

اصول مدیریت کیفیت که مبنای استانداردهای سری (ISO 9000 و همچنین استانداردهای سری ISO 10000 به عنوان بخشی از آن مجموعه) می‌باشد بر اهمیت مدیریت منابع انسانی و نیاز به آموزش مناسب تأکید دارد. بر مبنای این اصول مشتریان احتمالاً به هر دو جنبه، یعنی میزان تعهد سازمان به منابع انسانی خود و همچنین توانایی سازمان برای نشان دادن راهبرد مورد استفاده برای بهبود شایستگی کارکنان خود، توجه دارند و به آن‌ها ارجح می‌نهند. کارکنان در تمامی سطوح بایستی آموزش ببینند به گونه‌ای که تعهد سازمان در عرضه محصولات با کیفیت لازم و در یک بازار به سرعت در حال تغییر که در آن خواسته‌ها و انتظارات مشتریان دائماً افزایش می‌یابد، برآورده گردد.

این استاندارد راهنمایی‌هایی را جهت یاری رساندن به سازمان و کارکنان آن هنگام پرداختن به مسایل آموزشی ارائه می‌دهد. این استاندارد می‌تواند هر گاه به منظور تفسیر موارد “تحصیلات” و “آموزش” در استانداردهای مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت سری ISO 9000 نیز به راهنمایی نیاز باشد، مورد استفاده قرار گیرد. هر نوع ارجاع به آموزش در این استاندارد همه نوع آموزش و تحصیلات را شامل می‌شود.

اهداف سازمان در زمینه بهبود مداوم، از جمله در رابطه با عملکرد کارکنان آن، ممکن است تحت تأثیر عوامل متعدد داخلی و بیرونی از قبیل تغییرات بازار، فناوری. نوآوری و خواسته‌ها و یا الزامات مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع قرار گیرد. این گونه تغییرات سازمان را ملزم می‌سازد تا نیازهای مرتبط به شایستگی در سازمان خود را مورد تحلیل قرار دهد. شکل شماره یک نشان می‌دهد که چگونه آموزش می‌تواند به عنوان ابزاری اثربخش برای تأمین این نیازها مورد استفاده قرار گیرد.

#### بهبود کیفیت از طریق آموزش

نقش این استاندارد فراهم آوردن راهنمایی جهت یاری رساندن به سازمان‌ها جهت شناسایی و تحلیل نیازهای آموزشی، طراحی و برنامه‌ریزی آموزشی، ارائه آموزش، ارزشیابی نتایج آموزش و پایش و بهبود فرآیند آموزش به منظور دستیابی به اهداف آن می‌باشد. این استاندارد بر نقش کمک‌رسانی آموزش در بهبود مداوم تأکید دارد و قصد آن است که به سازمان‌ها یاری رساند تا آموزش در آن‌ها سرمایه‌گذاری اثربخش‌تر و کارآتری باشد.

## مدیریت کیفیت - راهنمایی‌هایی برای آموزش

### هدف و دامنه کاربرد

راهنمایی‌های مندرج در این استاندارد ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود راهبردها و سیستم‌های آموزشی را که بر کیفیت محصولات عرضه شده توسط سازمان تأثیر می‌گذارد شامل می‌شود. این استاندارد برای همه سازمان‌ها از هر نوعی که باشند قابل به کارگیری است. این استاندارد جهت استفاده در قراردادهای، مقررات و گواهی کردن (صدور گواهینامه) در نظر گرفته نشده است.

این استاندارد به الزامات استانداردهای سری ISO9000 چیزی نمی‌افزاید، یا آن‌ها را تغییر نمی‌دهد و یا اصلاح نمی‌کند.

این استاندارد برای به کارگیری توسط ارائه‌دهندگان آموزش که خدماتی را به سایر سازمان‌ها ارائه می‌دهند، در نظر گرفته نشده است.

یادآوری - منبع اصلی که ارائه‌دهندگان آموزش می‌توانند به عنوان مرجع مورد استفاده قرار دهند استاندارد بین‌المللی ISO 9004-2-1991 با عنوان عناصر سیستم کیفیت و مدیریت کیفیت - بخش دوم - راهنمای‌هایی برای سازمان‌های خدماتی می‌باشد، البته تا هنگامی که با استاندارد ایران - ایزو ۹۰۰۴ سال ۲۰۰۰ جایگزین نشده است.

ارائه‌دهندگان آموزش می‌توانند از این استاندارد در موارد مربوط به تأمین نیازهای آموزشی کارکنان خود استفاده کنند.