



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

بسمه تعالی

معاونت آموزش

دفتر طرح و برنامه های درسی



جمهوری اسلامی ایران
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

استاندارد آموزش شغل

عنوان آموزش شغل

کارشناس تضمین کیفیت

گروه شغلی

مدیریت و صنایع

کد ملی آموزش شغل

۲۴۲۱-۳۷-۰۰۲-۴

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۳/۵/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۴-۲+۰-۳۷-۲۴۲۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته مدیریت و صنایع :
زهرا میرزاده مدرسی - کارشناس دفتر طرح و برنامه های درسی
داود بهرامی - مربی سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
رامک فرح آبادی - معاون دفتر طرح و برنامه های درسی

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد آموزش شغل :

-
-

فرآیند اصلاح و بازنگری :

-
-

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران ، خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : Barnamehdarci @ yahoo.com



تهیه کنندگان استاندارد آموزش شغل شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	داود بهرامی	کارشناسی	مهندسی صنایع	مربی سازمان آموزش فنی و حرفه ای	۶سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۲	مهرداد پورموسوی	کارشناسی	مهندسی صنایع	کارشناس کنترل کیفیت	۶سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۳	زهرا میرزاده مدرسی	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	کارشناس برنامه ریزی درسی	۱۰سال	تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۴						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۵						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۶						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :
۷						تلفن ثابت : تلفن همراه : ایمیل : آدرس :



تعاریف :

استاندارد شغل :

مشخصات شایستگی ها و توانمندی های مورد نیاز برای عملکرد موثر در محیط کار را گویند در بعضی از موارد استاندارد حرفه ای نیز گفته می شود.

استاندارد آموزش :

نقشه‌ی یادگیری برای رسیدن به شایستگی های موجود در استاندارد شغل .

نام یک شغل :

به مجموعه ای از وظایف و توانمندی های خاص که از یک شخص در سطح مورد نظر انتظار می رود اطلاق می شود .

شرح شغل :

بیانیه ای شامل مهم ترین عناصر یک شغل از قبیل جایگاه یا عنوان شغل ، کارها ارتباط شغل با مشاغل دیگر در یک حوزه شغلی ، مسئولیت ها ، شرایط کاری و استاندارد عملکرد مورد نیاز شغل .

طول دوره آموزش :

حداقل زمان و جلسات مورد نیاز برای رسیدن به یک استاندارد آموزشی .

ویژگی کارآموز ورودی :

حداقل شایستگی ها و توانایی هایی که از یک کارآموز در هنگام ورود به دوره آموزش انتظار می رود .

کارورزی:

کارورزی صرفاً در مشاغلی است که بعد از آموزش نظری یا همگام با آن آموزش عملی به صورت محدود یا با ماکت صورت می گیرد و ضرورت دارد که در آن مشاغل خاص محیط واقعی برای مدتی تعریف شده تجربه شود.(مانند آموزش یک شایستگی که فرد در محل آموزش به صورت تئوریک با استفاده از عکس می آموزد و ضرورت دارد مدتی در یک مکان واقعی آموزش عملی ببیند و شامل بسیاری از مشاغل نمی گردد).

ارزشیابی :

فرآیند جمع آوری شواهد و قضاوت در مورد آنکه یک شایستگی بدست آمده است یا خیر ، که شامل سه بخش عملی ، کتبی عملی و اخلاق حرفه‌ای خواهد بود .

صلاحیت حرفه ای مربیان :

حداقل توانمندی های آموزشی و حرفه ای که از مربیان دوره آموزش استاندارد انتظار می رود .

شایستگی :

توانایی انجام کار در محیط ها و شرایط گوناگون به طور موثر و کارا برابر استاندارد .

دانش :

حداقل مجموعه ای از معلومات نظری و توانمندی های ذهنی لازم برای رسیدن به یک شایستگی یا توانایی که می تواند شامل علوم پایه (ریاضی ، فیزیک ، شیمی ، زیست شناسی) ، تکنولوژی و زبان فنی باشد .

مهارت :

حداقل هماهنگی بین ذهن و جسم برای رسیدن به یک توانمندی یا شایستگی . معمولاً به مهارت های عملی ارجاع می شود .

نگرش :

مجموعه ای از رفتارهای عاطفی که برای شایستگی در یک کار مورد نیاز است و شامل مهارت های غیر فنی و اخلاق حرفه ای می باشد .

ایمنی :

مواردی است که عدم یا انجام ندادن صحیح آن موجب بروز حوادث و خطرات در محیط کار می شود .

توجهات زیست محیطی :

ملاحظات است که در هر شغل باید رعایت و عمل شود که کمترین آسیب به محیط زیست وارد گردد.



نام استاندارد آموزش شغل :
کارشناس تضمین کیفیت
شرح استاندارد آموزش شغل :
کارشناس تضمین کیفیت شغلی است در حوزه مدیریت و صنایع که توانایی درک سیستم و عملکرد سیستمی در سازمان ، توانایی اجرای اصول مستندسازی سیستم های مدیریتی ، توانایی طرح اهداف کیفی سازمان و ترسیم نقشه راه جهت دستیابی به اهداف مورد نظر ، توانایی تهیه چارت سازمانی و تفکیک مسئولیت ها و تدوین شرح مسئولیت ها و اختیارات برای پست های سازمانی ، توانایی طراحی و اجرای سیستم های ارتباطی درون سازمانی ، اجرای سیستم های مدیریت منابع در سازمان و .. را دارد. این شغل با مشاغل چون مدیر تضمین کیفیت و مدیر تولید در ارتباط است.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : لیسانس رشته های فنی و مدیریتی حداقل توانایی جسمی و ذهنی : سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۱۵۴ ساعت
- زمان آموزش نظری : ۵۶ ساعت
- زمان آموزش عملی : ۹۸ ساعت
- زمان کارورزی : ساعت
- زمان پروژه : ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
- کتبی : ۲۵ %
- عملی : ۶۵ %
- اخلاق حرفه ای : ۱۰ %
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
لیسانس مهندسی صنایع با حداقل ۳ سال سابقه کار مرتبط



* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

مدیر تضمین کیفیت

* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب طبق سند و مرجع

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت طبق سند و مرجع

ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور طبق سند و مرجع

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد آموزش شغل^۱

- شایستگی‌ها^۳

ردیف	عناوین
۱	اجرای نظام آراستگی سازمانی
۲	اجرای مستندسازی سیستم
۳	تدوین اهداف کیفی در سازمان
۴	تعیین مسیر دستیابی به اهداف کیفی سازمان
۵	تفکیک واحدهای سازمانی و طرح شرح وظایف برای هر واحد
۶	طراحی سیستم مدیریت منابع متناسب با سازمان مورد نظر
۷	طراحی شاخص‌های عملکرد سیستم
۸	اجرای طرح‌های ممیزی در سازمان
۹	جمع‌آوری نتایج حاصل از ممیزی‌ها و اجرای بازنگری‌های مورد نیاز طبق نتایج حاصل از ممیزی‌ها
۱۰	
۱۱	
۱۲	
۱۳	
۱۴	
۱۵	

^۱. Occupational Standard

^۳. Competency



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۱		-سیستم و اجزای تشکیل دهنده آن
		۱		-مفهوم نظام آراستگی سازمانی
		۱		-نقش اجزای مختلف یک سیستم و تاثیر آن ها بر عملکرد کلی
		۱		-نقش نظام آراستگی سازمانی به عنوان پایه و احساس عملکرد یک سیستم مدیریتی
				مهارت :
		۵		-اجرای بناهای اول تا سوم نظام آراستگی سازمانیبه عنوان بندهای اجرایی
		۳		-اجرای بندهای چهار و پنج نظام آراستگی سازمانی به عنوان بندهای تکمیلی جهت پایدار و استقرار نظام آراستگی
				نگرش :
				- درک سیستم مدیریت یک سازمان
				ایمنی و بهداشت :
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : مستندسازی
	جمع	عملی	نظری	
	۳۰	۲۴	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۲		- اهمیت نقش مستندسازی در یک سیستم مدیریتی
		۲		- معرفی مستندسازی و آشنایی با انواع آن
		۲		- هرم مستندات در سازمان و طبقه بندی مستندات در چارچوب های مشخص
				-
				مهارت :
	۲۴			- تدوین یک نمونه از مستندات سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای ISO 9001 (نظام نامه - خط مشی - اهداف کیفی - روش اجرایی - دستورالعمل)
				-
				نگرش :
				- ارائه مناسب ترین بروزترین مستندات با توجه به نوع سیستم
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تدوین اهداف کیفی در سازمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۸	۷	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۲		-آشنایی با هدف گذاری یک سیستم به عنوان یک فراز تعریف سیستم
		۲		-آشنایی با خصوصیات یک هدف برای سازمان
		۳		-آشنایی با امکان سنجی یک هدف در یک سازمان
				-
				مهارت :
	۸			-امکان سنجی و تدوین اهداف کیفی برای یک سازمان با در نظر گرفتن (اندازه ، فعالیت و حیطه کاری و ...) یک سازمان
				-
				-
				-
				نگرش :
				-طراحی اهداف دست یافتنی برای یک سازمان
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : تعیین مسیر دستیابی هدف های سازمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۰	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۴	-آشنایی با فرآیندهای اصلی سازمان ها
			۴	-شیوه دستیابی به اهداف سازمان با در نظر گرفتن پتانسیل های سازمان
				-
				-
				مهارت :
		۱۰		-تدوین نقشه راه منطقی جهت دست یابی به هدف مورد نظر با کیفیت مشخص
				-
				-
				نگرش :
				-طراحی مسیر جهت دستیابی به اهداف یک سیستم در سازمان
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۶	۶	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۲	- چارت سازمانی و اهمیت تفکیک وظایف در سازمان
			۲	- شیوه‌های تعیین شغل
			۲	- شرح وظیفه و شیوه تدوین آن
				-
				مهارت :
		۶		- تدوین چارت سازمانی تدوین سند شرح شغل و شرح وظیفه
				-
				-
				-
				نگرش :
	- توجه به ماهیت هر شغل به هنگام تدوین چارت سازمانی و به روز رسانی مستندات همسو با تغییرات سازمان			
				-
				ایمنی و بهداشت :
			-	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۲۸	۱۸	۱۰	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۵		- روش های شناخت اطلاعات مربوط به سازمان (سخت افزاری - نرم افزاری)
		۵		- روش های پایش اطلاعات
				-
				-
				مهارت :
	۶			- ارائه برنامه ای منسجم جهت بهبود مستمر منابع تحت اختیار (سخت افزاری - نرم افزاری)
	۶			- گردآوری اطلاعات منابع
	۶			- طراحی یک سیستم اطلاعاتی مدیریت منابع متمرکز
				-
				نگرش :
				- اهمیت به روز بودن اطلاعات جمع آوری و تصمیم گیری بر مبنای اطلاعات به روز رسانی شده
				ایمنی و بهداشت :
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : طراحی شاخص های عملکرد سیستم
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۶	۶	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۲	- مفهوم شاخص و درک اهمیت آن
			۲	- شیوه های شاخص گذاری
			۲	- شاخص های کمی و کیفی
				-
				مهارت :
		۶		- تدوین شاخص برای اجزای سیستم جهت ممیزی اجزای یک سیستم در یک سازمان
				-
				-
				نگرش :
				- طراحی شاخص های دست یافتنی و موثر
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان : اجرای طرح های ممیزی در سازمان
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۱		- آشنایی با ممیزی
		۱		- آشنایی با تعاریف و اصطلاحات موجود در زمینه ممیزی
		۱		- اهمیت موضوع ممیزی
		۲		- آشنایی با انواع ممیزی
				مهارت :
	۵			- طراحی برنامه ممیزی برای یک سازمان
	۵			- تدوین اقداماتی که در ممیزی باید صورت پذیرد
				-
				نگرش :
				-
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزش

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
		۲		-آشنایی با بازنگری و شرایط بازنگری
		۲		-آشنایی با اطلاعات مورد نیاز جهت بازنگری
				-
				-
				مهارت :
	۴			-تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از بازنگری ها
	۴			-تصمیم گیری در مورد بازنگری محصول و خدمات بر مبنای نتایج حاصله از ممیزی ها و ارائه راهکار موثر در این زمینه
				-
				نگرش :
				-درک بازنگری و ارائه راهکارها با توجه به داده های بدست آمده
				-
				ایمنی و بهداشت :
				-
				-
				توجهات زیست محیطی :
				-
				-



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	رایانه مربی	حداقل P4 با Spc : 1G RAM ,256 MVGA ,LCD15, DVDRW, CPU 2.66 Dual Core	۱ عدد	
۲	دیتا پرژکتور و پرده مربوطه	DP:2000 lumens Sc: 1.6*2.4 m	۱ عدد	
۳	میز و صندلی مربی	صندلی گردان Dim Desk :1*1.6 m	۱ عدد	
۴	میز و صندلی کارآموز	صندلی دسته دار دانشجویی	۱۵ عدد	
۵	تخته وایت برد	Dim Board:1.6*2.4 m	۱ عدد	
۶	تخته پاک کن	فومی	۱ عدد	

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .

- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	کاغذ	A4 70 or 80 gr	۱ بسته	۵۰۰ عددی
۲	ماژیک	وایت برد و معمولی در چهار رنگ مشکی، قرمز ، آبی و سبز	۸ عدد	از هر رنگ ۲ عدد
۳	نوشت افزار	خودکار آبی، مشکی، قرمز، سبز	۲۰ عدد	از هر رنگ ۱ عدد به ازای هر سه نفر

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر و یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر محاسبه شود .

- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
	ندارد			

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی (اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد)

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001:2008 - sets out the requirements of a quality management system 					
۲	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9000:2005 - covers the basic concepts and language 					
۳	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9004:2009 - focuses on how to make a quality management system more efficient and effective 					
۴	<ul style="list-style-type: none"> ISO 19011:2011 - sets out guidance on internal and external audits of quality management systems. 					
۵	<ul style="list-style-type: none"> ISO 19011:2011 - Guidelines for auditing management systems 					
۶	5 Pillars of the Visual Workplace	Hirano, Hiroyuki		۱۹۹۵		Cambridge, MA: Productivity Press