



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران

Iran National Standards Organization



استاندارد ملی ایران

۲۳۰۱۹

چاپ اول

۱۴۰۰

INSO

23019

1st Edition

2021

Identical with  
ISO 21001:2018

سازمان‌های آموزشی -  
سیستم‌های مدیریتی برای سازمان‌های  
آموزشی - الزامات به همراه راهنمای استفاده

**Educational organizations –  
Management systems for educational  
organizations - Requirements with  
guidance for use**

ICS: 03.100.70, 03.180

استاندارد ملی ایران شماره ۲۳۰۱۹ ( چاپ اول ): سال ۱۴۰۰

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۲۵۹۲

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج، شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸-۳۲۸۰۶۰۳۱ (۰۲۶)

دورنگار: ۳۲۸۰۸۱۱۴ (۰۲۶)

رایانامه: [standard@inso.gov.ir](mailto:standard@inso.gov.ir)

وبگاه: <http://www.inso.gov.ir>

### **Iran National Standards Organization (INSO)**

No. 2592 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@inso.gov.ir](mailto:standard@inso.gov.ir)

Website: <http://www.inso.gov.ir>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روزرسانی و نشر استانداردهای ملی را بر عهده دارد.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به‌عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به‌عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به‌منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«سازمان‌های آموزشی - سیستم‌های مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی -

الزامات و راهنمای استفاده»

### رئیس:

خبیری، نوید  
(دکتری مدیریت فناوری)

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد - رئیس اداره اقتصاددانش بنیان  
دانشگاه‌های غرب استان

### دبیر:

معمارزاده، مریم  
(دکتری مدیریت فناوری)

رئیس گروه تحلیل و طراحی سیستم‌ها و نرم‌افزارها -  
سازمان ملی استاندارد ایران

### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

الیاسی، مصطفی  
(دکتری مدیریت فناوری)

بغدادی، مصطفی  
(دکتری مدیریت فناوری)

خیاطیان یزدی، محمدصادق  
(دکتری مدیریت فناوری)

رضوانی، نفیسه  
(کارشناسی مهندسی کامپیوتر)

فتح اله، مهدی  
(دکتری مهندسی صنایع)

قاسمی توچائی، بهاره  
(کارشناسی مهندسی صنایع)

محمدی، مهدی  
(دکتری مدیریت فناوری)

مصلحی شاد، مریم  
(دکتری صنایع غذایی)

عضو هیئت علمی - دانشگاه علامه طباطبایی

دبیر انجمن مدیریت فناوری و نوآوری ایران

عضو هیئت علمی - دانشگاه شهید بهشتی

کارشناس فناوری اطلاعات -  
سازمان ملی استاندارد ایران

رئیس انجمن مهندسی صنایع

مشاور سیستم‌های مدیریت -  
مهندسين مشاور پارسیان هوشمند سرآمد

عضو هیئت علمی دانشگاه تهران - دبیر ستاد دیجیتال و  
هوشمندسازی معاونت علمی و فناوری‌های اقتصاد دیجیتال و  
هوشمندسازی معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری

عضو هیئت علمی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفادشت

ویراستار:

روحبخشان، سامان

(کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی- نوآوری تکنولوژی)

سمت و/یا محل اشتغال:

کارشناس دفتر تدوین استانداردهای ملی -

سازمان ملی استاندارد ایران

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش گفتار
ط	۰ مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۲	۴ محیط کسب و کار سازمان
۱۲	۱-۴ شناخت سازمان و محیط کسب و کار آن
۱۲	۲-۴ شناخت نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع
۱۲	۳-۴ تعیین دامنه شمول سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی
۱۳	۴-۴ سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی
۱۴	۵ راهبری
۱۴	۱-۵ راهبری و تعهد
۱۶	۲-۵ خط‌مشی
۱۶	۳-۵ نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی
۱۷	۶ طرح‌ریزی
۱۷	۱-۶ اقدامات برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها
۱۸	۲-۶ اهداف سازمان آموزشی و طرح‌ریزی برای دستیابی به آنها
۱۹	۳-۶ طرح‌ریزی تغییرات
۱۹	۷ پشتیبانی
۱۹	۱-۷ منابع
۲۳	۲-۷ شایستگی
۲۴	۳-۷ آگاهی
۲۴	۴-۷ ارتباط
۲۶	۵-۷ اطلاعات مدون
۲۸	۸ عملیات
۲۸	۱-۸ طرح‌ریزی و واپایش عملیاتی
۲۹	۲-۸ الزامات محصولات و خدمات آموزشی
۳۱	۳-۸ طراحی و توسعه محصولات و خدمات آموزشی
۳۵	۴-۸ واپایش فرایندها، محصولات و خدمات تأمین‌شده از بیرون سازمان
۳۶	۵-۸ ارائه محصولات و خدمات آموزشی
۴۱	۶-۸ انتشار محصولات و خدمات آموزشی

۴۲	۷-۸	واپایش بروندهای نامنطبق آموزشی
۴۳	۹	ارزشیابی عملکرد
۴۳	۱-۹	پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی
۴۶	۲-۹	ممیزی داخلی
۴۷	۳-۹	بازنگری مدیریت
۴۸	۱۰	بهبود
۴۸	۱-۱۰	عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۴۹	۲-۱۰	بهبود مداوم
۴۹	۳-۱۰	فرصت‌ها برای بهبود
۵۰		پیوست الف (آگاهی دهنده) الزامات تکمیلی برای آموزش اوایل کودکی
۵۴		پیوست ب (آگاهی دهنده) اصول یک سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی
۶۷		پیوست پ (آگاهی دهنده) طبقه بندی طرف‌های ذی‌نفع در سازمان‌های آموزشی
۶۹		پیوست ت (آگاهی دهنده) رهنمودهایی برای ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع
۷۴		پیوست ث (آگاهی دهنده) فرایندها، سنجه‌ها و ابزار در سازمان‌های آموزشی
۷۷		پیوست ج (آگاهی دهنده) مثالی از انطباق با استانداردهای منطقه‌ای
۸۰		پیوست چ (آگاهی دهنده) ملاحظات سلامت و ایمنی برای سازمان‌های آموزشی
۸۱		کتاب‌نامه

## پیش‌گفتار

استاندارد «سازمان‌های آموزشی - سیستم‌های مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی - الزامات و راهنمای استفاده» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد الف، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در دویست و شصت و نهمین اجلاس کمیته ملی مدیریت کیفیت مورخ ۱۴۰۰/۰۹/۳۰ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی‌ماه ۱۳۹۶، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران - ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی زیر به روش «معادل یکسان» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی می‌باشد و معادل یکسان استاندارد بین‌المللی مزبور است:

ISO 21001:2018, Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use



• مقدمه

۱-۰ کلیات

این استاندارد یک ابزار مدیریتی مشترک برای سازمان‌هایی ارائه می‌کند که با فراهم نمودن محصولات و خدمات آموزشی، قادر به برآورده کردن الزامات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران هستند.

۲-۰ ارتباط

نیازی حیاتی و مداوم برای سازمان‌های آموزشی وجود دارد که میزان برآورد الزامات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران همچنین سایر طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط را ارزشیابی کنند و توانایی آنها برای ادامه انجام کار را بهبود بخشند.

یادآوری - طبقه‌بندی طرف‌های ذی‌نفع در سازمان‌های آموزشی در پیوست پ ارائه شده است.

اگرچه سازمان‌های آموزشی و یادگیرندگان در سرتاسر جهان بهره‌وران اصلی این استاندارد هستند، اما تمامی طرف‌های ذی‌نفع از سیستم‌های مدیریتی استاندارد در سازمان‌های آموزشی سود خواهند برد.

مثال - کارفرمایانی که کارکنان را حمایت و تشویق به مشارکت در خدمات آموزشی می‌کنند نیز می‌توانند از این استاندارد سود ببرند.

بر اساس این استاندارد، منافع بالقوه حاصل از پیاده‌سازی «سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی»<sup>۱</sup> برای یک سازمان شامل موارد زیر است:

الف- هم‌راستایی بهتر اهداف و فعالیت‌ها با خط‌مشی (شامل مأموریت و چشم‌انداز)؛

ب- ارتقای مسئولیت اجتماعی از طریق ارائه آموزش باکیفیت جامع و یکسان برای همگان؛

پ- یادگیری شخصی‌سازی‌شده‌تر و پاسخگویی اثربخش به تمامی یادگیرندگان به‌خصوص به یادگیرندگان با نیازهای آموزشی خاص، یادگیرندگان از راه دور و فرصت‌های یادگیری مادام‌العمر؛

ت- فرایندهای همخوان و ابزار ارزشیابی برای اثبات و بالابردن اثربخشی و کارایی؛

ث- افزایش اعتبار سازمان؛

ج- شیوه‌ای که سازمان‌های آموزشی را قادر می‌سازد تا تعهد خود را به رویه‌های مدیریت آموزشی اثربخش اثبات نمایند؛

چ- فرهنگی برای بهبود سازمانی؛

ح- هماهنگ‌سازی استانداردهای منطقه‌ای، ملی، باز<sup>۱</sup> و اختصاصی و سایر استانداردها با یک چارچوب بین‌المللی؛

خ- مشارکت گسترده طرف‌های ذی‌نفع؛

د- انگیزش تعالی و نوآوری؛

### ۳-۰ ارتباط میان این استاندارد و سایر استانداردهای بین‌المللی

این استاندارد یک استاندارد سیستم مدیریتی مستقل هم‌راستا با ایران - ایزو ۹۰۰۱ است. این استاندارد بر سیستم‌های مدیریت سازمان‌های آموزشی و همچنین اثر آنها بر یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع ذی-ربط تمرکز دارد.

این استاندارد با الزامات ایزو برای استانداردهای سیستم مدیریت انطباق دارد. این الزامات شامل یک ساختار سطح بالا، متن اصلی معادل، عبارات متداول با تعاریف اصلی، طراحی شده است تا کاربران از پیاده‌سازی استانداردهای سیستم مدیریتی چندگانه ایزو بهره‌مند شوند.

این استاندارد می‌تواند در کنار استانداردهای منطقه‌ای، ملی، باز، اختصاصی و سایر استانداردها یا مستندات مرتبط پیاده‌سازی شود.

یادآوری - در پیوست پ یک مثال از چگونگی پیاده‌سازی این استاندارد در کنار چارچوب «مرکز تضمین کیفیت آموزش و پرورش حین کار اتحادیه اروپا»<sup>۲</sup> ارائه شده است.

### ۴-۰ اصول یک سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی

این سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی مستلزم اصول زیر است:

الف- تمرکز بر یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛

ب- «راهبری بصیر»<sup>۳</sup>؛

پ- «مشارکت دادن افراد»<sup>۴</sup>؛

ت- «رویکرد فرایندی»<sup>۵</sup>؛

ث- «بهبود»<sup>۶</sup>؛

ج- «تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد»<sup>۷</sup>؛

---

1- Open standard

2- EQAVET

3- Visionary leadership

4- Engagement of people

5- Process approach

6- Improvement

7- Evidence-based decision making

چ- «مدیریت روابط»<sup>۱</sup>.

ح- «مسئولیت اجتماعی»<sup>۲</sup>؛

خ- «دسترسی و برابری حقوق»<sup>۳</sup>؛

د- «رفتار اخلاقی در آموزش»<sup>۴</sup>؛

ذ- «حفاظت و امنیت داده»<sup>۵</sup>.

یادآوری - جزئیات این اصول در پیوست ب تحلیل شده است.

## ۵-۰ رویکرد فرایندی

### ۱-۵-۰ کلیات

این استاندارد پذیرش یک رویکرد فرایندی را در هنگام ایجاد، پیاده‌سازی و بهبود اثربخشی یک سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی به‌منظور ارتقای رضایت یادگیرنده و بهره‌ور دیگر از طریق برآورده کردن الزامات یادگیرنده و بهره‌ور دیگر ترویج می‌نماید. الزامات خاصی که به‌منظور پذیرش رویکرد فرایندی ضروری می‌باشند، در زیربند ۴-۴ ارائه شده‌اند.

شناختن و مدیریت کردن فرایندهای مرتبط به هم به‌عنوان یک سیستم به اثربخشی و کارایی<sup>۶</sup> یک سازمان در دستیابی به نتایج موردنظر کمک می‌کند. این رویکرد سازمان را قادر می‌سازد روابط و وابستگی‌های متقابل بین فرایندهای یک سیستم را واپایش کند، به‌طوری‌که عملکرد کلی سازمان بتواند ارتقا یابد.

رویکرد فرایندی شامل تعیین و مدیریت نظام‌مند فرایندها و تعامل بین آنها می‌باشد به صورتی که دستیابی به نتایج موردنظر بر طبق خط‌مشی کیفیت، اهداف و طرح راهبردی سازمان محقق شود. دستیابی به مدیریت فرایندها و سیستم در کلیت آن می‌تواند با استفاده از چرخه «PDCA»<sup>۷</sup> (به زیربند ۰-۵-۲ مراجعه شود) همراه با تمرکز توجه به‌صورت کلی بر «تفکر مبتنی بر ریسک» (به زیربند ۰-۵-۳ مراجعه شود) باهدف بهره‌گیری از فرصت‌ها و پیشگیری از نتایج نامطلوب، محقق شود.

به‌کارگیری رویکرد فرایندی در یک سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی، سازمان را قادر به انجام موارد زیر می‌کند:

- درک و استمرار در برآورده کردن الزامات؛

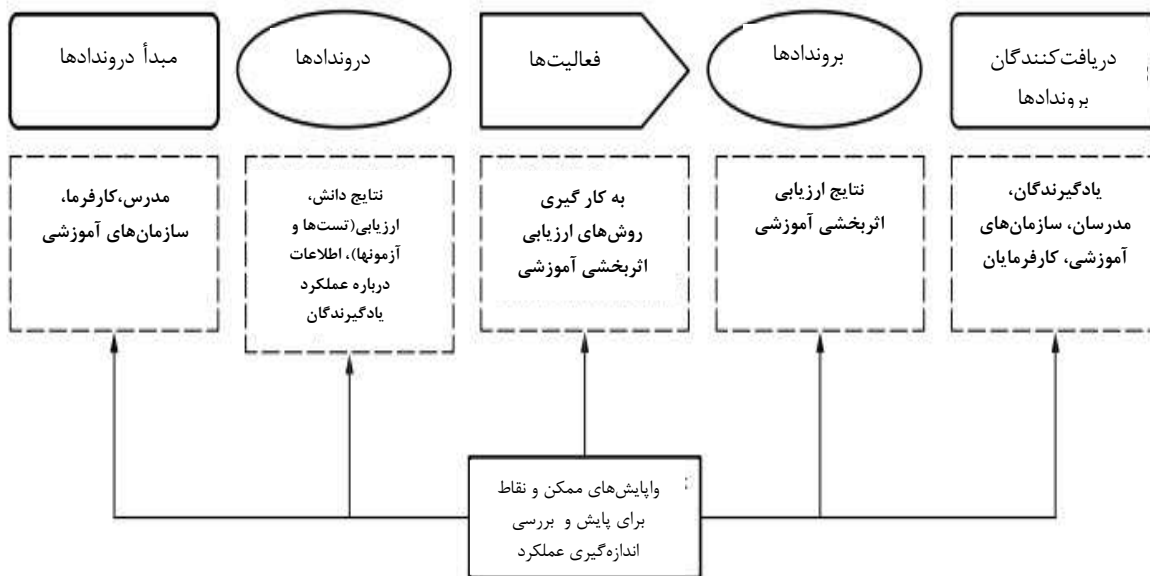
- درنظرگرفتن فرایندها از لحاظ ارزش‌افزوده؛

- 1- Relationship management
- 2- Social responsibility
- 3- Accessibility and equity
- 4- Ethical conduct in education
- 5- Data security and protection
- 6- Efficiency
- 7- "Plan, Do, Check and Act"

- دستیابی به عملکرد اثربخش فرایند؛

- بهبود فرایندها بر مبنای ارزشیابی داده‌ها و اطلاعات.

در شکل یک، طرحی کلی از یک فرایند ارائه شده است و این شکل تعامل بین اجزاء را نشان می‌دهد. نقاط بررسی مربوط به پایش و اندازه‌گیری که برای واپایش ضروری هستند، خاص هر فرایند می‌باشند و بسته به ریسک‌های مرتبط با آنها متفاوت خواهند بود.



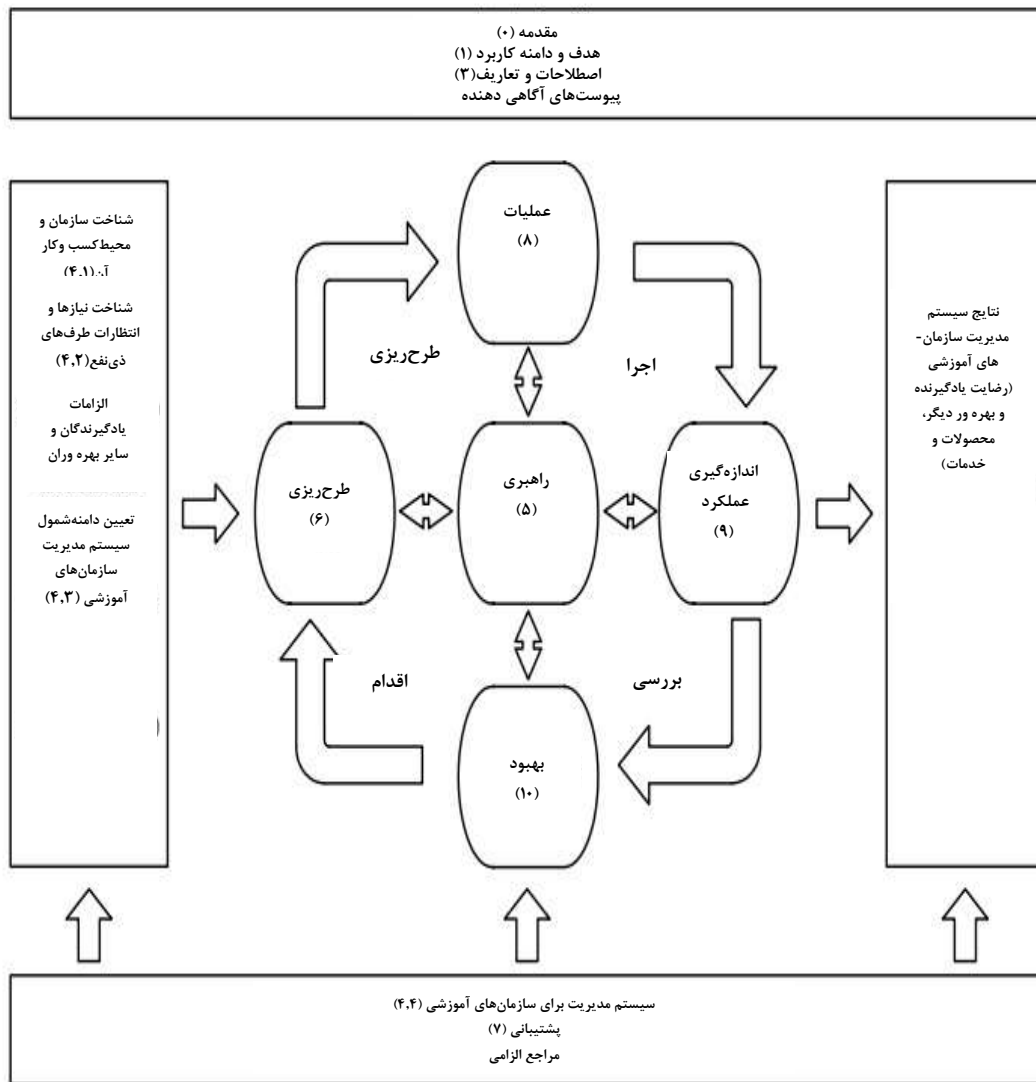
شکل ۱- طرح کلی اجزای یک تک فرایند (ارزیابی فرایند اثربخشی آموزشی)

#### ۲-۵-۰ چرخه «طرح‌ریزی - اجرا - بررسی و اقدام»

چرخه «طرح‌ریزی - اجرا - بررسی و اقدام» را می‌توان برای تمامی فرایندها و سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی در کلیت آن به کار برد.

شکل ۲ نمایشگر آن است که چگونه بندهای ۴ تا ۱۰ این استاندارد را می‌توان در رابطه با چرخه «PDCA» گروه‌بندی نمود.

سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی در چارچوب استاندارد ملی ایران ---



یادآوری - اعداد داخل دو کمان به بندهای این استاندارد اشاره دارند.

شکل ۲ - نمایش ساختار این استاندارد در رابطه با چرخه «طرح‌ریزی - اجرا - بررسی و اقدام»

چرخه «PDCA» را می‌توان به صورت خلاصه به شرح زیر توصیف نمود:

- **طرح‌ریزی:** تعیین اهداف سیستم و فرایندهای آن و منابع موردنیاز جهت ارائه نتایج بر طبق الزامات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران و خط‌مشی‌های سازمان و شناسایی و پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها؛
- **اجرا:** پیاده‌سازی آنچه که طرح‌ریزی شده است؛
- **بررسی:** پایش و هرگاه موضوعیت داشته باشد، اندازه‌گیری فرایندها و محصولات و خدمات حاصله بر طبق خط‌مشی‌ها، اهداف، الزامات و فعالیت‌های طرح‌ریزی شده و گزارش‌دهی نتایج؛
- **اقدام:** انجام اقدامات جهت بهبود عملکرد، آن گونه که ضروری است.

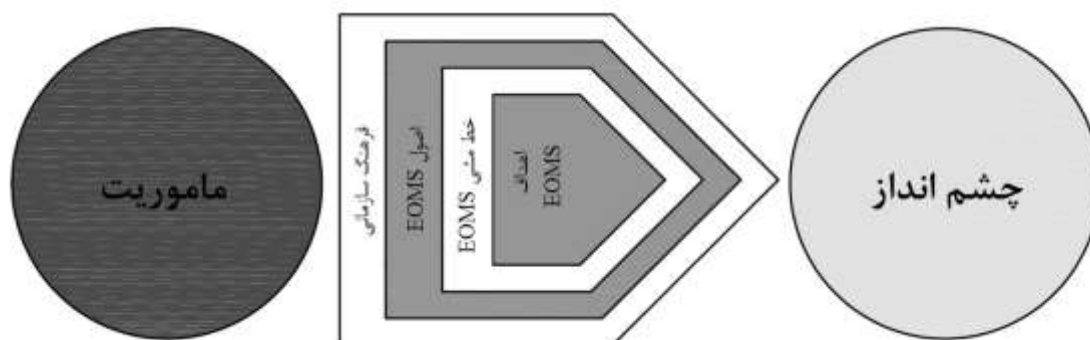
### ۳-۵-۰ تفکر مبتنی بر ریسک

تفکر مبتنی بر ریسک برای دستیابی به یک سیستم مدیریتی اثربخش برای سازمان‌های آموزشی ضرورت دارد. به‌منظور انطباق با الزامات این استاندارد، یک سازمان لازم است اقداماتی را برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها طرح‌ریزی و پیاده‌سازی نماید. پرداختن به هر دو مورد ریسک‌ها و فرصت‌ها مبنایی را برای افزایش اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت، دستیابی به نتایج بهبودیافته و پیشگیری از اثرات منفی ایجاد می‌کند.

فرصت‌ها می‌توانند در نتیجه وجود وضعیت مطلوب برای دستیابی به نتایج موردنظر ایجاد شوند، برای مثال، مجموعه‌ای از شرایط که برای سازمان این امکان را به وجود می‌آورد تا یادگیرندگان و سایر بهره‌وران را جذب کند، محصولات و خدمات جدیدی را ایجاد کند، ائتلاف را کاهش دهد یا بهره‌وری را بهبود بخشد. اقداماتی که برای پرداختن به فرصت‌ها صورت می‌گیرد می‌تواند شامل در نظر گرفتن ریسک‌های مرتبط نیز باشد. ریسک اثر عدم قطعیت است و هر عدم قطعیتی بدین گونه می‌تواند اثرات مثبت یا منفی داشته باشد. انحراف مثبت ناشی از یک ریسک می‌تواند فرصتی را فراهم کند، لیکن همه اثرات مثبت یک ریسک منتج به فرصت‌ها نمی‌شوند.

### ۶-۰ مأموریت، چشم‌انداز و راهبرد سازمانی

شکل ۳ راهبرد سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی در ارتباط با مأموریت و چشم‌انداز را تشریح می‌کند.



شکل ۳- راهبرد EOMS در ارتباط با مأموریت و چشم‌انداز

بیانیه خط‌مشی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی توسط فرهنگ سازمانی (مجموعه کاملی از باورها و ارزش‌ها که رفتار سازمان را تعیین می‌کند) و اصول سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی تنظیم می‌شود. به بیان دیگر بیانیه خط‌مشی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی چارچوبی برای اهداف سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی ارائه می‌دهد که به‌صورت دوره‌ای بازنگری می‌شوند تا اطمینان حاصل شود که

مأموریت سازمان در مسیری پیوسته به سمت دستیابی چشم‌انداز سازمان، اثربخش و کارا انجام می‌پذیرد. پیکربندی این اجزاء معمولاً یک راهبرد خوانده می‌شود.

#### ۷-۰ الزامات تکمیلی و راهنما

پیوست الف - الزامات تکمیلی برای آموزش اوایل کودکی را برای سازمان‌های ارائه‌دهنده این خدمات، مشخص می‌کند.

پیوست ب- اصول کلی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی را، مشخص می‌کند.

پیوست پ- یک طبقه‌بندی از طرف‌های ذی‌نفع را ارائه می‌کند.

پیوست ت- راهنمایی برای ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع فراهم می‌کند.

پیوست ث- راهنمایی در مورد فرایندها، معیارها و ابزار در سازمان‌های آموزشی ارائه می‌دهد.

پیوست ج- نمونه‌ای از نگرش با استانداردهای منطقه‌ای ارائه می‌دهد.

پیوست چ- ملاحظات سلامت و ایمنی را برای سازمان‌های آموزشی تعریف می‌کند.

## سازمان‌های آموزشی - سیستم‌های مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی - الزامات و راهنمای استفاده

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات یک سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی در مواردی است که سازمان:

الف- به اثبات توانایی خود در پشتیبانی از اکتساب و توسعه شایستگی‌ها از طریق تدریس، یادگیری یا پژوهش، نیاز دارد؛

ب- برافزایش رضایت یادگیرندگان، سایر بهره‌وران و کارکنان در استفاده اثربخش سیستم مدیریت سازمان- های آموزشی، شامل فرایندهایی برای بهبود سیستم و تضمین انطباق با الزامات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران، هدف گذاری شده باشد.

کلید الزامات این استاندارد عمومی بوده و به گونه‌ای در نظر گرفته شده است که برای هر سازمانی که از برنامه آموزشی برای پشتیبانی از کسب و توسعه شایستگی‌ها از طریق تدریس، یادگیری یا پژوهش بهره می‌برد، بدون در نظر گرفتن نوع، اندازه یا روش ارائه، قابل استفاده باشد.

این استاندارد را می‌توان برای سازمان‌های آموزشی در سازمان‌های بزرگ‌تری که کسب‌وکار محوری آنها آموزش نیست، مانند بخش پرورش حرفه‌ای اعمال کرد.

این استاندارد برای سازمان‌هایی که تنها محصولات آموزشی تولید می‌کنند یا می‌سازند، کاربرد ندارد.

### ۲ مراجع الزامی

در این استاندارد مراجع الزامی ذکر نشده است.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد تعاریف و اصطلاحات زیر به کار می‌رود:

۱-۳

سازمان

**organization**

شخص (۳-۳۵) یا گروهی از کارکنان که برای دستیابی به اهداف (۳-۸) خود، وظایف خاص خود را همراه با مسئولیت‌ها، اختیارات و روابط دارند.



**یادآوری** - مفهوم سازمان شامل تاجر منفرد، شرکت، گروه مجتمع شرکتها، مؤسسه تجاری، بنگاه کسب و کار، نهاد مرجع، شراکت بین بنگاه‌ها، انجمن، بنیاد خیریه یا مؤسسه، یا بخشی یا ترکیبی از آنها چه به صورت سهامی یا غیر سهامی، اعم از ثبت شده یا نشده یا از بخش عمومی یا خصوصی می‌باشد، اما تنها به این موارد محدود نیست.

۲-۳

**طرف ذی نفع**

**صاحب نفع**

**interested party  
stakeholder**

شخص (۳-۳۵) یا سازمانی (۳-۱) که می‌تواند بر یک تصمیم یا فعالیت تأثیر گذارد، یا از آن تأثیر پذیرد، یا خود را متأثر از آن بداند.

**یادآوری** - طبقه‌بندی طرف‌های ذی نفع در سازمان‌های آموزشی (۳-۲۲) در پیوست پ ارائه شده است.

۳-۳

**الزام**

**requirement**

نیاز یا انتظاری که بیان می‌شود، عموماً، یا تلویحی یا اجباری است.

**یادآوری ۱** - « عموماً تلویحی » می‌باشد یعنی در عرف یا رویه عمومی یک سازمان (۳-۱) و طرف‌های ذی نفع (۳-۲) نیاز یا انتظار مورد نظر تلویحی است.

**یادآوری ۲** - الزام مشخص شده، الزامی است که بیان شده باشد برای مثال در اطلاعات مدون (۳-۱۱)

۴-۳

**سیستم مدیریت**

**management system**

مجموعه‌ای از اجزای مرتبط به هم یا متعامل یک سازمان (۳-۱) برای تعیین خط‌مشی‌ها (۳-۷) و اهداف (۳-۸) و فرایندهایی (۳-۱۲) برای دستیابی به آن اهداف است.

**یادآوری ۱** - یک سیستم مدیریت می‌تواند به یک یا چند رشته تخصصی بپردازد.

**یادآوری ۲** - اجزای سیستم، ساختار سازمان، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی و عملیات را شامل می‌شود.

**یادآوری ۳** - دامنه شمول یک سیستم مدیریت می‌تواند کل سازمان، حوزه‌های کاری خاص و معینی از سازمان، بخش‌های خاص و معینی از سازمان، یا یک یا چند حوزه کاری در میان یک گروه از سازمان‌ها را شامل شود.

۵-۳

**مدیریت رده‌بالا**

**top management**

شخص (۳-۳۵) یا گروهی از کارکنان که یک سازمان (۳-۱) را در بالاترین سطح هدایت و واپایش می‌کنند.

**یادآوری ۱** - مدیریت رده‌بالا قدرت آن را دارد که در درون سازمان اختیارات را تفویض و منابع را تأمین کند.

یادآوری ۲- اگر دامنه شمول سیستم مدیریت (۳-۴) فقط بخشی از یک سازمان را پوشش دهد، در این صورت اصطلاح «مدیریت رده‌بالا» به آنهایی که آن بخش از سازمان را هدایت و واپایش می‌کنند، اطلاق می‌شود.

۶-۳

### اثربخشی

#### effectiveness

میزانی که فعالیت‌های طرح‌ریزی شده تحقق یافته‌اند و نتایج طرح‌ریزی شده به‌دست آمده است.

۷-۳

### خطمشی

#### policy

مقاصد و جهت‌گیری یک سازمان (۳-۱) آن‌گونه که رسماً توسط مدیریت رده‌بالای (۳-۵) آن بیان شده است.

۸-۳

### هدف

#### objective

نتیجه‌ای که قرار است به دست آید.

یادآوری ۱- هدف می‌تواند راهبردی، تاکتیکی یا عملیاتی باشد.

یادآوری ۲- اهداف می‌توانند با حوزه‌های مختلفی مرتبط باشند (مانند اهداف آموزشی، مالی، سلامتی و ایمنی، و زیست‌محیطی) و می‌توانند در سطوح متفاوتی مانند راهبردی، در سرتاسر سازمان، پروژه، محصول و فرایند (۳-۱۲) به کار روند.

یادآوری ۳- هدف می‌تواند به صورت‌های دیگر هم بیان شود، به طور مثال به‌عنوان نتیجه موردنظر، مقصود، معیار عملیاتی، به‌عنوان هدف سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی یا از طریق استفاده از سایر واژه‌ها با معنای مشابه. (مانند نشان، مقصد، یا هدف)

یادآوری ۴- در مضمون سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی، جهت دستیابی به نتایج خاص، اهداف سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی همخوان با خطمشی (۳-۷) سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی توسط سازمان تعیین می‌گردد.

۹-۳

### ریسک

#### risk

تأثیر عدم قطعیت است.

یادآوری ۱- تأثیر عدم قطعیت، انحراف - مثبت یا منفی - از آنچه که مورد انتظار است، می‌باشد.

یادآوری ۲- عدم قطعیت، بیانگر وضعیت کمبود اطلاعات (۳-۴۲) حتی به‌صورت جزئی در رابطه با درک یا دانش داشتن در مورد یک رخداد یا تبعات و احتمال وقوع آن است.

**یادآوری ۳-** ریسک اغلب با اشاره به رخدادهای بالقوه (همان گونه که در زیربند 3.5.1.3 استاندارد ISO Guide73:2009 تعریف شده است) و تبعات رخدادهای (همان گونه که در زیربند 3.6.1.3 استاندارد ISO Guide73:2009 تعریف شده است) یا ترکیبی از اینها مشخص می‌گردد.

**یادآوری ۴-** ریسک اغلب برحسب ترکیبی از تبعات یک رخداد (شامل تغییراتی در شرایط) و احتمال وقوع مربوطه (همان گونه که در زیربند 3.6.1.1 استاندارد ISO Guide73:2009، تعریف شده است) بیان می‌شود.

۱۰-۳

### شایستگی

#### competence

توانایی به‌کارگیری دانش (۳-۴۲) و مهارت‌ها (۳-۴۱) برای به‌دست‌آوردن نتایج موردنظر است.

**یادآوری -** توانایی به‌کارگیری دانش و مهارت یعنی یادگیرنده (۳-۲۵)، طرز برخورد و رفتار مناسب در محیط یا وضعیت‌های متفاوت را با مسئولیت و اختیار به اثبات رساند.

۱۱-۳

### اطلاعات مدون

#### documented information

اطلاعات و واسط حاوی آن که سازمان (۳-۱) الزام دارد آنها را واپایش و نگهداری کند.

**یادآوری ۱-** اطلاعات مدون می‌تواند در هر شکل و واسط و از هر منبعی باشد.

**یادآوری ۲-** اطلاعات مدون می‌تواند اشاره به موارد زیر باشد:

- سیستم مدیریت (۳-۴)، شامل فرایندهای مرتبط (۳-۱۲)؛

- اطلاعات ایجادشده به‌منظور فعالیت سازمان (مستندات)؛

- شواهد مربوط به نتایج به‌دست‌آمده (سوابق)؛

۱۲-۳

### فرایند

#### process

مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم یا متعامل که درونداد را به برونداد تبدیل می‌کند.

۱۳-۳

### عملکرد

#### performance

نتیجه قابل اندازه‌گیری است.

**یادآوری ۱-** عملکرد می‌تواند به یافته‌های کمی یا به یافته‌های کیفی مربوط باشد

**یادآوری ۲-** عملکرد می‌تواند به مدیریت، فعالیت‌ها، فرایندها (۳-۱۲)، محصولات (شامل خدمات)، سیستم‌ها یا سازمان‌ها (۳-۱) مربوط باشد.

۱۴-۳

برون‌سپاری کردن (فعل)

**outsource (verb)**

ایجاد ترتیباتی که طبق آن یک سازمان (۱-۳) بیرونی، بخشی از حوزه‌های کاری یا فرایندهای (۱۲-۳) سازمان را انجام می‌دهد.

یادآوری - یک سازمان بیرونی، سازمانی خارج از دامنه شمول سیستم مدیریت (۳-۴) است، هرچند که حوزه کاری یا فرایند برونسپاری شده در محدوده دامنه شمول باشد.

۱۵-۳

پایش

**monitoring**

تعیین وضعیت یک سیستم، یک فرایند (۱۲-۳) یا یک فعالیت است.

یادآوری - برای تعیین وضعیت ممکن است نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهده بادقت باشد.

۱۶-۳

اندازه‌گیری

**measurement**

فرایند (۱۲-۳) تعیین یک مقدار است.

۱۷-۳

ممیزی

**audit**

فرایندی (۱۲-۳) نظام‌مند، مستقل و مدون برای به‌دست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آن به‌صورت عینی برای تعیین میزانی که معیارهای ممیزی برآورده می‌شوند.

یادآوری ۱- یک ممیزی ممکن است ممیزی داخلی (شخص اول)، یا ممیزی بیرونی (شخص دوم یا سوم) باشد یا ممکن است ممیزی ترکیبی (ترکیب دو یا چند حوزه) باشد.

یادآوری ۲- ممیزی داخلی توسط خود سازمان (۱-۳) یا شخص بیرونی از جانب آن انجام می‌شود.

یادآوری ۳- «شواهد ممیزی» و «معیارهای ممیزی» در استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱، سال ۱۳۹۲، تعریف شده است.

۱۸-۳

انطباق

**conformity**

برآورده شدن یک الزام (۳-۳) است.

۱۹-۳

عدم انطباق

**nonconformity**

برآورده نشدن یک الزام (۳-۳) است.

۲۰-۳

اقدام اصلاحی

**corrective action**

اقدام برای از بین بردن علت یک عدم انطباق (۳-۱۹) و جلوگیری از بروز مجدد آن است.

۲۱-۳

بهبود مداوم

**continual improvement**

فعالیت تکرارشونده برای ارتقای عملکرد (۳-۱۳) است.

۲۲-۳

سازمان آموزشی

**educational organization**

سازمانی (۳-۱) که کسب و کار محوری آن فراهم سازی محصولات آموزشی (۳-۲۴) و خدمات آموزشی (۳-۳) می باشد.

یادآوری - این امر می تواند در بردارنده یک سازمان آموزشی در سازمانی بزرگ تر باشد که کسب و کار محوری آن آموزش نیست، مانند بخش آموزش حرفه ای.

۲۳-۳

خدمات آموزشی

**educational service**

فرایندی (۳-۱۲) که از اکتساب و توسعه شایستگی (۳-۱۰) یادگیرنده (۳-۲۵) از طریق تدریس (۳-۳۹)، یادگیری یا پژوهش پشتیبانی می کند.

۲۴-۳

محصول آموزشی

منبع یادگیری

**educational product  
learning resource**

کالاهای ملموس یا ناملموسی که در پشتیبانی آموزشی از یک خدمت آموزشی (۳-۲۳) به کار می‌روند.

**یادآوری ۱-** محصولات آموزشی می‌توانند فیزیکی یا دیجیتال باشند و می‌توانند شامل کتاب‌های درسی، کتاب‌های کار، کاربرگ‌ها، دست‌سازها (مانند بلوک‌ها، مهره‌ها)، فلش‌کارت‌ها، کارگاه‌های آموزش‌دهنده (۳-۲۷)، نوشته‌های غیردست‌نویسی، کتاب‌ها، پوسترها، بازی‌های آموزشی، برنامه‌های کاربردی، وبسایت‌ها، نرم‌افزار، دوره‌های برخط (۳-۳۳)، کتاب‌های فعالیت، رمان‌های مصور، کتاب‌های مرجع، دی‌وی‌دی‌ها، سی‌دی‌ها، مجلات و نشریات، راهنماهای مطالعه، راهنماهای آموزش‌دهنده، آزمایشگاه‌ها، مدل‌ها، فیلم‌ها، نمایش‌های تلویزیونی، وب‌پخش‌ها، پادکست‌ها، نقشه‌ها و اطلس‌ها، استانداردها، مشخصات فنی و مطالعات موردی باشند.

**یادآوری ۲-** محصولات آموزشی می‌تواند توسط هر یک از طرفین، از جمله یادگیرندگان (۳-۲۵) تولید شود.

۲۵-۳

یادگیرنده

**learner**

بهره‌ور (۳-۲۶) از اکتساب و توسعه شایستگی (۳-۱۰) با استفاده از خدمات آموزشی (۳-۲۳) است.

۲۶-۳

بهره‌ور

**beneficiary**

شخص (۳-۳۵) یا گروهی از کارکنان که از محصولات و خدمات سازمان آموزشی (۳-۲۲) بهره‌مند می‌شوند و سازمان آموزشی به سبب مأموریت (۳-۳۱) خود موظف است به آنها خدمت‌رسانی کند.

**یادآوری -** پیوست ت شامل فهرستی از بهره‌وران است.

۲۷-۳

آموزش‌دهنده

**educator**

شخصی (۳-۳۵) که فعالیت‌های (۳-۳۹) تدریس را اجرا می‌کند.

**یادآوری -** در متون مختلف، یک آموزش‌دهنده گاهی اوقات به یک معلم، مدرس، مربی، تسهیل‌گر، آموزگار، مشاور، آموزشیار، سخنران یا استاد-شاگرد اشاره دارد.

۲۸-۳

برنامه آموزشی

**curriculum**

اطلاعات مدون (۳-۱۱) اینکه چه چیزی را، چرا، چگونه، و به چه میزان یادگیرندگان (۳-۲۵) باید در مسیری نظام‌مند و هدفمند بیاموزند.

یادآوری - برنامه آموزشی شامل مقاصد یا اهداف یادگیری (۳-۸)، محتوا، نتایج یادگیری، روش‌های تدریس (۳-۳۹) و یادگیری، شاخص‌های عملکردی (۳-۱۳)، روش‌های ارزیابی یا برنامه پژوهشی مرتبط با یادگیری می‌باشد، اما تنها به این موارد محدود نیست. همچنین می‌توان از آن به‌عنوان رخ‌نمای<sup>۱</sup> شایستگی (۳-۱۰)، مرجع صدور شایستگی (۳-۱۰)، برنامه مطالعاتی (۳-۳۴) یا طرح تدریس نام برد.

۲۹-۳

مسئولیت اجتماعی

**social responsibility**

مسئولیت یک سازمان (۳-۱) برای اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های آن بر جامعه و محیط‌زیست، از طریق رفتار شفاف و اخلاقی که:

- به توسعه پایدار، از جمله سلامت و رفاه جامعه کمک می‌کند؛

- انتظارات طرف‌های ذی‌نفع (۳-۲) را در نظر می‌گیرد؛

- در راستای قانون اجرایی و همخوان با هنجارهای بین‌المللی رفتاری می‌باشد؛ و

- درون سازمان یکپارچه شده و در روابط آن اعمال شده است.

یادآوری ۱- فعالیت‌ها شامل محصولات، خدمات و فرایندها (۳-۱۲) می‌باشد.

یادآوری ۲- روابط، به فعالیت‌های یک سازمان در حیطه تأثیر آن اشاره دارد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۲-۱۸، استاندارد ISO 26000:2010، تغییرات: عبارت «ذی‌نفعان» جایگزین عبارت «طرف‌های ذی‌نفع» شده است.]

۳۰-۳

چشم‌انداز

**vision**

جایگاه آرمانی یک سازمان (۳-۱) در ارتباط با شرایط مطلوب آینده که به میزان کافی با مأموریت (۳-۳۱) آن هماهنگ شده است.

۳۱-۳

مأموریت

**mission**

علت وجودی، تعهد و دامنه شمول یک سازمان (۳-۱) که به محتوایی که در آن عمل می‌کند تفسیر می‌شود.

۳۲-۳

راهبرد

**strategy**

طرح‌ریزی برای انجام مأموریت (۳-۳) سازمان (۳-۱) و دستیابی به چشم‌انداز سازمان (۳-۳۰) است.

۳۳-۳

دوره

**course**

مجموعه‌ای متمایز از تدریس (۳-۳۹) و فعالیت‌های یادگیری که برای برآورد اهداف (۳-۸) تعیین شده یادگیری و یا نتایج یادگیری طراحی شده است.

یادآوری - دوره، گاهی اوقات به‌عنوان یک واحد دارای اعتبار یا یک موضوع شناخته می‌شود.

۳۴-۳

برنامه

**programme**

مجموعه‌ای مستقل از دوره‌ها (۳-۳۳) که به‌منظور برآورد اهداف (۳-۸) تعیین شده یادگیری یا نتایج یادگیری، طراحی شده‌اند و منجر به رسمیت شناختن می‌شود.

یادآوری - به رسمیت شناختن می‌تواند به‌صورت یک درجه، مدرک پایان دوره، مشارکت یا موفقیت، نشان، دانشنامه و دیگر شکل‌ها باشد.

۳۵-۳

فرد

شخص

**person**

**individual**

انسان، برای مثال یک فرد طبیعی که به‌عنوان یک موجود متمایز و غیرقابل تقسیم عمل می‌کند یا این‌چنین در نظر گرفته می‌شود.



[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۲۸ استاندارد ایران - ایزو - آی سی ۱-۱۵۹۴۴، سال ۱۳۸۹، تغییرات: عبارت شخص در بالای عبارت فرد اضافه شده است و عبارت «شخص کسی است که» از قبل «انسان» در ابتدای تعریف حذف شده است.]

۳-۳۶

کارکنان

**staff**

افرادی (۳-۳۵) که برای یک سازمان و درون سازمان (۳-۱) کار می کنند.

۳-۳۷

قابلیت استفاده

**usability**

میزانی که یک محصول، خدمت، محیط یا تسهیل را می توان توسط کاربران مشخص برای دستیابی به اهداف معین با اثربخشی (۳-۶)، کارایی و رضایت در یک زمینه مشخص مورد استفاده قرار داد.

[منبع: برگرفته از زیربند ۳، ۱ استاندارد ISO 9241-11:1998، تغییرات: عبارات «خدمت، محیط یا تسهیل» بعد از محصول اضافه شده است].

۳-۳۸

دسترسی

**accessibility**

قابلیت استفاده (۳-۳۷) محصول، خدمت، محیط زیست و یا تسهیل توسط افراد در گستره وسیعی از قابلیت ها [منبع: برگرفته از زیربند ۳، ۱، ۱ استاندارد ISO/TS 13131:2014، تغییرات: مثال حذف شده است].

۳-۳۹

تدریس

**teaching**

کار با یادگیرندگان (۳-۲۵) برای کمک و پشتیبانی از آنها در یادگیری است.

یادآوری ۱- کار با یادگیرندگان مستلزم طراحی، هدایت و پیگیری فعالیت های یادگیری است.

یادآوری ۲- تدریس می تواند نقش های متفاوتی را با هم ترکیب کند: انتقال محتوا، تسهیل، مربیگری، جامعه سازی و تا حدی معین، مشاوره و ارائه دهنده راهنمایی علمی.

۳-۴۰

یادگیری مادام العمر

**lifelong learning**

ارائه یا استفاده از فرصت های یادگیری در طول زندگی افراد به منظور توسعه مداوم آنها است.

۴۱-۳

مهارت

**skill**

مجموعه‌ای از (دانستن - چگونگی) که برای فرد (۳-۳۵) این امکان را به وجود می‌آورد که یک فعالیت را مدیریت کند و در انجام یک وظیفه موفق باشد.  
یادآوری - مهارت می‌تواند شناختی، عاطفی، اجتماعی یا روانی باشد.

۴۲-۳

دانش

**knowledge**

حقایق، اطلاعات، اصول یا درک حاصل از تجربه، پژوهش یا آموزش است.  
[منبع: برگرفته از زیربند ۲,۵۶ استاندارد ISO/IEC TS 17027:2014، تغییرات: عبارات «حقایق» از بعد از «اطلاعات» حذف شده است و کلمه «پژوهش» به بعد از «تجربه» اضافه شده است].

۴۳-۳

درستی سنجی

**verification**

تأیید، از طریق ارائه شواهد عینی، در مورد اینکه الزامات مشخص شده برآورده شده‌اند.  
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۱۲ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، تغییرات: یادآوری حذف شده است].

۴۴-۳

اعتبارسنجی

**validation**

تأیید از طریق فراهم آوردن شواهد عینی در مورد اینکه الزامات برای استفاده مورد نظریا کاربرد خاصی برآورده شده است.  
[منبع: برگرفته از زیربند ۳-۸-۱۳ استاندارد ایران- ایزو ۹۰۰۰، سال ۱۳۹۶، تغییرات: یادآوری حذف شده است].

## ۴ «محیط کسب و کار»<sup>۱</sup> سازمان

### ۱-۴ شناخت سازمان و محیط کسب و کار آن

سازمان باید مسائل بیرونی و داخلی که با هدف، مسئولیت اجتماعی و جهت‌گیری راهبردی خود مرتبط است و بر توانایی سازمان برای دستیابی به نتایج مورد نظر سیستم مدیریتی برای سازمان‌های آموزشی تأثیر دارد، تعیین کند.

سازمان باید اطلاعات مربوط به این مسائل بیرونی و داخلی را مورد پایش و بازنگری قرار دهد.

**یادآوری ۱-** مسائل می‌تواند شامل عوامل یا شرایط مثبت و منفی باشد که باید در نظر گرفته شوند.

**یادآوری ۲-** شناخت محیط کسب و کار بیرونی می‌تواند به واسطه در نظر گرفتن مسائل ناشی از عوامل فناورانه، رقابتی، بازار، فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی و محیطی، اعم از بین‌المللی، ملی، منطقه‌ای یا محلی، تسهیل شود.

**یادآوری ۳-** شناخت محیط کسب و کار داخلی می‌تواند به واسطه در نظر گرفتن مسائل مربوط به ارزش‌ها، فرهنگ، دانش و عملکرد سازمان تسهیل شود.

**یادآوری ۴-** جهت‌گیری راهبردی می‌تواند از طریق اطلاعات مدون مانند بیانیه مأموریت یا چشم‌انداز سازمانی بیان شود.

### ۲-۴ شناخت نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع

سازمان باید موارد زیر را به دلیل تأثیر یا تأثیر بالقوه بر توانایی سازمان در تأمین مستمر و پایدار محصولات و خدمات آموزشی، تعیین نماید:

الف - طرف‌های ذی‌نفعی که مرتبط با سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی هستند؛

ب - الزامات مرتبط با طرف‌های ذی‌نفع؛

این طرف‌های ذی‌نفع باید شامل موارد زیر باشد:

- یادگیرندگان؛

- سایر بهره‌وران؛

- کارکنان سازمان؛

سازمان باید اطلاعات در باره این طرف‌های ذی‌نفع و الزامات مرتبط با آنها را مورد پایش و بررسی قرار دهد.

**یادآوری** - طبقه‌بندی طرف‌های ذی‌نفع در سازمان‌های آموزشی در پیوست پ ارائه شده است.

### ۳-۴ تعیین دامنه شمول سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی

سازمان باید محدوده و قابلیت به کارگیری سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی را برای تعیین دامنه شمول آن مشخص نماید.

سازمان باید هنگام تعیین این دامنه شمول موارد زیر را مورد توجه قرار دهد:

الف - مسائل بیرونی و داخلی اشاره شده در زیربند ۴-۱؛

ب - الزامات طرف‌های ذی‌نفع مرتبط اشاره شده در زیربند ۴-۲؛

پ - محصولات و خدمات سازمان.

سازمان باید تمامی الزامات این استاندارد را اعمال نماید، هرگاه در محدوده دامنه شمول تعیین شده برای سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی قابل اعمال باشند.

دامنه شمول سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی باید در دسترس باشد و به‌عنوان اطلاعات مدون نگهداری شود. در دامنه شمول، انواع محصولات و خدمات تحت پوشش باید اظهار شود و در آن باید توضیحات توجیهی در مورد هر یک از الزامات این استاندارد که سازمان در دامنه شمول سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی به‌عنوان «غیر قابل اعمال» تعیین کرده است، ارائه شود.

انطباق با این استاندارد تنها هنگامی می‌تواند ادعا شود که الزامات تعیین شده به‌عنوان «غیر قابل اعمال» تأثیری بر توانایی یا مسئولیت سازمان در حصول اطمینان در مورد انطباق محصولات و خدمات آن و ارتقای رضایت یادگیرندگان و سایر بهره‌وران نداشته باشند.

تمامی محصولات و خدمات ارائه شده به یادگیرندگان توسط سازمان آموزشی باید در دامنه شمول این سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی گنجانده شود.

#### ۴-۴ سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی

۴-۴-۱ سازمان باید یک سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی شامل فرایندهای مورد نیاز و تعاملات آنها بر طبق الزامات این استاندارد ایجاد و پیاده‌سازی نماید و آن را برقرار نگه دارد و به‌طور مداوم بهبود بخشد.

سازمان باید فرایندهای سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی و به‌کارگیری آنها را در سرتاسر سازمان تعیین نماید و همچنین سازمان باید:

الف - دروندادهای مورد نیاز و برون دادهای مورد انتظار از این فرایندها را تعیین کند؛

ب - توالی و تعامل این فرایندها را تعیین کند؛

پ - معیارها و روش‌های مورد نیاز (شامل پایش، اندازه‌گیری‌ها و شاخص‌های عملکردی مربوطه) را برای اطمینان یافتن از اجرا و واپایش اثربخش این فرایندها، تعیین کند و به کار گیرد؛

ت- منابع مورد نیاز برای این فرایندها را تعیین کند و از در دسترس بودن آنها اطمینان یابد؛

ث- مسئولیت‌ها و اختیارات در مورد این فرایندها را تعیین کند؛

- ج- به ریسک‌ها و فرصت‌ها آن‌گونه که طبق الزامات زیربند ۶-۱ تعیین می‌شوند، بپردازد؛
- چ- این فرایندها را ارزشیابی کند و هرگونه تغییر موردنیاز را برای حصول اطمینان از اینکه این فرایندها به نتایج موردنظر خود دست می‌یابند، پیاده‌سازی نماید؛
- ح- فرایندها و سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی را بهبود ببخشد.
- ۴-۴-۲ سازمان باید در حد ضرورت:

- الف- اطلاعات مدون را برای پشتیبانی از اجرای فرایندهای خود نگهداری کند؛
- ب- اطلاعات مدون را برای حصول اطمینان از اینکه فرایندها آن‌گونه که طرح‌ریزی شده‌اند، اجرا می‌شوند، حفظ کند.

## ۵ راهبری

### ۱-۵ راهبری و تعهد

#### ۱-۱-۵ کلیات

- مدیریت رده‌بالا باید از طریق انجام موارد زیر راهبری و تعهد خود را در ارتباط با سیستم مدیریت سازمان-های آموزشی اثبات نماید:
- الف- عهده‌دار شدن پاسخگویی در مورد اثربخشی سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی؛
- ب- حصول اطمینان از اینکه خط‌مشی سازمان آموزشی و اهداف سازمان آموزشی تعیین شده‌اند و با محیط کسب‌وکار و جهت‌گیری راهبردی سازمان سازگار می‌باشند؛
- پ- حصول اطمینان از یکپارچگی الزامات سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی در فرایندهای «کسب‌وکار» سازمان؛
- ت- ترویج به‌کارگیری رویکرد فرایندی و تفکر مبتنی بر ریسک؛
- ج- حصول اطمینان از در دسترس بودن منابع موردنیاز برای سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی؛
- چ- تفهیم اهمیت مدیریت سازمان‌های آموزشی اثربخش و انطباق با الزامات سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی؛
- ه- حصول اطمینان از اینکه نتیجه (های) مورد انتظار سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی حاصل می‌شود؛
- خ- مشارکت دادن، هدایت اشخاص و پشتیبانی از آنها برای کمک به اثربخشی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی؛
- د- ترویج بهبود مستمر؛

ذ- پشتیبانی از سایر نقش‌های ذی‌ربط مدیریتی برای اثبات راهبری آنان، آن‌گونه که در حوزه‌های مسئولیت آنان موضوعیت دارد؛

ر- پشتیبانی از پیاده‌سازی پایدار چشم‌انداز آموزشی و مفاهیم آموزشی مرتبط؛

ز- ایجاد، توسعه، برقرار نگه‌داشتن یک برنامه راهبردی برای سازمان؛

ی- حصول اطمینان از اینکه الزامات آموزشی یادگیرندگان دربردارنده نیازهای ویژه، مشخص شده‌اند و به آنها پرداخته می‌شود؛

س- در نظر گرفتن اصول مسئولیت اجتماعی.

**یادآوری** - اشاره به اصطلاح «کسب‌وکار» در این استاندارد را می‌توان در معنای وسیع آن، این‌گونه تفسیر نمود که به معنای محوریت این فعالیت‌ها در ارتباط با مقاصد مربوط به موجودیت سازمان، اعم از عمومی، خصوصی، انتفاعی یا غیرانتفاعی، باشد.

### ۲-۱-۵ تمرکز بر یادگیرندگان و سایر بهره‌وران

مدیریت رده‌بالا باید مستقیماً برای حصول اطمینان از موارد زیر پاسخگو باشد:

الف- نیازها و انتظارات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران تعیین و درک شده و به‌صورت مستمر برآورده می‌شوند و شواهد آن پایش رضایت و پیشرفت آموزشی آنها می‌باشد؛

ب- ریسک‌ها و فرصت‌هایی که می‌توانند بر انطباق محصولات و خدمات و بر توانایی ارتقای رضایت یادگیرنده و بهره‌ور دیگر تأثیر بگذارند، تعیین شده و به آنها پرداخته می‌شود.

### ۳-۱-۵ الزامات تکمیلی برای آموزش نیازهای خاص

یادگیرنده با نیازهای خاص، شخصی است که ممکن است نیازهای آموزشی داشته باشد که از طریق دستورالعمل‌های معمول و رویه‌های ارزیابی نمی‌تواند برآورده شود (برای مثال موارد استثنایی مانند رفتاری، ارتباطی، جسمی و تیزهوشی یا سایر نیازهای یادگیرنده برای آموزش خاص؛ یادگیرندگان می‌توانند بیشتر از یک وجه استثنایی داشته باشند). این به معنی نیاز به حصول اطمینان از وجود کانال‌های ارتباطی است تا طرف‌های ذی‌نفع بتوانند اطلاعاتی را که برای فعالیت خود نیاز دارند دریافت کنند.

مدیریت رده‌بالا باید از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

- منابع و پرورش برای پشتیبانی از قابلیت دسترسی در محیط‌های یادگیری، در اختیار قرار می‌گیرند؛

- تطابق مناسب برای یادگیرندگان با نیازهای خاص فراهم شده است تا دسترسی یکسان به تسهیلات و محیط‌های یادگیری همانند سایر یادگیرندگان ترویج یابد.

## ۲-۵ خطمشی

### ۱-۲-۵ توسعه خطمشی

- مدیریت رده بالا باید خطمشی سازمان آموزشی را به نحوی تعیین و بازنگری و آن را برقرار نگه دارد که:
- الف- پشتیبان مأموریت و چشم انداز سازمان آموزشی باشد؛
  - ب- متناسب با مقصود و محیط کسب و کار سازمان باشد؛
  - پ- چهارچوبی را برای تعیین اهداف سازمان آموزشی فراهم نماید؛
  - ت- شامل تعهد در مورد برآورده کردن الزامات قابل اعمال باشد؛
  - ث- شامل تعهد در مورد بهبود مداوم سیستم مدیریت سازمان های آموزشی باشد؛
  - ج- توسعه های آموزشی، علمی و فنی مرتبط مدنظر قرار داده شود؛
  - چ- شامل تعهد در مورد برآورده کردن مسئولیت اجتماعی سازمان باشد؛
  - ح- مدیریت دارایی های معنوی را توصیف و شامل تعهد در جهت آن باشد؛
  - خ- نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع مرتبط در نظر گرفته شود.

### ۲-۲-۵ ابلاغ خطمشی

خطمشی سازمان آموزشی باید:

- الف- در دسترس باشد و به عنوان اطلاعات مدون نگهداری شود؛
  - ب- در درون سازمان ابلاغ شده، درک شده و به کار گرفته شود؛
  - پ- در دسترس طرف های ذی نفع مرتبط، آن گونه که مقتضی است، قرار گیرد.
- یادآوری - راهنماها برای ارتباط با طرف های ذی نفع در پیوست ت ارائه شده است.

### ۳-۵ نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات سازمانی

مدیریت رده بالا باید از اینکه مسئولیت ها و اختیارات در درون سازمان برای نقش های مرتبط تعیین و ابلاغ شده است، اطمینان حاصل کند.

مدیریت رده بالا باید مسئولیت ها و اختیارات را به منظورهای زیر تعیین نماید:

- الف- حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت سازمان های آموزشی با الزامات این استاندارد انطباق دارد؛
- ب- حصول اطمینان از اینکه خطمشی سازمان آموزشی درک شده و پیاده سازی می شود؛

پ- حصول اطمینان از اینکه برون دادهای مورد نظر از فرایندهای سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی انتقال داده می شود؛

ت- گزارش دهی در مورد عملکرد سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی و فرصتهای بهبود (به زیربند ۱۰-۱-۱ مراجعه شود)، به مدیریت رده بالا (به زیربند ۹-۳-۲ مراجعه شود)؛

ث- حصول اطمینان از اینکه تمرکز بر یادگیرندگان و سایر بهره‌وران در سرتاسر سازمان ترویج می‌یابد؛

ج- حصول اطمینان از اینکه هنگامی که تغییرات در سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی طرح‌ریزی و پیاده‌سازی می‌شود، یکپارچگی سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی برقرار نگه داشته می‌شود؛

چ- مدیریت ارتباطات سازمان (به زیربند ۷-۴ مراجعه شود)؛

ح- حصول اطمینان از اینکه تمامی فرایندهای یادگیری بدون در نظر گرفتن روش انتقال، یکپارچه‌اند؛

خ- واپایش اطلاعات مدون (به زیربند ۷-۵ مراجعه شود)؛

د- مدیریت الزامات یادگیرندگان با نیازهای خاص.

## ۶ طرح‌ریزی

### ۱-۶ اقدامات برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها

۱-۱-۶ هنگام طرح‌ریزی سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی، سازمان باید به‌منظورهای زیر، مسائل اشاره‌شده در زیربند ۴-۱ و الزامات اشاره‌شده در زیربند ۴-۲ و ۴-۴ را در نظر بگیرد و ریسک‌ها و فرصتهایی را که نیاز است به آنها پرداخته شود، تعیین نماید:

الف- ایجاد اطمینان در مورد اینکه به نتیجه (های) مورد نظر سیستم سازمانهای آموزشی می‌توان دست یافت؛

ب- افزایش تأثیرات مطلوب؛

پ- پیشگیری، تسکین یا کاهش تأثیرات نامطلوب؛

ت- دستیابی به بهبود مداوم.

۲-۱-۶ سازمان باید موارد زیر را طرح‌ریزی نماید:

الف- اقدامات مربوط به پرداختن به این ریسک‌ها و فرصت‌ها؛

ب- چگونگی اقدامات؛

- این اقدامات را در فرایندهای سیستم مدیریت سازمانهای آموزشی یکپارچه کند و پیاده‌سازی نماید (به بند ۸ مراجعه شود)؛



- اثربخشی این اقدامات را ارزشیابی نماید.

اقدامات انجام شده برای پرداختن به این ریسک‌ها و فرصت‌ها باید متناسب با احتمال وقوع و تأثیرات بالقوه آنها بر انطباق محصولات و خدمات باشد.

**یادآوری ۱-** گزینه‌های مربوط به پرداختن به ریسک‌ها می‌تواند شامل اجتناب از ریسک، بهره‌جستن از ریسک به‌منظور پیگیری یک فرصت، حذف منشأ ریسک، ایجاد تغییر در احتمال وقوع و تبعات آن، به‌اشتراک‌گذاری ریسک، یا حفظ ریسک بر طبق تصمیمی آگاهانه باشد.

**یادآوری ۲-** فرصت‌ها می‌تواند منجر به پذیرش رویه‌های جدید، عرضه محصولات آموزشی یا خدمات آموزشی جدید، گشایش بازارهای جدید، پرداختن به یادگیرندگان و سایر بهره‌وران، ایجاد شراکت‌ها، به‌کارگیری فناوری جدید و دیگر امکان‌های مطلوب و قابل‌اجرا برای پرداختن به نیازهای سازمان یا یادگیرندگان یا سایر بهره‌وران آن شود.

## ۲-۶ اهداف سازمان آموزشی و طرح‌ریزی برای دستیابی به آنها

۱-۲-۶ سازمان باید اهداف موردنیاز سازمان آموزشی برای سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی را در بخش‌های کاری، سطوح و فرایندهای مرتبط تعیین نماید.

اهداف سازمان آموزشی باید:

الف- همخوان با خط‌مشی سازمان آموزشی باشند؛

ب- قابل‌اندازه‌گیری باشند (چنانچه قابل‌اجرا باشد)؛

پ- الزامات قابل‌اعمال، در آنها در نظر گرفته شود؛

ت- مرتبط با انطباق محصولات و خدمات و ارتقای رضایت یادگیرنده، کارکنان و بهره‌ور دیگر باشند؛

ث- به‌طور مداوم مورد پایش قرار گیرند؛

ج- ابلاغ شوند؛

چ- بر حسب اقتضا روزآمد شوند.

سازمان باید اطلاعات مدون در مورد اهداف سازمان آموزشی و دستیابی به آنها را حفظ و نگهداری کند.

۲-۲-۶ هنگام طرح‌ریزی چگونگی دستیابی به اهداف سازمان آموزشی، سازمان باید موارد زیر را تعیین و در برنامه راهبردی تشریح نماید:

الف- چه چیزی انجام خواهد شد؛

ب- چه منابعی موردنیاز خواهد بود؛

پ- چه کسی مسئول خواهد بود؛

ت- چه زمانی تکمیل خواهد شد؛

ث- نتایج چگونه مورد ارزشیابی قرار خواهند گرفت.

### ۳-۶ طرح‌ریزی تغییرات

هرگاه سازمان در مورد تغییر در سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی تعیین نیاز نماید، تغییرات باید به صورت طرح‌ریزی شده انجام شود (به زیربند ۴-۴ مراجعه شود).

سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد:

الف- مقصود از تغییرات و تبعات بالقوه آنها؛

ب- یکپارچگی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی؛

پ- در دسترس بودن و آمادگی منابع داخلی؛

ت- تخصیص یا تخصیص مجدد مسئولیت‌ها و اختیارات؛

ث- در دسترس بودن و آمادگی تأمین‌کنندگان بیرونی مورد نیاز در پیاده‌سازی تغییرات.

## ۷ پشتیبانی

### ۱-۷ منابع

#### ۱-۱-۷ کلیات

۱-۱-۱-۷ سازمان باید منابعی را که برای ایجاد، پیاده‌سازی و برقرار نگه‌داشتن و بهبود مداوم سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی مورد نیاز است در مسیر ارتقا پایدار آن تعیین و تأمین نماید:

الف- مشارکت و رضایت یادگیرنده از طریق فعالیت‌هایی که یادگیری را بهبود می‌دهند و دستیابی به نتایج یادگیری را ارتقا می‌بخشند؛

ب- مشارکت و رضایت کارکنان از طریق فعالیت‌هایی که برای تسهیل یادگیری، شایستگی کارکنان را بهبود می‌بخشند؛

پ- رضایت بهره‌ور دیگر از طریق فعالیت‌هایی که به منافع اجتماعی یادگیری یاری می‌رساند.

۲-۱-۱-۷ سازمان باید منابعی را تعیین و پایش کند که توسط افراد زیر تأمین شود:

الف- سازمان؛

ب- تأمین‌کنندگان بیرونی.

سازمان باید نیازهای یادگیرندگان با نیازهای خاص را مورد نظر قرار دهد و اطمینان حاصل نماید که انواع الزامات دسترسی پیش‌بینی شده است.

### ۲-۱-۷ منابع انسانی

۱-۲-۱-۷ منابع انسانی، بر حسب اقتضا، باید شامل موارد زیر باشد:

الف- کارکنان استخدام شده توسط سازمان؛

ب- داوطلبان و کارآموزانی که با سازمان کار یا همکاری می‌کنند؛

پ- کارکنان تأمین‌کنندگان بیرونی که با سازمان کار یا همکاری می‌کنند.

۲-۲-۱-۷ سازمان باید:

الف- منابع انسانی ضروری که برای پیاده‌سازی اثربخش سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی و برای

اجرا و واپایش فرایندهای آن موردنیاز است، تعیین و تأمین کند؛

ب- معیارهای استخدامی یا انتخابی را که باید در دسترس طرف‌های ذی‌نفع مرتبط قرار داده شود، تعیین، پیاده‌سازی و منتشر نماید؛

پ- اطلاعات مدون در مورد فرایند مورداستفاده در استخدام یا انتخاب را نگهداری کند و اطلاعات مدون نتایج استخدام را نگهداری کند.

### ۳-۱-۷ تسهیلات

۱-۳-۱-۷ تسهیلات باید بر حسب امکان به‌منظور برآورد الزامات یادگیرنده، شامل موارد زیر باشد:

الف- ساختمان‌ها و زمین‌ها؛

ب- تجهیزات، شامل سخت‌افزار و نرم‌افزار؛

پ- تأسیسات.

۲-۳-۱-۷ سازمان باید:

الف- تسهیلات ایمن را تعیین، تأمین و نگهداری نماید:

۱- که به‌منظور پشتیبانی از توسعه شایستگی یادگیرنده، برای منابع انسانی مناسب هستند؛

۲- توسعه شایستگی یادگیرنده را ارتقا می‌بخشند؛

ب- اطمینان حاصل کند که ابعاد تسهیلات در حدکفایت الزامات کسانی است که آنها را به کار می‌برند.

۳-۳-۱-۷ بر حسب اقتضا، تسهیلات باید برای:

الف- تدریس؛

ب- خود یادگیری؛

پ- پیاده‌سازی دانش؛

ت- تجدید قوا و خلق مجدد؛

ث- امرارمعاش.

یادآوری ۱- تسهیلات می تواند شامل فضاهای دیجیتال باشد.

یادآوری ۲- تسهیلات می تواند داخلی یا بیرونی باشد.

#### ۴-۱-۷ محیط اجرای فرایندهای آموزشی

سازمان باید محیطی مناسب برای ارتقای رفاه طرف‌های ذی‌نفع مرتبط با در نظر گرفتن موارد زیر تأمین و نگهداری نماید:

الف- عوامل روانی اجتماعی (روان‌شناختی)؛

ب- عوامل فیزیکی.

یادآوری ۱- درون یک محیط، عوامل روانی اجتماعی می تواند شامل درخواست‌های کاری، اثرگذاری بر کار، امکانات توسعه، معنادار بودن کار، تعهد به محیط کار، قابل پیش‌بینی بودن، پاداش، وضوح نقش‌ها، کیفیت رهبری، حمایت اجتماعی از طرف سرپرستان، رضایت از شغل، تعارض/توازن کار خانواده، ارزش‌های محیط کار، استرس، فرسودگی شغلی، رفتارهای توهین‌آمیز (مانند قلدری) باشند.

یادآوری ۲- درون یک محیط، عوامل فیزیکی می تواند شامل دما، گرما، رطوبت، نور، جریان هوا، بهداشت و سروصدا و همچنین ارگونومی تجهیزات و مبلمان باشد.

#### ۵-۱-۷ منابع پایش و اندازه‌گیری

##### ۱-۵-۱-۷ کلیات

هرگاه پایش یا اندازه‌گیری برای درستی‌سنجی انطباق محصولات و خدمات بر طبق الزامات، مورد استفاده قرار گیرد، سازمان باید منابعی را که برای ارائه نتایج معتبر و قابل اطمینان مورد نیاز است، تعیین و تأمین نماید. سازمان باید اطمینان حاصل کند که منابع تأمین‌شده:

الف- برای نوع خاص فعالیت‌های پایش و اندازه‌گیری که انجام می‌شود، مناسب هستند (برای مثال متناسب باهدف، نوع، روش انتقال آموزش و طول مدت خدمت آموزشی هستند)؛

ب- برای حصول اطمینان از تداوم تناسب آنها برای مقصود مورد نظر نگهداری می‌شوند.

سازمان باید اطلاعات مدون مناسبی را به‌عنوان شواهد تناسب منابع پایش و اندازه‌گیری در ارتباط با مقصود حفظ کند.

یادآوری - روش‌های انتقال آموزشی می تواند شامل ارتباط گفتاری در یک فضای فیزیکی، ارتباطات برخط، توزیع فیزیکی یا دیجیتالی مواد، ارتباط با استفاده از واسط‌های عمومی، یا ترکیبی از آنها باشد.

## ۷-۱-۵-۲ قابلیت ردیابی اندازه‌گیری

هرگاه قابلیت ردیابی یک الزام است، یا توسط سازمان به‌عنوان جزء ضروری حصول اطمینان از اعتبار نتایج اندازه‌گیری محسوب می‌شود، منابع اندازه‌گیری باید:

الف- در فواصل زمانی مشخص شده، یا پیش از استفاده، بر مبنای استانداردهای اندازه‌گیری قابل‌ردیابی به استانداردهای اندازه‌گیری بین‌المللی یا ملی، کالیبره یا درستی‌سنجی، یا هر دو، شوند و هرگاه چنین استانداردهایی وجود نداشته باشد، مبنای مورد استفاده برای کالیبراسیون و درستی‌سنجی باید به‌صورت اطلاعات مدون حفظ شود؛

ب- به‌منظور تعیین وضعیت آنها شناسایی شوند؛

پ- در برابر تنظیم، آسیب یا خرابی که ممکن است وضعیت کالیبراسیون و نتایج اندازه‌گیری بعدی را نامعتبر سازد، محافظت شوند.

هرگاه مشخص شود تجهیزات اندازه‌گیری برای مقصود مورد نظر آنها نامناسب هستند، سازمان باید معین کند که اعتبار نتایج اندازه‌گیری قبلی آیا به‌طور نامطلوبی تحت‌تأثیر قرار گرفته است و اقدام مقتضی را، آن‌گونه که ضروری است، انجام دهد.

## ۷-۱-۶ دانش سازمانی

### ۷-۱-۶-۱ کلیات

سازمان باید دانش لازم را برای اجرای فرایندهای خود و دستیابی به انطباق محصولات و خدمات تعیین کند. دانش سازمانی باید نگهداری شود و در حد ضرورت در دسترس قرار گیرد.

هنگام پرداختن به نیازها و روندهای در حال تغییر، سازمان باید دانش کنونی خود را در نظر بگیرد و چگونگی کسب یا دسترسی به هر دانش تکمیلی ضروری و روزآمد شده مورد نیاز را تعیین نماید.

سازمان باید تبادل دانش را میان تمامی آموزش‌دهندگان و کارکنان، به‌خصوص در میان هم‌تایان، تشویق نماید.

**یادآوری ۱-** دانش سازمانی، دانش خاص سازمان می‌باشد و عموماً از تجربه به دست می‌آید. دانش سازمانی اطلاعاتی است که برای دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد و به اشتراک گذاشته می‌شود.

**یادآوری ۲-** دانش سازمانی می‌تواند بر مبنای موارد زیر باشد:

- منابع داخلی (مانند دارایی معنوی، دانش به‌دست‌آمده از تجربه، درس‌های آموخته‌شده از عدم موفقیت‌ها و پروژه‌های موفق، کسب دانش و تجربه مدون نشده و به‌اشتراک‌گذاری آنها، نتایج بهبود فرایندها، محصولات و خدمات)؛

- منابع بیرونی (مانند استانداردها، منابع علمی دانشگاهی، کنفرانس‌ها، دانش گردآوری‌شده از یادگیرندگان، بهره‌وران یا تأمین‌کنندگان).

## ۷-۱-۶-۲ منابع یادگیری

سازمان باید، آن گونه که مقتضی است، منابع یادگیری را تأمین کند و باید آنها را در زمان و مکان موردنیاز، در دسترس افراد قرار دهد.

### منابع یادگیری باید:

الف- الزامات و نیازهای یادگیرندگان، سایر بهره‌وران و آموزش‌دهندگان را بازتاب دهد؛

ب- در فواصل زمانی طرح‌ریزی‌شده، بازنگری شوند تا از روزآمد بودن آنها اطمینان حاصل شود؛

پ- باید فهرست‌بندی و ارجاع داده شوند.

سازمان باید به الزامات مالکیت معنوی احترام گذارد و افراد را تشویق به استفاده مجدد از منابع کند.

**یادآوری** - در صورت امکان، استانداردهای دیگر مانند سری ISO 15836 یا ISO/IEC 19788 می‌تواند به‌عنوان منبع ارجاع به کار رود.

## ۷-۲ شایستگی

### ۷-۲-۱ کلیات

سازمان باید:

الف- شایستگی لازم را برای شخص (اشخاصی) تعیین کند که تحت واپایش سازمان کاری انجام می‌دهند که بر عملکرد سازمان آموزشی آن تأثیر می‌گذارد؛

ب- اطمینان حاصل کند که این اشخاص بر مبنای آموزش، پرورش یا تجربه مناسب شایسته هستند؛

پ- روش‌هایی برای ارزشیابی عملکرد کارکنان ایجاد و پیاده‌سازی نماید؛

ت- اقداماتی را برای روزآمد کردن شایستگی لازم، بر حسب امکان، انجام دهد، و اثربخشی اقدامات انجام‌شده را ارزشیابی کند؛

ث- اقداماتی را برای پشتیبانی از توسعه مداوم شایستگی کارکنان مرتبط، انجام دهد؛

ج- اطلاعات مدون مناسب را به‌عنوان شواهد شایستگی حفظ کند.

**یادآوری** - اقدامات قابل انجام می‌تواند برای مثال شامل ارائه پرورش، «استاد - شاگردی»<sup>۱</sup> یا تخصیص وظیفه دیگر به اشخاصی که در حال حاضر در استخدام می‌باشند یا به خدمت گرفتن یا بستن قرارداد با اشخاص شایسته باشد.

## ۷-۲-۲ الزامات تکمیلی برای آموزش با نیازهای خاص

سازمان باید منابع را برای پشتیبانی از آموزش‌دهندگان با انجام موارد زیر تأمین نماید:

الف- اطمینان حاصل کند که تمام آموزش‌دهندگان و کارکنانی که با یادگیرندگان با نیازهای خاص ارتباط برقرار می‌کنند، دارای پرورش تخصصی مناسبی باشند که می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

۱- نیازهای یادگیری یادگیرندگانی که الزامات متفاوتی دارند را برآورده سازد؛

۲- دستورالعمل و ارزیابی متمایز؛

۳- «داربست زنی»<sup>۱</sup> آموزشی.

ب- دسترسی به شبکه متخصصین را فراهم نماید

یادآوری ۱- پرورش تخصصی می‌تواند شامل پرورش با دستورالعمل‌های متمایز باشد تا بتواند نیازهای یادگیرندگان با الزامات متفاوت را برآورده سازد.

یادآوری ۲- متخصصان می‌توانند شامل روان‌شناسان، متخصصان یادگیری و توسعه و گفتار درمانگر باشند.

### ۳-۷ آگاهی

سازمان باید اطمینان حاصل کند که اشخاص مرتبط که تحت واپایش سازمان کار می‌کنند از موارد زیر آگاهی دارند:

الف- خط‌مشی و راهبرد سازمان آموزشی و اهداف سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی مرتبط؛

ب- سهم آنان در اثربخشی سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی، شامل منافع عملکرد بهبودیافته سازمان آموزشی؛

پ- پیامدهای انطباق نداشتن با الزامات سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی.

### ۴-۷ ارتباط

#### ۱-۴-۷ کلیات

سازمان باید ارتباطات داخلی و بیرونی مرتبط با سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی شامل موارد زیر را تعیین کند:

الف- در مورد چه چیزی تبادل اطلاعات صورت گیرد؛

ب- چرا تبادل اطلاعات صورت گیرد؛

پ- چه هنگام تبادل اطلاعات صورت گیرد؛

ت - با چه کسانی تبادل اطلاعات صورت گیرد؛

ث - چگونه تبادل اطلاعات صورت گیرد؛

ج- چه کسانی تبادل اطلاعات کنند.

#### ۲-۴-۷ مقاصد ارتباط

ارتباط داخلی و بیرونی باید دارای مقاصد زیر باشد:

- الف- در جستجوی دیدگاه یا رضایت طرف‌های ذی‌نفع مرتبط باشد؛
- ب- انتقال اطلاعات مرتبط، دقیق و به‌موقع به طرف‌های ذی‌نفع که همخوان با مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد و خط‌مشی سازمان باشد؛
- پ- همکاری و هماهنگی فعالیت‌ها و فرایندها با طرف‌های ذی‌نفع مرتبط در درون سازمان.

**یادآوری** - اطلاعات انتقال‌یافته می‌تواند شامل اطلاعاتی درباره انتقال برنامه‌های آموزشی، نتایج موردنظر یادگیری، واجدین شرایط، نوآوری‌ها، ایده‌های جدید، هم‌چنین نتایج علمی، روش‌ها، رویکردها و محصولات و خدمات زیربنایی یادگیری باشد.

#### ۳-۴-۷ ترتیبات ارتباط

۱-۳-۴-۷ سازمان باید در ارتباط با موارد زیر ترتیبات اثربخشی را برای تبادل اطلاعات با یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، تعیین و پیاده‌سازی کند:

- الف- خط‌مشی و برنامه راهبردی سازمانی؛
  - ب- طراحی، محتوا و انتقال محصولات و خدمات آموزشی؛
  - پ- استعلام‌ها، درخواست، پذیرش یا ثبت‌نام؛
  - ت- داده‌های عملکردی یادگیرنده، شامل نتایج ارزیابی‌های تکوینی و تراکمی؛
  - ث- بازخورد یادگیرنده و طرف‌های ذی‌نفع، شامل شکایات یادگیرنده و پیمایش‌های رضایت یادگیرنده/ طرف‌های ذی‌نفع؛
- سازمان باید به یادگیرندگان و سایر بهره‌وران خود درباره نقاط تماس بیرونی در صورت بروز مسائل غیرقابل حل، اطلاع دهد.

۲-۳-۴-۷ در فواصل زمانی طرح‌ریزی‌شده، سازمان باید:

- الف- پیاده‌سازی تلاش‌های ارتباطی خود را مورد پایش قرار دهد؛
  - ب- طرح ارتباطی را بر اساس نتایج پایش تحلیل کند و بهبود بخشد.
- سازمان باید اطلاعات مدون فرایند ارتباط را حفظ کند.

**یادآوری ۱**- سازمان می‌تواند طرح‌ها و ترتیبات ارتباط را در فرایندهایی که بخشی از آن را تشکیل می‌دهند، مدون کند.

**یادآوری ۲**- سازمان می‌تواند، در صورت امکان، برای حصول اطمینان از قابلیت ردیابی ارتباطات، روش‌هایی را پیاده‌سازی کند.



یادآوری ۳- نقاط تماس بیرونی می تواند اشخاص یا سازمان هایی مانند واسطه ها، دادخواهان، سازمان های دولتی، بازرسان، محافظان، نمایندگان یادگیرنده یا سایر طرف های ذی نفع باشند.

## ۷-۵ اطلاعات مدون

### ۷-۵-۱ کلیات

سیستم مدیریت برای سازمان های آموزشی سازمان باید شامل موارد زیر باشد:

الف- اطلاعات مدونی که طبق این استاندارد مورد نیاز هستند؛

ب- اطلاعات مدونی که توسط سازمان برای اثربخشی سیستم مدیریت برای سازمان های آموزشی، لازم تشخیص داده می شود.

یادآوری ۱- گستره اطلاعات مدون برای سیستم مدیریت برای سازمان های آموزشی می تواند به دلایل زیر از یک سازمان به سازمان دیگر متفاوت باشد:

- اندازه سازمان و نوع فعالیت ها، فرایندها، محصولات و خدمات آن؛
- پیچیدگی فرایندها و تعاملات آنها؛
- شایستگی اشخاص.

یادآوری ۲- مستندات می تواند در هر شکل یا در هر نوع واسط باشد.

یادآوری ۳- اطلاعات مدون می تواند شامل موارد زیر باشد:

- تقویم دانشگاهی، دسترسی به سوابق؛
- برنامه آموزشی، فهرست دوره؛
- نمرات، نمره دهی و ارزشیابی؛
- نظام نامه رفتاری و نظام نامه اخلاقی.

### ۷-۵-۲ ایجاد و روزآمد کردن

هنگام ایجاد و روزآمد کردن اطلاعات مدون، سازمان باید از مناسب بودن موارد زیر اطمینان حاصل کند:

الف- شناسایی و توصیف (برای مثال عنوان، تاریخ، مؤلف یا شماره مرجع)؛

ب- قالب (برای مثال زبان، نسخه نرم افزاری، تصویر) و واسط (برای مثال کاغذی، الکترونیکی)؛ الزامات دسترسی اشخاص با نیازهای خاص در نظر گرفته شود؛

ج- بازنگری و تأیید مناسب بودن و کفایت آنها.

### ۷-۵-۳ واپایش اطلاعات مدون

۷-۵-۳-۱ اطلاعات مدون موردنیاز سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی و این استاندارد باید برای حصول اطمینان از موارد زیر واپایش شود:

الف- در هر جا و در هر زمان که موردنیاز است، در دسترس و مناسب برای استفاده هستند؛

ب- در حد کفایت حفاظت می‌شوند (برای مثال در برابر نقض محرمانگی، استفاده نادرست یا نقض یکپارچگی آنها یا تغییرات ناخواسته).

۷-۵-۳-۲ به‌منظور واپایش اطلاعات مدون، سازمان باید، بر حسب امکان، به فعالیت‌های زیر بپردازد:

الف- توزیع، دسترسی، بازیابی و استفاده از آنها؛

ب- حفاظت و ایمنی، شامل «افزونگی»<sup>۱</sup>؛

پ- ذخیره‌سازی و محافظت، از جمله محافظت از خوانا بودن آنها؛

ت- واپایش تغییرات آنها؛

ث- حفظ و تعیین تکلیف آنها؛

ج- حصول اطمینان از محرمانگی؛

چ- پیشگیری از استفاده ناخواسته از اطلاعات مدون منسوخ.

اطلاعات مدون با منشأ بیرونی که توسط سازمان برای طرح‌ریزی و اجرای اثربخش سیستم مدیریت سازمان-های آموزشی ضروری تشخیص داده می‌شود باید آن‌گونه که مناسب است شناسایی شده و واپایش شود.

واپایش‌های ایجاد شده باید به‌صورت اطلاعات مدون نگهداری شوند.

یادآوری ۱- دسترسی، تلویحاً به معنای اجازه مربوط به فقط دیدن اطلاعات مدون یا اجازه و اختیار دیدن و تغییر دادن اطلاعات مدون است.

یادآوری ۲- حفظ خوانایی شامل حصول اطمینان از یکپارچگی در طی انتقال داده میان واسطه یا قالب‌ها است.

## ۸ عملیات<sup>۱</sup>

### ۱-۸ طرح‌ریزی و واپایش عملیاتی

#### ۱-۱-۸ کلیات

سازمان باید فرایندهای (به زیربند ۴-۴ مراجعه شود) موردنیاز برای برآورده کردن الزامات مربوط به ارائه محصولات و خدمات آموزشی و پیاده‌سازی اقدامات تعیین شده در زیربند ۱-۶ را با انجام موارد زیر طرح‌ریزی و پیاده‌سازی نماید و آنها را واپایش کند:

الف- تعیین الزامات محصولات و خدمات آموزشی؛

ب- ایجاد معیار برای فرایندها؛

پ- تعیین منابع موردنیاز برای دستیابی به انطباق با الزامات مربوط به محصولات و خدمات آموزشی؛

ت- پیاده‌سازی واپایش فرایندها مطابق با معیار؛

ت- تعیین و نگهداشتن اطلاعات مدون در حد ضرورت به‌منظورهای زیر:

۱- حصول اطمینان از اینکه فرایندها آن‌گونه که طرح‌ریزی شده‌اند، اجرا می‌شوند؛

۲- اثبات انطباق محصولات و خدمات آموزشی با الزامات آنها.

**یادآوری** - "نگهداشتن" به هر دو معنی نگهداری و حفاظت از اطلاعات مدون در دوره‌های زمانی مشخص است.

برونداد این طرح‌ریزی باید برای عملیات سازمان مناسب باشد.

سازمان باید تغییرات طرح‌ریزی شده را واپایش کند و تبعات تغییرات ناخواسته را بازنگری نماید و به‌منظور کاهش هرگونه تأثیرات نامطلوب، آن‌گونه که ضروری است، اقدام نماید.

سازمان باید اطمینان حاصل کند فرایندهای برون‌سپاری شده واپایش می‌شوند (به زیربند ۸-۴ مراجعه شود).

### ۲-۱-۸ طرح‌ریزی و واپایش عملیاتی خاص محصولات و خدمات آموزشی

سازمان باید طراحی، توسعه و نتایج مورد انتظار محصولات و خدمات آموزشی شامل موارد زیر را طرح‌ریزی نماید:

الف- نتایج یادگیری؛

ب- حصول اطمینان از روش‌های تدریس و محیط‌های یادگیری مناسب و در دسترس؛

پ- تعیین معیار برای ارزیابی یادگیری؛

ت- انجام ارزیابی یادگیری؛

---

۱- منظور از اصطلاح «عملیات» فرایندهای محوری «کسب و کار» سازمان است.

ث- تعیین و انجام روش‌های بهبود؛

ج- ارائه خدمات پشتیبانی.

اگر یک سازمان آموزش اوایل کودکی را ارائه کند، الزامات تکمیلی مشخص شده در پیوست الف باید اعمال شود.

### ۳-۱-۸ الزامات تکمیلی برای آموزش با نیازهای خاص

سازمان باید:

الف- در پشتیبانی از مشارکت یادگیرنده در فرایند یادگیری، بر اساس مهارت‌ها، توانایی‌ها و علاقه، انعطاف‌پذیری نشان دهد، از جمله رویکردهایی مانند:

۱- آموزش تطبیقی؛

۲- محتوای «شتاب‌دار»<sup>۱</sup> و غنی؛

۳- امکان ثبت‌نام در دو برنامه متمایز یا سازمان آموزشی؛

۴- سنجش‌های طراحی شده منحصر به فرد؛

۵- تنظیم برنامه آموزشی یا اصلاح برنامه آموزشی برای سازگاری با یادگیرنده با رخ‌نمای خاص که بالاتر یا پایین‌تر از معیارهای پیش‌فرض سنی یا سطح مورد انتظار برای یک موضوع یا دوره خاص است؛

۶- به رسمیت شناختن یادگیری و تجارب قبلی؛

ب- برای پشتیبانی از یادگیرندگان فردی به‌منظور برآورد توان بهینه آنها، محیط تیمی را با منابع کافی تسهیل کند؛

پ- امکان ارتباطات با فرصت‌های در محل کار را فراهم نماید؛

ت- از تأمین وعده‌های غذایی سالم و مغذی آن‌گونه که ضروری است، اطمینان حاصل کند.

### ۲-۸ الزامات محصولات و خدمات آموزشی

#### ۱-۲-۸ تعیین الزامات محصولات و خدمات آموزشی

هنگام تعیین الزامات محصولات و خدمات آموزشی که باید به یادگیرنده و سایر بهره‌وران ارائه شود، سازمان باید اطمینان حاصل کند که الزامات مربوط به محصولات و خدمات آموزشی، از جمله موارد زیر، تعیین شده‌اند:

الف- الزاماتی که سازمان به سبب خطمشی و برنامه راهبردی خود ضروری تشخیص می‌دهد؛

ب- الزامات حاصل از تحلیل نیازها به منظور تعیین الزامات یادگیرندگان (در حال حاضر و بالقوه در آینده) و سایر بهره‌وران اجرا می‌شوند، به خصوص آن‌هایی که دارای نیازهای خاص هستند؛

پ- الزامات حاصل از تقاضاها و توسعه‌های بین‌المللی؛

ت- الزاماتی حاصل از بازارکار؛

ث- الزاماتی حاصل از پژوهش؛

ج- الزامات قابل اعمال سلامت و ایمنی.

سازمان باید اطمینان حاصل کند که می‌تواند در مورد محصولات و خدمات آموزشی که ارائه می‌دهد، ادعاهای مطرح شده را برآورده کند.

**یادآوری ۱-** تجزیه و تحلیل نیازها شامل یک ارزیابی جامع از توانایی‌های یادگیری یادگیرندگان است و می‌تواند شامل دانش و مهارت‌های قبلی، راهبردهای یادگیری ارجح، نیازهای اجتماعی و عاطفی، نیازهای خاص تغذیه و ریتم‌های زیستی یادگیری باشد.

**یادآوری ۲-** در یک محتوای آموزشی، الزامات مربوط به محصولات و خدمات آموزشی را می‌توان در چندین بخش که در مراحل مختلف جریان فرایند عملیاتی تعمیم یافته است، تعیین نمود. برای مثال، الزاماتی مانند نتایج یادگیری شناسایی شده توسط قانون قبل از انتقال خدمت آموزشی شناسایی می‌شوند، درحالی‌که الزامات مربوط به نیازهای خاص یک یادگیرنده مفروض را می‌توان تنها پس از آغاز ارائه خدمت و مشخص شدن گروه یادگیرندگان تعیین کرد.

**یادآوری ۳-** تحلیل نیازها برای یادگیرندگان با نیازهای خاص می‌تواند شامل تحلیل اختلالات خواندن، اختلال بیان نوشتاری، ناتوانی ریاضی، اختلال حرکتی و نقص بصری باشد. برای دانش‌آموزان مستعد، تحلیل نیاز می‌تواند شامل تحلیل سطوح تیزهوشی، بیش‌خوانشی و ارزیابی اولیه برای حوزه‌های به‌عنوان مثال توانایی ذهنی عمومی، استعداد تحصیلی خاص، توانمندی رهبری، تفکر خلاق و مولد، توانایی ادراکی، توانایی «روانی - حرکتی»<sup>۱</sup> و هنرهای بصری و نمایشی باشد.

## ۸-۲-۲ ارتباط با الزامات محصولات و خدمات آموزشی

در زمان شروع یا قبل از ارائه محصولات و خدمات آموزشی، سازمان باید به یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع مرتبط اطلاع دهد و در صورت امکان، درک آن‌ها را در موارد زیر بررسی نماید.

الف- مقصد (مقاصد)، قالب و محتوای محصولات و خدمات آموزشی، از جمله ابزارها و معیارهای مورد استفاده برای ارزشیابی؛

ب- تعهدات، مسئولیت‌ها و انتظاراتی که بر یادگیرندگان و سایر بهره‌وران قرار داده شده است؛

پ- شیوه‌ای که به واسطه آن یادگیری حاصل شده و ارزشیابی می‌شود به صورت اطلاعات مدون شناخته و حفظ می‌شود؛

ت- روش‌هایی که باید در صورت عدم رضایت و یا عدم توافق بین طرف‌های ذی‌نفع و سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی مورد استفاده قرار گیرند؛

ث- چه کسی از یادگیری و ارزیابی پشتیبانی خواهد کرد و چگونه پشتیبانی خواهد شد؛

ج- هر هزینه‌ای مانند حق‌التدریس، هزینه‌های آزمون‌ها و خرید مواد آموزشی که در آن دخیل باشد؛

چ- هر پیش‌نیازی، مانند مهارت‌های موردنیاز (از جمله مهارت‌های ICT)، شرایط احراز و تجارب حرفه‌ای.

### ۸-۲-۳ تغییرات در الزامات محصولات و خدمات آموزشی

هرگاه الزامات محصولات و خدمات آموزشی تغییر کند، سازمان باید اطمینان حاصل کند که اطلاعات مدون مرتبط اصلاح شده و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط از الزامات تغییر یافته آگاه می‌شوند.

### ۸-۳ طراحی و توسعه محصولات و خدمات آموزشی

#### ۸-۳-۱ کلیات

سازمان باید فرایند طراحی و توسعه‌ای را که برای حصول اطمینان از ارائه بعدی محصولات و خدمات آموزشی مناسب می‌باشد، ایجاد و پیاده‌سازی نماید و آن را برقرار نگه دارد.

#### ۸-۳-۲ طرح‌ریزی طراحی و توسعه

هنگام تعیین مراحل و واپایش‌های طراحی و توسعه، سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد:

الف- الزامات تعیین شده در زیربند (۲-۸)؛

ب- ماهیت، مدت و پیچیدگی فعالیت‌های طراحی و توسعه؛

پ- مراحل فرایندی موردنیاز، از جمله شامل بازنگری‌های قابل اعمال طراحی و توسعه؛

ت- فعالیت‌های موردنیاز درستی‌سنجی و اعتبارسنجی طراحی و توسعه؛

ث- مسئولیت‌ها و اختیارات دخیل در فرایند طراحی و توسعه؛

ج- منابع داخلی و بیرونی موردنیاز برای طراحی و توسعه محصولات و خدمات آموزشی؛

چ- نیاز به واپایش «نقاط تعامل»<sup>۱</sup> بین اشخاص دخیل در فرایند طراحی و توسعه؛

ح- نیاز به مشارکت دادن یادگیرندگان و سایر بهره‌وران در فرایند طراحی و توسعه؛

خ- الزامات مربوط به ارائه بعدی محصولات و خدمات آموزشی؛

د- سطح واپایش مورد انتظار سایر بهره‌وران و طرف‌های ذی‌نفع مرتبط در مورد فرایند طراحی و توسعه؛

ذ- اطلاعات مدون موردنیاز برای اثبات اینکه الزامات طراحی و توسعه برآورده شده است؛  
ر- رویکرد بر اساس شواهد؛

ز- گستره‌ای که یادگیرندگان بر اساس مهارت‌ها، علایق و استعدادهای خود به مسیرهای یادگیری فردی نیاز دارند؛

ژ- نیاز به بازکاربردپذیری، دسترسی، قابلیت تعویض و دوام در ابزارهای مجوز، تولید و ارائه دوره.

#### ۸-۳-۳ دروندادهای طراحی و توسعه

سازمان باید الزامات ضروری مربوط به انواع محصولات و خدمات آموزشی را که طراحی و توسعه می‌شوند، تعیین کند. سازمان باید موارد زیر را در نظر بگیرد:

الف- الزامات کارکردی و عملکردی؛

ب- اطلاعات کسب شده از فعالیت‌های طراحی و توسعه مشابه قبلی؛

پ- استانداردها یا آئین‌کارهایی که سازمان به پیاده‌سازی آنها متعهد شده است؛

ت- تبعات بالقوه خرابی به دلیل ماهیت محصولات و خدمات آموزشی.

دروندادها باید برای مقاصد طراحی و توسعه کامل، بدون ابهام و در حد کفایت باشند.

دروندادهای متعارض طراحی و توسعه باید حل‌وفصل شوند.

سازمان باید اطلاعات مدون در مورد دروندادهای طراحی و توسعه را حفظ کند.

#### ۸-۳-۴ واپایش‌های طراحی و توسعه

##### ۸-۳-۴-۱ کلیات

۸-۳-۴-۱-۱ سازمان باید به‌منظور حصول اطمینان از موارد زیر واپایش‌هایی را بر فرایند طراحی و توسعه اعمال نماید:

الف- نتایجی که باید به دست آید، تعریف شده‌اند؛

ب- به‌منظور ارزشیابی توانمندی نتایج طراحی و تکوین در برآورده کردن الزامات، بازنگری‌ها انجام می‌شود؛

پ- به‌منظور حصول اطمینان از اینکه محصولات و خدمات آموزشی حاصله الزامات مربوط به کاربرد مشخص شده یا استفاده موردنظر را برآورده می‌کنند، درستی‌سنجی و اعتبارسنجی انجام می‌شود؛

ت- هر اقدام ضروری در مورد مشکلات معین شده هنگام بازنگری‌ها، یا فعالیت‌های درستی‌سنجی و اعتبارسنجی انجام می‌شود.

۸-۳-۴-۱-۲ سازمان باید اطلاعات مدون در موارد زیر را، در صورت امکان، حفظ کند:

الف- نتایج فعالیت‌های بازنگری‌ها، درستی‌سنجی و اعتبارسنجی؛

ب- هرگونه الزامات جدید مربوط به محصولات و خدمات آموزشی.

یادآوری - بازنگری‌ها، درستی‌سنجی و اعتبارسنجی طراحی و توسعه دارای مقاصد متمایزی می‌باشند. این فعالیت‌ها را می‌توان آن‌گونه که برای فرایندها، محصولات و خدمات سازمان مناسب است، به‌صورت جداگانه یا با هر ترکیبی انجام داد.

#### ۸-۳-۴-۲ واپایش‌های طراحی و توسعه خدمات آموزشی

واپایش‌های اعمال شده بر فرایند طراحی و توسعه به‌منظور حصول اطمینان از موارد زیر است:

الف- مقصد و دامنه شمول دوره یا برنامه با در نظر گرفتن الزامات یادگیرندگان برای مطالعه یا کار بیشتر، تعریف می‌شود؛

ب- پیش‌نیازها (در صورت وجود) مشخص شده‌اند؛

پ- مشخصه‌های یادگیرندگان تعریف شده‌اند؛

ت- الزامات مطالعه یا کار بیشتر، معلوم می‌باشند؛

ث- خدمت آموزشی می‌تواند الزامات مقصد و دامنه شمول را با در نظر گرفتن مشخصه‌های یادگیرندگان، برآورده کند؛

ج- مشخصه‌های رخ‌نمای فارغ‌التحصیلان تعریف شده‌اند.

یادآوری - در یک محتوای آموزشی می‌تواند، فرایند طراحی و توسعه تکرار شود. برای مثال، پایه برنامه آموزشی می‌تواند قبل از ارائه خدمات آموزشی طراحی شود. اما روش‌های آموزشی ممکن است نیاز به تطبیق با نیازهای خاص هر گروه از یادگیرندگان مفروض در طول ارائه خدمت آموزشی داشته باشند.

#### ۸-۳-۴-۳ واپایش‌های طراحی و توسعه برنامه آموزشی

واپایش‌های اعمال شده بر فرایند طراحی و توسعه به‌منظور حصول اطمینان از موارد زیر است:

الف- نتایج یادگیری:

۱- با دامنه شمول دوره یا برنامه همخوان هستند؛

۲- از لحاظ شایستگی‌هایی که یادگیرندگان باید با تکمیل برنامه آموزشی به دست آورند، توصیف می‌شوند؛

۳- شامل یک نشانه از سطحی است که شایستگی‌ها باید به دست آیند؛

۴- مشخص، قابل ارزیابی، دست‌یافتنی، مرتبط و دارای محدودیت زمانی هستند؛

ب- فعالیت‌های یادگیری:

۱- با روش ارائه آموزشی متناسب هستند؛



۲- برای تضمین حصول نتایج یادگیری مناسب هستند؛

۳- مشخص، قابل ارزیابی، دست‌یافتنی، مرتبط و دارای محدودیت زمانی هستند؛

ج- تمامی منابع ضروری برای اجرای موفقیت‌آمیز فعالیت‌های یادگیری، مشخص شده‌اند؛

چ- فرصت‌های مناسب در موارد زیر در طراحی یادگیری گنجانده شده‌اند:

۱- برای یادگیرندگان به‌منظور اتخاذ نقش فعال در ایجاد فرایند یادگیری؛

۲- به‌منظور ارزیابی و بازخورد تکوینی.

#### ۸-۳-۴ واپایش‌های طراحی و توسعه ارزیابی تراکمی (برآمد)

واپایش‌های اعمال شده بر فرایند طراحی و توسعه ارزیابی تراکمی به‌منظور حصول اطمینان از موارد زیر است:

الف - ارتباط آشکاری میان طراحی ارزیابی و نتایج یادگیری در نظر گرفته شده به‌منظور ارزیابی و برحسب اقتضاء فعالیت‌های یادگیری مبتنی بر آن، می‌تواند به اثبات برسد؛

ب- با در نظر گرفتن اصول شفافیت، دسترسی، احترام به یادگیرنده و عدالت به‌خصوص در ارتباط با نمره دهی، فعالیت‌ها انجام می‌شوند؛

پ- سیستم نمره دهی مشخص و صحه‌گذاری شده است؛

#### ۸-۳-۵ بروندهای طراحی و توسعه

سازمان باید اطمینان حاصل کند که بروندهای طراحی و توسعه:

الف- الزامات درون‌داد را برآورده می‌کنند؛

ب- برای فرایندهای بعدی ارائه محصولات و خدمات آموزشی در حد کفایت می‌باشند؛

پ- الزامات پایش و اندازه‌گیری (آن‌گونه که مقتضی است) و نیز معیار پذیرش را شامل می‌شود یا به آنها ارجاع می‌دهد؛

ت- مشخصه‌های محصولات و خدمات آموزشی را که برای مقصود مورد نظر و ارائه ایمن و مناسب آنها ضروری می‌باشد، مشخص می‌کنند؛

ث- به‌صورت اطلاعات مدون حفظ شوند.

#### ۸-۳-۶ تغییرات طراحی و توسعه

سازمان باید تغییرات ایجاد شده در حین طراحی و توسعه محصولات و خدمات آموزشی یا متعاقب آن را شناسایی، بازنگری و واپایش کند تا حدی که اطمینان حاصل شود که هیچ تأثیر نامطلوبی بر انطباق با الزامات یا نتایج وجود ندارد.

سازمان باید اطلاعات مدون مربوط به موارد زیر را حفظ کند:

الف- تغییرات طراحی و توسعه؛

ب- نتایج بازنگری‌ها؛

پ- مجوزهای تغییرات؛

ت- اقدامات انجام شده برای پیشگیری از تأثیرات نامطلوب.

#### ۴-۸ واپایش فرایندها، محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون سازمان

##### ۱-۴-۸ کلیات

سازمان باید اطمینان حاصل کند فرایندها، محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون سازمان با الزامات انطباق دارند.

سازمان واپایش‌هایی را که باید بر فرایندها، محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون سازمان اعمال شود، در موارد زیر تعیین می‌کند:

الف- محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون سازمان که در محصولات و خدمات خود سازمان به کار برده می‌شود؛

ب- محصولات و خدماتی که از سوی سازمان توسط تأمین‌کنندگان بیرونی مستقیماً به یادگیرندگان و سایر بهره‌وران ارائه می‌شود؛

پ- یک فرایند یا بخشی از یک فرایند که در نتیجه تصمیم سازمان، توسط یک تأمین‌کننده بیرونی تأمین می‌شود.

سازمان باید معیارهایی را جهت ارزشیابی، انتخاب، پایش عملکرد و ارزشیابی مجدد تأمین‌کنندگان بیرونی بر مبنای توانایی آنها برای تأمین فرایندها، محصولات و خدمات بر طبق الزامات تعیین نماید. سازمان باید اطلاعات مدون این فعالیت‌ها و هرگونه اقدام ضروری ناشی از ارزشیابی‌ها را حفظ کند.

##### ۲-۴-۸ نوع و میزان واپایش

سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرایندها، محصولات و خدمات تأمین شده از بیرون سازمان به طور نامطلوبی بر توانایی سازمان در تحویل مستمر محصولات و خدمات منطبق به یادگیرندگان و سایر بهره‌وران آن تأثیر نمی‌گذارد.

سازمان باید:

الف- اطمینان حاصل کند که فرایندهای تأمین شده از بیرون سازمان در واپایش سیستم مدیریت برای سازمان آموزشی خود باقی می‌مانند؛

ب- واپایش‌هایی را که قصد دارد هم بر تأمین‌کنندگان بیرونی و هم بر برون‌داد حاصله اعمال کند، تعیین نماید؛

پ- موارد زیر را در نظر بگیرد:

۱- تأثیر بالقوه فرایندها، محصولات و خدمات تأمین‌شده از بیرون سازمان بر توانایی سازمان در برآورده کردن مستمر الزامات یادگیرنده و بهره‌ور دیگر؛

۲- اثربخشی واپایش‌های اعمال شده توسط تأمین‌کننده بیرونی؛

ت- به منظور حصول اطمینان از اینکه فرایندها، محصولات و خدمات تأمین‌شده از بیرون سازمان الزامات را برآورده می‌کنند، درستی‌سنجی یا سایر فعالیت‌های موردنیاز را تعیین کند.

#### ۸-۴-۳ ارائه اطلاعات به تأمین‌کنندگان بیرونی

سازمان باید از کفایت الزامات، قبل از ارتباط آنها با تأمین‌کننده بیرونی اطمینان حاصل کند.

سازمان باید الزامات خود را در رابطه با موارد زیر به تأمین‌کنندگان بیرونی ابلاغ نماید:

الف- فرایندها، محصولات و خدماتی که باید تأمین شود؛

ب- تأیید موارد زیر:

۱- محصولات و خدمات؛

۲- روش‌ها، فرایندها و تجهیزات؛

۳- ترخیص محصولات و خدمات؛

پ- شایستگی، شامل هرگونه شرایط احراز لازم برای افراد؛

ت- تعامل‌های تأمین‌کنندگان بیرونی با سازمان؛

ث- واپایش و پایشی که باید توسط سازمان بر عملکرد تأمین‌کنندگان بیرونی اعمال شود؛

ج- فعالیت‌های درستی‌سنجی و اعتبارسنجی که سازمان، یا یادگیرندگان و سایر بهره‌وران آن قصد دارند در محل تأمین‌کنندگان بیرونی اجرا شود.

#### ۸-۵ ارائه محصولات و خدمات آموزشی

#### ۸-۵-۱ واپایش ارائه محصولات و خدمات آموزشی

#### ۸-۵-۱-۱ کلیات

سازمان باید تولید و ارائه خدمت را تحت شرایط واپایش شده پیاده‌سازی نماید.

بر حسب اقتضا، شرایط واپایش شده باید شامل موارد زیر باشد:

الف- در دسترس بودن اطلاعات مدونی که موارد زیر را تعریف می کند:

۱- مشخصه های محصولات آموزشی که باید تولید شود، خدمات آموزشی که باید ارائه شود، یا فعالیت هایی که باید اجرا شود؛

۲- نتایجی که باید به دست آید؛

ب- در دسترس بودن و استفاده از منابع مناسب و درستی سنجی شده پایش و اندازه گیری؛

پ- پیاده سازی فعالیت های پایش و اندازه گیری شامل در نظر گرفتن شکایات، سایر بازخوردها و نتایج ارزیابی تکوینی در مراحل مقتضی به منظور درستی سنجی آنکه معیارهای مربوط به واپایش فرایندها یا برون دادها و معیارهای پذیرش محصولات و خدمات آموزشی بر آورده شده اند؛

ت- استفاده از زیرساخت و محیط مناسب برای عملیات فرایندها؛

ث- انتصاب اشخاص شایسته، شامل هرگونه شرایط احراز لازم (به زیربند ۷-۲ مراجعه شود)؛

ج- اعتبارسنجی و اعتبارسنجی مجدد ادواری توانایی دستیابی به نتایج طرح ریزی شده فرایندهای تولید و ارائه خدمات، هرگاه برون داد حاصله را نتوان به وسیله پایش و اندازه گیری بعدی درستی سنجی نمود؛

چ- پیاده سازی اقدامات برای پیشگیری از خطای انسانی؛

ح- پیاده سازی فعالیت های ترخیص، تحویل و بعد از تحویل.

#### ۸-۱-۵-۲ پذیرش یادگیرندگان

#### ۸-۱-۵-۱-۲ اطلاعات پیش از پذیرش

سازمان آموزشی باید قبل از پذیرش یادگیرندگان اطمینان حاصل کند که موارد زیر برای آنها فراهم شده باشد:

الف- اطلاعات در حد کفایت که به الزامات سازمانی و الزامات حرفه ای، همچنین تعهد سازمان به مسئولیت اجتماعی می پردازد؛

ب- اطلاعات در حد کفایت و شفاف درباره:

۱- نتایج مورد نظر یادگیری، چشم اندازهای کاری، رویکرد آموزشی؛

۲- مشارکت یادگیرندگان و سایر بهره وران، بر حسب امکان، در فرایند آموزشی خود؛

۳- معیارهای پذیرش و هزینه های محصول یا خدمت آموزشی.

۸-۵-۱-۲ شرایط پذیرش

سازمان باید فرایندی برای پذیرش یادگیرندگان ایجاد کند. علاوه بر الزامات زیر بند ۴-۴-۱، این فرایند باید:

الف- معیارهای پذیرشی ایجاد کند که مطابق با موارد زیر باشد:

۱- الزامات سازمانی؛

۲- الزامات زمینه تخصصی؛

۳- الزامات ناشی از محتوای برنامه و/ یا رویکرد آموزشی؛

ب- اطمینان حاصل کند که معیارها و فرایندهای پذیرش، به صورت یکسان برای تمامی یادگیرندگان اعمال می‌شوند؛

پ- به صورت اطلاعات مدون نگهداری شود؛

ت- در دسترس عموم باشد؛

ث- از قابلیت ردیابی هر تصمیم پذیرش، اطمینان حاصل کند؛

ج- اطلاعات مدون را به صورت شواهد تصمیمات پذیرش حفظ کند.

۸-۵-۱-۳ ارائه محصولات و خدمات آموزشی

سازمان باید برای موارد زیر، فرایندهایی ایجاد نماید:

الف- تدریس؛

ب- تسهیل یادگیری؛

پ- پشتیبانی اجرایی از یادگیری.

۸-۵-۱-۴ ارزیابی تراکمی<sup>۱</sup>

سازمان باید:

الف- از روش‌هایی که برای تشخیص سرقت ادبی و سایر موارد غیرقانونی وجود دارد و به یادگیرندگان ابلاغ می‌شود، اطمینان حاصل کند؛

ب- از قابلیت ردیابی نمرات اطمینان حاصل کند به صورتی که یک ارتباط عینی میان کار ارائه شده توسط یادگیرنده و نمره اختصاص یافته به آن، بتواند مشخص شود؛

پ- اطلاعات مدون ارزیابی را به عنوان شواهد نمرات اختصاص یافته حفظ کند؛

ت- دوره نگهداری این اطلاعات مدون را در دسترس عموم قرار دهد.

---

1- Summative assessment

۸-۵-۱-۵ به رسمیت شناختن یادگیری ارزیابی شده

سازمان باید پس از ارزیابی‌های تراکمی از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

- الف- یادگیرندگان از نتایج فعالیت و نمره ارزیابی آگاه شده‌اند؛
- ب- این فرصت به یادگیرندگان داده می‌شود تا برای نتایج فعالیت و نمره ارزیابی درخواست اصلاح و رسیدگی مجدد نمایند؛
- پ- یادگیرندگان دسترسی کامل به کار خود و جزئیات ارزیابی آن و همچنین فرصت بازخورد درباره آن را دارند؛
- ت- شواهد نتایج ارزیابی به صورت اطلاعات مدون مربوط به یادگیرنده صادر می‌شود؛
- ث- دلایل تصمیم اتخاذ شده در مورد نمره دهی و ارزیابی نهایی به صورت اطلاعات مدون حفظ می‌شود؛
- ج- اطلاعات مدون برای دوره نگهداری مشخصی حفظ می‌شوند؛
- چ- دوره نگهداری این اطلاعات مدون، در دسترس عموم قرار می‌گیرد.

۸-۵-۱-۶ الزامات تکمیلی برای آموزش با نیازهای خاص

۸-۵-۱-۶-۱ با استفاده از ورودی یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع، مدیریت سازمان و کارکنان تدریس و پشتیبانی می‌توانند مراحل بهبود دسترسی به خدمات آموزشی را شناسایی کنند. سازمان باید قضاوت منطقی نسبت به آنچه که ممکن است در طی یک دوره زمانی خاص امکان‌پذیر باشد، اعمال کند.

۸-۵-۱-۶-۲ در رابطه با ارائه یادگیری، سازمان باید:

- الف- راهبردهای آموزشی متمایزی که برای یادگیرندگان هدف قرارداد است، در کلاس اعمال نماید؛
- ب- رویکردهای توصیه شده مربوط به یادگیرندگان با نیازهای خاص را به منظور تشویق توسعه خودآگاهی، خود نظارتی و فراشناخت استفاده کند؛
- پ- نیازهای یادگیرنده، آموزش‌دهنده، الزامات دوره، محتوا (محیط) را در چارچوب بزرگ‌تر (برای مثال الزامات برنامه درسی، ارزش‌های ملی) متعادل کند؛
- ت- برحسب اقتضا، با انعطاف‌پذیری اقدام‌های فردی از جمله موارد زیر را، پیاده‌سازی کند:

۱- اصلاح برنامه آموزشی؛

۲- تقویت خودگردانی و استقلال؛

۳- آموزگار و استاد - شاگردی.

۸-۵-۱-۶-۳ در ارتباط با ارزیابی یادگیری، سازمان باید:

الف- فرصت‌های متنوع و گوناگونی برای یادگیرندگان فراهم آورد تا تسلط خود بر موضوعات آموزشی را اثبات نمایند؛

ب- اطمینان حاصل کند که دستورالعمل آموزشی، فعالیت‌های داربست و ارزیابی‌ها را به نحوی ارائه می‌کند که برای یادگیرندگان این امکان فراهم شود که یادگیری خود را شکل دهند و آن را نشان دهند؛

پ- برحسب اقتضا، با انعطاف‌پذیری سنج‌های فردی شامل روش‌های ارزشیابی کارآمد را پیاده‌سازی کند.

۸-۵-۱-۶-۴ یادگیرندگان فردی که نیازمند کمک خاص در یادگیری هستند، به‌منظور دستیابی به نتایج مورد توافق در یادگیری، باید به شیوه‌ای سازگار شوند که تعادل الزامات یادگیرنده، یکپارچگی نتایج یادگیری و ظرفیت سازمان آموزشی حفظ شود.

### ۸-۵-۲ شناسایی و ردیابی

سازمان آموزشی باید با توجه به موارد زیر، از شناسایی و ردیابی اطمینان حاصل کند:

الف- پیشرفت یادگیرندگان به‌واسطه سازمان؛

ب- در صورت امکان، بررسی و مسیرهای استخدام افرادی که فارغ‌التحصیل شده‌اند یا یک دوره یا برنامه مطالعاتی را به اتمام رسانده‌اند؛

پ- برون‌داد کارکنان از لحاظ:

۱- چه انجام شده است؛

۲- چه زمانی؛

۳- توسط چه کسی.

### ۸-۵-۳ دارایی متعلق به طرف‌های ذی‌نفع

سازمان آموزشی باید از دارایی متعلق به هر یک از طرف‌های ذی‌نفع مادامی‌که در واپایش آن یا در حال استفاده از آن سازمان آموزشی باشند، مراقبت به عمل آورد. سازمان آموزشی باید هرگونه دارایی را که برای استفاده و کسب رضایت تأمین شده است و در صورت لزوم چنانچه دارایی به‌کاررفته در محصولات و خدمات آموزشی باشد، شناسایی، درستی‌سنجی و حفاظت نماید و مصون نگه دارد.

هرگاه دارایی یک طرف ذی‌نفع از بین برود، آسیب ببیند یا به هر صورت دیگری برای استفاده نامناسب تشخیص داده شود، سازمان باید مراتب را به طرف ذی‌نفع مرتبط گزارش دهد و اقدامات اصلاحی مناسب (به زیربندهای ۸-۵-۵ و ۱۰-۲ مراجعه شود) انجام و اطلاعات مدون را در مورد آنچه که رخ داده است، حفظ نماید.

**یادآوری** - دارایی طرف ذی‌نفع می‌تواند شامل دارایی مادی، اجزای متشکله، ابزار و تجهیزات، اماکن بهره‌ور، دارایی معنوی، داده‌های مربوط به اشخاص، گواهی‌نامه‌ها، دانشنامه‌ها و دیگر مستندات مرتبط باشد.

#### ۸-۵-۴ محافظت

سازمان باید هنگام تولید و ارائه خدمات، در حدی که برای حصول اطمینان از انطباق با الزامات ضروری است، از برون‌دادها محافظت نماید.

#### ۸-۵-۵ حفاظت و شفافیت داده‌های یادگیرنده

سازمان باید در مورد حفاظت و شفافیت داده‌های یادگیرندگان، روشی تعیین کند و آن را به صورت اطلاعات مدون نگهداری کند. این روش باید تعیین‌کننده موارد زیر باشد:

الف- کدام داده‌های یادگیرنده جمع‌آوری شوند، و چگونه و کجا پردازش و ذخیره شوند؛

ب- چه کسی به داده‌ها دسترسی داشته باشد؛

پ- داده‌های یادگیرنده تحت چه شرایطی با اشخاص ثالث به اشتراک گذاشته شوند؛

ت- این داده‌ها، برای چه مدتی ذخیره شوند.

سازمان باید داده‌های یادگیرندگان را تنها با رضایت صریح خود آنها جمع‌آوری و به اشتراک بگذارد.

سازمان باید برای یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع امکان دسترسی و قابلیت اصلاح یا روزآمد کردن داده‌های خود بدهد.

به‌منظور حصول اطمینان از این که داده‌های یادگیرندگان تنها توسط افراد مجاز قابل دسترسی است، سازمان باید تمامی سنجه‌های مناسب را اتخاذ کند. سنجه‌های حفاظتی فنی باید اعتبارسنجی شوند.

سازمان باید به یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع امکان دسترسی به داده‌های خود را بدهد.

#### ۸-۵-۶ واپایش تغییرات در محصولات و خدمات آموزشی

سازمان باید تغییرات مربوط به تولید یا ارائه خدمت را، در حد ضرورت برای حصول اطمینان از انطباق مداوم با الزامات، بازنگری و واپایش کند.

سازمان باید اطلاعات مدون تشریح‌کننده نتایج بازنگری تغییرات، شخص (اشخاص) مجاز به تغییر و هرگونه اقدامات ضروری ناشی از بازنگری را حفظ نماید.

#### ۸-۶ انتشار محصولات و خدمات آموزشی

تا زمانی که ترتیبات طرح‌ریزی شده به نحو رضایت‌بخشی تکمیل نشده باشند، در مورد انتشار محصولات و خدمات برای یادگیرندگان و سایر بهره‌وران نباید اقدام شود، مگر اینکه به صورت دیگری توسط مرجعی ذی‌ربط و در صورت موضوعیت داشتن، توسط یادگیرنده و سایر بهره‌وران تأیید شده باشد.



سازمان باید اطلاعات مدون در مورد انتشار محصولات و خدمات را حفظ نماید. اطلاعات مدون باید شامل موارد زیر باشد:

الف- شواهد انطباق با معیارهای پذیرش؛

ب- قابلیت ردیابی به شخص (اشخاص) مجاز به انتشار.

**یادآوری -** در یک محتوای آموزشی، انتشار محصولات و خدمات می‌تواند در فازهای مختلف رخ دهد. به‌عنوان مثال، یک کتاب برای پشتیبانی از خدمت آموزشی می‌تواند قبل از ارائه خدمت منتشر شود؛ یک کلاس، یک ارزیابی یا یک نمره می‌تواند در طول تحویل خدمت ارائه شود؛ صدور مجدد مجوز یک دانشنامه می‌تواند مدت‌ها پس از تحویل خدمت رخ دهد.

#### ۷-۸ واپایش برون دادهای نامنطبق آموزشی

۷-۸-۱ سازمان باید به‌منظور پیشگیری از استفاده یا تحویل ناخواسته برون دادهایی که با الزامات مربوط به خود انطباق ندارند، از شناسایی و واپایش آنها اطمینان حاصل کند.

سازمان باید بر اساس ماهیت عدم انطباق و تأثیر آن بر انطباق محصولات و خدمات آموزشی اقدام مناسب را به عمل آورد. این امر باید در مورد محصولات و خدمات آموزشی نامنطقی که پس از تحویل محصولات یا هنگام ارائه خدمات یا بعد از آن تشخیص داده می‌شوند نیز اعمال شود.

۷-۸-۲ سازمان باید در مورد برون دادهای نامنطبق به یک یا چند طریق زیر اقدام نماید:

الف- اصلاح؛

ب- جداسازی، «بازداشتن از استفاده»<sup>۱</sup>، مرجوع کردن یا تعلیق تأمین محصولات و خدمات؛

پ- اطلاع به یادگیرندگان یا سایر بهره‌وران؛

ت- اخذ اجازه ارفاقی برای پذیرش.

هرگاه برون دادهای نامنطبق اصلاح شوند، انطباق با الزامات باید مورد درستی‌سنجی قرار گیرد.

۷-۸-۳ سازمان باید اطلاعات مدونی را حفظ نماید که:

الف- تحویل برنامه‌ها را شرح می‌دهد؛

ب- هر برون داد نامنطقی را شرح می‌دهد؛

پ- اقدامات انجام شده را شرح می‌دهد؛

ت- اجازه‌های ارفاقی اخذ شده را شرح می‌دهد؛

ث- مرجعی را که در رابطه با عدم انطباق تصمیم گرفته است، مشخص می‌کند.

## ۹ ارزشیابی عملکرد

### ۹-۱ پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی

#### ۹-۱-۱ کلیات

سازمان باید موارد زیر را تعیین نماید:

الف- چه چیزی نیاز است مورد پایش و اندازه‌گیری قرار گیرد؛

ب- روش‌های پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی، بر حسب اقتضا، برای حصول اطمینان از اعتبار نتایج؛

پ- معیارهای پذیرش مورد استفاده؛

ت- چه زمانی باید پایش و اندازه‌گیری انجام شود؛

ث- چه زمانی باید نتایج حاصل از پایش و اندازه‌گیری مورد تحلیل و ارزشیابی قرار گیرد.

سازمان باید اطلاعات مدون مناسبی را به‌عنوان شواهد مربوط به پایش، اندازه‌گیری، تحلیل، ارزشیابی و نتایج آنها حفظ نماید.

سازمان باید عملکرد سازمان آموزشی و اثربخشی سیستم مدیریت را برای سازمان‌های آموزشی ارزشیابی کند.

باید به افراد فرصت داده شود تا کار خود را به شیوه ای اندیشمندانه و سازنده به طور انتقادی بازنگری کنند تا به بهبود آنها کمک کند.

### ۹-۱-۲ رضایت یادگیرندگان، سایر بهره‌وران و کارکنان

#### ۹-۱-۲-۱ پایش رضایت

سازمان باید رضایت یادگیرندگان، سایر بهره‌وران و کارکنان هم‌چنین استنباط مشتریان را از میزانی که نیازها و انتظارات آنها برآورده می‌شوند، مورد پایش قرار دهد. سازمان باید شیوه‌های به‌دست‌آوردن، پایش و بازنگری این اطلاعات را تعیین نماید.

**یادآوری ۱-** مثال‌هایی از پایش استنباط یادگیرندگان، سایر بهره‌وران و کارکنان می‌تواند شامل پیمایش‌های بهره‌ور، بازخورد بهره‌ور، در مورد محصولات و خدمات تحویل داده شده، جلسات با بهره‌وران، تحلیل سهم بازار و پاسخگویی‌ها باشد.

**یادآوری ۲-** در هنگام ارزشیابی رضایت، توجه به هر دو گروه بازخوردهای منفی (برای مثال: شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد) و بازخوردهای مثبت (برای مثال: تقدیرهای به‌عمل‌آمده) حائز اهمیت است.

### ۹-۲-۱-۲ رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد

سازمان آموزشی باید برای رسیدگی به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد، روشی ایجاد کند و به صورت اطلاعات مدون نگهداری و آن را به طرف‌های ذی‌نفع خود اعلام نماید. (به زیربند ۱۰-۲ مراجعه شود)

این روش باید شامل مشخصات برای موارد زیر باشد:

الف- ابلاغ روش، به تمامی طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط؛

ب- دریافت شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

پ- پیگیری شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

ت- تأیید شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

ث- انجام ارزیابی اولیه شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

ج- تحقیق در مورد شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

چ- پاسخ‌دادن به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد؛

ح- ابلاغ تصمیم؛

خ- خاتمه دادن به شکایات و درخواست‌های رسیدگی مجدد.

این روش باید محرمانه بودن شاکیان و متقاضیان و بی‌طرفی بازرسان را تضمین نماید.

سازمان باید اطلاعات مدون را به صورت شواهد شکایات یا درخواست‌های رسیدگی مجدد دریافتی همچنین حل اختلاف‌های آنها را نگهداری نماید.

یادآوری - در ایزو ۱۰۰۰۲ در مورد رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها، راهنماهایی ارائه می‌شود.

### ۹-۱-۳ دیگر نیازهای پایش و اندازه‌گیری

سازمان باید اطمینان حاصل کند که بازخورد زیر از طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط درخواست می‌شود و به طور مناسب در دسترس آنها قرار می‌گیرد:

الف- بازخورد در مورد محصولات و خدمات آموزشی؛

ب- بازخورد در مورد اثربخشی آنها در دستیابی به نتایج یادگیری توافق شده؛

پ- بازخورد در مورد اثر سازمان بر جامعه.

سازمان باید سطح بازخورد به دست آمده را پایش کند و اقداماتی را برای افزایش آن، در جایی که کافی نیست، انجام دهد.

**یادآوری** - پایش و اندازه‌گیری می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- محتوای برنامه در رشته موردنظر، اطمینان از این که برنامه روزآمد است؛

- حجم کار، پیشرفت یادگیرنده و نرخ‌های تکمیل؛

- اثربخشی ارزشیابی؛

- رضایت یادگیرندگان و سایر بهره‌وران در ارتباط با برنامه؛

- محیط یادگیری و خدمات پشتیبانی و تناسب آنها در ارتباط با مقصود.

#### ۹-۱-۴ روش‌های پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزشیابی

##### ۹-۱-۴-۱ سازمان باید موارد زیر را تعیین کند:

الف- روش‌های به‌دست‌آوردن، پایش و بازنگری اطلاعات عملکردی؛

ب- اهدافی که این عملکرد با آنها اندازه‌گیری خواهد شد.

**یادآوری** - پیوسته فهرستی از روش‌ها و سنججهایی را که می‌تواند برای اندازه‌گیری عملکرد استفاده شود، ارائه می‌کند.

اهداف عملکردی می‌تواند به‌عنوان شاخص‌های کلیدی عملکردی بیان شود.

##### ۹-۱-۴-۲ سازمان باید از موارد زیر اطمینان حاصل کند:

الف- طرف‌های ذی‌نفع دخیل در ارزشیابی یا تأثیرپذیر از ارزشیابی شناسایی می‌شوند؛

ب- افرادی که ارزشیابی را انجام می‌دهند شایسته و بی‌طرف هستند؛

پ- گزارش‌های ارزشیابی شفاف هستند و به‌طور واضح، محصولات و خدمات آموزشی و اهداف آنها، یافته‌ها،

و همچنین دیدگاه‌ها، روش‌ها و منطق مورد استفاده برای تفسیر یافته‌ها را توصیف می‌کنند؛

ت- محیط (برای مثال محیط یادگیری) که در آن خدمات آموزشی ارائه می‌شود، با جزئیات کافی مورد

بررسی قرار می‌گیرد تا تأثیرگذاری آن بر خدمات آموزشی شناسایی شود.

#### ۹-۱-۵ تحلیل و ارزشیابی

سازمان باید داده‌ها و اطلاعات مناسب حاصل از پایش و اندازه‌گیری را مورد تحلیل و ارزشیابی قرار دهد.

نتایج تحلیل باید در ارزشیابی موارد زیر استفاده شود:

الف- انطباق محصولات و خدمات؛

ب- میزان رضایت بهره‌ور؛

پ- میزان رضایت کارکنان؛

ت- عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت سازمان آموزشی؛

- ث- اینکه آیا طرح‌ریزی به نحو اثربخشی پیاده‌سازی شده است؛
  - ج- اثربخشی اقدامات پیاده‌سازی شده به منظور پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها؛
  - چ- عملکرد تأمین‌کنندگان بیرونی؛
  - ح- نیاز مربوط به بهبودهای سیستم مدیریت سازمان آموزشی.
- یادآوری - روش‌های تحلیل داده‌ها می‌تواند شامل فنون کیفی، کمی و /یا روش ترکیبی باشد.

## ۲-۹ ممیزی داخلی

۱-۲-۹ سازمان باید ممیزی‌های داخلی را در فواصل زمانی طرح‌ریزی شده به اجرا درآورد تا اطلاعاتی در این مورد فراهم شود که آیا سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی:

الف- با موارد زیر انطباق دارد:

- ۱- الزامات خود سازمان در مورد سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی آن؛
- ۲- الزامات این استاندارد؛

ب- به نحو اثربخش پیاده‌سازی و برقرار نگه داشته می‌شود.

## ۲-۲-۹ سازمان باید:

الف- برنامه (های) ممیزی شامل دفعات، شیوه‌ها، مسئولیت‌ها، الزامات طرح‌ریزی و گزارش‌دهی را که در آن (ها) اهداف سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی، اهمیت فرایندهای مربوطه، بازخورد از طرف‌های ذی-نفع ذی‌ربط و نیز نتایج ممیزی‌های قبلی باید در نظر گرفته شود، طرح‌ریزی، ایجاد و پیاده‌سازی نماید و برقرار نگه دارد؛

ب- معیارهای ممیزی و دامنه شمول هر ممیزی را تعیین نماید؛

پ- ممیزان را به نحوی انتخاب کند و ممیزی‌ها را به نحوی انجام دهد تا از «عینیت داشتن» و بی‌طرفی فرایند ممیزی اطمینان حاصل شود؛

ت- اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی‌ها به مدیریت ذی‌ربط گزارش داده می‌شود؛

ث- فرصت‌های بهبود را شناسایی نماید؛

ج- اصلاحات و اقدامات اصلاحی مناسب را بدون تأخیر غیرضرور انجام دهد؛

چ- اطلاعات مدون را به‌عنوان شواهد مربوط به طرح‌ریزی و پیاده‌سازی برنامه ممیزی و نتایج ممیزی حفظ نماید.

ممیزان نباید کار خود را ممیزی کنند.

یادآوری - جهت راهنمایی به استاندارد ایران - ایزو ۱۹۰۱۱ مراجعه شود.

### ۳-۹ بازنگری مدیریت

#### ۱-۳-۹ کلیات

مدیریت رده بالا باید سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی و راهبرد سازمان را در فواصل زمانی طرح‌ریزی شده، حداقل سالی یکبار، مورد بازنگری قرار دهد و آنها را براین اساس روزآمد کند تا از تداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی آن اطمینان حاصل کند.

#### ۲-۳-۹ دروندادهای بازنگری مدیریت

بازنگری مدیریت باید با در نظر گرفتن موارد زیر باشد:

الف- وضعیت اقدامات مربوط به بازنگری‌های قبلی مدیریت؛

ب- تغییرات در مسائل داخلی و بیرونی مرتبط با سیستم مدیریت سازمان آموزشی؛

پ- اطلاعات در مورد عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت سازمان آموزشی، شامل رَوَندها در موارد زیر:

۱- رضایت یادگیرنده و بهره‌ور دیگر و بازخورد در ارتباط با الزامات یادگیرنده و بهره‌ور دیگر؛

۲- میزانی که اهداف برآورده شده‌اند؛

۳- عملکرد فرایند و انطباق محصولات و خدمات؛

۴- عدم انطباق‌ها و اقدامات اصلاحی؛

۵- نتایج پایش و اندازه‌گیری؛

۶- نتایج ممیزی؛

۷- عملکرد تأمین‌کنندگان بیرونی؛

۸- نتایج ارزیابی تکوینی و تراکمی؛

ت- کفایت منابع؛

ث- اثربخشی اقدامات انجام‌شده به منظور پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها (به زیربند ۶-۱ مراجعه شود)؛

ج- فرصت‌های بهبود مداوم؛

چ- بازخورد از کارکنان در ارتباط با فعالیت‌های ارتقای شایستگی آنها.

#### ۳-۳-۹ بروندادهای بازنگری مدیریت

بروندادهای بازنگری مدیریت باید شامل تصمیم‌های مربوط به موارد زیر باشد:

الف- فرصت‌های بهبود مداوم؛

ب- هرگونه نیاز به تغییرات در سیستم مدیریت برای سازمان آموزشی؛

ج- نیازهای مربوط به منابع.

سازمان باید اطلاعات مدون را به‌عنوان شواهد مربوط به نتایج بازنگری‌های مدیریت حفظ نماید.

## ۱۰ بهبود

### ۱۰-۱ عدم انطباق و اقدام اصلاحی

۱۰-۱-۱ هرگاه عدم انطباقی بروز کند، سازمان باید در موارد زیر اقدام نماید:

الف- واکنش در برابر عدم انطباق و بر حسب اقتضا:

۱- اقدام برای واپایش و اصلاح آن؛

۲- پرداختن به تبعات آن؛

ب- نیاز به اقدام برای حذف علت‌های عدم انطباق را از طریق موارد زیر به‌منظور اینکه عدم انطباق مجدداً بروز نکند یا در جای دیگری بروز نکند، ارزشیابی نماید:

۱- بازنگری عدم انطباق؛

۲- تعیین علل عدم انطباق؛

۳- تعیین اینکه آیا عدم انطباق‌های مشابهی وجود دارد، یا به‌صورت بالقوه می‌تواند بروز کند؛

پ- پیاده‌سازی هر اقدام موردنیاز؛

ت- بازنگری اثربخشی هر اقدام اصلاحی انجام‌شده؛

ث- ایجاد تغییرات در سیستم مدیریت برای سازمان آموزشی، در صورت ضرورت.

اقدامات اصلاحی باید متناسب با تأثیرات عدم انطباق‌های برزیافته باشد.

۱۰-۱-۲ سازمان آموزشی باید اطلاعات مدون را به‌عنوان شواهد مربوط به موارد زیر حفظ نماید:

الف- ماهیت عدم انطباق‌ها و هر اقدام بعدی انجام‌شده؛

ب- نتایج اقدامات اصلاحی.

#### ۲-۱۰ بهبود مداوم

سازمان باید به طور مداوم مناسب بودن، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت آموزشی سازمان را با در نظر گرفتن پژوهش و رویه‌های جدید بهبود ببخشد.

سازمان باید به منظور تعیین اینکه آیا نیازها یا فرصتهایی وجود دارد که باید به عنوان جزئی از بهبود مداوم به آنها پرداخته شود، نتایج تحلیل و ارزشیابی و نیز بروندهای بازنگری مدیریت را در نظر بگیرد.

#### ۳-۱۰ فرصت‌ها برای بهبود

سازمان باید فرصت‌های بهبود را تعیین و انتخاب کند و هر اقدام ضروری به منظور برآورد الزامات یادگیرنده و بهره‌ور دیگر و ارتقاء رضایت یادگیرندگان، سایر بهره‌وران، کارکنان و سایر طرفهای ذی‌نفع ذی‌ربط شامل تأمین‌کنندگان بیرونی را پیاده‌سازی نماید.

این اقدامات باید شامل موارد زیر باشد:

الف- بهبود محصولات و خدمات به منظور برآورده کردن الزامات و همچنین جهت پرداختن به نیازها و انتظارات آینده؛

ب- اصلاح، پیشگیری یا کاهش تأثیرات نامطلوب؛

پ- بهبود عملکرد و اثربخشی سیستم مدیریت آموزشی سازمان.

یادآوری - اصلاح، اقدام اصلاحی، بهبود مداوم، تغییر اساسی، نوآوری و سازماندهی مجدد می‌تواند مثال‌هایی از بهبود باشد.



پیوست الف  
(آگاهی‌دهنده)

الزامات تکمیلی برای آموزش اوایل کودکی

الف-۱ کلیات

در این استاندارد، «آموزش اوایل کودکی»<sup>۱</sup>، آموزش واقع در سطح صفر طبقه‌بندی «استاندارد بین‌المللی آموزش»<sup>۲</sup> در نظر گرفته می‌شود. آموزش اوایل کودکی، سطح آموزشی با ماهیت خاص خود است. هدف اصلی در این سطح آموزشی، کمک به رشد فیزیکی، عاطفی، اجتماعی و فکری کودکان است.

الف-۲ اصول

سازمان باید بر طبق معاهده سازمان ملل در مورد حقوق کودکان به حقوق کودکان احترام گذارد. سازمان باید بازی، استقلال، مهربانی، همکاری، خلاقیت، شادی و اعتماد به نفس را میان کودکان واجد آموزش اوایل کودکی پرورش دهد.

الف-۳ تسهیلات

تسهیلاتی که توسط سازمان ایجاد می‌شود باید شامل موارد زیر باشد:

الف- منابع یادگیری برای آموزش اوایل کودکی؛

ب- تسهیلات مربوط به بازی؛

پ- تسهیلات مربوط به مراقبت روزانه.

هرگاه یک سازمان آموزشی، آموزش در سطح یک یا بالاتر طبقه‌بندی استاندارد بین‌المللی آموزش و همچنین آموزش اوایل کودکی را ارائه نماید، باید فضای جداگانه، آموزش‌دهنده اختصاصی و منابع تدریس و یادگیری برای آموزش اوایل کودکی را فراهم کند.

الف-۴ شایستگی

سازمان باید، بر حسب اقتضاء، آموزش تخصصی به آموزش‌دهندگان را در پرورش اوایل کودکی، ارائه کند.

---

1- ECE  
2- ISCED

## الف-۵ ارتباط

هرگاه جریان اطلاعات و واپایش ایمنی کودک تضمین شده است، سازمان باید روشی برای ارتباط با والدین، آموزش دهندگان و سرپرستان، ایجاد نماید.

## الف-۶ طرح‌های یادگیری فردی

سازمان باید طرح‌های فردی را بر طبق ارزشیابی نیازها و انتظارات کودک و خانواده او و باتوجه به کل گروه کودکان، تشریح نماید. این طرح‌ها باید در فواصل منظم تشریح شود و به صورت اطلاعات مدون نگهداری شوند.

سازمان باید برای تشریح دقیق، پیاده‌سازی، هماهنگی، ارزشیابی و بازنگری طرح‌های فردی، افراد مسئول را منصوب کند.

طرح‌های فردی باید شامل موارد زیر باشد:

الف- اهداف عمومی و خاص و شاخص‌های مربوطه؛

ب- شناسایی فعالیت‌ها، راهبردها و منابع موردنیاز به منظور دستیابی یادگیرنده به اهداف معین؛

پ- شناسایی، دامنه شمول مشارکت و مسئولیت همه افراد دخیل در پیاده‌سازی طرح‌های فردی (مانند کودک، خانواده، کارکنان، شرکا)؛

ت- مهلت برای پیاده‌سازی فعالیت‌های تعریف شده؛

ث- شناسایی ریسک‌های مرتبط و اقدامات برای پرداختن به آن؛

ج- شناسایی دوره‌های ارزشیابی / بازنگری طرح‌های فردی.

سازمان باید کودک و خانواده او را در تشریح طرح‌های فردی دخیل کند.

نتایج ارزشیابی و بازنگری طرح‌های فردی باید به صورت اطلاعات مدون حفظ شود.

## الف-۷ پذیرش و تحویل کودک

سازمان باید فرایندی برای پذیرش و تحویل کودک ایجاد و پیاده‌سازی کند و اطلاعات مدون مربوط به این فعالیت‌ها را حفظ کند.

### الف-۷-۱ پذیرش کودک

سازمان باید:

الف- شخصی را مسئول پذیرش کودک و مکانی را برای انجام این فعالیت تعیین کند؛

ب- تبادل اطلاعات بین شخص منصوب و خانواده کودک را ارتقاء بخشد.

#### الف-۷-۲ تحویل کودک

سازمان باید:

الف- شخصی را مسئول تحویل کودک و مکانی را برای انجام این فعالیت تعیین کند؛

ب- تبادل اطلاعات بین شخص منصوب و خانواده کودک را ارتقاء بخشد؛

پ- اطمینان حاصل کند که کودک تنها به اشخاص ذیصلاح تحویل داده می‌شود؛

ت- قواعد مربوط به مواقع غیرعادی را که کودک باید به اشخاصی تحویل داده شود که در پرونده فردی کودک ذیصلاح شناخته نمی‌شوند، تعیین کند؛

ب- شرایط بهداشتی تحویل کودک به اشخاص ذیصلاح را تعیین کند.

#### الف-۸ مراقبت‌های بهداشتی

سازمان باید:

الف- مراقبت‌های بهداشتی متناسب با نیازهای شخصی هر کودک را تعیین کند؛

ب- استقلال تدریجی کودک در رابطه با بهداشت شخصی را ارتقا بخشد؛

پ- از اینکه هر کودک دارای منابع فردی مربوط به بهداشت شخصی است، اطمینان حاصل کند؛

ت- اطلاعات مدون مربوط به فعالیت‌های مراقبت و بهداشت شخصی هر کودک را حفظ کند.

#### الف-۹ مراقبت در وضعیت بیماری یا حادثه

سازمان باید شیوه برخورد در مواقع بیماری کودک یا حوادث را تعریف کند و اطلاعات مدون مربوط به این موقعیت‌ها را حفظ کند.

سازمان آموزشی باید قواعد مصرف دارو را برای کودک تعیین کند. این اقدام باید با تعهد امضاء شده توسط والدین کودک و یا سایر اشخاص ذیصلاح و در صورت نیاز با یک نسخه پزشکی همراه شود.

هر دارویی باید شناسایی شده و به صورت ایمن مصرف و نگهداری شود.

سازمان باید اطلاعات مدون مربوط به اجرای دستورات دارویی شامل میزان، ارائه، روش و مدت‌زمان مصرف را نگهداری نماید.

## الف-۱۰ ابزار، تجهیزات و فضاهای آموزشی - تفریحی

ابزار، تجهیزات و فضاهای آموزشی - تفریحی باید متناسب با سن و موقعیت کودکان باشند. سازمان باید برای حصول اطمینان از بهداشت هر یک از این ابزار، تجهیزات و فضاها، تعداد دفعات، روش و اشخاص مناسب را، تعیین کند. سازمان باید اطلاعات مدون مربوط به فعالیت‌های بهداشتی را در ارتباط با ابزار، تجهیزات و فضاها نگهداری کند.

## الف-۱۱ مدیریت رفتار و پیشگیری از سوءاستفاده و غفلت از کودک

سازمان آموزشی باید اطلاعات مدون در مورد نحوه مدیریت رفتار کودک و ارتقاء رفاه کلی کودک، شامل موارد زیر را ایجاد و نگهداری کند:

الف- اقدامات پیشگیری از سوءاستفاده و غفلت از کودک، توسط کارکنان یا هم‌تایان؛

ب- شناسایی مسائل مربوط به سوءاستفاده و غفلت از کودک؛

پ- اقدامات در برخورد با مسائل شناسایی شده در مورد سوءاستفاده و غفلت از کودک، در داخل سازمان آموزشی یا در خانه، شامل روش‌ها برای گزارش به مقامات ذی‌ربط.

یادآوری ۱- سوءاستفاده و غفلت از کودک می‌تواند شامل خشونت فیزیکی و روانی باشد.

یادآوری ۲- سیستم مدیریت برای سازمان‌های آموزشی می‌تواند آگاهی را در مورد پیشگیری از سوءاستفاده و غفلت از کودک ارتقاء بخشد.

پیوست ب

(آگاهی دهنده)

اصول یک سیستم مدیریت برای سازمان های آموزشی

ب-۱ تمرکز بر یادگیرندگان و سایر بهره‌وران

ب-۱-۱ بیان اصل

تمرکز اصلی سیستم مدیریت سازمان آموزشی، برآورده کردن الزامات یادگیرنده و بهره‌ور دیگر و فراتر رفتن از انتظارات آنهاست. سازمان های آموزشی باید فعالانه فراگیران را باتوجه به نیازهای جامعه، چشم انداز و مأموریت سازمان آموزشی و اهداف و نتایج دوره در یادگیری خود مشارکت دهند.

ب-۱-۲ منطق اصل

موفقیت پایدار وقتی به دست می آید که سازمان آموزشی همزمان که به الزامات هر یادگیرنده می پردازد، بتواند اطمینان سایر بهره‌وران را مانند کارفرمایان، والدین و مقامات دولتی جذب و حفظ کند. سازمان های موفق تلاش می کنند تا اطمینان حاصل شود که هر یادگیرنده با بالاترین توان خود عمل می نماید. هر اقدام انجام شده توسط یک سازمان آموزشی، فرصتی را برای ایجاد ارزش بیشتر برای یادگیرنده و سایر بهره‌وران فراهم می آورد.

شناخت نیازهای فعلی و آتی یادگیرندگان و سایر بهره‌وران به موفقیت پایدار سازمان کمک می کند.

ب-۱-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارتند از:

- افزایش ارزش مربوط به یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛
- افزایش توانایی پاسخگویی به تقاضاهای طرف های ذی نفع؛
- ارتقای رضایت یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛
- ارتقای وجهه سازمان؛
- بهبود انگیزش و تعهد یادگیرنده؛
- بهبود اکتساب و توسعه شایستگی ها؛
- دسترسی گسترده تر به آموزش برای یادگیرندگان با سبک های مختلف یادگیری، با نیازهای مختلف و زمینه های مختلف؛

- ارتقای توسعه شخصی یادگیرنده، ابتکار و خلاقیت.

#### ب-۱-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- درک نیازها و انتظارات کنونی و آینده یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛
- پیوند بین اهداف سازمانی با نیازها و انتظارات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛
- اعلام نیازها و انتظارات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران به سرتاسر سازمان؛
- طرح‌ریزی، طراحی، توسعه، تولید، تحویل و پشتیبانی محصولات و خدمات آموزشی برای برآورده کردن نیازها و انتظارات یادگیرندگان و سایر بهره‌وران؛
- پایش و اندازه‌گیری رضایت یادگیرنده و بهره‌ور دیگر و انجام اقدامات مقتضی؛
- مدیریت کردن فعالانه روابط با بهره‌وران برای دستیابی به موفقیت پایدار؛
- تفکیک خدمات آموزشی به ارائه‌های پودمانی با یادگیرنده‌ای که قادر به انتخاب مسیر خود است؛
- ارائه دوره‌ها در تعدادی از روالگان<sup>۱</sup> متفاوت به صورت تمام‌وقت، نیمه‌وقت و از طریق یادگیری الکترونیکی؛
- ایجاد یک خط‌مشی برنامه درسی سازمانی که بر یادگیری فعال متمرکز است؛
- ایجاد فضای مشارکتی در تسهیلات؛
- آموزش کارکنان در یادگیری-محور؛
- ایجاد یک ساختار برای آزمایش و پیاده‌سازی فنون جدید برنامه درسی.

#### ب-۲ راهبری بصیر

##### ب-۲-۱ بیان اصل

راهبری بصیر، مشارکت دادن تمامی یادگیرندگان و سایر بهره‌وران در ایجاد، نگارش و پیاده‌سازی مأموریت، چشم‌انداز و اهداف سازمان است.

##### ب-۲-۲ منطق اصل

ایجاد وحدت در مقصود و جهت‌گیری و مشارکت دادن کارکنان، این امکان را به وجود می‌آورد که سازمان راهبردها، خط‌مشی‌ها، فرایندها و منابع خود را به‌منظور دستیابی به اهداف آن هم‌راستا نماید. دخیل نمودن

یادگیرندگان و سایر بهره‌وران در راهبری، تمرکز مداوم بر نیازهای آنها را تضمین می‌کند و از قطع ارتباط بین کارکنان مشارکت داده شده در سازمان و کسانی که از آن خدمت دریافت می‌کنند، جلوگیری می‌نماید.

### ب-۲-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- افزایش اثربخشی و کارایی در برآورده کردن اهداف سازمان آموزشی؛
- هماهنگی بهتر فرایندهای سازمان؛
- بهبود ارتباطات مابین سطوح و بخش‌های کاری سازمان؛
- هم‌راستایی میان الزامات کارکنان مشارکت داده شده توسط سازمان و آنهایی که از آن خدمت دریافت می‌کنند؛
- توسعه و بهبود توانمندی سازمان و کارکنان آن برای ارائه نتایج مطلوب.

### ب-۲-۴ اقدامات احتمالی

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تبادل اطلاعات در خصوص مأموریت، چشم‌انداز، راهبرد، خط‌مشی‌ها و فرایندها در سرتاسر سازمان؛
- ایجاد و پایدارسازی ارزش‌های مشترک، انصاف و الگوهای رفتار اخلاقی در تمامی سطوح سازمان؛
- ایجاد فرهنگ اعتماد و درستکاری؛
- ترغیب تعهد به کیفیت در سرتاسر سازمان؛
- حصول اطمینان از اینکه راهبران در تمامی سطوح الگوهای مثبتی برای کارکنان در سازمان می‌باشند؛
- فراهم کردن منابع، پرورش و اختیارات موردنیاز برای کارکنان جهت اقدام همراه با پاسخگویی؛
- الهام‌بخشی، ترغیب، و تقدیر از تشریک‌مساعی کارکنان؛
- حصول اطمینان از اینکه راهبران به‌منظور مدیریت تغییرات شایستگی دارند.

### ب-۳ مشارکت‌دادن کارکنان

#### ب-۳-۱ بیان اصل

برای سازمان ضروری است که تمامی کارکنان دخیل، شایسته، توانمند و مشارکت داده شده در ارائه ارزش باشند.

### ب-۳-۲ منطق اصل

برای مدیریت اثربخش و کارای یک سازمان، احترام به تمامی کارکنان و دخیل بودن آنان در همه سطوح حائز اهمیت است. تقدیر، توانمندسازی و ارتقای شایستگی، مشارکت دادن کارکنان را در دستیابی به اهداف سازمان تسهیل می کند.

### ب-۳-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت اند از:

- بهبود درک اهداف سازمان توسط کارکنان سازمان و افزایش انگیزه برای دستیابی به آن اهداف؛
- ارتقاء دخیل بودن کارکنان در فعالیتهای بهبودبخشی؛
- ارتقاء توسعه، ابتکار و خلاقیت شخصی؛
- ارتقاء رضایت کارکنان؛
- ارتقاء اعتماد و همکاری در سرتاسر سازمان؛
- افزایش توجه به ارزشها و فرهنگ مشترک در سرتاسر سازمان.

### ب-۳-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تبادل اطلاعات با کارکنان برای ارتقای درک اهمیت همکاری فردی آنها؛
- ارتقای همکاری در سرتاسر سازمان؛
- تسهیل بحث آزاد و به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه؛
- توانمند کردن کارکنان برای تعیین محدودیتهای عملکرد و ابتکار عمل بدون ترس؛
- تشخیص و تأیید سهمیم بودن کارکنان؛
- تخصیص منابع به کارکنان به منظور یادگیری، بهبود و روزآمدسازی خود؛
- توانایی خودارزیابی عملکرد بر اساس اهداف شخصی؛
- نظرسنجی برای ارزیابی رضایت کارکنان، اعلام نتایج و انجام اقدامات مقتضی.



## ب-۴ رویکرد فرایندی

### ب-۴-۱ بیان اصل

نتایج همخوان و قابل پیش بینی هنگامی به نحو اثربخش تر و کارا تر به دست می آیند که فعالیت ها به عنوان فرایندهای مرتبط به هم که در یک سیستم منسجم شامل درونداد و برونداد اجرا می شوند، درک شده و مدیریت گردند.

### ب-۴-۲ منطق اصل

سیستم مدیریت سازمان های آموزشی از فرایندهای مرتبط به هم تشکیل شده است. درک اینکه چگونه نتایج از طریق این سیستم تولید می شوند، برای سازمان امکان بهینه سازی سیستم و عملکرد آن را فراهم می کند.

### ب-۴-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت اند از:

- ارتقای توانمندی به منظور تمرکز توجه به تلاش در مورد فرایندهای کلیدی و فرصت های بهبود؛
- همخوانی و قابل پیش بینی بودن نتایج از طریق سیستمی با فرایندهای هم راستا شده؛
- عملکرد بهینه از طریق مدیریت فرایند اثربخش، استفاده کارا از منابع و کاهش موانع بین بخشی؛
- سازمان را قادر می سازد تا در ارتباط با ثبات، اثربخشی و کارایی خود، به اشخاص ذینفع اطمینان دهد؛
- به سازمان اجازه می دهد تا مطابقت خود را با الزامات قانونی و مقرراتی نشان دهد.

### ب-۴-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تعیین اهداف سیستم و فرایندهای مورد نیاز برای دستیابی به آنها؛
- تعیین اختیارات، مسئولیت ها و پاسخگویی برای مدیریت کردن فرایندها؛
- شناخت توانمندی های سازمان و تعیین محدودیت های منبع قبل از اقدام؛
- تعیین وابستگی های بین فرایندها و تحلیل تأثیر تغییرات تک تک فرایندها بر کل سیستم؛
- مدیریت کردن فرایندها و ارتباطات بین آنها به عنوان یک سیستم برای دستیابی به اهداف کیفیت به نحو اثربخش و کارا؛
- حصول اطمینان از در دسترس بودن اطلاعات ضروری برای اجرا و بهبود فرایندها و برای پایش، تحلیل و ارزشیابی عملکرد کل سیستم؛

- مدیریت کردن ریسک‌هایی که می‌تواند بر بروندهای فرایندها و نتایج کلی سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی تأثیر گذارد.

#### ب-۵ بهبود

##### ب-۵-۱ بیان اصل

بهبود، به طور مداوم در مرکز توجه سازمان‌های موفق قرار دارد.

##### ب-۵-۲ منطق اصل

بهبود، برای یک سازمان به منظور برقرار نگه‌داشتن سطوح عملکرد فعلی، واکنش به تغییرات در شرایط داخلی و بیرونی و ایجاد فرصت‌های جدید ضروری است.

##### ب-۵-۳ منافع کلیدی

برخی از منافع کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود عملکرد فرایند، توانمندی سازمانی و رضایت مشتری؛  
- توجه با تمرکز افزون‌تر به تحقیق و تعیین علت ریشه‌ای و در پی آن انجام اقدامات پیشگیری و اقدامات اصلاحی؛

- ارتقاء توانایی پیش‌بینی و واکنش به ریسک‌های داخلی و بیرونی و فرصت‌ها؛

- توجه بیشتر به بهبود تدریجی و نیز بهبود با تغییر اساسی؛

- استفاده بهتر از یادگیری برای بهبود؛

- افزایش انگیزه برای نوآوری.

##### ب-۵-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- ترویج تعیین اهداف بهبود در تمامی سطوح سازمان؛  
- تعلیم و آموزش کارکنان در تمامی سطوح در خصوص چگونگی به‌کارگیری ابزارها و روشگان پایه به‌منظور دستیابی به اهداف بهبود؛

- حصول اطمینان از این‌که کارکنان در ترویج و تکمیل موفق پروژه‌های بهبود دارای شایستگی می‌باشند؛

- توسعه و به‌کارگیری فرایندها برای پیاده‌سازی پروژه‌های بهبود در سرتاسر سازمان؛

- ردیابی، بازنگری و ممیزی در خصوص طرح‌ریزی، پیاده‌سازی، تکمیل و نتایج پروژه‌های بهبود؛

- در نظر گرفتن ملاحظات بهبود هنگام توسعه محصولات و خدمات و فرایندهای جدید یا تغییر یافته؛
- به رسمیت شناختن و تأیید بهبود.

## ب-۶ تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد

### ب-۶-۱ بیان اصل

احتمال بیشتری دارد که تصمیمات و برنامه درسی مبتنی بر تحلیل و ارزشیابی داده‌ها و اطلاعات منجر به نتایج مطلوب گردد.

### ب-۶-۲ منطق اصل

تصمیم‌گیری می‌تواند فرایند پیچیده‌ای باشد و همواره شامل عدم قطعیت است. در تصمیم‌گیری اغلب انواع و منابع متعددی از درون داده‌ها و همچنین تفسیر آنها که می‌تواند ذهنی باشد، دخیل است. درک ارتباط علت - معلولی و تبعات ناخواسته بالقوه حائز اهمیت است. تحلیل واقعیت‌ها، شواهد و داده‌ها به عینیت داشتن و اطمینان بیشتر در تصمیم‌گیری منجر می‌گردد. به خصوص، تصمیم‌هایی که بر اساس آن واقعیت‌هایی آموزش داده می‌شوند که پیامدهای ماندگار بر یادگیرندگان و جامعه دارند.

### ب-۶-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود فرایندهای تصمیم‌گیری؛
- بهبود ارزیابی عملکرد فرایند و توانایی دستیابی به اهداف؛
- بهبود اثربخشی و کارایی عملیاتی؛
- افزایش توانایی بازنگری، به چالش کشیدن و تغییر نظریه‌ها و تصمیم‌ها؛
- افزایش توانایی اثبات اثربخشی تصمیم‌های گذشته.

### ب-۶-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن شامل موارد زیر است:

- تعیین، اندازه‌گیری و پایش شاخص‌های کلیدی برای اثبات عملکرد سازمان؛
- قابل دسترس نمودن تمامی داده‌های مورد نیاز برای کارکنان ذی‌ربط؛
- حصول اطمینان از این که داده‌ها، اطلاعات و منابع یادگیری در حد کفایت صحیح، قابل اطمینان و ایمن می‌باشند؛

- تحلیل و ارزشیابی داده‌ها و اطلاعات با استفاده از روش‌های مناسب؛
- حصول اطمینان از اینکه در صورت لزوم، کارکنان برای تحلیل و ارزشیابی داده‌ها شایستگی دارند؛
- تصمیم‌گیری و اقدام بر مبنای شواهدی که بر اساس تجربه و درک ذهنی<sup>۱</sup> متوازن شده است.

#### ب-۷ مدیریت روابط

##### ب-۷-۱ بیان اصل

برای موفقیت پایدار، سازمان‌ها روابط خود را با طرف‌های ذی‌نفع مانند تأمین‌کنندگان مدیریت می‌کنند.

##### ب-۷-۲ منطق اصل

طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند. احتمال دستیابی به موفقیت پایدار هنگامی بیشتر می‌شود که سازمان روابط با تمام طرف‌های ذی‌نفع را به‌منظور بهینه‌کردن تأثیر آنها بر عملکرد خود مدیریت کند. مدیریت روابط با تأمین‌کننده و شبکه‌های شرکای سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است.

##### ب-۷-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- افزایش عملکرد سازمان و طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط آن از طریق اقدام در پاسخ به فرصت‌ها و محدودیت‌های مربوط به هریک از طرف‌های ذی‌نفع؛
- درک مشترک اهداف و ارزش‌ها در میان طرف‌های ذی‌نفع؛
- افزایش توانمندی به‌منظور ایجاد ارزش برای طرف‌های ذی‌نفع از طریق به‌اشتراک‌گذاری منابع و شایستگی و مدیریت‌کردن ریسک‌های مرتبط باکیفیت؛
- ایجاد زنجیره تأمین با مدیریت خوب که امکان گردش پایدار محصولات و خدمات را فراهم می‌کند.

##### ب-۷-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارت‌اند از:

- تعیین طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط (به پیوست پ مراجعه شود) و روابط آنها با سازمان؛
- تعیین و اولویت‌بندی روابط با طرف‌های ذی‌نفع که نیاز به مدیریت دارد؛
- تعیین روابطی که منافع کوتاه‌مدت را با ملاحظات بلندمدت متوازن می‌کند؛
- گردآوری و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات، دانش تخصصی و منابع با طرف‌های ذی‌نفع ذی‌ربط؛

- اندازه‌گیری عملکرد و ارائه بازخورد عملکرد به طرف‌های ذی‌نفع، آن‌گونه که مقتضی است، به‌منظور افزایش ابتکار عمل در بهبود؛
- برقراری فعالیت‌های همکارانه برای توسعه و بهبود سازمان با تأمین‌کنندگان، شرکا و سایر طرف‌های ذی‌نفع؛
- ترغیب و به رسمیت شناختن بهبودها و دستاوردهای تأمین‌کنندگان و شرکا.

## ب-۸ مسئولیت اجتماعی

### ب-۸-۱ بیان اصل

سازمان‌های با مسئولیت اجتماعی پایدار هستند و موفقیت‌های بلندمدت را تأمین می‌کنند.

### ب-۸-۲ منطق اصل

بر اساس تعریف مسئولیت اجتماعی در استاندارد ISO 26000:2010، یک سازمان آموزشی به واسطه رفتاری شفاف و اخلاقی در برابر اثرات تصمیم‌ها و فعالیت‌های خود بر جامعه، اقتصاد و محیط، مسئول است به نحوی که:

- به توسعه پایدار، شامل آموزش باکیفیت برای همه، بهداشت و ایمنی، همچنین رفاه جامعه یاری رساند؛
  - انتظارات طرف‌های ذی‌نفع در نظر گرفته شود؛
  - با قانون اجرایی مطابقت دارد و همخوان با هنجارهای رفتار بین‌المللی باشد؛
  - در سراسر سازمان یکپارچه شده و در روابط آن اعمال شود.
- این امر به معنی تمایل به شمول کسب و کار در ارتباط با مسائل اجتماعی و زیست‌محیطی در فعالیت‌های تجاری (اقتصادی) و ارتباط آنها با طرف‌های ذی‌نفع خود است.

### ب-۸-۳ منافع کلیدی

برخی منافع کلیدی بالقوه عبارت‌اند از:

- بهبود اعتبار در میان اجتماع؛
- ارتقای ارتباطات با سایر طرف‌های ذی‌نفع؛
- صرفه‌جویی حاصل از استفاده مسئولانه‌تر و کارآمدتر از منبع؛
- بهبود مدیریت ریسک سازمان به دلیل رویه‌های پایدار؛
- توانایی جذب، حفظ و نگهداری کارکنان راضی.

#### ب-۸-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارت‌اند از:

- بالابردن آگاهی و شایسته‌سازی مسئولیت اجتماعی؛
- قراردادن مرجعی در راهبرد سازمان که به‌واسطه آن سازمان قصد دارد تا مسئولیت اجتماعی را اعمال کند؛
- پذیرش قواعد رفتاری یا اخلاقی مکتوب که تعهد سازمان را به مسئولیت اجتماعی از طریق تفسیر اصول و ارزش‌ها در بیانیه‌های بر مبنای رفتار مناسب مشخص می‌کند؛
- حصول اطمینان از اینکه رویه‌های مدیریتی ایجاد شده، منعکس‌کننده مسئولیت اجتماعی سازمان هستند و به آن می‌پردازند؛
- شناسایی راه‌هایی که به‌واسطه آن اصول مسئولیت اجتماعی و موضوعات و مسائل محوری در بخش‌های مختلف سازمان اعمال می‌شود؛
- در نظر گرفتن مسئولیت اجتماعی در هنگام انجام عملیات سازمان؛
- تلفیق مسئولیت اجتماعی در حوزه‌های کاری و فرایندهای سازمانی، مانند رویه‌های خرید و سرمایه‌گذاری، مدیریت منابع انسانی.

#### ب-۹-۹ دسترسی و تساوی حقوق

##### ب-۹-۱ بیان اصل

سازمان‌های موفق، جامع، انعطاف‌پذیر، شفاف و پاسخگو هستند تا به نیازها، منافع، توانایی‌ها و سوابق فردی و خاص یادگیرنده پرداخته شود.

##### ب-۹-۲ منطق اصل

سازمان‌های آموزشی باید اطمینان حاصل کنند از اینکه بیشترین جمعیت ممکن می‌تواند به محصولات و خدمات آموزشی آنها، با توجه به محدودیت‌ها و منابع خود، دسترسی داشته باشد. آنها همچنین باید اطمینان یابند که تمامی یادگیرندگان می‌توانند از این محصولات و خدمات به طور برابر استفاده کنند و بهره‌مند شوند.

##### ب-۹-۳ منافع کلیدی

برخی منافع مهم بالقوه عبارت‌اند از:

- اجتماع گسترده‌ای از یادگیرندگان بالقوه؛
- افزایش رضایت یادگیرندگان با نیازهای خاص؛

- ارتقاء توانایی در برآورده کردن الزامات سایر بهره‌وران؛
- جمعیتی متنوع از یادگیرندگان که در خلال باروری متقابل ایده‌ها، نوآوری و یادگیری را بهبود می‌بخشند.

#### ب-۹-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارت‌اند از:

معرفی یادگیری و تدریس مبتنی بر یادگیرنده؛

- کار با سازمان‌های اجتماعی برای بهبود جذابیت محصولات و خدمات آموزشی؛
- جمع‌آوری داده‌های مرتبط با دسترسی، مشارکت و تکمیل یادگیرندگان با سوابق مختلف و به‌کارگیری آن جهت توانمندسازی تصمیم‌گیری؛
- تأمین پشتیبانی فرهنگی، زبانی، روانی، آموزشی و غیره از یادگیرندگان در صورت ضرورت برای کمک به عملکرد آنها.

**یادآوری** - دسترسی به محصولات و خدمات آموزشی به این معناست که شرایط یکسان برای تمامی افرادی که به دنبال دسترسی به آن محصولات و خدمات هستند، اعمال خواهد شد، حتی اگر هیچ‌یک از افرادی که به دنبال دسترسی هستند آن را دریافت نکنند.

#### ب-۱۰ رفتار اخلاقی در آموزش

##### ب-۱۰-۱ بیان اصل

رفتار اخلاقی به توانایی سازمان در ایجاد یک محیط حرفه‌ای اخلاقی مربوط می‌شود که در آن تمامی طرف‌های ذی‌نفع به طور برابر مورد تعامل واقع می‌شوند، از تعارض منافع اجتناب می‌شود و فعالیت‌ها به سود جامعه انجام می‌شود. کارکنان سازمان باید خود را با بالاترین استانداردهای حرفه‌ای در تمام امور مرتبط حفظ کنند.

##### ب-۱۰-۲ منطق اصل

برای موفقیت پایدار، سازمان‌ها باید تصویری از یکپارچگی (صداقت و انصاف) در برخورد با همه طرف‌های ذی‌نفع به دست آورند. کارکنان سازمان باید خود را در بالاترین حد استانداردهای حرفه‌ای در همه تعاملات مرتبط نگاه دارند.

##### ب-۱۰-۳ منافع کلیدی

برخی منافع مهم بالقوه عبارت‌اند از:

کاهش صدمات ناشی از فساد اداری؛

- تصویر بهبود یافته سازمان؛
- بهبود انگیزه و روحیه کارکنان؛
- ارتقاء روابط با تمامی طرف‌های ذی‌نفع؛
- حصول اطمینان از یکپارچگی فرایند و نتایج پژوهش.

#### ب-۱۰-۴ اقدامات ممکن

اقدامات ممکن عبارت‌اند از:

- تعیین خط‌مشی سازمانی رفتار اخلاقی مورد تأیید تمامی اعضای سازمان؛
  - هم‌راستا نمودن تمام خط‌مشی‌ها با اصول اخلاقی؛
  - شمول اخلاق به‌عنوان یک درون‌داد بازنگری مدیریت؛
  - پیروی از رهنمودهای اخلاقی برای پژوهش و پیاده‌سازی ساختارهای مناسب انجام این کار؛
  - جلسات آگاهی درباره منافع رفتار اخلاقی؛
  - تعیین یک سیستم نظام‌مند برای شکستن قواعد رفتار اخلاقی؛
  - ترغیب کارکنان به گزارش رفتار غیر اخلاقی به مدیران؛
  - تعیین سنجه‌های مرتبط با اجتناب از رشوه‌خواری و تعارض منافع.
- یادآوری - استاندارد ایران - ایزو ۳۷۰۰۱، سال ۱۳۹۹، اطلاعات بیشتری درباره سیستم مدیریت ضد رشوه ارائه می‌کند.

#### ب-۱۱-امنیت و حفاظت داده‌ها

##### ب-۱۱-۱ بیان اصل

سازمان محیطی ایجاد می‌کند که در آن تمامی طرف‌های ذی‌نفع می‌توانند با اطمینان کامل با سازمان آموزشی تعامل داشته باشند به طوری که آنها واپایش بر استفاده از داده‌های خود را برقرار نگه دارند و سازمان آموزشی با داده‌های آنها با مراقبت و محرمانگی مناسب برخورد خواهد نمود.

##### ب-۱۱-۲ منطق اصل

سازمان‌های موفق، با اطمینان از محرمانگی، یکپارچگی و دسترسی به داده‌ها، با شناسایی تهدیدها و آسیب‌پذیری‌های فعالیت‌های خود و تنظیم واپایش‌ها برای جلوگیری و کاهش این تهدیدها و آسیب‌پذیری‌ها، اطمینان ایجاد خواهند کرد.



### ب-۱۱-۳ منافع کلیدی

برخی منافع مهم بالقوه عبارت‌اند از:

- حفاظت از حذف یا اصلاح یا حذف غیرمجاز اطلاعات مدون؛
- پیشگیری از صدمات ناشی از نیاز به بازگرداندن داده‌های حذف شده؛
- جلب اطمینان یادگیرندگان و سایر طرف‌های ذی‌نفع به دلیل شفاف‌سازی خط‌مشی‌های افشاگری؛
- ارتقاء تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد، به دلیل اعتماد به منابع داده؛
- سهولت بازیابی اطلاعات در صورت نیاز؛
- بهبود پاسخ‌ها به شرایط اضطراری.

### ب-۱۱-۴ اقدامات ممکن

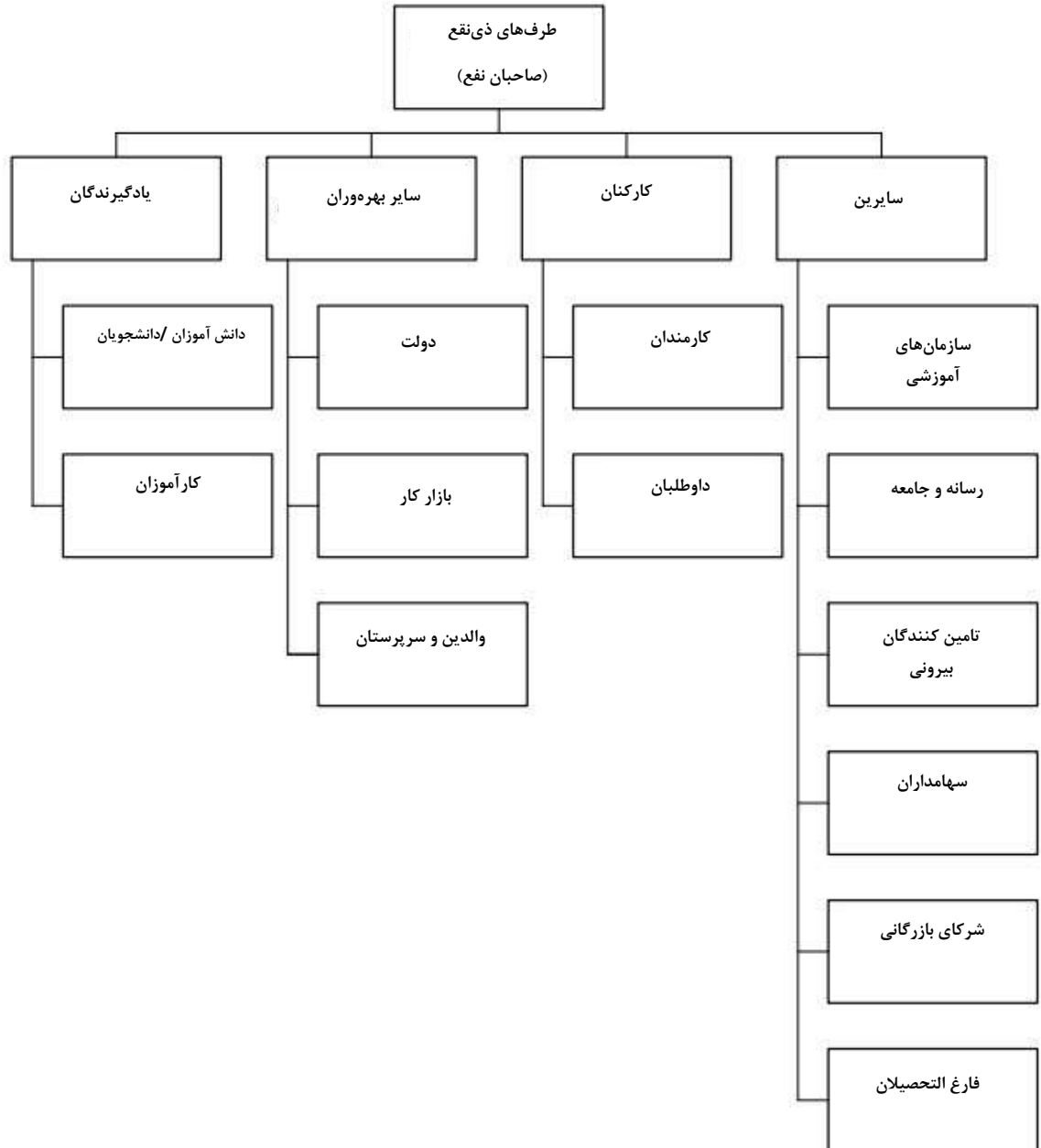
اقدامات ممکن عبارت‌اند از:

- ایجاد، پیاده‌سازی و نگهداری یک خط‌مشی امنیت داده‌ها که نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات را با توجه به امنیت اطلاعات مشخص می‌کند؛
  - ایجاد، پیاده‌سازی و نگهداری قوانین مربوط به محرمانگی، یکپارچگی و دسترسی به اطلاعات؛
  - انتشار خط‌مشی‌های شفاف برای طرفین ذی‌نفع در مورد آنکه چگونه سازمان داده‌های آنها را مدیریت می‌نماید؛
  - ایجاد سیستم‌های پشتیبان‌گیری چندمرحله‌ای، سیستم‌های با دسترسی مداوم و سیستم‌های بازیابی داده‌ها؛
  - شناسایی تهدیدها و آسیب‌پذیری‌های مربوط به امنیت اطلاعات و ایجاد واپایش‌ها برای کاهش آنها؛
  - آموزش یادگیرندگان، کارکنان و سایر طرف‌های ذی‌نفع به چگونگی حصول اطمینان از حفظ حریم خصوصی و امنیت داده‌ها، و همچنین چگونگی اجتناب از تهدیدات بالقوه برای امنیت داده‌ها و نحوه مقابله با آنها.
- یادآوری - ISO/IEC 20000 و ISO/IEC 27001 اطلاعات بیشتری درباره استاندارد امنیت داده‌ها ارائه می‌کند.

پیوست پ  
(آگاهی دهنده)

طبقه‌بندی طرف‌های ذی‌نفع در سازمان‌های آموزشی

شکل پ-۱ طبقه‌بندی طرف‌های ذی‌نفع در سازمان‌های آموزشی را ارائه می‌نماید.



شکل پ-۱- نوع‌شناسی طرف‌های ذی‌نفع

در نمونه‌هایی که در شکل پ-۱ آمده است:

- دانشجویان / دانش‌آموزان شامل هر یادگیرنده‌ای در سازمان آموزشی است که در حال ساخت و توسعه شایستگی باشد؛

- کارآموزان شامل یادگیرندگانی هستند که در محیط کارآموزش دریافت می‌کنند؛

- دولت شامل وزرای آموزش، مقامات نظارتی عمومی و مقامات منطقه‌ای است؛

- بازار کار شامل کارفرمایان، نمایندگان کارفرمایان و اتحادیه‌ها می‌شود؛

- والدین و سرپرستان شامل همه افرادی می‌شوند که می‌توانند از جانب یادگیرندگان تصمیم‌گیری کنند؛

- کارمندان شامل کارکنان دائمی، موقت و افراد قراردادی بیرونی هستند که دارای موقعیتی درون سازمان هستند؛

- داوطلبان شامل افرادی می‌شوند که بدون چشم‌داشت مالی خدماتی را به سازمان آموزشی ارائه می‌دهند (مثلاً افرادی که در کمیته‌ها کار می‌کنند و سخنرانان بازدیدکننده)؛

- سازمان‌های آموزشی شامل هر دو سازمان‌های رقیب و همچنین سازمان‌های همکار؛

- رسانه‌ها و جامعه شامل کسانی با منافع کاملاً یکسان در سازمان آموزشی هستند؛

- تأمین‌کنندگان بیرونی شامل تأمین‌کنندگان و سایر سازمان‌های بیرونی که خدمات برون‌سپاری را ارائه می‌دهند؛

- سهام‌داران شامل صاحبان سهام در سازمان‌ها و مالکان منحصربه‌فرد می‌باشند؛

- شرکای تجاری شامل حامیان مالی و سرمایه‌گذارانی هستند که به طور مشترک یک دوره آموزشی را ارائه می‌دهند؛

- فارغ‌التحصیلان شامل دانشجویان یا دانش‌آموزان سابق یک سازمان آموزشی می‌شوند.

آموزش‌دهندگان می‌توانند کارمندان، داوطلبان و یا تأمین‌کنندگان بیرونی باشند.

طرف‌های ذی‌نفع می‌توانند بیش از یک نوع ارتباط با سازمانی آموزشی داشته باشند.

مثال - دانشجوی دکتری در یک سازمان می‌تواند بهره‌وری از آن سازمان به‌عنوان یادگیرنده باشد، درحالی‌که در همان زمان کارمندی به‌صورت استادیار یا پژوهشگر است.

پیوست ت  
(آگاهی دهنده)

رهنمودهایی برای ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع

ت-۱ منطق اصل

این پیوست راهنمایی‌هایی در مورد پیاده‌سازی زیربند ۷-۴ در سازمان‌ها ارائه می‌دهد.

ت-۲ سطوح مشارکت

برای تعیین نوع و طرف ارتباط و به‌منظور تعیین سطح منفعت طرفین ذی‌نفع مختلف در فعالیت‌های سازمان، همچنین منفعت سازمان در برقراری ارتباط با آنها، سازمان می‌تواند در راستای خط‌مشی خود از تجزیه و تحلیل طرفین ذی‌نفع استفاده کند.

جدول ت-۱ یک مثال از تحلیل طرفین ذی‌نفع را بر اساس انواع مختلف سازمان‌های آموزشی ارائه می‌دهد.

جدول ت-۱- تحلیل نمونه سطوح منفعت و مشارکت طرفین ذی‌نفع  
در انواع مختلف سازمان‌های آموزشی

طرفین ذی‌نفع								گروه‌ها
رقبا	بازار کار	تأمین‌کنندگان	تأمین‌کنندگان بیرونی	دولت	والدین و سرپرستان	کارکنان	یادگیرندگان	
HC	LC	M Ch	MC	HI	HI	HR	HC	پیش‌دبستان
HC	LC	M Ch	MC	HI	HI	HR	HC	ابتدایی
HC	HC	M Ch	MC	HI	HR	HR	HI	دبیرستان
HC	HI	M Ch	MC			HI	HI	دانشگاه/کالج
M Ch	HI	M Ch	MC	HC	N	HR	HR	فنی حرفه‌ای شامل آموزش عالی حرفه‌ای و کارآموزی
N	N	N	N	N	N	N	HI	آموزش تکمیلی (آموزش بزرگسالان)
M Ch	H Ch	L	MC	L Ch	MC	HC	HC	آموزگاری، مربیگری و استاد - شاگردی

سطح منفعت: بالا (H)؛ متوسط (M)؛ پایین (L)؛ هیچ (N)  
سطح مشارکت: دخیل (I)؛ مشاوره (C)؛ نماینده (R)؛ بررسی (CH)  
این گروه‌ها می‌تواند در متون مختلف ملی متفاوت تفسیر شود.

### ت-۳ روش‌های مشارکت و ارتباطات

#### ت-۳-۱ منطق اصل

روش ارتباط به هدف ارتباط بستگی دارد.

#### ت-۳-۲ ارتباط برای دریافت موقعیت، دیدگاه یا موافقت طرف‌های ذی‌نفع

سازمان می‌تواند سطوح متفاوتی از مشارکت برای طرفین ذی‌نفع مختلف ایجاد کند که برحسب اقتضاء می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

الف- دخیل کردن: طرفین ذی‌نفع به طور مستقیم در فرایند مشارکت می‌کنند؛

مثال ۱- والدین و سرپرستان می‌توانند در تحویل فعالیت‌های پیش‌دبستان با سازمان به طور مستقیم مشارکت کنند.

مثال ۲- سازمان‌های صنعتی می‌توانند از طریق تأمین مکان‌های کارآموزی در ارائه آموزش عالی به طور مستقیم دخیل شوند.

ب- نمایندگی: نماینده یا نمایندگان منصوب طرفین ذی‌نفع که در این فرایند به طور مستقیم مشارکت می‌کند؛

مثال ۱- نمایندگان یادگیرندگان می‌توانند توسط شخص یادگیرنده برای هیئت‌مدیره دانشگاه انتخاب شوند.

مثال ۲- کارکنان می‌توانند توسط یک اتحادیه انتخاب شوند تا در هیئت‌مدیره یک سازمان آموزشی نماینده باشند.

ج- مشاوره: طرف‌های ذی‌نفع در مورد فرایند مشورت می‌کنند، اما در آن مشارکت نمی‌کنند؛

مثال ۱- تأمین‌کنندگان بیرونی می‌توانند در طراحی کتاب‌ها، سایر مواد آموزشی مورد مشاوره قرار داده شوند.

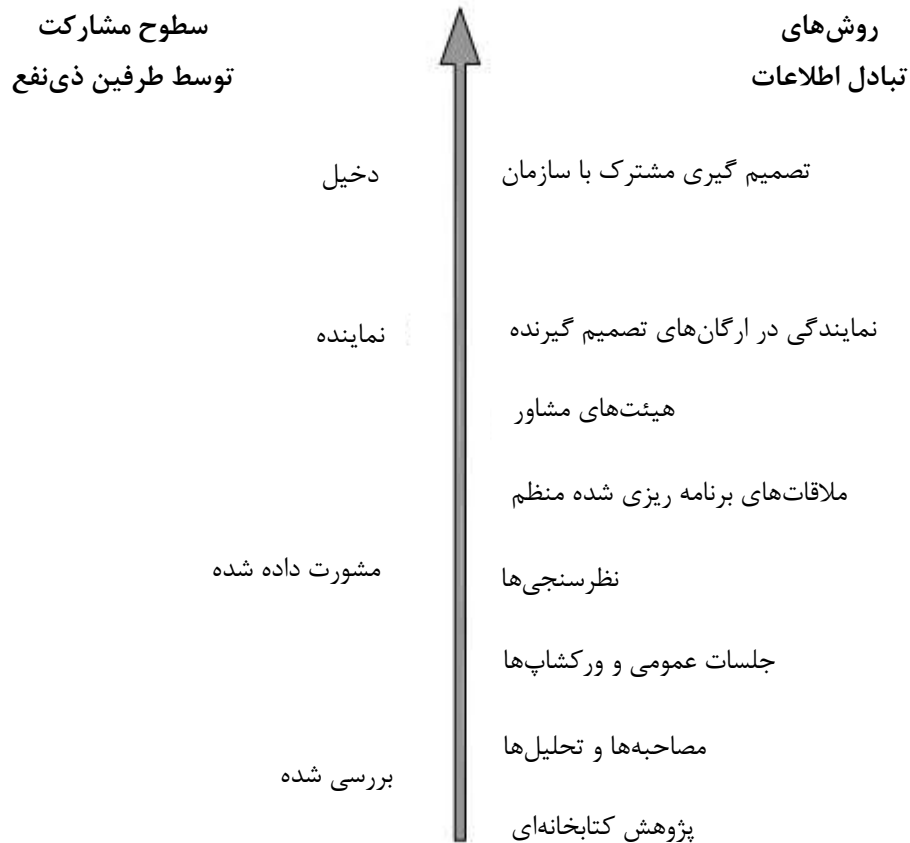
مثال ۲- قبل از آنکه سازمان یک دوره را طراحی کند، کارفرمایان می‌توانند در مورد الزامات مهارت خود، مورد مشاوره قرار داده شوند.

د- بررسی: سازمان نقطه‌نظر طرف‌های ذی‌نفع را بررسی می‌کند، اما با آنها مشاوره نمی‌شود، نماینده یا دخیل نمی‌شوند.

مثال ۱- پیش از اعلام یک برنامه جدید یا اصلاح یک برنامه موجود، رقبا می‌توانند مورد بررسی قرار گیرند.

مثال ۲- پیش از تصمیم‌گیری در مورد تعیین شهریه توسط سازمان آموزشی، قیمت‌های تأمین‌کنندگان مختلف می‌توانند بررسی شوند.

روش‌های ارتباطی می‌تواند شامل موارد اشاره شده در شکل ت-۱ باشد، اما محدود به آنها نیست.



شکل ت-۱- روش‌های بالقوه ارتباطی برای دریافت موقعیت، نظر و یا رضایت طرف‌های ذی نفع

### ت-۳-۳ ارتباطات برای انتقال اطلاعات مربوطه، دقیق و به‌موقع به طرفین ذی نفع

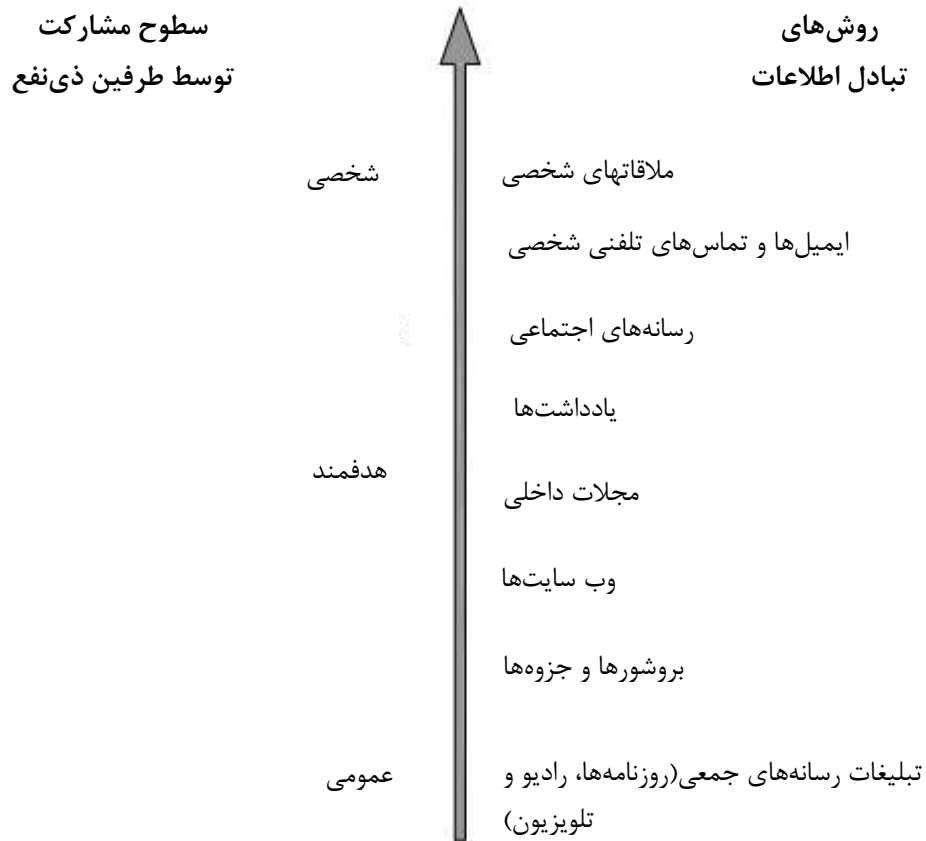
سازمان می‌تواند بنا بر طرف‌های ذی نفع مورد هدف روشگان ارتباطی متفاوتی ایجاد کند. این روش‌ها باید بر حسب اقتضاء، شامل موارد زیر باشد:

الف- ارتباطات عمومی: ارتباطات به‌تمامی طرفین ذی نفع و/ یا عموم مردم هدایت می‌شوند؛

ب - ارتباطات هدفمند: ارتباطات به گروه‌های خاصی از طرفین ذی نفع هدایت می‌شوند؛

پ - ارتباطات شخصی: ارتباطات به‌عنوان یک فرایند دوطرفه بین سازمان و طرفین ذی نفع خاص اتفاق می‌افتد.

روش‌های ارتباطی می‌تواند شامل موارد اشاره شده در شکل ت-۲ باشد، اما محدود به آنها نیست.



شکل و-۲- روش‌های بالقوه ارتباطی برای انتقال اطلاعات مربوطه، دقیق و به‌موقع به طرفین ذی نفع

#### ت-۴- میزان ارتباط با طرفین ذی نفع

سازمان می‌تواند میزان ارتباط با طرفین ذی نفع را تعیین نماید. هنگام تعیین میزان ارتباط باید به عوامل زیر توجه نمود:

- الف - پیش از معرفی هرگونه برنامه‌های جدید یا محصولات و خدمات جدید؛
- ب - بلافاصله پس از تصویب یا ایجاد هرگونه تغییراتی که می‌تواند بر طرفین ذی نفع تأثیر داشته باشد؛
- پ - به طور منظم طبق توافق با طرفین ذی نفع یا همان‌طور که در روش ارتباطی تنظیم شده است؛
- ت - به دنبال هرگونه شکایت از سوی طرفین ذی نفع.

#### ت-۵- دریافت و رسیدگی به بازخورد طرفین ذی نفع

سازمان باید برای دریافت و ثبت ارتباط از طرفین ذی نفع بخشی را اختصاص دهد. روش ثبت باید نشان‌دهنده موارد زیر باشد:

- هویت فرستنده (مگر بی نام باشد) ؛
- تاریخ دریافت ارتباط؛
- موضوع بازخورد؛
- نیاز به واکنش یا عدم واکنش به بازخورد؛
- شخص (اشخاص) مربوطه در سازمان که نیاز است در مورد بازخورد اقدامی انجام دهند؛
- مهلت پاسخ دادن به طرفین ذی نفع، در صورت لزوم.

**ت-۶ بازنگری اثر بازخورد از طرفین ذی نفع به سیستم مدیریتی**

پیرو بازنگری بازخورد، فرد (افراد) مربوطه باید در صورت لزوم اقدامات لازم را انجام دهد و هرگونه بهبود لازم را در سیستم مدیریت سازمان‌های آموزشی اعمال نمایند.



## پیوست ث

### (آگاهی دهنده)

#### فرایندها، سنجه‌ها و ابزار در سازمان‌های آموزشی

##### ث-۱ فرایندها

فرایندها در سازمان‌های آموزشی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- تأمین منابع در حد کفایت؛
- استخدام، انتخاب و ثبت نام متقاضیان؛
- مدیریت و نگهداری زیرساخت‌های آموزشی ضروری (شامل کلاس‌ها، آزمایشگاه‌ها، فضاهای مطالعه، کتابخانه‌ها)؛
- زمان‌بندی، طراحی، مدیریت و ارزشیابی دوره‌ها؛
- ارزشیابی عملکرد کارکنان؛
- ارزشیابی عملکرد یادگیرندگان؛
- ارتباطات داخلی و بیرونی؛
- اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه؛
- استخدام کارکنان؛
- توسعه حرفه‌ای مداوم کارکنان؛
- بازنگری مدیریت؛
- رعایت امنیت، بهداشت و ایمنی؛
- انتشار مواد آموزشی (از جمله کتاب‌ها، مقالات مجلات)؛
- مطابق با الزامات تأیید صلاحیت؛
- اطلاع‌رسانی تغییرات مربوط به خط‌مشی، راهبرد یا آموزش به طرفین ذی‌ربط؛
- حفظ اطلاعات مدون؛
- صدور و ضمانت به رسمیت شناختن یادگیری به دست آمده و دسترسی به اطلاعات مدون؛
- پاسخ به بازخورد، پرسش‌ها و شکایات از طرفین ذی‌نفع؛

- پشتیبانی عملیاتی از یادگیرنده و سیستم‌های پرورشی؛
- شکایات درخواست‌های رسیدگی مجدد و ضد تبعیض؛
- جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات در مورد:
  - جمعیت‌شناسی یادگیرنده؛
  - مشارکت در دوره، حفظ، تکمیل؛
  - مقصد یادگیرندگان پس از مطالعات؛
  - رضایتمندی یادگیرنده؛
  - عملکرد یادگیرنده؛
  - انتشار اطلاعات دوره.

## ث-۲ سنجه‌ها

سازمان‌های آموزشی می‌توانند سنجه‌هایی برای موارد زیر پیاده‌سازی کنند.

- میزان ترک تحصیل؛
- میزان سواد؛
- رضایتمندی یادگیرنده؛
- میزان حضور و/ یا مشارکت یادگیرندگان؛
- رضایت از سایر بهره‌وران؛
- میزان فارغ‌التحصیلی (به‌عنوان درصد پذیرش اولیه)؛
- مدت‌زمان برای اتمام دوره؛
- میزان اشتغال در فواصل مشخص شده پس از فارغ‌التحصیلی؛
- سطح کلی صلاحیت کارکنان؛
- برونداد نشریات و پژوهش‌های کارکنان؛
- تعداد ساعات توسعه حرفه‌ای مداوم؛
- درصد برنامه‌های معتبر؛
- تعداد شکایات؛
- نرخ قبولی در ارزیابی؛

استاندارد ملی ایران شماره ۲۳۰۱۹ ( چاپ اول ): سال ۱۴۰۰

- نسبت کارکنان اداری و پژوهشی به کارکنان تدریس؛

- کل سرمایه‌گذاری داخلی (از طریق منبع)؛

- میزان دستیابی به نتایج یادگیری.

### ث-۳ ابزار

ابزار ارزشیابی در سازمان‌های آموزشی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- تجزیه و تحلیل هزینه؛

- بررسی میزان رضایت؛

- طرح‌های پیشنهادی؛

- سیستم شکایت و درخواست رسیدگی مجدد؛

- ارزشیابی تأثیر؛

- تحلیل نیازها؛

- تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها؛

- گروه‌های متمرکز؛

- خودارزیابی؛

- ارزیابی همتایان؛

- هیئت‌ها مدیره و کمیته‌های تحلیل عملکرد؛

- «سوات»<sup>۱</sup>؛

- «طوفان مغزی»<sup>۲</sup>؛

- روشگان کیفی (به‌عنوان مثال «تی‌کیوام»<sup>۳</sup>، «شش سیگمای ناب»<sup>۴</sup>، «کایزن»<sup>۵</sup>).

- 
- 1- SWOT
  - 2- Brainstorming
  - 3- TQM
  - 4- Lean Six Sigma
  - 5- Kaizen

پیوست ج

(آگاهی دهنده)

مثالی از نگاشت با استانداردهای منطقه‌ای

جدول ج-۱ و ج-۲ نحوه نگاشت این استاندارد به سایر استانداردهای منطقه‌ای در زمینه آموزش را نشان می‌دهند که به‌عنوان مثال یک نگاشت با چارچوب «مرکز تضمین کیفیت آموزش و پرورش حین کار اتحادیه اروپا»<sup>۱</sup> در نظر گرفته شده است.

جدول ج-۱- ماتریس الزامات: EQAVET-ISO 21001

EQAVET	ISO 21001
P1	۱-۴ (ب)؛ ۱-۱-۵ (ب)؛ ۱-۲-۵ (ب)؛ ۱-۲-۸ (پ)
P2	۲-۴ (ب)؛ ۳-۴؛ ۱-۲-۵ (خ)؛ ۲-۴-۷ (الف)؛ ۱-۲-۸ (الف)؛ ۲-۲-۸؛ ۴-۱-۹
P3	۱-۴-۴ (پ)؛ ۱-۲-۶؛ ۱-۵-۱-۷؛ ۱-۱-۸
P4	۱-۴-۴ (ث)؛ ۳-۵؛ ۲-۱-۷؛ ۲-۳-۸ (ث)
P5	۶-۱-۷ (الف)؛ ۲-۴-۷ (الف)
P6	۲-۲-۵؛ ۳-۵؛ ۱-۲-۶ (ج)؛ ۳-۷؛ ۲-۴-۷ (ب)
P7	۲-۴ (ب)؛ ۳-۴؛ ۱-۱-۵ (ح)؛ ۱-۲-۵ (خ)؛ ۲-۴-۷ (خ)؛ ۲-۲-۸؛ ۴-۱-۹
P8	۲-۴ (ب)؛ ۳-۴؛ ۲-۴-۷ (الف)؛ ۲-۳-۸ (ح)؛ ۲-۲-۸
P9	۱-۴-۴ (چ)؛ ۲-۳-۹؛ ۳-۳-۹؛ ۲-۱-۰؛ ۳-۱-۰
P10	۱-۵-۱-۷؛ ۱-۱-۸؛ ۱-۲-۳-۸ (د)؛ ۴-۱-۹؛ ۱-۹
I1	۱-۴-۴ (ت)؛ ۱-۱-۵ (ث)؛ ۲-۲-۶ (ب)؛ ۱-۱-۷؛ ۲-۱-۷؛ ۳-۱-۷؛ ۴-۱-۷؛ ۳-۸؛ ۴-۱-۷؛ ۲ (ج)؛ ۳-۴-۳-۸ (پ)؛ ۲-۲-۸ (ث)؛ ۱-۵-۸ (ب)؛ ۲-۳-۹ (ت)؛ ۳-۳-۹ (پ)
I2	۲-۷؛ (ب)؛ ۱-۱-۷
I3	۲-۷؛ (ب)؛ ۱-۱-۷
I4	۶-۱-۷
I5	۳-۶؛ ۳-۳-۹؛ ۲-۱-۰؛ ۳-۱-۰
I6	۱-۵-۱-۷؛ ۱-۱-۸؛ ۱-۵-۸ (پ)؛ ۴-۱-۹؛ ۵-۱-۹
A1	۱-۱-۶ (پ)؛ ۱-۵-۱-۷؛ ۱-۱-۸؛ ۱-۴-۳-۸؛ ۳-۴-۳-۸؛ ۵-۳-۸؛ ۱-۵-۸؛ ۷-۸؛ ۱-۱-۹؛ ۲-۴-۸؛ ۱-۴-۸
A2	۳-۱-۹؛ ۴-۱-۹؛ ۵-۱-۹
A3	۳-۱-۹؛ ۱-۱-۹
A4	۱-۱-۹
A5	۱-۲-۱-۹؛ ۲-۳-۹ (پ)؛ ۲-۳-۹ (چ)
R1	۴-۷
R2	۱-۱-۹؛ ۱-۲-۱-۹؛ ۲-۲-۹ (الف)
R3	۶-۵-۸؛ ۲-۲-۹ (الف)؛ ۲-۳-۹؛ ۳-۳-۹؛ ۱-۱-۰؛ ۳-۱-۰
R4	۶-۵-۸؛ ۱-۳-۹

جدول ج-۲- ماتریس الزامات: EQAVET-ISO21001

ISO 21001	EQAVET
۱-۴	P1
(ب ۲-۴)	P2, P7, P8
۳-۴	P2, P7, P8
(پ ۱-۴-۴)	P3
(ت ۱-۴-۴)	I1
(ث ۱-۴-۴)	P4
(ج ۱-۴-۴)	P9
(ب ۱-۱-۵)	P1
(ث ۱-۱-۵)	I1
(ح ۱-۱-۵)	P7
(ب ۱-۲-۵)	P1
(خ ۱-۲-۵)	P2, P7
۲-۲-۵	P6
۳-۵	P4, P6
(پ ۱-۱-۶)	A1
۱-۲-۶	P3
(ج ۱-۲-۶)	P6
(ب ۲-۲-۶)	I1
۳-۶	I5
۱-۱-۷	I1
(ب ۱-۱-۱-۷)	I2, I3
۲-۱-۷	P4, I1
۳-۱-۷	I1
۴-۱-۷	I1
۱-۵-۱-۷	P3, P10, I6, A1
۶-۱-۷	P5, I4
۲-۷	I2, I3
۳-۷	P6
۴-۷	R1
(الف ۲-۴-۷)	P2, P5, P7, P8
(ب ۲-۴-۷)	P6
۱-۱-۸	P3, P10, I6, A1
(الف ۱-۲-۸)	P2
(پ ۱-۲-۸)	P1
۲-۲-۸	P2, P7, P8
(ث ۲-۲-۸)	I1
(ث ۲-۳-۸)	P4
(ج ۲-۳-۸)	I1
(ح ۲-۳-۸)	P8
(د ۲-۳-۸)	P10

جدول ج-۲ (ادامه)

۱-۴-۳-۸	A1
۳-۴-۳-۸	A1
(ب) ۳-۴-۳-۸	I1
۵-۳-۸	A
۱-۴-۸	A1
۲-۴-۸	A1
۱-۵-۸	A1
(ب) ۱-۵-۸	I1
(پ) ۱-۵-۸	I6
۶-۵-۸	R3, R4
۷-۸	A1
۱-۱-۹	A1, A3, A4, R2
۱-۲-۱-۹	A5, R2
۳-۱-۹	A2, A3
۴-۱-۹	P2, P7, P10, I6, A2
۵-۱-۹	P10, I6, A2
(الف) ۲-۲-۹	R2, R3
۱-۳-۹	R4
۲-۳-۹	P9, R3
(ب) ۲-۳-۹ (I)	A5
(ت) ۲-۳-۹	I1
(ج) ۲-۳-۹	A5
۳-۳-۹	P9, I5, R3
(پ) ۳-۳-۹	I1
۱۰-۲	P9, I5, R3
۱۰-۳	P9, I5, R3

## پیوست چ

### (آگاهی‌دهنده)

#### ملاحظات سلامت و ایمنی برای سازمان‌های آموزشی

مسئله سلامت و ایمنی به طور خاص در ارتباط با افزایش سازمان‌های آموزشی در حال توسعه مشارکت با صنعت و دولت به منظور ارائه یادگیری تجربی، کارآموزی، یادگیری خدمات، مطالعه در خارج از کشور و تجارب مرتبط با کار است. این موضوعات تجارب یادگیری مهمی هستند که یادگیری را گسترش داده و عمیق‌تر می‌کنند و به اتصال فاصله میان نظریه و رویه یاری می‌رسانند.

سازمان‌های آموزشی باید موارد زیر را در نظر داشته باشند:

- تبادل اطلاعات با کارکنان و فراهم نمودن فرصت‌هایی برای کارکنان، یادگیرندگان و سایر بهره‌وران برای اعمال حقوق خود و برعهده گرفتن مسئولیت‌های خود در رابطه با سلامت و ایمنی؛
- به کارگیری روش‌ها و فنون مرتبط با کار، تدریس و یادگیری ایمن که خطرات و ریسک‌ها را با تنظیم اقدامات پیشگیرانه برای حذف یا کاهش آنها مورد توجه قرار می‌دهد؛
- پایش و سازگاری با ترغیب مشارکت طرف‌های ذی‌نفع در راهبردهای پیشگیرانه متفاوتی که در محل واقع می‌شوند.
- سازمان‌های آموزشی همچنین می‌توانند در راستای فعالیت‌های تدریس و یادگیری، چگونگی تأمین سلامت و ایمنی (شامل یکپارچگی روحی و جسمانی) کارکنان، یادگیرندگان و سایر بهره‌وران سازمان آموزشی را در موارد زیر مورد توجه قرار دهند:
- به کارگیری روش‌ها و فنون کار ایمن؛
- شناسایی منابع خطرات، ارزیابی ریسک‌ها و به کارگیری اقدامات پیشگیرانه برای از حذف یا کاهش آنها؛
- به کارگیری رویه‌های که خطرات و ریسک‌های مربوط به سلامت و ایمنی را برای کار، یادگیری و شرایط تدریس سازمان آموزشی کاهش می‌دهد؛
- اعطا فرصت‌ها به کارفرمایان، و همچنین به کارکنان، یادگیرندگان و سایر بهره‌وران، برای اعمال حقوق خود و به منظور برعهده گرفتن مسئولیت‌های خود در رابطه با سلامت و ایمنی؛
- ارائه سازوکارهای واپایشی برای حصول اطمینان از ارزیابی صحیح فرایندهای سلامت و ایمنی؛
- فراهم نمودن فرصت‌هایی برای دخیل نمودن و گرفتن بازخوردهای مربوط از راهبردهای پیشگیرانه‌ای که پیاده‌سازی شده است.

کتابنامه

- [۱] استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۰: سال ۱۳۹۶، «سیستم مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 9000: 2015 تدوین شده است.
- [۲] استاندارد ملی ایران- ایزو ۹۰۰۱: سال ۱۳۹۶، «سیستم مدیریت کیفیت - الزامات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 9001: 2015 تدوین شده است.
- [۳] استاندارد ملی ایران- ایزو ۱۰۰۰۲: سال ۱۳۸۷، «مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - رهنمودهایی برای رسیدگی به شکایات در یک سازمان» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 10002: 2004 تدوین شده است
- [۴] استاندارد ملی ایران - ایزو ۱۹۰۱۱: سال ۱۳۹۲، «رهنمودهایی برای ممیزی سیستم‌های مدیریت» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 19011: 2011 تدوین شده است.
- [۵] استاندارد ملی ایران - ایزو - آی ای سی ۲۷۰۰۱: سال ۱۳۹۴، «فناوری اطلاعات - فنون امنیتی - سامانه (سیستم) مدیریت امنیت اطلاعات- الزامات» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 27001:2013 تدوین شده است.
- [۶] استاندارد ملی ایران - ایزو ۳۷۰۰۱: سال ۱۳۹۹، «سیستم مدیریت ضد رشوه - الزامات به همراه راهنمای کاربرد» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO 37001:2016 تدوین شده است.
- [۷] استاندارد ملی ایران - ایزو - آی ای سی ۱۵۹۴۴-۱: سال ۱۳۹۲ «فن آوری اطلاعات -دیدگاه عملیاتی تجاری - قسمت ۱- پیاده سازی جنبه های عملیاتی مبادله الکترونیکی آزاد داده ها» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC 15944-1:2011 تدوین شده است.
- [۸] استاندارد ملی ایران- ایزو- آی ای سی ۱۷۰۲۷: سال ۱۳۹۳ «ارزیابی انطباق- واژگان مرتبط با شایستگی اشخاص برای استفاده در گواهی کردن اشخاص» بر مبنای استاندارد بین‌المللی ISO/IEC/TS 17027:2014 تدوین شده است.
- [9] ISO 9241-11:1998, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability
- [10] ISO/TS 13131:2014, Health informatics --Telehealth services -- Quality planning guidelines
- [11] ISO/IEC 19788 (all parts), Information technology--Learning, education and training--Metadata for learning resources
- [12] ISO/IEC 20000 (all parts), Information technology--Service management
- [13] ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility
- [14] ISO 29990, Learning services for non-formal education and training--Basic requirements for service providers
- [15] Casey K.M.A., & Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230
- [16] <https://help.ebsco.com/>



- [17] <http://education.jhu.edu/>
- [18] UNESCO. 2011, International Standard Classification for Education. Retrieved 2018 February 20 from <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-iscd>
- [19] UNIQUE Guidelines, 2011
- [20] University of Guelph, 2003, Universal Instructional Design. Retrieved 2018 February 20 from <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [21] Ministry of Education. 2013, An introduction to special needs education in Ontario. Retrieved 2018 February 20 from <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html>
- [22] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved 2015 September 21 from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>