

مقایسه‌ی تطبیقی استانداردهای آموزشی ISO 29990 و ISO 10015

حامد محمدی^{۱*} | مزگان حاجی‌رجبی^۲

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷۰۸۰۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۸۰۴۳۰

چکیده

هدف اصلی در مطالعه‌ی حاضر مقایسه و تطبیق معیارهای استانداردهای ISO 29990 و ISO 10015 است. هر یک از این دو استاندارد دارای الزامات و ویژگی‌های خاص خود هستند و سازمان‌ها در استفاده از این استانداردها باید توجه ویژه‌ای را مبذول دارند. نگارندگان در نوشتار حاضر به منظور تطبیق و مقایسه‌ی معیارهای استاندارد ISO 29990 و ISO 10015 از متن این دو استاندارد و مقالات مرتبط استفاده کرده‌اند. به منظور تطبیق و مقایسه‌ی استانداردهای ISO 29990 و ISO 10015 از ۱۳ معیار شامل هدف، دامنه کاربرد، تمرکز، شایستگی، مرجع، گواهی‌نامه، جهت‌گیری، ارزشیابی، تحلیل بازار، ماهیت، طرح‌ریزی، کانون توجه و الزامات فرایندی استفاده شده است. بنابراین، مقایسه و تطبیق این دو استاندارد موجب خواهد شد تا با شباهت‌ها و تفاوت‌های بنیادین آن‌ها آشنا شده و بتوان در خصوص استقرار و به‌کارگیری آن‌ها خط‌مشی‌ها و تصمیمات عالمانه‌ای را اتخاذ کرد. استاندارد ISO 10015 در تمامی سازمان‌ها قابلیت کاربرد دارد؛ اما استاندارد ISO 29990 با توجه به فلسفه‌ی حاکم بر آن، نمی‌توان برای سازمان‌های خدماتی، صنعتی، تولیدی و نظامی و انتظامی توصیه کرد.

واژگان کلیدی:

استانداردهای آموزشی، استاندارد ISO 10015، استاندارد ISO 29990، مقایسه‌ی تطبیقی



۱ مقدمه

منابع انسانی سازمان‌ها متناسب با تغییرات محیط برون‌سازمانی و درون‌سازمانی، به‌ویژه تغییرات راهبردی سازمان نیاز به آماده‌سازی و پرورش دارد. انتخاب راهبردهای آموزشی در همسوسازی اهداف سازمان و مدیریت منابع انسانی نقش محوری را ایفا می‌کند و این همسویی، با توجه به شرایط متحول محیط اقتصادی، اجتماعی سازمان‌ها با پرورش و تقویت بینش، دانش و مهارت‌های تخصصی مدیران و کارکنان می‌تواند تأمین شود و سازمان‌ها را از ویژگی‌های یادگیرندگی برخوردار سازد (میرسپاسی، ۱۳۸۱). تغییرات علمی، آثار عمده‌ای در امر مدیریت برجای نهاده است، به‌طوری‌که ضرورت تغییر در آموزش افراد برای مدیریت خود به‌صورت مسئله‌ی حادی جلوه‌گر شده است. در حال حاضر، برحسب تغییرات و پیشرفت‌های علمی پاره‌ای تعلیمات به مدیران و کارکنان عرضه می‌شود (میرسپاسی، ۱۳۸۱). بسیاری از کارشناسان حوزه‌ی منابع انسانی، آموزش را جزء وظایف سازمانی و نوعی سرمایه‌گذاری در سازمان‌ها به حساب آورده‌اند (چنگ، ۲۰۱۰) و مطالعات گسترده‌ی کارشناسان نیز تأیید کرده‌اند که موفق‌ترین و مولدترین کارکنان کسانی هستند که آموزش‌های

گسترده‌ای دریافت کرده‌اند. با اعتقاد راسخ به نقش کیفی نیروی انسانی در پرتو آموزش، گسترش، حفظ و نگهداری و بهسازی این عناصر اساسی، آموزش عامل اساسی افزایش بهره‌وری و درنهایت توسعه محسوب می‌شود. بنابراین، آموزش نیروی انسانی باعث ایجاد بینش و بصیرتی عمیق‌تر، دانش و معرفت بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر می‌شود (سنگه، ۱۹۹۰). تجلی آموزش مستمر نیروی انسانی در سازمان‌ها، آموزش ضمن خدمت کارکنان است. مهم‌ترین اهداف این نوع آموزش «تحقق اهداف سازمانی» است (زولد، ۲۰۰۸). آموزش ضمن خدمت، یک فعالیت عملی برای توسعه‌ی دانش و مهارت‌های حرفه‌ای است که به‌واسطه‌ی فرایند آموزش تحقق می‌پذیرد (یاگیت، ۲۰۰۸). آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود که چنانچه به درستی و شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود، می‌تواند بازده اقتصادی قابل‌ملاحظه‌ای داشته باشد. ارائه‌ی آموزش اثربخش در یک سازمان مدرن، مستلزم تفکر جدید، الگو، رویکرد و ابزارها و سازوکارهای جدید است (گریفیدس و ویلیامز، ۱۹۹۸). سری‌های ایزو (۹۰۰۰، ۱۴۰۰۰، ۱۸۰۰۰، ۱۰۰۱۵، ۲۹۹۹۰ و ...) استانداردهای کیفیت هستند، نه استانداردهای

۱. دکتری مدیریت دولتی، کارشناس منابع انسانی شرکت گاز استان مازندران

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

فنی محصول. به‌طور کلی، گواهی سری‌های ایزو بدین مفهوم است که فرایند کیفیت شرکت یا سازمان دارای نظم و ترتیب است و مدیریت مؤسسه واقعاً به آنچه که می‌گوید پایبند است. کارکنانی که کارهای تأثیرگذار بر کیفیت محصول انجام می‌دهند باید بر اساس تحصیلات، آموزش، مهارت‌ها و تجربه مناسب دارای شایستگی باشند. بنابراین، در زمینه‌ی شایستگی، آگاهی و آموزش کارکنان، سازمان (پورشمس، ۱۳۸۲) باید نسبت به موارد زیر اقدام کند:

- ۱) تعیین شایستگی‌های مورد نیاز کارکنانی که کارهای مؤثر بر کیفیت انجام می‌دهند.
- ۲) فراهم آوردن آموزش یا انجام سایر اقداماتی که برای برآورده کردن نیازهای آن‌ها لازم هستند.
- ۳) ارزیابی اثربخشی اقدامات انجام شده.
- ۴) حصول اطمینان از اینکه کارکنان از مرتبط بودن و اهمیت فعالیت‌های خود و اینکه چگونه آن‌ها در دستیابی به اهداف کیفیت مشارکت دارند، آگاه هستند.
- ۵) نگهداری سوابق مناسب مربوط به تحصیلات، آموزش، مهارت‌ها و تجربه.

۲ بیان مسئله

با وجود اهمیت آموزش منابع انسانی و ضرورت تضمین کیفیت در این آموزش‌ها، گزارش برخی از پژوهش‌ها حاکی از آن است که آموزش منابع انسانی غالباً به لحاظ کیفیت، با مسائل و چالش‌های جدی روبه‌رو است (کریستوسونیتس و اسمیت، ۲۰۰۶). وجود تفاوت بین عملکرد فعلی و عملکرد بهینه‌ی کارکنان همواره موضوعی بوده که سازمان‌ها جهت رفع آن هزینه‌های هنگفتی را صرف کرده‌اند. برخی از این عوامل متأثر از عدم کفایت و صلاحیت کارکنان است و مسئله‌ی دیگری که بسیاری از مسئولان امر آموزش با آن مواجه هستند، تشخیص نادرست نوع نیازهاست. این اشتباه باعث می‌شود تا درصد رفع موضوعی از طریق آموزش برآیند که اصلاً نیاز آموزشی محسوب نشده و دلایل دیگری موجب بروز آن شده است (خراسانی، ۱۳۸۰). در حال حاضر به‌منظور تضمین کیفیت آموزش و بهسازی منابع انسانی، استانداردها و ابزارهای مختلفی از جمله ISO 10015 یا بعضی از شکل‌های نظام مدیریت کیفیت وضع شده‌اند و دولت‌های بسیاری از همه‌ی ابزار کیفیت یادشده با نتایج ترکیبی آن‌ها بهره می‌گیرند و

برخی از آن‌ها بیان می‌کنند این استانداردها کافی هستند؛ اما برخی دیگر معتقدند این استانداردها بیش از حد دیوان‌سالاری بوده و یا به امور صنعتی مربوط می‌شوند و برای فرایندهای آموزشی ویژه و اختصاصی کافی نیستند (سانر و یاوو، ۲۰۰۵). از این رو، لازم است الگوی جدید از آموزش مبتنی بر عملکرد ایجاد شود و بر برنامه‌های آموزشی تأکید شده است تا کارکنان به‌طور شایسته آموزش دیده و سودمندی آن تضمین شود. بنا به یافته‌های پژوهشی متعدد، مدل استانداردسازی آموزش مانند ایزو ۱۰۰۱۵ می‌تواند راهنمایی اثربخش در خدمت به مؤسسات و سازمان‌ها و ادارات باشد (طاهری و همکاران، ۱۳۹۳). بنابراین، سازمان‌ها باید برای ارتقای سطح دانش، نگرش و مهارت کارکنان خود به برنامه‌ریزی آموزشی سالیانه بپردازند و از این رو برخورداری از استانداردهای اطمینان‌بخشی که از نیازسنجی تا ارزشیابی برون‌داد را دربرمی‌گیرند برای آن‌ها حیاتی است. اجرای استانداردسازی فرایندهای آموزشی، یکی از رویه‌های نوین در ارتقای بخشی به توانمندی کارکنان است تا بدین‌وسیله هم به‌نحو مقتضی پاسخ‌گوی نیازهای مخاطبان شده و هم از سوی دیگر مانع از هزینه‌های نابه‌جا شود (ابراهیمی‌قوام، ۱۳۹۰). استانداردسازی فرایند آموزش، نیازمند تبیین ابعاد مختلف آن است. این امر موجب می‌شود تا از ناکارآمدی آموزش‌های ارائه‌شده در امان بوده و از سوی دیگر از اثربخشی برنامه‌های آموزشی و بازگشت سرمایه در این مسیر اطمینان حاصل کرد. یک فرایند آموزش برنامه‌ریزی‌شده و نظام‌مند می‌تواند سهم بسزایی در کمک به سازمان در جهت توسعه و بهبود توانایی‌هایش برای رسیدن به اهداف کیفی و کمی داشته باشد (فرجی و همکاران، ۱۳۹۴). اغلب سازمان‌ها نیاز جدی به یک ابزار مناسب جهت تضمین کیفیت آموزش کارکنان داشته و به‌همین منظور استانداردهای آموزش توسعه یافته است. امروزه همه‌ی سازمان‌ها برای ارتقای کیفیت عملکرد منابع انسانی خود برنامه‌های آموزشی متنوعی طراحی می‌کنند. اما علت عدم موفقیت بسیاری از برنامه‌های آموزشی را می‌توان در عملیات آموزشی بدون برنامه و بدون تعمق و تفکر کافی جست‌وجو کرد. با این حال، با بهره‌گیری از ابزارهای مدیریت کیفیت می‌توان میزان موفقیت یک برنامه‌ی آموزشی را افزایش داد.

بین استانداردهای آموزشی ISO 10015 و ISO 29990 از حیث معیارهایی مانند هدف، دامنه کاربرد، طرح‌ریزی،





جهت‌گیری، تمرکز و ... تفاوت وجود دارد و این تفاوت‌ها موجب خواهد شد تا مدیران و کارشناسان آموزش سازمان‌ها در به‌کارگیری و استقرار این دو نوع استاندارد آموزشی دقت و تأمل بیشتری را معمول دارند. به زعم نگارندگان می‌توان استاندارد آموزشی ISO 10015 را برای بسیاری از سازمان‌ها اعم از دولتی، صنعتی و تولیدی، نظامی و انتظامی، آموزشی و خدماتی توصیه کرد؛ اما استاندارد آموزشی 29990 ISO صرفاً برای مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات آموزشی مناسب است. بنابراین، سازمان‌ها جهت استانداردسازی فعالیت‌های آموزشی باید مطالعه و دقت بیشتری را بر روی فلسفه و ماهیت استانداردهای آموزشی ISO 10015 و ISO 29990 و انطباق این استانداردها با نوع مأموریت و اهداف سازمان به‌عمل آورند. بنابراین، نوشتار حاضر در صدد است تا تفاوت‌های بارز استانداردهای آموزشی ISO 10015 و ISO 29990 را مورد مطالعه قرار دهد و طبیعتاً این مقایسه می‌تواند مدیران و کارشناسان آموزش را در راستای انتخاب و جاری‌سازی استانداردهای آموزشی ISO 10015 و ISO 29990 یاری رساند.

۳ استاندارد ISO 10015

سال‌ها سازمان‌ها در این فکر بودند، سرمایه‌هایی که برای آموزش نیروی انسانی صرف می‌کنند، نهادینه و استاندارد نیست و هر سازمان بنابر نیاز و سلیقه‌ی خود نوعی از فرایند آموزش را طراحی و اجرا می‌کند. بعد از نشست‌های بین‌المللی (بوداپست، ۱۹۹۳؛ پاریس و تورنتو، ۱۹۹۴؛ فرانکفورت و دوربان، ۱۹۹۵؛ ژنو، ۱۹۹۶؛ گوتنبورگ و ریودوژانیرو، ۱۹۹۷) استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵ در ۱۵ دسامبر ۱۹۹۹ پس از کسب رأی بیشتر اعضای ایزو منتشر شد. متخصصان امر در دسامبر ۱۹۹۹ گردهم آمدند و برای نخستین بار در جهان، استاندارد را برای فرایند آموزش در سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌نام ISO 10015 طراحی و به تکامل رساندند. یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های این استاندارد این است که با زبانی ساده، پیچیده‌ترین مفاهیم آموزش را طرح و رویه‌ای برای آن پیشنهاد کرده است که با الگوبرداری بهتر همه‌ی سازمان‌ها و شرکت‌ها از این استاندارد می‌توانند با زبانی یکپارچه و هم‌نوا سخن بگویند. استاندارد ISO 10015 طوری طراحی شده که می‌تواند در ایجاد، نگهداری و توسعه‌ی نظام آموزش در همه‌ی سطوح قابل بهره‌برداری باشد (خراسانی و

، ۱۳۸۵). استاندارد ISO 10015 فرایند مطلوب آموزشی را ایجاد می‌کند تا از آن طریق، سازمان‌ها، نظام آموزشی فرایندمداری را که ویژگی‌های بارز آن کارآمد بودنش است، طراحی کند (ونگ و وو، ۲۰۱۱). ISO 10015 به‌عنوان یک ابزار مدیریتی، به مدیریت ارشد اطمینان می‌دهد که آموزش در استفاده از منابع (مالی، زمان و انرژی) به‌طور کارا و اثربخش سازمان‌دهی شده است تا خلأ عملکردی را برطرف کند. با در نظر گرفتن چرخه‌ی معروف دمینگ (برنامه‌ریزی، اجرا، بررسی و اقدام)، ISO 10015 آموزش را در یک فرایند چهار مرحله‌ای نیازسنجی آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، اجرای دوره‌ی آموزشی و ارزیابی دوره‌ی آموزشی تعریف کرده و هر مرحله را به مرحله‌ی بعد مرتبط کرده و یک رابطه‌ی دوطرفه ورودی - خروجی میان آن‌ها برقرار کرده است. به‌عنوان یک ابزار مدیریت، ISO 10015 به مشخص کردن نیازمندی‌های عملی هر مرحله کمک کرده و روشی را برای پایش در نظر گرفته است تا هزینه‌های آن کنترل شود. همانند دیگر نظام‌های مدیریت کیفیت، ISO 10015 به سازمان در ایجاد ارتباط میان فرایند آموزش و اهداف عملکردی سازمان یاری می‌رساند و در زمینه‌ی سرمایه‌گذاری انجام شده در حوزه‌ی منابع انسانی، به سازمان بازخورد ارائه می‌دهد. تأکید استاندارد ISO 10015 بر امر آموزش است. آموزش کارکنان عبارت است از تمامی مساعی و کوشش‌هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به‌عمل می‌آید و آنان را آماده‌ی انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌کند (ابطحی، ۱۳۶۸). آموزش کارکنان به تلاش برنامه‌ریزی شده برای یک سازمان به‌منظور تسهیل یادگیری شایستگی‌های مرتبط با شغل کارکنان اشاره دارد. این شایستگی‌ها شامل دانش، مهارت یا رفتارهایی است که برای موفقیت در کار جنبه‌ی حیاتی دارند (نو، ۱۹۹۹). آموزش و بالندگی نیروی اجتماعی کارکنان می‌شود (دکنزو و رابینز، ۱۹۸۸). استاندارد ISO 10015 دو مزیت دارد:

- براساس دیدگاه فرایندگرایی نسخه‌ی جدید خانواده‌ی ISO 9000:2000 تهیه شده و به‌راحتی برای سازمان‌هایی که نظام‌های کیفیتی ISO را پیاده کرده‌اند، قابل درک است.
- یک استاندارد خاص با جهت‌یابی علوم تربیتی است و

درزمینه‌ی فناوری آموزشی و آموزش سازمانی، سازمان‌ها را راهنمایی می‌کند.

استاندارد ISO 10015 یک استاندارد تضمین کیفیت برای آموزش است که اثربخشی نظام و برنامه‌های آموزشی سازمان را تضمین می‌کند. برخی از فواید استقرار ISO 10015 به شرح زیر است (خراسانی و مهدی، ۱۳۸۵):

- (۱) یک روند کنترل فرایندی به‌منظور کاهش بی‌ثباتی کیفیت محصولات/ خدمات یا پیامدها را فراهم می‌آورد.
- (۲) یک نظام پایش فراهم می‌آورد که عملکرد زنجیره‌ی تأمین‌کنندگان (فرایندهای کار) را براساس پیشرفت، پایش می‌کند.
- (۳) موجب پدیدآمدن یک زمینه‌ی مشارکتی می‌شود که فراهم‌کنندگان خدمات را از مدیران رده‌ی اول گرفته تا کاربران سطوح دیگر به‌محاوره و مشارکت در جهت پیشرفت، متعهد می‌کند.
- (۴) خدمات آموزشی را با اهداف کسب‌وکار و اهداف سرمایه‌گذاری آموزشی در جهت همکاری و مشارکت به‌منظور افزایش کارایی شرکت هم‌تراز می‌کند.

ISO 9000 و ISO 10015 به‌عنوان یک راهنما جهت آموزش کارکنان در سازمان‌ها خدمت‌کرده و تضمین می‌کند که کارکنان درون سازمان به‌خوبی آموزش دیده و صلاحیت انجام تعهدات سازمان در تهیه‌ی تولیدات و ارائه‌ی خدمات با کیفیت موردنیاز را دارا هستند (جاکوبس و ونگ، ۲۰۰۷). هدف استاندارد ISO 10015 ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود راهبردها و نظام‌های آموزش است. دامنه کاربرد این استاندارد برای به‌کارگیری توسط ارائه‌دهندگان آموزش که خدماتی را به سایر سازمان‌ها ارائه می‌دهند، در نظر گرفته نشده است. در استاندارد ISO 10015 منظور از شایستگی، به‌کارگیری دانش، مهارت و رفتارها در عملکرد است. در این استاندارد، آموزش فرایند ارائه و تکوین، دانش، مهارت‌ها و رفتارها جهت تأمین الزامات تعریف شده است. در استاندارد ISO 10015 منظور از ارزشیابی، تأیید این امر است که اهداف سازمانی و اهداف آموزشی هر دو برآورده شده‌اند، یعنی آموزش اثربخش بوده است. استاندارد ISO 10015 در تمامی سازمان‌های خدماتی، تولیدی، صنعتی، بازرگانی و ... کاربرد دارد (ونگ و وو، ۲۰۱۱).

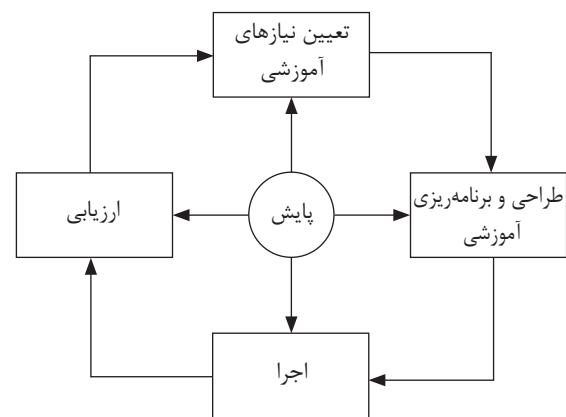
۴ استاندارد ISO 29990

هدف استاندارد ISO 29990 بهبود کیفیت خدمات یادگیری و مبنایی برای تسهیل مقایسه و سنجش در سراسر جهان است. ویژگی‌های بارز استاندارد ISO 29990 به شرح زیر است:

- (۱) تمرکز بر روی یادگیرنده است، نتایج حاصل از این روند را تشویق می‌کند و بر طیف گسترده‌ای از گزینه‌های در دسترس برای ارائه‌دهندگان خدمات یادگیری تأکید دارد.
- (۲) صلاحیت ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی و یادگیرنده را در نظر می‌گیرد، این استاندارد به سازمان‌ها و افراد منتخب کمک می‌کند تا بتوانند الزامات و انتظاراتشان را برای صلاحیت و توسعه‌ی قابلیت برآورده کنند.

(۳) به ارائه‌کنندگان خدمات آموزشی کمک می‌کند تا بتوانند به‌طور مداوم توانایی خود را جهت ارائه‌ی خدمات بهتری که منجر به افزایش اثربخشی عملکردهای سازمان و کاهش کلی هزینه‌های آن می‌شود، اندازه‌گیری کنند.

(۴) بر روی شایستگی ارائه‌دهندگان خدمات آموزشی تمرکز دارد و الزامات اولیه را برای مسئولان آموزشی در تحصیلات غیررسمی و آموزشی مشخص می‌کند. این استاندارد، الگوی عامی را برای به‌کارگیری و عملکرد



شکل ۱: چرخه‌ی آموزش با تأکید بر استاندارد ISO 10015

ISO 10015 فرایند آموزش خوبی را تدارک می‌بیند و به سازمان‌ها در برنامه‌ریزی و ارزشیابی اثربخش آموزش به‌طور نظام‌یافته کمک می‌کند. علاوه‌براین با مدیریت بهتر سرمایه‌ی انسانی، خدمات و محصولات مناسب‌تری ارائه شده که موجب رضایتمندی مصرف‌کننده یا مخاطبان می‌شود. ISO 10015 موجب توسعه‌ی کارکرد کیفی می‌شود که یکی از اثربخش‌ترین ابزارهایی است که می‌تواند موجب ارائه‌ی خدمات و یا تولید محصولات با کیفیت‌تر شده و به‌رفع نیازهای مخاطبان منجر شود (چنگ، ۲۰۱۰). به‌عنوان یک عنصر خانواده‌ی مدیریت کیفیت



متخصصان کیفیت و مرجع مشترکی را برای تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری و مشتریان آن‌ها در زمینه طراحی، تکوین و عرضه‌ی تحصیلات غیررسمی، آموزش و پرورش ارائه می‌کند. در استاندارد ISO 29990 از اصطلاح «خدمات یادگیری» بیشتر استفاده شده است تا از اصطلاح «آموزش» تا تمرکز بر فراگیری و ماحصل فرایند یادگیری و همچنین تأکید بر گستره‌ی کاملی از گزینه‌های در دسترس، برای عرضه‌ی خدمات یادگیری باشد. این استاندارد بر شایستگی «تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری» تمرکز داشته و راهنمایی را در جهت کمک به سازمان‌ها و افراد در انتخاب تأمین‌کننده‌ی برای خدمات یادگیری که نیازها و انتظارات آن را در زمینه‌ی ارتقای شایستگی و توانمندی برآورده سازد، ارائه می‌کند و می‌تواند برای گواهی‌کردن (صدور گواهی‌نامه) «تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری» نیز مورد استفاده قرار گیرد. در استاندارد ISO 29990، تأمین‌کننده‌ی خدمات یادگیری به‌منظور دلالت بر سطح عملکرد یا موفقیت یا تکمیل یک برنامه‌ی آموزشی، گواهی‌نامه صادر می‌کند. در استاندارد ISO 29990 شایستگی شامل دانش، درک، مهارت یا نگرش قابل‌مشاهده یا قابل اندازه‌گیری یا هر دو است که در یک موقعیت کاری معین و در توسعه‌ی حرفه‌ای یا توسعه‌ی فردی یا هر دو به‌کار رفته و غالب می‌شود. در استاندارد ISO 29990 بر شایستگی‌های بنیادی در زمینه‌ی شایستگی‌های مربوط به عرضه‌کننده‌ی خدمات یادگیری، شایستگی‌های فردی و شایستگی‌های کسب‌وکار تأکید شده است. همچنین، در متن این استاندارد بر «توسعه‌ی حرفه‌ای مداوم» تأکید شده است و منظور از این اصطلاح، ارتقای هدفمند دانش حرفه‌ای یا شایستگی حرفه‌ای است. پنج فرایند شامل نیازسنجی، طرح‌ریزی، اجرا، ارزیابی و پایش بین استاندارد ISO 10015 و ISO 29990 مشترک است؛ اما دو فرایند فرعی شامل مدیریت ریسک و مالی صرفاً در استاندارد ISO 29990 ملاحظه می‌شود. در استاندارد ISO 29990 ارزشیابی یادگیری دارای رویکرد هنجاری است. رویکرد هنجاری برای تحلیل فرایند یادگیری یا پیامدهای یادگیری است که نسبت به اهداف یادگیری اندازه‌گیری می‌شوند. در استاندارد ISO 29990 ماهیت آموزش (تحصیلات) غیررسمی است. منظور از واژه‌ی «غیررسمی» در این استاندارد، فعالیت تحصیلی سازمان‌یافته بیرون از نظام‌های رسمی شناخته‌شده و تثبیت‌شده برای تحصیلات

ابتدایی، متوسطه یا عالی است. تأکید استاندارد ISO 29990 بر امر یادگیری است. یادگیری به‌دست‌آوردن دانش در زمینه‌ی مهارت کاری از طریق مطالعه یا تجربه یا رهیافت آموزش و مطلع‌شدن از چیزی است. در تعریف دیگر یادگیری را تغییر رفتار نیز گفته‌اند (رابینز، ۱۹۸۸).

۵ روش‌شناسی

از آنجا که مطالعه‌ی حاضر در تطبیق ایزو ۱۰۰۱۵ و ایزو ۲۹۹۹۰ است، یک پژوهش کاربردی به‌حساب می‌آید؛ زیرا نگارندگان در صدد پاسخ‌دادن به یک معضل و مشکل عملی در حوزه‌ی آموزش سازمان‌هاست. مطالعه‌ی حاضر جزء پژوهش‌های کتابخانه‌ای است و نگارندگان در صدد بوده با مطالعه‌ی متون و مقالات مرتبط بتوانند با شناسایی معیارهای یکسان، ایزو ۱۰۰۱۵ و ایزو ۲۹۹۹۰ را مورد تطبیق و مقایسه قرار دهند. هدف پژوهش حاضر، توصیفی است، زیرا در تحقیق توصیفی تصویر مشروحو از وضع موجود ارائه می‌شود. هدف مطالعه‌ی حاضر، تشریح و توضیح نظام‌مند معیارهای استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و ایزو ۲۹۹۹۰ با نگرش مقایسه‌ی تطبیقی است. مبنای مقایسه، معیارهای احصاشده در متن استانداردهای ایزو ۱۰۰۱۵ و ۲۹۹۹۰ و برخی متون مرتبط بوده است و محققان در شناسایی این معیارها، علاوه‌بر مطالعه‌ی متون از تجربیات خود نیز بهره‌گرفته‌اند.

۶ مقایسه‌ی تطبیقی ISO 10015 و ISO 29990

تطبیق و مقایسه به عملی گفته می‌شود که در آن دو یا چند پدیده را در کنار هم قرارداد و به‌منظور یافتن وجوه اختلاف و تشابه، آن‌ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. بهترین راه شناسایی پدیده‌ها، مطالعه‌ی فرانگر و بررسی در محفل‌های گوناگون است. مطالعه‌ی تطبیقی در کنار دیگر روش‌های مطالعه، از جایگاه ویژه و منحصربه‌فردی برخوردار است. روی‌آوردن مستقیم در شناخت یک پدیده و بررسی یک مسئله، محقق و مخاطب را از آگاهی نسبت به ابعاد متعدد موضوع محروم کرده و هر دو را به سطحی‌نگری مبتلا می‌کند و درنهایت به ازدست‌دادن فهم عمیق می‌انجامد. بنابراین، مطالعه‌ی مقایسه‌ای و تطبیقی، محقق و مخاطب را از محدودنگری ره‌ساخته و ابعاد ناپیدای موضوع را روشن می‌کند. شناخت همه‌جانبه و کشف فلسفه‌ی استانداردهای آموزشی نیز

۷ بحث و نتیجه گیری

درباره‌ی استاندارد آموزشی ISO 10015 در عرصه‌ی سازمان‌های دولتی و خصوصی کشور، پژوهش‌های کمی انجام شده و درباره‌ی استاندارد آموزشی ISO 29990 با مراجعه به پایگاه‌های اطلاعاتی بر خط هیچ پایان‌نامه یا مقاله‌ای که به بررسی و مطالعه این استاندارد بپردازد، یافت نشد. حتی مطالب مفید و منسجم راجع به موضوع مطالعه‌ی حاضر، بسیار کمیاب است. تمرکز پژوهش حاضر بر تطبیق و مقایسه‌ی دو استاندارد آموزشی ISO 10015 و ISO 29990 بوده و از این منظر پژوهش حاضر، پژوهشی نو محسوب می‌شود. به عبارت دیگر، این پژوهش می‌تواند خلأ نظری و تحقیقاتی در راستای شناخت بیشتر مدیران آموزشی سازمان‌ها را از استانداردهای ISO 10015 و ISO 29990 اندکی جبران کند. صرفاً آموزش و اجرای دوره‌های آموزشی نمی‌تواند به سازمان در راه رسیدن به اهداف خویش کمک کند، مگر اینکه آموزش‌ها با توجه به اصول و روش‌های علمی بنا گذاشته شوند تا نتیجه‌ی به‌دست‌آمده نیازهای موجود را برطرف سازد. امروزه همه‌ی سازمان‌ها برای ارتقای کیفیت عملکرد منابع انسانی خود برنامه‌های آموزشی متنوعی را طراحی می‌کنند؛ اما علت عدم موفقیت بسیاری از برنامه‌های آموزشی را می‌توان در عملیات آموزشی بدون برنامه و بدون تعمق و تفکر کافی جست‌وجو کرد. با این حال، با بهره‌گیری از ابزارهای مدیریت کیفیت می‌توان میزان موفقیت یک برنامه‌ی آموزشی را افزایش داد. با وجود اهمیت آموزش منابع انسانی، ضرورت تضمین کیفیت در این آموزش‌ها بسیار قابل تأمل است. در حال حاضر به‌منظور تضمین کیفیت آموزش و بهسازی منابع انسانی، استانداردها و ابزارهای مختلفی از جمله ISO 10015 تبیین شده است. استانداردسازی فرایند آموزش، ضرورتی برای بهبود عملکرد سازمان‌هاست. استانداردسازی فرایندهای انجام کار و فعالیت‌ها برای سازمان‌ها به‌منظور تحقق اهداف خود، ضرورت دارد. استانداردسازی به سازمان کمک می‌کند که نحوه‌ی انجام فرایندها و فعالیت‌ها را در سازمان خود یکسان‌سازی کنند و روش نظام‌مندی را در تمامی سطوح سازمان برای انجام کارها تدوین و اجرا کند. همچنین، هرگونه بهبودی در سازمان، نیز متکی بر وجود استانداردهای قابل اعتماد است. نقش استانداردهای آموزشی ارائه رهنمودی است که بتواند سازمان‌ها را یاری کند تا از طریق آن به شناسایی و تجزیه و تحلیل نیازها، طراحی،

امکان‌پذیر نخواهد بود، مگر اینکه ابعاد و مؤلفه‌های این دو استاندارد، در پر تو تطبیق و مقایسه احصا شوند. در نوشتار حاضر، استانداردهای ISO 10015 و ISO 29990 از منظر ۱۳ معیار مندرج در بندهای این دو استاندارد شامل هدف، دامنه کاربرد، تمرکز، شایستگی، مرجع، گواهی‌نامه، جهت‌گیری، ارزشیابی، تحلیل بازار، ماهیت، طرح‌ریزی، کانون توجه و الزامات فرایندی مورد تطبیق قرار گرفت. مطالعه‌ی تطبیقی این دو استاندارد به مدیران آموزش سازمان‌ها کمک خواهد کرد تا در راستای استقرار و جاری‌سازی الزامات استانداردهای آموزشی با نگاهی جامع و جهان‌شمول اقدام کرده و از شتاب‌زدگی، جزئی‌نگری و سطحی‌نگری در استقرار استانداردهای آموزشی پرهیز کنند. نتایج مطالعه‌ی تطبیقی استاندارد ISO 10015 و استاندارد ISO 29990 در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول ۱: مقایسه‌ی تطبیقی استانداردهای ISO 10015 و ISO 29990 (مرجع: نگارندگان)

استانداردها معیارها	ISO 10015	ISO 29990
هدف	ایجاد و بهبود نظام آموزش	تعیین الزامات پایه برای تأمین‌کنندگان خدمات یادگیری
دامنه کاربرد	عدم ارائه خدمات آموزشی به سایر سازمان‌ها	ارائه‌ی خدمات آموزشی به سایر سازمان‌ها
تمرکز	آموزش	یادگیری
شایستگی	افراد	عرضه‌کننده‌ی خدمات یادگیری
مرجع	ISO 9000	ISO 9000
گواهی‌نامه	در نظر گرفته نشده	صدور گواهی‌نامه
جهت‌گیری	فرایندی (آموزش در قالب فرایند چهار مرحله‌ای)	راهبردی (وجود طرح کسب و کار)
ارزشیابی	رویکرد عملکردی	رویکرد هنجاری
تحلیل بازار	نگرش درون‌سازمانی و نبود بازار	بازنگری مداوم تقاضاها برای خدمات یادگیری
ماهیت	رسمی	غیررسمی
طرح‌ریزی	پرداختن به کاستی‌های مربوط به شایستگی‌ها	تأکید بر برنامه درسی یا وجود طرح درس مدون
کانون توجه	نظام آموزش	فراگیر (یادگیرنده)
الزامات فرایندی	نیازسنجی، طرح‌ریزی، اجرا، ارزیابی	نیازسنجی، طرح‌ریزی، اجرا، ارزیابی، مدیریت ریسک

برنامه‌ریزی، ارزشیابی نتایج آموزش و نظارت و بهبود فرایند آموزش کارکنان که به بهبود مستمر فعالیت‌های سازمان تأکید دارد، پردازد و در نظر دارد تا از طریق ارائه‌ی رهنمودهای مطرح‌شده، سازمان‌ها را به‌منظور کارآتر شدن و اثربخش‌تر شدن آموزش آن‌ها یاری کند. برنامه‌های آموزشی در سازمان‌ها باید فرصت‌هایی را برای توسعه‌ی منابع انسانی فراهم آورد. استانداردسازی فرایند آموزش، ضرورتی برای بهبود عملکرد سازمان‌ها اعم از آموزشی، تولیدی، بازرگانی، نظامی و صنعتی است و ازجمله روش‌های بهینه‌سازی آموزش و مدیریت منابع انسانی، استفاده از استانداردهایی مانند ISO 29990 و ISO 29990 است. کارکنان در تمامی سطوح سازمانی باید آموزش ببینند، به‌گونه‌ای که تعهد سازمان در ارائه‌ی خدمات با کیفیت لازم و در یک محیط به سرعت در حال تغییر که در آن خواسته‌ها و انتظارات ذی‌نفعان دائماً افزایش یابد، برآورده شود و یکی از الزاماتی که در راستای تحقق این مهم می‌تواند نقش راهبردی داشته باشد، استفاده از استانداردهای آموزشی است. نقش استانداردهای آموزشی مانند ISO 10015 و ISO 29990 در اصلاح و بازنگری فرایندها و بهبود و ارتقای کیفیت خدمات بسیار حائز اهمیت است. مسئله‌ای که بسیاری از مسئولان امر آموزش با آن مواجه هستند، تشخیص نادرست در استقرار و جاری‌سازی استانداردهای آموزشی است. این مسئله باعث می‌شود تا مسئولان آموزش سازمان‌ها در صدد رفع موضوعی از طریق استانداردهای آموزش برآیند که اصلاً نیاز و مسئله‌ی آموزشی محسوب نمی‌شود. تأکید استانداردهای آموزشی بر بهبود مهارت‌ها، ارتقای دانش و رفتارهای مناسب است. اما نکته‌ی مهمی که باید مورد مذاقه قرار گیرد این است که استاندارد ISO 10015 در تمامی سازمان‌ها اعم از خدماتی، آموزشی، صنعتی و تولیدی، نظامی و انتظامی قابلیت کاربرد و اجرا دارد، اما استاندارد ISO 29990 با توجه به فلسفه‌ی حاکم بر آن، صرفاً در صدد استاندارد کردن خدمات یادگیری توسط مؤسسات ارائه‌کننده‌ی این خدمات است و این استاندارد صرفاً بر ارائه‌ی خدمات یادگیری در سطوح ابتدایی، متوسطه و عالی توسط مؤسسات آموزشی تأکید دارد و به نظر می‌رسد استقرار استاندارد ISO 29990 را نمی‌توان برای سازمان‌های خدماتی، صنعتی، تولیدی و نظامی و انتظامی توصیه کرد.

۸ منابع

- ابراهیمی قوام، ص. (۱۳۹۰)، مقدمه‌ای بر استاندارد آموزشی ایزو ۱۰۰۱۵ و راهکارهای اجرای آن در دانشگاه علوم انتظامی، فصل‌نامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، ۲۱: ۳۹-۴۰.
- ابطحی، س. (۱۳۶۸)، آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی، ۱۵.
- الوانی، س. (۱۳۷۹)، آموزش مدیریت در عصر نوسازی، مجموعه مقالات آموزش کارکنان، جلد دوم، مجموعه بیست و پنجم، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۱۵.
- پورشمس، م (۱۳۸۲)، سیستم‌های مدیریت کیفیت، تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، ۲۵.
- خراسانی، ا. (۱۳۸۰)، جایگاه آموزش در استانداردهای بین‌المللی، نشریه روش.
- خراسانی، ا؛ مهدی، ر. (۱۳۸۵)، سیستم آموزش کارکنان، تهران: انتشارات آریا پژوه، ۴-۶.
- طاهری، ز و سلطان‌حسینی، م، شاهین، آ. (۱۳۹۳). ارزیابی فرایند برنامه‌ریزی آموزش‌های ضمن خدمت اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان براساس الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، فصل‌نامه پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، ۳(۲): ۲۸.
- فرجی، ر، حسامی، س، حق‌دوست، ر. (۱۳۹۴)، مطالعه‌ی تطبیقی مدل‌های آموزش سازمانی و معرفی نظام جامع آموزش استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، فصل‌نامه مدیریت استاندارد و کیفیت، ۵(۱): ۴۶.
- میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۱)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر، ۲۱۵.
- ACCESS The SLA-AGC 23rd Annual Conference Bahrain.(2017). The Impacts and Success Factors of ISO 9001 and ISO 29990 in Library Continuing Education, 7-9 March 2017, Technische Hochschule Koln, Cologne, Germany.
- Barbazette, J.(2006). Traning Needs assessment, (Methods, Tools and Techniques), Pfeiffer publishing Co.
- Chang, Y.H. E.(2010). An empirical study of Kirkpatrick's evaluation model in the hospitality industry, Doctoral Dissertation, Florida international university, p 1.
- Decenzo, D.A., & Robbins, S.(1988). Personnel /Hu-



man Resource Management, Third Edition, Prentice Hall. P 240.

Griffiths, K., & Williams, R.A.(1998). A learning approach to change, Gower, p 56.

Kritsonis, W.A. & Smith, Y.E. (2006). The Differences in Professional Development With Corporate Companies and Public Education, National Journal for Publishing and Mentoring Doctoral Student Research, 3(1), pp 1-6.

ISO - 10015: 1999. Quality management – Guidelines for training.

ISO 29990: 2010, Learning services for non-formal education and training, Basic requirements for service providers.

Jacobs, R.L., & Wang,B.(2007). A Proposed interpretation of the ISO 10015.

Noe, R.A.(1999). Employment Training and Development. United State of America: Irwin/McGraw-Hill. pp 3-4.

Robbins, S.P.(1988). Management: Concepts Applications, Second Edition, Prentice-Hall International, p 240.

Rowold, J.(2008). Multiple effects of human resource development interventions, Journal of European Industrial Training, 32(1).

Saner, R., & Yiu, L.(2005). Does it pay to train? Iso10015 assures the quality and return on investment of training, ISO Management Systems, 4(2), pp 9-13.

Senge, P.M.(1990). The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, New York London Toronto Sydney Auckland.

Wang, P.C., & Wu, H.H.(2011). Integrating quality function deployment with ISO 10015 to discuss the quality of human capital, P 7. www.adequate.org. View in 2010/1.Paper: 02-06.

Yigit, N.(2008). A study on Evaluation of Effectiveness of an Inservice Training (Inset) Course about the Use of Instructional Technologies and Material Development. World Applied Sciences Journal 4 (Supple 1).

A Comparative Study of ISO 10015 and ISO 29990 Training Standards

Hamed Mohammadi^{1*} | Mozhgan HajiRajabi²

Received: 2018-10-24

Accepted: 2019-07-21

Abstract

The main purpose of the present study is to compare and contrast training standards of ISO 10015 and ISO 29990. Each of these two standards has its own specific requirements and characteristics, and organizations must pay particular attention to the application and use of them. Authors have used the text of these two standards and related articles in their current work to compare the criteria of ISO 10015 and ISO 29990. Thirteen criteria including purpose, scope, focus, competence, reference, certification, orientation, evaluation, market analysis, nature, planning, focus of attention and process requirements were used. Comparing these two standards will allow one to become familiar with their fundamental similarities and differences, and to make wise policies and decisions regarding their deployment and application. ISO 10015 is applicable to all enterprises, however, ISO 29990 cannot be recommended for service, industrial, military and law-enforcement organizations, due to its philosophy.

Keywords: Training, Standards of ISO 10015, Standards of ISO 29990, Comparative



1. Corresponding author - Ph.D. Public Administration, Expert Human Resource of Mazandaran Gas Co, Sari, Iran
2. Master of Educational Management