

آموزش استاندارد موجب می‌گردد تا آثار و دستاوردهای آن به تحقق بهتر اهداف آموزش کمک کند. ارائه آموزش برای بهبود مهارت‌ها و دانش کارکنان به امور بدیهی تبدیل شده است. مهم آن است که آموزش‌ها بر مبنای علمی استوار و فرآیندهای آن استاندارد گردد. با استاندارد کردن فرآیند آموزش تا حدود زیادی نتایج و اثرات آن برای سازمان تضمین شده است. برای جهت دار نمودن آموزش و حرکت نظام مند استانداردهای مختلفی وجود دارد که هر کدام از این استانداردها کمکی به بهبود کیفیت فرآیندهای آموزش می‌نماید. در این مقاله سعی بر آن است که خلاصه‌ای از استاندارد IWA2 ارائه شود.

استاندارد IWA2 مشتمل بر هشت محور شامل حوزه یا قلمرو، مرجع‌های هنجاری، اصلاحات و تعاریف، نظام مدیریت کیفیت در سازمان آموزشی، مسئولیت مدیریت در سازمان آموزشی، منابع انسانی، تحقق خدمات آموزشی و سنجش، تحلیل و بهبود در سازمان آموزش می‌باشد.

مقدمه

و استانداردها بود که از حمایت و همکاری سازمانهای مسئول هماهنگی کمیته‌های فرعی برای نظام‌های مدیریت کیفیت در کمیته مکزیکی ISO بود.

این موافقت‌نامه کارگاه بین‌المللی در جهت اجرای نظام مدیریت کیفیت (رویکرد سیستمی به مدیریت) هر فرآیند عملیاتی را قادر می‌سازد از نقطه نظر اداری و اجرایی به اهدافش برسد. هدف این موافقت‌نامه کارگاه بین‌المللی عبارت از تضمین اثربخشی کلی نظام مدیریت کیفیت سازمان آموزشی و بهبود مستمر خدمات آموزشی برای فراگیر است.

اصول مدیریت کیفیت راهنمای مدیریت ارائه شده در این موافقت‌نامه کارگاه بین‌المللی و ISO9001 در هدایت سازمانها

موافقت‌نامه کارگاه بین‌المللی (IWA2) در کارگاه برگزار شده در آکاپوکلوی مکزیکی در اکتبر ۲۰۰۲ به میزبانی هیئت کل استانداردهای مکزیکی (DGN) تصویب شد. حمایت و همکاری بیشتری از سوی کمیته فرعی برای نظام‌های مدیریت کیفیت در کمیته ISO مکزیکی، مؤسسه استانداردسازی و گواهی مکزیکی (IMNC) و کمیته ملی استانداردسازی در نظام‌های مدیریت کیفیت (COTENNSISCAL) فراهم شد. این نشست توسط مؤسسه کیفیت آمریکای لاتین (INLAC) تسهیل شد.

بازنگری ۲۰۰۳: IWA2 در کارگاه برگزار شده در پوسان کره در نوامبر ۲۰۰۶ تصویب شد که میزبان آن آژانس کره‌ای فن‌آوری

نقش استاندارد

IWA2

در بهبود فرآیند

آموزش

دکتر ایرج سلطانی



بسوی بهبود عملکرد مبتنی بر ۸ اصل مدیریت کیفیت است.

بین المللی به الزامات ISO 9001:2000 اضافه نمی شود، آن را تغییر نمی دهد و اصلاح نمی کند.

۲- مرجع های هنجاری

اسنادی که در زیر به آنها اشاره می شود برای کاربرد این سند ضروری هستند. برای مرجع های قدیمی فقط ویرایش مذکور بکار می رود - الزامات

۳- اصطلاحات و تعاریف

برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف ارائه شده در ISO 9000:2005 و موارد زیر بکار می روند.

۱-۳- سازمان آموزشی

سازمانی که خدمات آموزشی ارائه می دهد.

۲-۳- آموزش دهنده

شخصی که به فراگیران آموزش می دهد.

۴- نظام مدیریت کیفیت در سازمان آموزشی

۱-۴- خطوط راهنمای کلی

سازمان آموزشی باید قلمرو نظام مدیریت کیفیت و حوزه های مشمول کاربرد آن و فرآیندهای مربوط به نظام مدیریت

کیفیت را تعریف و اداره کند. فرآیندهای

مربوط به هدف سازمان باید در خلال

و پس از تدارک خدمات آموزشی در

نظر گرفته شوند که شامل موارد زیر

است:

(a) طراحی آموزش

(b) توسعه برنامه آموزشی و درسی

(c) ارائه آموزش

(d) ارزیابی یادگیری

۲-۴- مستندسازی

۱-۲-۴- کلیات

راهنمای کیفیت نظام مدیریت کیفیت سازمان آموزش باید شامل تعاریف مورد نیاز سازمان، قوانین و مقررات قابل اجرا، اعتبارنامه و برنامه های اعطاء گواهی و خدمات حمایتی باشد.

۲-۲-۴- راهنمای کیفیت

راهنمای کیفیت باید قلمرو نظام مدیریت کیفیت سازمان و تبادلات فرآیندهای آموزشی و حمایتی آن را شرح دهد.

۳-۲-۴- کنترل اسناد

هدف کنترل اسناد عبارت است از تضمین اینکه اسناد نظام مدیریت کیفیت مستمراً به روز شوند و فقط برای استفاده در نسخه فعلی در دسترس باشند. سازمان آموزشی باید در موارد زیر گردشکارهای مستند تهیه کند:

(a) ویرایش، بازنگری و تصویب اسناد داخلی منجمله هویت و

وضعیت بازنگری آنها

رویکرد فرآیندی: سازمانهای آموزشی هنگام توسعه و اجرای نظام مدیریت کیفیت باید رویکرد فرآیندی اتخاذ کنند. سازمان باید مشخص کند که هر فرآیند عملیاتی تا چه حد برای فراگیر ارزش خلق می کند. به همین دلیل باید در بر دارنده فرآیندهای مرتبط با هدف سازمان در بهبود فرآیندها باشد، در عین حال که نظام وسیعتر را متعادل می سازد.

■ **درک قابلیت اصلی:** (تمرکز بر مشتری یا مشتری مداری) عبارت است از اینکه توانمندیهای مختلف مزیت رقابتی سازمان آموزشی را تضمین کنند. این توانمندیها عبارت از فن آوری، مهارت، تخصص و فرهنگ سازمان آموزشی می باشند.

■ **بهینه سازی کلی:** رهبری چشم اندازپرداز: رهبری در سازمانهای آموزش چشم انداز را تعیین می کند، خط مشی تحقق چشم انداز را خلق می کند و سازمان آموزشی را در پاسخ سریع به تغییر در محیط آموزش رهبری می کند.

■ **رویکرد واقعی:** (رویکرد واقعی به تصمیم گیری) تصمیمات مبتنی بر درک واضح حقایق و نه مبتنی بر تفکر راحت مرسوم را تضمین می کند. در اینجا اطلاعات و خردمندی با تحلیل، تفکر منطقی و رویکرد علمی ترکیب می شوند.

■ **تشریک مساعی با شرکا:** (روابط دو جانبه تأمین کننده سودمند) برای دستیابی بهینه به خرد مهارت و خلاقیت رسیدن به ارزش فراگیر مهم است.

■ **مشارکت کارکنان:** مؤثرترین و کارآترین راه برای سازمان آموزش است تا به اهدافش برسد، مشارکت همه کارکنان در سازمان آموزش را تسهیل کند و حداکثر استفاده را از قابلیت، خرد، مهارت و خلاقیت کارکنان به عمل آورد.

■ **بهبود مستمر:** فرآیند یادگیری سازمان آموزش و یادگیری شخص فراگیر سازمانهای آموزش را قادر می سازد ایجاد ارزشها را حفظ کند. این کار رشد پایدار در محیط آموزش بیرونی را ممکن می سازد و به شیوه ای نو و سازنده، یادگیری، خرد شخصی و خردمندی سازمان آموزش را افزایش می دهد.

نظامهای مدیریت کیفیت - خطوط راهنما برای کاربرد

ISO 9001:2000 در آموزش

۱- حوزه یا قلمرو

خطوط راهنمای گنجانده شده در موافقت نامه کارگاه

(b) کنترل اسناد بیرونی، عمدتاً مقررات مربوطه که باید مستمر آبه روز شوند.

(c) تضمین اینکه اسناد در دسترس کارکنان سازمان قرار دارد.

(d) اداره کردن و کنترل اسناد قانونی فراگیر

(e) تضمین قابلیت ردگیری خدمات آموزشی

(f) تأیید و رسیدگی به تکمیل الزامات در مراحل آموزشی تعیین شده

۴-۲-۴- کنترل سوابق

سابقه اطلاعات مربوط به فعالیت‌های انجام شده در سازمان، از قبیل نتایج کسب شده در هر مرحله از فرآیند یادگیری را فراهم می‌کند (تدارک و تأمین آموزش)

سازمان آموزشی باید زمان ابقاء و نگهداری و انهدام سوابق را که معمولاً توسط قانون و مقررات مشخص می‌شود، را تعیین کند.

۵- مسئولیت مدیریت در سازمان آموزشی

۵-۱- تعهد مدیریت

مدیریت عالی باید خدمات آموزشی که نیازها و انتظارات فراگیران را ارضا می‌کند، شناسائی کند.

تذکره: موافقت نامه کارگاه بین‌المللی، فراگیر، همان مشتری است.

تذکره ۲: موافقت نامه کارگاه بین‌المللی خدمات آموزشی، همان محصول است.

برخی از راهبردهایی که مدیریت عالی باید لحاظ کند، عبارتند از:

(a) ابلاغ برنامه نظام مدیریت کیفیت در کل سازمان آموزش

(b) برنامه ریزی راهبری بالحاظ کردن هدف فعلی و اهداف آینده سازمان آموزشی

(c) تشویق شناسائی و استفاده از بهترین اقدامات

(d) تعیین خط مشی کیفی که تضمین کند همه اعضای سازمان چشم‌انداز و مأموریت سازمان و رابطه آن با کار را می‌شناسند.

(e) تعیین اهداف کیفی به منظور تحقق اهداف و مقاصد که در خط‌مشی کیفی بیان شده‌اند تا در فعالیت‌های عملیاتی تحقق یابند.

(f) تضمین موجود بودن منابع مادی و انسانی لازم برای دستیابی به اهداف

(g) اندازه‌گیری عملکرد سازمان به منظور پایش تحقق خط‌مشی‌ها و اهداف تعیین شده

۵-۲- تمرکز روی مشتری

مدیریت عالی سازمان آموزشی باید نیازها و انتظارات فراگیران را طبق الزامات برنامه تحصیلی که شامل پیامدهای یادگیری و

شاخص‌های خاص عملکرد است را مشخص و مستند کند..

۳-۵- خط‌مشی کیفیت

مدیریت عالی سازمان آموزشی باید از خط‌مشی کیفی برای راهنمایی و هدایت تصمیم‌گیری مرتبط با بهبود مستمر فرآیندهای آموزشی استفاده کند خط‌مشی کیفی باید مستند شود.

۴-۵- برنامه ریزی

۴-۱-۵- اهداف کیفیت

اهداف باید قابل اندازه‌گیری و مربوط به فعالیت‌ها و فرآیندهای نظام مدیریت کیفی و در راستای خط‌مشی کیفیت سازمان و الزامات برنامه‌های اعتبارنامه باشد.

اهداف کیفیت باید در اهداف کلی سازمانهای آموزشی گنجانده شود، مشخصات خدمات را حمایت کند و مقیاس‌ها یا شاخص‌های عملکرد را در برگرد سازمان آموزشی باید پیامدهای خدمات آموزش را با اهدافش همراستا سازد و از این طریق شاخص‌ها و مقیاس‌های عملکرد را فراهم کند.

۲-۴-۵- برنامه ریزی نظام مدیریت کیفیت

مدیریت ارشد باید مسئول برنامه ریزی

نظام مدیریت کیفیت باشد.

۵-۵- مسئولیت، اختیار و ارتباط

۱-۵-۵- مسئولیت و اختیار

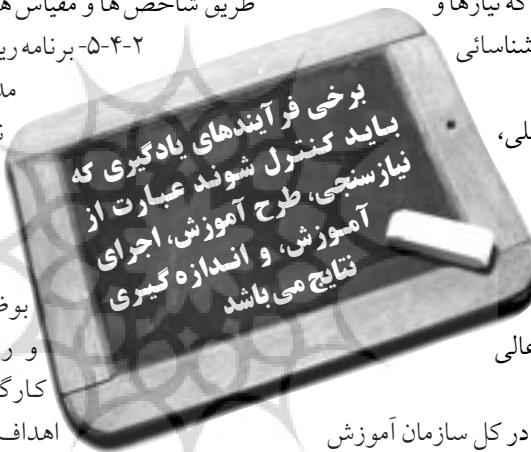
مدیریت عالی سازمان آموزش باید

بوضوح ساختار سازمانی را شرح دهد

و روی فرآیندهایی که توسعه و به

کارگیری نظام مدیریت کیفیت و نیز

اهداف سازمانی را حمایت می‌کند، تمرکز



۲-۵-۵- نماینده مدیریت

نماینده مدیریت بایستی به عنوان رابط گواهی دهنده در هنگام

اخذ گواهی برای نظام مدیریت کیفیت باشد.

۳-۵-۵- ارتباط و ابلاغ داخلی

مدیریت عالی سازمان آموزشی باید فرآیندهای موثری برای

ابلاغ همه مباحث مربوط به عملکرد نظام مدیریت کیفیت از قبیل

خط‌مشی کیفی، الزامات کیفی، اهداف و موفقیت‌ها را تعیین و

اجرا کند.

۶-۵- بازنگری مدیریت

۱-۶-۵- کلیات

مدیریت عالی سازمان آموزشی باید طبق نیازهای سازمان

بازنگری‌های دوره‌ای از نظام مدیریت کیفیت را اجرا کند،

اثربخشی نظام مدیریت کیفیت در رسیدن به اهداف و ارضای

نیازمندی‌ها را ارزیابی کند.

۶-۵-۲- درون داد بازنگری

بازنگری نظام مدیریت کیفیت باید در بردارنده بازنگری دوره‌ای طراحی شده نظام‌های آموزشی و حمایتی، رضایت فراگیر، ملاک‌های ارزیابی، نتایج بهبودهای مستند شده و بازنگری طرح و توسعه در هنگام شروع دوره تحصیلی جدید باشد. این فهرست کامل و تجویز کردنی نیست.

۶-۵-۳- برون داد بازنگری

در نتیجه بازنگری نظام مدیریت کیفیت، مدیریت عالی سازمان آموزشی باید اقداماتی را برای بهبود عملکرد نظام مدیریت کیفیت و فرآیندهای آن انجام دهد.

بروندادهای ناشی از بازنگری نظام مدیریت کیفیت باید ثبت شود و به همه کارکنان سازمان آموزشی ابلاغ شود.

۶- مدیریت منابع در سازمان آموزشی

۶-۱- تأمین و تدارک منابع

سازمان آموزشی باید منابع مورد نیاز برای تأمین خدمات آموزشی را شناسایی کند. در این زمینه سازمان باید:

(a) درون دادهای اطلاعاتی برای آگاهی از نیازهای منابع را معین کند.

(b) برنامه‌ریزی کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت منابع را اجرا کند.

(c) پیگیری صحت و تکالیف ارزیابی را انجام دهد. و..
(d) منابع ابلاغ مؤثر به کادر آموزش، کادر اجرایی، کارکنان و فراگیران را فراهم کند، اثربخشی نظام مدیریت کیفیت را حفظ کند و بهبود بخشد و اطمینان حاصل کند که نیازهای فراگیر برآورده شده است.

۶-۲- منابع انسانی

۶-۲-۱- کلیات

سازمان آموزشی باید همه انواع منابع مورد نیاز برای تدارک و تأمین خدمات آموزشی را شناسایی کند و قابلیت دسترسی آنها برای عملکرد مؤثر نظام مدیریت کیفیت را تضمین کند.

۶-۲-۲- قابلیت، آگاهی و آموزش

مدیریت عالی باید در مورد چگونگی همسوئی قابلیت، آگاهی و آموزش کارکنان با مسئولیت‌ها قدرت و فعالیت‌های آکادمیک - اجرایی آنان اطلاعات لازم را برای کارکنان فراهم کند.

۶-۳- زیر ساختارها

سازمان آموزشی باید زیر ساختار خاص، تسهیلات، محیط و تجهیزات مورد نیاز برای حمایت از فرآیندهای آموزش - یادگیری و نیز خدمات آموزشی را شناسایی کند.

سازمان باید برنامه‌های مرتبط با برنامه‌ریزی، تأمین و حفظ زیر ساختارهای لازم و نیز برای تحلیل خطرات مربوط به امنیت کارکنان، ایمنی و بهداشت را تعیین کند.

زیر ساختار عبارت است از (ولی محدود به اینها نیست) ساختمان‌ها، فضاهای کاری، کلاس‌های درسی، آزمایشگاه‌ها، کارگاه‌ها، کتابخانه‌ها، فضاهای سبز و مؤلفه‌های on line و خدمات مربوطه از قبیل تسهیلات بهداشتی، امنیت فیزیکی، حمل و نقل، کتابفروشی و کافه‌تريا.

۶-۴- محیط کار

فراهم کردن خدمات آموزشی باید در بردارنده ایجاد و حفظ شرایط مشوق برای محیط یادگیری باشد که نیازهای فراگیر را برآورده می‌سازد.

سازمان آموزش باید شواهدی فراهم کند که محیط کاری بطور دوره‌ای ارزیابی می‌شود و نیز شواهد و مدارکی که اقدامات انجام شده در این رابطه را نشان دهد.

۷- تحقق خدمات آموزشی

۷-۱- برنامه‌ریزی برای تحقق اهداف آموزشی

سازمان آموزشی باید مراحل مختلف خدمات آموزشی را برنامه‌ریزی کند از جمله طراحی و توسعه روش‌های آموزش، طراحی، توسعه، بازنگری و برنامه‌های مطالعاتی به روز، ارزیابی یادگیری و پیگیری، فعالیت‌های خدمات حمایتی، تخصیص منابع، ملاک‌های ارزیابی و گردشکارهای بهبود برای رسیدن به نتایج مطلوب.

برخی فرآیندهای یادگیری که باید کنترل شوند عبارت از نیازسنجی، طرح آموزش، اجرای آموزش، و اندازه‌گیری نتایج می‌باشد.

۷-۲- فرآیندهای مربوط به فراگیرنده

سازمان‌های آموزشی باید فرصت مطالعه دانش موجود را برای فراگیرنده و تمرین کاربرد آن فراهم کنند. زمانیکه آموزش در ساختمان‌های کلاس درس سازمان انجام می‌شود، انتظارات ممکن است (امانه محدود به) موارد زیر باشند.

(a) تسهیلات تمیز و سالم و دارای مسئول

(b) گردشکارهای ارتباط دو جانبه بین طرف‌های ذینفع و سازمان‌های آموزشی، پاسخگو باشند.

(c) رفتار احترام آمیز کارکنان

(d) اجرای فعالیت‌های مناسب توسط کارکنان مجرب

۷-۲-۱- تعیین الزامات آموزشی مرتبط با خدمت

الزامات آموزش نوعاً به مثابه رفتار مورد نیاز برای بر آوردن انتظارات آکادمیک، حرفه‌ای و اجتماعی بیان می‌شوند.

الزامات خاص فراگیرنده را می‌توان در برنامه‌های مطالعه و دوره تحصیلی او و خدمات آموزشی ارائه شده توسط سازمانهای آموزش بلند پایه گنجانند.

خدمات آموزشی باید منطبق بر الزامات قانونی، مقرراتی و اعتبارنامه مرتبط با آموزش باشند.

۷-۲-۲- بازنگری الزامات مربوط به یادگیری سازمان آموزش باید الزامات مربوط به یادگیری را بازنگری کند تا مطمئن شود که:

- (a) الزامات تعریف شده اند.
- (b) الزامات با آنچه قبلاً بیان شده اند فرق دارند.
- (c) توان برآوردن الزامات تعریف شده را دارد.

۷-۲-۳- ارتباط با فراگیرنده سازمان آموزش باید برای ارتباط با فراگیران در موارد زیر تدارکات مؤثر را تعریف و اجرا کند:

- (a) اطلاعات مربوط به دوره
- (b) برنامه های یادگیری، منجمله دوره تحصیلی
- (c) بازخورد فراگیرنده، منجمله شکایات یادگیرنده

۷-۳- طراحی و توسعه در سازمان آموزشی

۷-۳-۱- طراحی و توسعه برنامه ریزی مدیریت عالی باید منافع طرح و توسعه آموزش را برای فراگیران لحاظ کند. نیازسنجی ها باید موفقیت یادگیرنده و اثربخشی نظام را شامل شود.

این ارزیابی ها باید الزامات بالقوه یا عملکرد واقعی را پوشش دهد تا مشخص شود:

- (a) آموزش چگونه می تواند به فراگیران کمک کند تا شایسته شوند
- (b) چگونه می توان به الزامات جدید پاسخ گفت
- (c) کدام اقدامات خاص برای اثربخشی آموزشی، مناسب هستند
- (d) چه مهارت هایی با الزامات دوره تحصیلی انطباق دارد.

۷-۳-۲- طراحی و توسعه درون دادها سازمان آموزشی باید درون داده های طرح دوره های تحصیلی را شناسائی کند و سوابق این درون دادها را حفظ کند.

۷-۳-۳- طراحی و توسعه برون دادها برون دادهای طرح و توسعه باید حداقل مهارت ها دانش، راهبردهای آموزشی و ارزیابی عملکرد را شامل شود.

۷-۳-۴- طراحی و توسعه بازنگری شرکت کنندگان از بخش های مربوطه در هر مرحله مشخص

باید برای همه طرح های آموزشی مورد استفاده قرار گیرند. این بازنگری باید توسط افراد مسئول در قبال طراحی، طرفهای ذینفع، و اشخاص غیر مسئول در قبال طرح انجام شود. فرآیند طراحی باید از لحاظ مطلوبیت پیامد آموزشی ارزیابی شود. این بازنگری باید مبتنی بر تجزیه موفق و اطلاعات ناشی از توسعه مداوم و مراحل اجرا باشد.

فرآیند بازنگری آموزش باید برای همه آموزشها مورد استفاده قرار گیرد. فانکشن های مسئول در قبال مشارکت در بازنگری باید شناسائی شوند. در حقیقت باید توجه شود که بازنگری طرح یک فعالیت مشورتی است. ابتدا لازم است بررسی هم افزای کار توسعه تیم فراهم شود. فانکشن های مسئول در قبال پیشرفت طرح به مرحله بعد باید شناسائی شوند ملاک های پذیرش از لحاظ آمادگی برای استفاده در آموزش باید مشخص شوند. و ممکن است شامل موارد زیر باشند:

- (a) تصویب دقت، صحت محتوی توسط یک یا چند متخصص موضوع اصلی که در توسعه آموزش شرکت نداشته اند.
- (b) تصویب منشور، مثال ها توسط متخصصین ویرایش و گرافیک ها.
- (c) تصویب درست بودن و صحت فن آوری توسط متخصص فن آوری، آزمون آموزش و ارزیابی های ملاک- مرجع با فراگیران از جمعیت هدف و بازنگری ها براساس تجربه فراگیران
- (d) حداقل یک آزمایش باید در محیطی شبیه به محیطی که آموزش در آن اجرا خواهد شد برگزار شود، منجمله مطالب حمایتی برای فراگیرندگان و نیز گردش کارها و مطالب حمایتی برای آماده کردن تعلیم دهندگان.

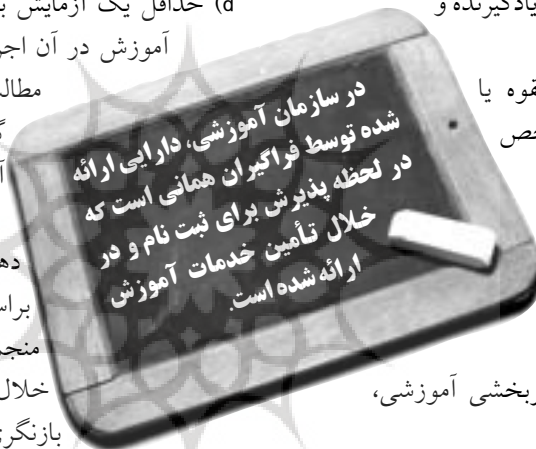
در مرحله اجرا، سازمان ها باید شرح دهند که چگونه فرآیند توسعه باید براساس تجربه پروژه به پروژه فرآیند، منجمله شکایت هر فراگیرنده ای که در خلال فرآیند فراهم می شود، بازبینی و بازنگری شود.

۷-۳-۵- بررسی و تصدیق طرح و توسعه تأیید طرح باید طبق برنامه طرح و توسعه طی یک یا چند مرحله اجرا شود. این فعالیت باید در داخل و توسط متخصصی که در بازنگری طرح و توسعه شرکت نداشته است بازنگری و تأیید گردد.

۷-۳-۶- تأیید و تصدیق طرح و توسعه این فرآیند باید انجام شود تا اطمینان حاصل شود که ویژگیهای برنامه ریزی شده خدمات آموزشی به واسطه دوره حاصل شده یا طرح سیلاب ها برآورده می شوند.

۷-۳-۷- کنترل تغییرات طرح و توسعه در محیط آموزش تکامل سریع دانش به برنامه های آموزش دوره ای و بازنگری سیلاب و بازبینی منتج منجر می شود. این تغییرات باید شناسائی، مستند تصویب و ابلاغ شود.

۷-۴- خرید مدیریت عالی سازمان باید مطمئن شود که فرآیندهای خرید



منحصر به فرد خدمات آموزش را کنترل و ثبت کند شناسائی و ردگیری اطلاعات مربوطه در صورت لزوم باید شامل موارد زیر باشد:

- (a) کدهای واحد برنامه و دوره و محتوی تحصیلی
 - (b) سوابق شناسائی فراگیرنده
 - (c) طرحهای گروه فراگیرنده
 - (d) کتاب‌ها/یادداشت‌ها
 - (e) تجهیزات آزمایشگاهی
 - (f) قراردادهای پژوهشی
- ۷-۵-۴- دارائی مشتری

در سازمان آموزشی، دارایی ارائه شده توسط فراگیران همانی است که در لحظه پذیرش برای ثبت نام و در خلال تأمین خدمات آموزش ارائه شده است. دارائی فراگیر عبارت است از مواردی همچون کتاب‌ها، کارنامه و نظام نامه‌ها، مطالعات موردی، بسته‌های آموزشی خاص، کامپیوترها، نرم افزار، فرآورده‌های هنری یا تسهیلات فراهم شده توسط شرکت‌ها که برای کارکنان آموزش می‌خرند.

۷-۵-۵- حفظ و نگهداری

سازمان آموزش باید حفظ و نگهداری اسنادی از قبیل سیلاب‌ها، برنامه تحصیلی و مطالب چاپ شده یا الکترونیکی (کتاب‌ها، یادداشت‌ها، نوارهای ویدیویی، برنامه‌های کامپیوتری) را لحاظ کند.

برای فراگیرندگان مقیم نیز ممکن است محصولات یا خدماتی در رابطه با بهداشت، مشاوره، ایمنی شخصی، مسکن و خدمات غذایی فراهم شده باشد.

۷-۶- کنترل پایش و اندازه‌گیری شاخصها

سازمان آموزشی باید آزمون‌های معتبر یا ابزارهای سنجش یادگیری را مشخص کند. پایش و سنجش باید در خلال آموزش انجام شود تا هم‌نوائی با برنامه‌های آموزشی، طرح‌های مطالعاتی و برنامه‌های دوره را تضمین کند و باید در بردارنده (بدون محدود شدن به) نیمرخ عملکرد فراگیر، ارزش‌یابی‌های سوابق شخصی، ارزیابی‌های کتبی دوره، مشاهداتی معطوف به تبعیت آموزش از برنامه و امتحانات نهائی باشد.

۸- سنجش، تحلیل و بهبود در سازمان آموزشی

۸-۱- راهنمای کلی

پیامدهای ناشی از پایش و سنجش را می‌توان برای شناسائی حوزه‌های نیازمند بهبود نظام مدیریت کیفیت و فرآیندهای آموزش مورد استفاده قرار داد.

۸-۲- پایش و سنجش

۸-۲-۱- رضایت مشتری (فراگیرنده)

مشخص شده‌اند. فرآیندهای خرید باید با الزامات قانونی و مقررات هماهنگ باشند.

۷-۴-۱- فرآیند خرید

برای استفاده مؤثر از منابع مالی، فرآیندهای خرید باید به موقع شناسائی و به طور مؤثر و دقیق نیازها و خرید خدمات آموزشی از متخصصین را در برداشته باشد.

در ارزیابی هزینه خدمات آموزشی خریداری شده باید عملکرد، قیمت و ارائه خدمات آموزشی مد نظر قرار گیرد.

انتخاب و ارزیابی تأمین کنندگان خدمات آموزشی باید براساس ملاک‌هایی باشد که انطباق با الزامات سازمان آموزشی و نیز مقررات قانونی جاری را تضمین کند.

۷-۴-۲- اطلاعات خرید

اطلاعات خرید باید بطور مناسب خدمات آموزشی مورد خریداری را شرح دهد تا اطمینان حاصل شود که نیازهای سازمان آموزشی و برقراری ارتباط مؤثر با تأمین کنندگان را برآورده می‌سازد.

۷-۴-۳- تأیید خرید

سنجش خدمات و محصولات آموزش خریداری شده باید انجام شود تا اطمینان حاصل شود که الزامات مشخص شده خرید را برآورده می‌سازند.

۷-۵- تدارک خدمات آموزشی

۷-۵-۱- کنترل تدارکات و تأمین

مدیریت عالی به اتفاق تأمین کنندگان آموزشی باید موضوعات و عناوین کلی آموزش و روش‌های پذیرفته شده آموزش را شناسائی کنند. آنان باید اقدامات مختلف پذیرفته شده برای تعیین همسوئی با اهداف یادگیری را نیز مشخص کنند. سازمان آموزش باید کنترل فرآیندها را تضمین کند.

استعداد، دانش، مهارت‌ها و توانائی فراگیران جدید باید ارزیابی شود تا اطمینان حاصل شود که آموزش را می‌توان با گام مناسب و در سطح مناسب ارائه داد. تبلیغ، بروشور و دیگر وسائل ایجاد شده توسط سازمان آموزش باید بوضوح بیان کند که چگونه آموزش و تجربه قبلی به نیازهای یادگیری فراگیران ارتباط می‌یابند. فقدان الزامات خاص ورودی نباید ارزیابی نیازهای فردی فراگیر را که ممکن است برای انطباق آموزش با آن نیازهای فردی مورد استفاده قرار گیرد، نفی کند.

سوابق باید مشخص شده و حفظ شود تا آموزش واقعی ارائه شده قابل شناسائی باشد.

۷-۵-۲- اعتباریابی فرآیندها

۷-۵-۳- شناسائی و ردگیری

در جایی که ردگیری لازم باشد، سازمان آموزشی باید شناسائی

سازمان آموزشی باید ادراک فراگیرنده در رابطه با میزان برآوردن انتظارات او از خدمات آموزشی را تعیین کند. داده‌های روند رضایت مشتری باید توسط شواهد و قرائن عینی مورد حمایت قرار گیرد. سازمان آموزشی باید با فراگیرنده راجع به ادراک رضایت بحث و گفتگو کند.

۸-۲-۲- ممیزی داخلی

سازمان آموزش باید مطابق برنامه ممیزی اقدام به ممیزی داخلی نماید تا عملکرد نظام مدیریت کیفیت و فرآیندهای آموزشی را ارزیابی کند سازمان آموزش باید گزارش نهائی ممیزی داخلی را مستند کند. بازخورد از نتایج ممیزی باید برای شناسائی نیاز به اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مورد استفاده قرار گیرد.

۸-۲-۳- پایش و سنجش فرآیندها

سازمان آموزشی باید عملکرد و اثربخشی فرآیندهای مورد استفاده در اداره کردن و ارائه خدمات آموزشی را اندازه‌گیری و پایش کند.

۸-۲-۴- پایش و اندازه‌گیری خدمات آموزش

سازمان آموزشی باید روش‌هایی را برای پایش و اندازه‌گیری خدمات آموزشی در فواصل برنامه‌ریزی شده در خلال تحقق اهداف و نتایج نهائی مشخص و مورد استفاده قرار دهد. تا معلوم شود که آنها با الزامات طرح مشخص شده و نیز الزامات گواهی و قانونی انطباق دارند.

۸-۳- کنترل محصولات نامنتبق

سازمان آموزشی باید گردشکار مستندی برای شناسائی خدمات آموزشی و همچنین نتایج نهائی که با طرح مقرر، الزامات قانونی یا اهداف سازمانی و دوره ناهمنوا هستند، تهیه کند. این کار باید در مراحل مناسب تحقق خدمات آموزشی انجام شود تا از استفاده یا ارائه ناخواسته پیشگیری شود.

مسئولیت‌ها و اختیارات باید بوضوح به کارکنان محول شود تا خدمات آموزشی نامنتبق و برای عرضه خدمات آموزشی پس از اصلاح و رفع عدم انطباق بکار رود.

۸-۴- تحلیل داده‌ها

سازمان آموزشی باید اطلاعات و داده‌های جمع‌آوری شده را تحلیل کند، از روش‌های پذیرفته شده تحلیل و حل مسأله استفاده کند.

داده‌ها باید برای حمایت از بهبود مستمر از طریق پروژه‌های بهبود و نیز اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه مورد استفاده قرار گیرد فنون آماری قابل استفاده باید برای تحلیل هر جنبه‌ای از نظام

مدیریت کیفیت بکار رود. تحلیل آماری برای اقداماتی مثل شاخص‌های عملکرد، نرخ افت، سابقه پیشرفت، رضایت فراگیر و تحلیل روند ممکن است به فراگیران کمک کند تا دریابند که کنترل مؤثر فرآیند، بخشی از نظام مدیریت کیفیت است.

سنجش و ارزیابی باید مستمر و معطوف به آموزش باشد. اثربخشی همیشه شناخته نمی‌شود مگر اینکه مهارت‌ها و دانش غنی شده بکار رود.

۸-۵- بهبود

۸-۵-۱- بهبود مستمر

سازمان آموزشی باید مستمراً اثربخشی نظام مدیریت کیفیت و فرآیندهای آموزشی‌اش را با تشویق کارکنان به شناسائی و تعیین پروژه‌های بهبود در این حوزه بهبود دهد.

۸-۵-۲- اقدام اصلاحی

سازمان آموزش باید گردشکار مستندی برای اجرای اقدامات اصلاحی شناسائی شده در تحلیل علل عدم انطباق‌ها و فرصت‌های بهبود مشخص کند. اقدامات اصلاحی باید ثبت شود.

۸-۵-۳- اقدام پیشگیرانه

سازمان آموزش باید گردشکار مستندی برای اجرای اقدامات پیشگیرانه تهیه کند که اقدامات از تحلیل عدم انطباق‌های بالقوه و فرصت‌های بهبود در نظام مدیریت کیفیت و خدمات آموزشی استخراج شده باشد.

اقدامات اصلاحی باید ثبت شود و به حیطه‌های مناسب سازمان ابلاغ شود. یادگیری ناشی از فرآیند اقدام اصلاحی باید بازنگری و به کل سازمان ابلاغ شود.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری:

آموزش با هدف ایجاد و توسعه قابلیت‌های کارکنان نیازمند استقرار زیرساخت‌های لازم می‌باشد. برای اینکه آموزش‌ها منجر به تغییر عملکرد شغلی افراد شود بایستی کل فرآیند آموزش با یک نظام یکپارچه بهبود یابد آموزش جهت دار و کاربردی نیازمند استاندارد می‌باشد برای نظام توسعه منابع انسانی سازمان استانداردهای مختلفی ارائه شده که یکی از آنها استاندارد IWA2 می‌باشد که در هشت حوزه به بهبود فرآیند آموزش کمک می‌نماید. در مقاله حاضر الزامات، بندها و محتوای استاندارد مذکور بصورت خلاصه ارائه گردید. ■

Reference:

Internet, international standard, organization, IWA2: 2007(E)
International work shop Agreement 2