ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 10015— 2007

Менеджмент организации

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ

ISO 10015:1999
Quality management — Guidelines for training
(IDT)

Издание официальное

БЗ 5—2007/142

Москва
Стандартинформ
2008

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (ОАО «НИЦ КД») и Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Перспективные производственные технологии, менеджмент и оценка рисков» на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 567-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10015:1999 «Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению» (ISO 10015:1999 «Quality management — Guidelines for training»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении В

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2008

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Руководящие указания по обучению 2
4.1 Четыре стадии процесса обучения 2
4.2 Определение потребностей в обучении 2
4.3 Проектирование и планирование обучения 4
4.4 Проведение обучения 5
4.5 Оценка результатов обучения 6
5 Мониторинг и улучшение процесса обучения 6
5.1 Общие положения 6
5.2 Валидация процесса обучения 7
Приложение А (справочное) Таблицы 8
Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам 13

Введение

В стандартах международной организации по стандартизации ИСО серии 9000 (дополнением к которым являются стандарты ИСО серии 10000) подчеркивается важность менеджмента человеческих ресурсов и необходимость проведения постоянного обучения персонала. Организация, принимающая на себя обязательства перед персоналом и способная продемонстрировать стратегию повышения компетентности персонала, вызывает уважение и доверие потребителей.

Организация должна обучить персонал исполнению обязательств по поставке продукции требуемого высокого качества. При этом должны быть учтены требования быстро изменяющейся конъюнктуры рынка и рост ожиданий потребителя.

Настоящий стандарт содержит руководящие указания, помогающие руководству и персоналу организации решать проблемы, связанные с обучением. Стандарт может быть применен совместно со стандартами ИСО серии 9000 в частях «образование» и «обучение». Любые ссылки на «обучение» в настоящем стандарте подразумевают все типы образования и обучения.

Постоянное улучшение деятельности организации, в том числе при работе с персоналом, зависит от целого ряда внутренних и внешних факторов, включающих в себя изменение рынков и технологий, инновации, требования потребителей и других заинтересованных сторон. Подобные изменения предусматривают проведение анализа потребностей организации, в том числе связанных с компетентностью персонала. На рисунке 1 представлен пример процесса анализа потребностей в обучении.

Настоящий стандарт устанавливает требования при идентификации и анализе потребностей в обучении, планировании и составлении программы обучения, проведении обучения, оценке результатов обучения, а также при мониторинге и улучшении процесса обучения для достижения поставленных целей. В стандарте подчеркнута особая важность обучения при решении задач по постоянному улучшению. Обучение должно стать результативным и эффективным способом вложения инвестиций организации.

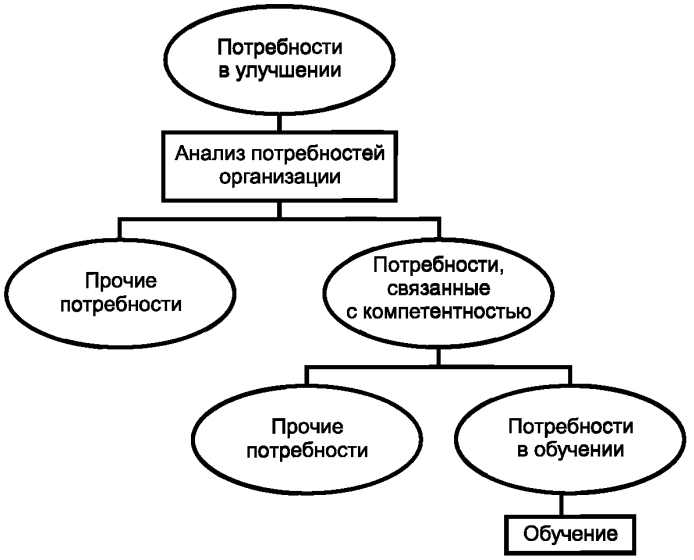

Рисунок 1 — Повышение качества посредством обучения

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Менеджмент организации

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ

Enterprise management.
Guidelines for training

Дата введения — 2008—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт предназначен для применения при разработке, внедрении, сопровождении и постоянном улучшении стратегии и системы обучения, влияющих на качество поставляемой организацией продукции. Настоящий стандарт устанавливает руководящие указания по обучению.

Настоящий стандарт применим к организациям всех типов.

Настоящий стандарт не может быть применен в контрактах, обязательных требованиях или для целей сертификации.

Настоящий стандарт не дополняет, не изменяет или иным образом не модифицирует требования, установленные стандартами ИСО серии 9000.

Настоящий стандарт не предназначен для использования поставщиками обучения, предоставляющими услуги другим организациям.

Примечание — Основным руководством для поставщиков обучения должен быть стандарт ИСО 9004.

Поставщики обучения могут использовать настоящий стандарт, если возникает потребность в обучении их собственного персонала.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **компетентность** (competence): Выраженная способность применять свои знания и навыки.

3.2 **обучение** (training): Процесс предоставления и совершенствования знаний, навыков и качеств для удовлетворения требований.

Издание официальное

4 Руководящие указания по обучению

4.1 Четыре стадии процесса обучения

4.1.1 Общие положения

Хорошо спланированный и систематизированный процесс обучения может внести большой вклад в способность организации постоянно улучшать свою деятельность и достигать целей в области качества.

Процесс обучения представлен в виде схемы цикла обучения, которая приведена на рисунке 2.

Для улучшения понимания настоящего стандарта и проведения четкого разграничения между руководящими принципами и использованием модели процесса для описания этих руководящих принципов в таблицах А.1—А.5 приложения А представлена модель процесса.

Для выбора и проведения обучения, направленного на сокращение различий между требуемым и существующим уровнями компетентности, руководство организации должно проводить мониторинг на следующих стадиях:

a) определение потребностей в обучении;

b) проектирование (разработка) и планирование обучения;

c) проведение обучения;

d) оценка результатов обучения.

Завершение одной стадии является началом следующей стадии, как это представлено на рисунке 2.

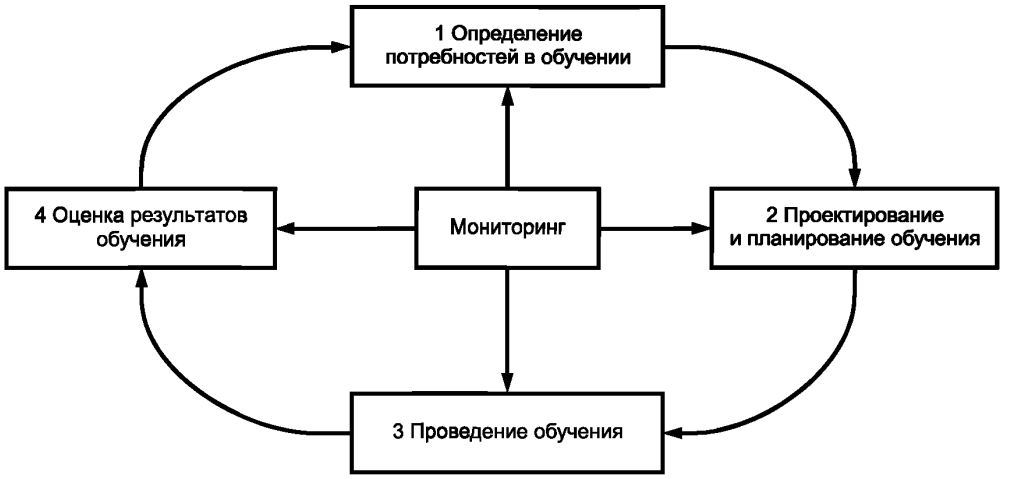

Рисунок 2 — Цикл обучения

4.1.2 Закупка продукции и/или услуг, связанных с обучением

Руководство организации должно принять на себя обязательства принимать решения относительно необходимости и срока внешних или внутренних закупок продукции и/или услуг, связанных с любой из четырех стадий процесса обучения, и проводить мониторинг этого процесса (см. таблицы А.1 — А.5 приложения А).

Например, некоторые организации могут посчитать целесообразным проведение независимой экспертизы анализа своих потребностей в обучении.

4.1.3 Вовлечение персонала

Вовлечение персонала, совершенствующего свою компетентность, должно быть частью процесса обучения. Если сотрудники смогут почувствовать себя активными участниками процесса обучения, то они примут на себя большую ответственность за его успешное осуществление.

4.2 Определение потребностей в обучении

4.2.1 Общие положения

Процесс обучения должен начинаться с анализа потребностей организации в обучении и регистрации проблем, связанных с компетентностью, как это представлено на рисунке 1 (см. введение).

Организация должна определить уровень компетентности, необходимый для выполнения каждой из задач, влияющих на качество продукции и качество менеджмента, оценить текущую компетентность персонала, которому предстоит выполнение этих задач, и разработать планы обучения для сокращения различий между требуемым и существующим уровнями компетентности.

Определение потребностей в обучении должно быть основано на анализе текущих и ожидаемых потребностей организации в сравнении с существующим уровнем компетентности персонала организации.

Цели стадии определения потребностей в обучении:

a) определение различий между требуемым и существующим уровнями компетентности;

b) определение потребностей в обучении персонала для сокращения различий между требуемым и существующим уровнями компетентности;

c) документальное оформление потребностей в обучении.

Целью анализа различий между требуемым и существующим уровнями компетентности (далее — уровни компетентности) должно быть установление возможности снижения этих различий посредством обучения или путем проведения других мероприятий (см. таблицу А.1).

4.2.2 Определение потребностей организации

При организации обучения в качестве входных данных для 4.2 должны быть использованы существующие в организации политика в области качества и обучения, требования менеджмента качества, требования менеджмента ресурсов, требования процесса проектирования обучения, направленные на удовлетворение потребностей организации.

4.2.3 Определение и анализ требований к компетентности

Требования к компетентности должны быть документированы. Эти требования рекомендуется анализировать через запланированные интервалы времени или по мере необходимости при распределении работ и/или оценке их исполнения.

Определение будущих потребностей организации применительно к ее стратегическим целям и задачам в области качества, включая требуемый уровень компетентности персонала, может быть основано на анализе следующей информации:

- организационных или технологических изменений, влияющих на основные процессы или характер продукции, поставляемой организацией;
- данных прошлого и/или текущего процесса обучения;
- экспертной оценки организацией компетентности персонала применительно к выполнению поставленных задач;
- записей о текучести или сезонных колебаниях состава и численности временного персонала;
- потребностей во внутренней или внешней сертификации персонала, необходимых для выполнения определенных задач;
- запросов персонала, на основании которых должны быть идентифицированы возможности обучения персонала, влияющего на достижение целей организации;
- результатов анализа процесса и корректирующих действий, основанных на претензиях потребителей или выявленных несоответствиях;
- законодательных и обязательных требований, стандартов и директив, влияющих на организацию, ее деятельность и ресурсы;
- результатов исследования рынка, на основании которых должны быть идентифицированы и/или предвосхищены новые требования потребителей.

4.2.4 Анализ компетентности

Организация должна через запланированные интервалы времени анализировать документы, отражающие требуемую компетентность для каждого процесса, в том числе записи, отражающие компетентность каждого сотрудника.

Методы, используемые для анализа компетентности, могут включать в себя следующие (при необходимости список может быть дополнен):

- интервьюирование/анкетирование сотрудников среднего и высшего руководящего персонала;
- наблюдения;
- обсуждения в группах;
- экспертные методы.

Анализ должен учитывать требования к компетентности по поставленным задачам и их выполнению.

4.2.5 Определение различий в уровнях компетентности

Для определения и регистрации различий в уровнях компетентности организация должна сравнить текущую компетентность с требуемой.

4.2.6 Поиск решений для сокращения различий в уровнях компетентности

Для определения, регистрации и сокращения различий в уровнях компетентности персонала организация может проводить обучение или предпринимать другие меры, такие как повторное проектирование процессов организации, набор полностью подготовленного (обученного) персонала, аутсорсинг*, ротация работ, актуализация процедур и др.

4.2.7 Заявка на обучение

При выборе решений, направленных на сокращение различий в уровнях компетентности, организация должна определить и документально оформить потребности в обучении.

В заявке на обучение должны быть документально оформлены цели и ожидаемые результаты обучения. Входные данные для заявки на обучение включают в себя перечень требований к компетентности, изложенных в 4.2.3, результаты предшествующего обучения, а также имеющиеся различия в уровнях компетентности и запросы на проведение корректирующих действий.

Заявка должна стать частью плана обучения и включать в себя цели организации, используемые при проектировании, планировании и мониторинге процесса обучения.

4.3 Проектирование и планирование обучения

4.3.1 Общие положения

На стадии проектирования и планирования закладывают основу плана обучения.

Данная стадия включает в себя:

- разработку и планирование действий, направленных на сокращение различий в уровнях компетентности, идентифицированных в 4.2.5;
- определение критериев для оценки результатов обучения и мониторинг процесса обучения (см. 4.5, раздел 5 и таблицу А.2).

4.3.2 Определение ограничений

Организация должна установить и зафиксировать условия и факторы, ограничивающие процесс обучения. К их числу можно отнести:

- законодательные и обязательные требования;
- требования, установленные в политике организации, в том числе требования к человеческим ресурсам;
- финансовые ограничения;
- требования по срокам и графикам;
- готовность, мотивацию и способность отдельных лиц к обучению;
- дополнительные факторы, такие как наличие и доступность внутри организации ресурсов для обучения, либо наличие и доступность признанных поставщиков обучения;
- ограничения на имеющиеся в наличии ресурсы.

При разработке спецификации плана обучения организация должна учитывать перечень ограничений при выборе методов обучения (4.3.3) и поставщика обучения (4.3.4, 4.3.5).

4.3.3 Методы обучения и критерии их выбора

Организация должна зафиксировать возможные методы обучения, способные удовлетворить потребности в обучении. Форма обучения будет зависеть от имеющихся ресурсов, ограничений и целей.

Методы обучения могут включать в себя:

- курсы и семинары по месту работы или за его пределами;
- наставничество;
- инструктаж и консультации без отрыва от работы;
- самообучение;
- заочное обучение.

Организация должна определить и документально оформить критерии выбора соответствующих методов обучения или их комбинаций.

К критериям выбора методов обучения можно отнести:

- время и место;
- необходимое оборудование;
- стоимость;
- цели обучения;
- требования к целевой группе обучения (например, текущее или планируемое профессиональное положение, специальные знания и/или опыт, максимальное число участников);
- продолжительность и последовательность обучения;
- формы оценки и сертификации.

---

* Аутсорсинг — привлечение к выполнению работ третьих лиц. — Прим. перев.

4.3.4 План обучения

План обучения используют для обсуждения процессов обучения и содержания обучения с потенциальным поставщиком обучения.

План обучения разрабатывают для установления четкого понимания потребностей организации в обучении, требований, предъявляемых к обучению и его результатам.

Цели обучения должны быть основаны на ожидаемой компетентности, предусмотренной в заявке на обучение, что позволит обеспечить результативное проведение обучения и создание условий для ясного и открытого обмена информацией.

План обучения должен включать в себя:

a) цели и требования организации;

b) заявку на обучение;

c) цели обучения;

d) обучающихся (целевые группы или персонал);

e) методы и примерное содержание обучения;

f) план-график и программу обучения с указанием продолжительности, сроков и основных стадий обучения;

g) требования к ресурсам (материалы и персонал, необходимые для обучения);

h) финансовые требования;

i) критерии и методы оценки результатов обучения в целях определения следующего:

- удовлетворенности обучающихся;
- приобретения обучающимися знаний, навыков и подготовки;
- выполнения обучающимися заданий без отрыва от работы;
- удовлетворенности со стороны руководства;
- влияния на организацию;
- процедур мониторинга процесса обучения (см. раздел 5).

4.3.5 Выбор поставщика обучения

Организация должна подвергнуть критической проверке любого потенциального внутреннего или внешнего поставщика обучения до момента его выбора. Эта проверка может включать в себя письменную информацию о поставщике обучения (например, каталоги, брошюры) и отчеты об оценке поставщика обучения. Проверка должна быть основана на спецификации плана обучения и идентифицированных ограничениях.

Выбор поставщика обучения должен быть зарегистрирован в соглашении или формальном договоре, устанавливающем права собственности, полномочия и ответственность применительно к процессу обучения.

4.4 Проведение обучения

4.4.1 Общие положения

Поставщик обучения должен предпринимать все необходимые действия для проведения обучения, установленного в плане обучения.

Обязанности организации в поддержке и содействии обучению могут включать в себя:

- оказание поддержки обучающему и обучающемуся;
- мониторинг качества проводимого обучения.

Примечание — Обучающим является лицо, применяющее метод обучения.

Организация может оказывать поддержку поставщику обучения в мониторинге обеспечения обучения (см. раздел 5).

Успех этих действий зависит от результативности взаимодействия организации с поставщиком обучения и обучающимся.

Ниже приведены рекомендации по осуществлению данных действий (см. таблицу А.3).

4.4.2 Обеспечение поддержки

4.4.2.1 Поддержка подготовки процесса обучения

Поддержка подготовки процесса обучения может включать в себя:

- предоставление поставщику обучения необходимой информации (см. 4.2);
- предоставление обучающемуся информации о характере обучения и различий в уровнях компетентности, которые предполагается сократить;
- обеспечение установления контакта между обучающим и обучающимся.

4.4.2.2 Поддержка обучения

Поддержка обучения может включать в себя:

- предоставление необходимых инструментов, оборудования, документации, программного обеспечения и жилья обучающемуся и/или обучающему;
- предоставление обучающемуся необходимых и достаточных возможностей для применения возрастающей компетентности;
- осуществление обратной связи о выполнении заданий, требующейся обучающемуся и/или обучающему.

4.4.2.3 Обеспечение завершения обучения

Обеспечение завершения обучения может включать в себя:

- получение информации обратной связи от обучающегося;
- получение информации обратной связи от обучающего;
- предоставление информации обратной связи руководству и персоналу организации, вовлеченному в процесс обучения.

4.5 Оценка результатов обучения

4.5.1 Общие положения

Основной целью оценки является подтверждение достижения целей обучения и организации в целом, включая оценку результативности обучения.

Входными данными для оценки результатов обучения являются заявки на обучение и план обучения, а также зарегистрированные записи по проведенному обучению.

Анализ и валидация результатов (выходные данные) обучения обычно не могут быть в полной мере выполнены, пока не появится возможность наблюдения и проверки работы обучающегося.

В пределах запланированного периода времени после завершения обучения руководство организации должно обеспечить проведение оценки для верификации достигнутого уровня компетентности.

Организация должна проводить оценку за краткосрочный и долгосрочный периоды:

- при оценке за краткосрочный период от обучающегося должна быть получена информация обратной связи о методах обучения, используемых ресурсах, а также знаниях и навыках, приобретенных в результате обучения;
- при оценке за долгосрочный период должна быть проведена оценка улучшений в работе обученного и его производительности.

Оценка должна быть проведена на основе установленных критериев (см. 4.3.4).

Процесс оценки должен включать в себя сбор данных и подготовку отчета по оценке. Данные отчета являются входными данными для процесса мониторинга (см. таблицу А.4).

4.5.2 Сбор данных и подготовка отчета по оценке обучения

Отчет по оценке обучения может включать в себя следующее:

- заявки на обучение;
- критерии оценки, описание источников и методов, план-график оценки;
- анализ собранных данных и интерпретацию результатов;
- анализ затрат на обучение;
- выводы и рекомендации по улучшению.

При обнаружении несоответствий может потребоваться применение корректирующих действий.

Завершение обучения должно быть документально оформлено в виде записей по обучению.

5 Мониторинг и улучшение процесса обучения

5.1 Общие положения

Основная цель мониторинга — обеспечение объективных свидетельств результативности процесса обучения и удовлетворения требований организации в обучении. Мониторинг предусматривает анализ всего процесса обучения на каждой из четырех стадий (см. рисунок 2).

Мониторинг должен быть проведен компетентным персоналом в соответствии с документированными процедурами организации. По возможности должна быть обеспечена независимость этого персонала от проверяемой деятельности. Методы мониторинга могут включать в себя консультирование, наблюдение и сбор данных. Решение об используемых методах мониторинга должно быть принято на стадии составления плана обучения (см. 4.3.4).

Мониторинг является ценным инструментом повышения результативности процесса обучения (см. таблицу А.5).

5.2 Валидация процесса обучения

Входные данные для мониторинга могут включать в себя все записи на всех стадиях процесса обучения. На основании полученных записей может быть проведен анализ различных стадий процесса обучения для выявления несоответствий и осуществления соответствующих корректирующих и предупреждающих действий. Постоянный сбор входных данных, являющийся основой для валидации процесса обучения, обеспечивает разработку рекомендаций по его улучшению.

Если процедуры соблюдены, а установленные требования выполнены, то данные о компетентности персонала должны быть подвергнуты регулярной актуализации для отражения в них полученной дополнительной квалификации.

Если процедуры не соблюдены, а установленные требования выполнены, то процедуры должны быть пересмотрены, а данные о компетентности персонала должны быть актуализированы для отражения в них полученной дополнительной квалификации.

Если процедуры соблюдены, а установленные требования не выполнены, то возможны корректирующие действия для улучшения процесса обучения или разработки соответствующих решений, не имеющих отношения к обучению.

При проведении анализа процесса обучения должны быть идентифицированы любые дополнительные возможности для улучшения результативности каждой стадии процесса обучения.

Организация должна регистрировать соответствующие записи о предпринятых действиях, полученных результатах и планируемых мерах, связанных с мониторингом и оценкой.

Приложение А
(справочное)

Таблицы

Т а б л и ц а А.1 — Определение потребностей в обучении (4.2)

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Определение потребностей организации (4.2.2)			
Политика в области качества. Политика в области обучения. Требования менеджмента качества. Менеджмент ресурсов. Проектирование процесса обучения	Рассмотрение всех входных данных для инициирования обучения	Решение об инициировании процесса обучения	Решение об инициировании процесса обучения
Определение и анализ требований к компетентности (4.2.3)			
Организационные или технологические изменения, влияющие на основные процессы или характер продукции, поставляемой организацией. Данные, зарегистрированные во время прошедших или текущих процессов обучения. Экспертная оценка организацией компетентности персонала применительно к выполнению поставленных задач. Записи о текучести или сезонных колебаниях численности и состава временного персонала. Потребности во внутренней или внешней сертификации, необходимой для выполнения определенных задач. Запросы персонала, на основании которых должны быть идентифицированы возможности обучения персонала, влияющего на достижение целей организации. Результаты анализа процесса и корректирующие действия, основанные на претензиях потребителей или выявленных несоответствиях. Законодательные и обязательные требования, стандарты и директивы, влияющие на организацию, ее деятельность и ресурсы. Результаты исследования рынка, на основании которых должны быть идентифицированы и/или предвосхищены новые требования потребителей	Документальное оформление требований к компетентности	Требования к компетентности	Перечень требований к компетентности

Окончание таблицы А.1

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Анализ компетентности (4.2.4)			
Записи о компетентности. Данные по требованиям и выполнению задач на основании: - интервьюирования/анкетирования сотрудников, среднего и высшего руководящего персонала; - наблюдений; - обсуждений в группах; - входных данных, полученных от экспертов по определенным вопросам	Анализ существующей компетентности	Данные о существующей компетентности	Перечень существующих уровней компетентности
Определение различий в уровнях компетентности (4.2.5)			
Перечень требуемых уровней компетентности и перечень текущих уровней компетентности	Определение различий в уровнях компетентности	Различия в уровнях компетентности	Перечень различий в уровнях компетентности
Поиск решений для сокращения различий в уровнях компетентности (4.2.6)			
Перечень различий в уровнях компетентности	Идентификация и выбор обучения	Выбранное обучение	Выбранное обучение в качестве решения
Заявка на обучение (4.2.7)			
Перечень требований, предъявляемых к компетентности. Перечень различий в уровнях компетентности. Результаты предшествующего обучения. Запросы на проведение корректирующих действий	Документально оформленные цели обучения и ожидаемые результаты обучения	Заявка на обучение	Документально оформленные заявки на обучение

Т а б л и ц а А.2 — Проектирование (разработка) и планирование обучения (4.3)

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Определение ограничений (4.3.2)			
Законодательные и обязательные требования. Требования, установленные в политике организации. Финансовые соображения. Требования по срокам и графикам. Ресурсы, необходимые для обучения, и наличие признанных поставщиков обучения. Готовность, мотивация и способность отдельных лиц к обучению. Другие факторы	Идентификация ограничений	Ограничения обучения	Перечень ограничений
Методы обучения и критерии их выбора (4.3.3)			
Заявка на обучение. Перечень ресурсов, ограничений и целей. Перечень возможных методов обучения. Критерии выбора методов обучения	Идентификация методов обучения	Методы обучения	Перечень методов обучения
План обучения (4.3.4)			
Цели и требования организации. Заявка на обучение. Цели обучения. Целевые группы обучающихся или целевой персонал. Методы обучения и примерное содержание. План-график требований. Требования к ресурсам и финансовые требования. Критерии оценки результатов обучения. Процедуры мониторинга	Определение плана обучения	План обучения	Документально оформленная спецификация плана обучения
Выбор поставщика обучения (4.3.5)			
Письменная информация о потенциальном поставщике обучения. Отчеты по оценке. План обучения. Идентифицированные ограничения	Выбор поставщиков обучения	Идентифицированный поставщик обучения	Соглашение или формальный договор, устанавливающий права собственности, роли и обязанности применительно к процессу обучения

Таблица А.3 — Проведение обучения (4.4)

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Обеспечение поддержки (4.4.2)			
Поддержка подготовки процесса обучения (4.4.2.1)			
Заявка на обучение. Перечень различий в уровнях компетентности	Предоставление краткой информации обучающему и обучающемуся	Отчеты о предоставлении краткой информации	Отчеты о предоставлении краткой информации по подготовке процесса обучения
Поддержка обучения (4.4.2.2)			
Инструменты, оборудование, документация, программное обеспечение и размещение. Возможности для применения компетентности. Возможности для обратной связи о выполнении заданий	Обеспечение поддержки в обучении обучающего и обучающегося	Отчеты о поддержке обучения	Отчеты о поддержке обучения
Обеспечение завершения обучения (4.4.2.3)			
Отчеты о предоставлении краткой информации по подготовке процесса обучения. Отчеты о поддержке обучения	Получение информации обратной связи от обучающего и обучающегося. Предоставление информации обратной связи руководству и персоналу организации, вовлеченному в процесс обучения	Отчеты об информации обратной связи	Отчеты об информации обратной связи относительно обучения

Таблица А.4 — Оценка результатов обучения (4.5)

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Сбор данных и подготовка отчета по оценке обучения (4.5.2)			
Заявка на обучение. План обучения. Зарегистрированные записи по проведенному обучению	Сбор данных и их оценка на основе установленных критериев. Анализ собранных данных и интерпретация результатов, анализ бюджета, верификация достижения заданного уровня компетентности. Рекомендация корректирующих действий	Отчет по оценке	Отчет по оценке. Зарегистрированные записи по обучению

Таблица А.5 — Мониторинг и улучшение процесса обучения (раздел 5)

Входные данные	Процесс	Выходные данные	Записи
Валидация процесса обучения (5.2)			
Решение об инициировании процесса обучения. Перечни требуемых и существующих уровней компетентности. Перечень различий в уровнях компетентности. Заявки на обучение. План обучения. Соглашение или формальный договор, устанавливающий права собственности, роли и обязанности применительно к процессу обучения. Записи по проведенному обучению. Отчет по оценке	Обеспечение объективных свидетельств результативности процесса обучения по удовлетворению требований организации в обучении посредством консультирования, наблюдения и сбора данных. Идентификация несоответствий в целях применения к ним корректирующих и предупреждающих действий	Отчеты по мониторингу	Отчеты по мониторингу. Запросы на корректирующие и предупреждающие действия

Приложение В
(справочное)

Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

Обозначение ссылочного международного стандарта	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО 9000:2005*	ГОСТ Р ИСО 9000—2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ИСО 9004:2000	ГОСТ Р ИСО 9004—2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
* На территории Российской Федерации в настоящее время действует ГОСТ Р ИСО 9000—2001, идентичный ИСО 9000:2000.	

УДК 658:562.014:006.354 ОКС 03.100.30
03.120.10 Т59

Ключевые слова: риск, системы менеджмента качества, план обучения, заявка на обучение, проведение обучения, потребности в обучении, мониторинг обучения

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 18.03.2008. Подписано в печать 03.04.2008. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,50. Тираж 803 экз. Зак. 310.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.