاءة عن طريق التدريب أو أفعال أخرى تتخذها المنشأة مثل إعادة تصميم العمليات أو تعيين موظفين جدد مدربين تماما أو الإستعانة بموارد خارجية أو تحسين الموارد الأخرى والدوران الوظيفى أو تعديل إجراءات العمل.

7.2.4 تعريف خصائص الإحتياجات التدريبية

حينما يتم إختيار الحل التدريبى لسد فجوات الكفاءة ، يجب تعريف وتوثيق الإحتياجات التدريبية .

إن خصائص الإحتياجات التدريبية يجب أن توثق الأهداف والعائد المتوقع من التدريب ، ويجب أن تحتوى مدخلات خصائص الإحتياجات التدريبية على قائمة متطلبات الكفاءة المشار إليها فى البند 3.2.4 " تعريف وتحليل متطلبات الكفاءة " ونتائج التدريب السابق وفجوات الكفاءة الحالية وطلبات الأفعال التصحيحية.

هذه الوثيقة يجب ان تكون جزءا من خصائص خطة التدريب ويجب ان تحتوى على سجل بأهداف المنشأة وسوف تكون مدخلات فى تصميم وتخطيط التدريب وكذلك لمراقبة العملية التدريبية.

3.4 تصميم وتخطيط التدريب

1.3.4 عـام

إن مرحلة التصميم والتخطيط تشكل أساسا لخصائص خطة التدريب لهذه المرحلة تشتمل على :

© ISO 10015:1999 جميع الحقوق محفوظة

أ. تصميم وتخطيط الأفعال التى يجب إتخاذها لمواجهة فجوات الكفاءة المحددة فى 5.2.4.

ب. تحديد معايير تقييم المردود التدريبى ومراجعة عملية التدريب (أنظر البند 5.4 والبند 5 والجدول أ.2)

2.3.4 تعريف المعوقات

يجب تحديد وتسجيل أي بند قد يشكل عائقا للعملية التدريبية ويمكن أن تشمل :

— متطلبات تشريعية يفرضها القانون.
— متطلبات تفرضها المنشاة من خلال سياسة تتعلق بالموارد البشرية.
— إعتبارات مالية.
— متطلبات زمنية للبرامج.
— تواجد وتشجيع ومقدرة الأفراد على تلقى التدريب.
— عوامل مثل توفر الموارد البشرية من داخل المنشأة لتقديم التدريب أو توفر مقدم للتدريب ذو سمعة طيبة.
— معوقات لأى موارد أخرى متوفرة.

يجب أن تستخدم قائمة المعوقات فى إختيار طرق التدريب ومعايير الإختيار(3.3.4) واختيار مقدم التدريب(5.3.4) وتطوير خصائص خطة التدريب (4.3.4).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.3.4 طرق التدريب ومعايير الإختيار

يجب وضع قوائم بكافة الوسائل المحتملة لتلبية الإحتياجات التدريبية والطريقة الملائمة للتدريب و تعتمد هذه الاخيرةعلى قائمة الموارد والمعوقات والأهداف

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

ويمكن ان تشتمل طرق التدريب على :

— دورات أو ورش عمل فى الموقع أو خارج الموقع.
— منح تدريبية.
— التوجيه والإرشاد على الوظيفة .
— التدريب الذاتى.
— التدريب عن بعد.

ويجب تحديد وتوثيق معايير إختيار الوسائل الملائمة أو مجموعة الوسائل.

ويمكن لتلك المعايير أن تشتمل على :

— التاريخ والمكان.
— التجهيزات
— التكلفة
— أهداف التدريب
— مجموعة المتدربين المستهدفة (موقع مهنى حالى أو مخطط وخبرة نوعية وأقصى عدد من المشاركين)
— زمن التدريب وتتابع التطبيق.
— أشكال التقييم والإختبار ومنح الشهادات

ISO 10015:1999 © جميع الحقوق محفوظة