

ISO 100 15:2019

مدیریت کیفیت؛

راهنمایی ها برای مدیریت

شایستگی و توسعه کارکنان

Quality management

Guidelines for competence management

and people development

مترجمان:

دکتر هومن دوستی

مشاور آموزش و بهسازی منابع انسانی در سازمان ها

احمد رضا ارسنجانی

فاطمه اسلام بجادی



وحياء

سرشناسه	: دوستی، هومن، ۱۳۹۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت : راهنمایی‌ها برای مدیریت شایستگی و توسعه کارکنان / [سازمان بین‌المللی استاندارد]؛ مترجمان هومن دوستی، احمدرضا ارسنجانی، فاطمه اسلامی بجدنی؛ [برای] شرکت معیار دانش پارس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، ساختمان پژوهشگاه مرکزی.
مشخصات نشر	: اصفهان: آموخته، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۵۶ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۶۵۰۵۱-۹
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
یادداشت	: فارسی - انگلیسی.
یادداشت	: صفحات مقابل شماره گذاری همسان به دو شکل فارسی و لاتین دارند.
یادداشت	: عنوان اصلی: Iso 10015:2019: Quality management Guidelines for competence management and people development
موضوع	: استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
موضوع	: ISO 10015 Standard
موضوع	: کیفیت - مراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: کارکنان -- مهندسی
موضوع	: Employee empowerment
شناسه افزوده	: اسلامی بجدنی، فاطمه، ۱۳۷۳ - ترجم
شناسه افزوده	: ارسنجانی، احمدرضا، ۱۳۶۰ - ترجم
شناسه افزوده	: دانشگاه آزاد اسلامی. واحد اصفهان. پژوهشگاه مرکزی
شناسه افزوده	: شرکت معیار دانش پارس
رده بندی کنگره	: HD ۶۲/۱۵
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتبشناسی ملی	: ۶۱۲۱۵۹۳



شرکت معیار دانش پارس: خیابان جی شرقی، بلوار ارغوانیه،
دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، ساختمان پژوهشگاه مرکزی
www.meyardanesh.com

نشر آموخته: اصفهان، خیابان مشتاق دوم، بلوار مهرآباد، کوی ۱۹، شماره ۴۶
تلفن: ۰۳۱ ۳۲۶۱۰۳۶۰ - همراه: ۰۹۱۳۴۰۱۰۴۰۰ - کد پستی: ۸۱۵۸۹۳۸۱۳۱
www.amookhteh.ir

مدیریت کیفیت:

راهنمایی‌ها برای مدیریت شایستگی و توسعه کارکنان
سرچشمه:

دکتر هومن دوستی، احمدرضا اربنجانی، ناطمه اسلامی بجدنی

آماده‌سازی: انتشارات آموخته

مدیر تولید: فرهاد فروزنده

صفحه‌آرا: شهلا همتی

طراح جلد: کوشا پاشا

• لیتوگرافی: طلوع • چاپ: الوان • صحافی: مردانی

• چاپ اول: ۱۳۹۹ • تعداد: ۱۰۰۰ • قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

© حق چاپ: ۱۳۹۹، انتشارات آموخته

۱	پیشگفتار
۴	مقدمه
۷	۱. هدف و دامنه کاربرد
۷	۲. مراجع الزامی
۸	۳. واژگان و تعاریف
۸	۳-۱ شایستگی
۸	۳-۲ توسعه کارکنان
۸	۳-۳ مهارت
۹	۳-۴ دانش
۹	۴. مدیریت شایستگی
۹	۴.۱ کلیات
۱۰	۴.۲ تعیین نیازهای شایستگی
۱۰	۴.۲.۱ شایستگی سازمانی
۱۱	۴.۲.۲ شایستگی تیمی یا گروهی
۱۲	۴.۲.۳ شایستگی فردی
۱۲	۴.۳ ارزیابی شایستگی فعلی و نیازهای توسعه
۱۳	۵. مدیریت شایستگی و توسعه کارکنان
۱۳	۵.۱ کلیات
۱۳	۵.۲ برنامه‌ریزی
۱۴	۵.۳ ساختار برنامه
۱۵	۵.۴ اقدامات
۱۶	۵.۵ نقش‌ها و مسئولیت‌ها

۶.۵ ارزیابی تأثیر مدیریت شایستگی و برنامه توسعه

۱۷ کارکنان

۱۷ ۱.۶.۵ کلیات

۲.۶.۵ ارزیابی در سطح سازمانی، تیمی، گروهی یا

۱۸ فردی

۱۹ ۷.۵ تعیین نیازهای آتی شایستگی و توسعه کارکنان

۲۰ فهرست کتب

ایزو (سازمان بین المللی استاندارد سازی)^۱ یک فدراسیون جهانی از نهادهای استاندارد ملی است. مسئولیت تهیه استانداردهای بین المللی معمولاً از طریق کمیته‌های فنی ایزو انجام می‌شود. هر یک از اعضای علاقه‌مند به موضوعی که کمیته فنی برای آن تشکیل شده است حق دارند در آن کمیته شرکت کنند. سازمان‌های بین المللی دولتی و غیردولتی در ارتباط با ایزو نیز در این کار شرکت می‌کنند. ایزو رابطه همکاری تنگاتنگی با کمیسیون الکتروتکنیک بین المللی^۲ در تمام موارد استانداردسازی الکترونیکی دارد.

این تهیه‌ایر استاندارد و مواردی که برای پایداری بیشتر آن در نظر گرفته شده است در بخش ۱ ISO/IEC توضیح داده شده است. به ویرا، ضوط مختلف مورد نیاز برای مدل‌های مختلف استانداردهای ایزو نیز باید ذکر شود. این استاندارد مطابق با قوانین تحریریه بخش‌های ISO/IEC تهیه شده است. برای اطلاعات بیشتر به (www.iso.org/natives) مراجعه کنید.

این احتمال وجود دارد که برخی از اجزای این استاندارد به عنوان حق انحصاری ثبت شده باشد. ایزو مسئولیت شناسایی حقوق یا حق انحصاری ثبت شده را ندارند. جزئیات هرگونه

-
1. International Organization for Standardization
 2. International Electrotechnical Commission

حقوق انحصاری ثبت شده در تهیه استاندارد شناسایی شده است و در قسمت مقدمه یا لیست اعلامیه حقوق انحصاری ایزو آمده است (www.iso.org/patents) را ببینید).

هرگونه نام تجاری ذکر شده در این استاندارد اطلاعاتی است که برای راحتی کاربران در نظر گرفته شده است و وجود خارجی ندارد.

برای توضیح ماهیت داوطلبانه استانداردها، فهم معنای واژگان تخصصی ISO و اصطلاحات مربوط به ارزیابی انطباق، و همچنین اطلاعات مربوط به پیروی ISO از اصول سازمان تجارت جهانی^۱ در موانع فنی تجارت^۲ به آدرس (www.iso.org/jiso/foreword.html) مراجعه کنید.

این استاندارد را کمیته فنی^۳ (ISO/TC176) به نام مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت^۴ و کمیته فرعی (SC3) پشتیبانی از فناوری‌ها^۵ و با همکاران کمیته فنی (ISO/TC260) مدیریت منابع انسانی^۶ تدوین کرده است.

نسخه دوم این استاندارد، ویرایش ۲۰۱۱ از نظر فنی اصلاح شده است و جایگزین نسخه اول (ایزو ۱۰۰۱:۱۹۹۰) است. تغییرات اصلی در مقایسه با نسخه قبلی، ۱۹۹۰، شرح زیر است:

1. World Trade Organization (WTO)
2. Technical Barriers to Trade (TBT)
3. Technical committee
4. Quality management and quality assurance
5. Supporting technologies
6. Human resource management

الف) این استاندارد برای هم‌راستایی بیشتر با استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰ بازنگری شده است.

ب) این به روز رسانی با هدف پشتیبانی سازمان از نیازهای شایستگی خود در فواصل برنامه‌ریزی شده انجام شده است.

ج) مدیریت شایستگی واضح‌تر شرح داده شده است.

هر نوع بازخورد یا سوالی در رابطه با این استاندارد داشتید می‌توانید با کاربران نهاد استاندارد ملی به طور مستقیم از طریق سایت زیر در ارتباط باشید. فهرست کاملی از اسامی افراد در درگاه زیر موجود است.

www.iso.org/members.html