

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

## استاندارد آموزش شغل

# مدیر تضمین کیفیت

## گروه شغلی

## مدیریت صنایع

کد ملی آموزش شغل

۲	۱	۴	۱	۴	۰	۳	۷	۰	۰	۵	۰	۰	۰	۱
ISCO-08				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۸-۴۹/۸۵/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۸۹/۶/۱



### تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش

ردیف	نام و نام خانوادگی	مدرک	رشته تحصیلی	سابقه‌ی تجربی مرتبط
۱	محمد کاوه	کارشناسی ارشد	صنایع	۲۰ سال
۲	جواد شیرین آبادی	کارشناسی ارشد	مدیریت	۲۸ سال
۳	محمد رضا طاهری	کارشناسی ارشد	مهندسی صنایع	۲۰ سال
۴	علی اکبر نظامی راد	کارشناسی	مهندسی مکانیک	۳۰ سال
۵	مجید جلالوندی	کارشناسی	مدیریت صنعتی	۱۸ سال
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				



## **تعاریف :**

### **استاندارد شغل :**

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

### **استاندارد آموزش :**

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

### **نام یک شغل :**

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

### **شرح شغل :**

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

### **طول دوره آموزش :**

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

### **ویژگی کارآموز ورودی :**

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

### **ارزشیابی :**

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

### **صلاحیت حرفه ای مربیان :**

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

### **شایستگی :**

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

### **دانش :**

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

### **مهارت :**

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

### **نگرش :**

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

### **ایمنی :**

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

### **توجهات زیست محیطی :**

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



<p><b>نام شغل :</b></p> <p>مدیر تضمین کیفیت</p>										
<p><b>شرح شغل :</b></p> <p>شغلی است در حوزه مدیریت و صنایع و شایستگی هایی از قبیل تعیین خواسته های مشتری ، تعیین اهداف کیفیت ، مدیریت فرآیند مشتری ، انجام ممیزی و مدیریت بهبود محصول را دارا می باشد و با مشاغلی نظیر مدیر ممیزی ها ، مدیر کارخانه ، مدیر تولید و مدیر عامل در ارتباط است .</p>										
<p><b>ویژگی های کارآموز ورودی</b></p> <p>حداقل میزان تحصیلات : کارشناسی مدیریت یا صنایع</p> <p>حداقل توانایی جسمی : سالم</p> <p>مهارت های پیش نیاز این استاندارد : --</p>										
<p><b>طول دوره آموزش</b></p> <table><tr><td>طول دوره آموزش</td><td>: ۱۱۱ ساعت</td></tr><tr><td>- زمان آموزش نظری</td><td>: ۴۵ ساعت</td></tr><tr><td>- زمان آموزش عملی</td><td>: ۶۶ ساعت</td></tr><tr><td>- کارورزی</td><td>: -- ساعت</td></tr><tr><td>- زمان پروژه</td><td>: - ساعت</td></tr></table>	طول دوره آموزش	: ۱۱۱ ساعت	- زمان آموزش نظری	: ۴۵ ساعت	- زمان آموزش عملی	: ۶۶ ساعت	- کارورزی	: -- ساعت	- زمان پروژه	: - ساعت
طول دوره آموزش	: ۱۱۱ ساعت									
- زمان آموزش نظری	: ۴۵ ساعت									
- زمان آموزش عملی	: ۶۶ ساعت									
- کارورزی	: -- ساعت									
- زمان پروژه	: - ساعت									
<p><b>شیوه ارزشیابی</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- کتبی عملی ۲۵٪</li><li>- عملی ۶۵٪</li><li>- اخلاق حرفه ای ۱۰٪</li></ul>										
<p><b>صلاحیت های حرفه ای مربیان</b></p> <p>کارشناسی مدیریت یا صنایع با ۵ سال سابقه مرتبط</p>										



## استاندارد شغل □

### – شایستگی های □ شغلی

ردیف	توانایی ها
۱.	توانایی تعیین خواسته های مشتریان
۲.	توانایی تعیین اهداف و راهبردهای کیفیت
۳	توانایی مدیریت فرآیندها
۴	توانایی مدیریت بهبود محصول
۵	توانایی مدیریت ممیزی ها و خودارزیابی ها
۶	توانایی مدیریت فرآیند مشتریان
۷	
۸	
۹	
۱۰	
۱۱	
۱۲	



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی تعیین خواسته های مشتریان
	جمع	عملی	نظری	
	۲۰	۱۲	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
			۲	دانش : – الگوهای بازار – ارکان بازار ( ساختار، رفتار، عملکرد بازار) – انتظارات مشتریان در خصوص ویژگی محصول – خدمات مورد انتظار مشتری
			۲	
			۲	
			۲	
			۲	
				مهارت : – تعیین الگوی بازار برای یک محصول نمونه – تعیین انتظارات مشتریان در خصوص یک محصول نمونه با مطالعاتی میدانی – –
		۴		
		۸		
				نگرش : – بهبود مستمر –
				ایمنی : – –
				توجهات زیست محیطی : – –



**استاندارد آموزش**  
**- برگه‌ی تحلیل آموزشی -**

	زمان آموزش			<b>عنوان توانایی :</b> توانایی تعیین اهداف و راهبردهای کیفیت
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۰	۸	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				دانش :
			۳	- برنامه ریزی استراتژیک
			۱	- اهداف بلند مدت و کوتاه مدت و راهبردی
			۲	- برنامه ریزی اهداف
			۲	- کنترل و ارتقاء اهداف
				مهارت :
		۴		- تهیه ماموریت و چشم انداز یک سازمان نمونه
		۳		- تعیین اهداف کیفیت
		۳		- برنامه ریزی یک هدف کیفیت
				-
				نگرش :
				-
				-
				ایمنی :
				-
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی مدیریت فرایندها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۰	۸	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۲	– مبانی و مفاهیم فرآیند گرایی
			۲	– مشخصات فرایندها
			۲	– توالی و تعامل فرایندها
			۲	– پایش و اندازه گیری فرایندها
				مهارت :
		۳		– تهیه مشخصات یک فرآیند تحقق محصول
		۴		– تهیه توالی و تعامل فرایندهای یک سازمان نمونه
		۳		– تعیین شاخصهای اندازه گیری یک فرآیند
				–
				–
				نگرش :
				– فرآیندگرایی
				–
			ایمنی :	
			–	
			–	
			توجهات زیست محیطی :	
			–	
			–	





## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی مدیریت بهبود محصول
	جمع	عملی	نظری	
	۱۸	۱۰	۸	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۱	- عوامل موثر بر کیفیت محصول
			۲	- عوامل موثر بر بهبود سیستمها و روشها
			۲	- توسعه منابع انسانی
			۲	- توسعه زیرساختها
			۱	- بهبود خدمات
				مهارت :
		۵		- تهیه روش کنترل کیفیت یک محصول نمونه
		۵		- تهیه خدمات مورد نیاز یک محصول نمونه
				-
				-
				نگرش :
				- سازگاری محصول با نیازهای بازار
				-
			ایمنی :	
			-	
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان توانایی : توانایی مدیریت ممیزی ها و خود ارزیابی ها
	جمع	عملی	نظری	
	۱۵	۱۰	۵	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
				دانش :
			۱	- اهداف و دامنه کاربرد ممیزی ها
			۲	- روشهای ممیزی و خود ارزیابی
			۱	- نحوه جمع بندی نتایج ممیزی و تحلیل آنها
			۱	- فرصتهای بهبود و ارتقاء اهداف
				مهارت :
		۲		- تعیین اهداف و دامنه کاربرد ممیزی یک سازمان نمونه
		۳		- تهیه چک لیستهای میزی یک سازمان نمونه
		۳		- جمع بندی و تحلیل نتیجه ممیزی
				- تعیین فرصتهای بهبود با استفاده از نتایج یک ممیزی
				نگرش :
				- رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری
				-
				ایمنی :
				-
			-	
			توجهات زیست محیطی :	
			-	
			-	



**استاندارد آموزش**  
**– برگه‌ی تحلیل آموزشی**

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۲۲	۱۴	۸	
<p>تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی</p>	<p>دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط</p>			
				دانش :
				– روشهای اندازه گیری رضایت مشتریان
				– روشهای رسیدگی به شکایات مشتریان
				– نحوه تحلیل رویکرد محصول نامنطبق
				– روشهای حفظ و توسعه ارتباط با مشتریان
				مهارت :
				– اندازه گیری رضایت مشتریان یک سازمان نمونه
				– تحلیل نتایج اندازه گیری رضایت مشتریان
				– بازنگری ارتباطات مشتریان یک سازمان نمونه
				–
				نگرش :
				– بهبود ارتباطات مشتری
				–
				ایمنی :
				–
			–	
			توجهات زیست محیطی :	
			–	
			–	



**– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار**

ردیف	مشخصات فنی	تعداد	شماره
۱	رایانه	۱ دستگاه	
۲	کارگاه آموزشی	یک باب	
۳	ویدئو پرژکتور	۱ دستگاه	
۴	وایت برد	۱ عدد	
۵	ماژیک وایت برد	۳ عدد	
۶	کاغذ A4	۵۰۰ برگ	
۷	صندلی	۱۵ عدد	
۸			
۹			
۱۰			
۱۱			
۱۲			
۱۳			
۱۴			
۱۵			
۱۶			
۱۷			
۲۴			
۲۵			

توجه :

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

– ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .

– مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



## – منابع و نرم افزار های آموزشی

شرح	ردیف
تجزیه و تحلیل سیستم ها ، خان ذاکری	۱
مدیریت استراتژیک ، آقای اعرابی	۲
روش های گروهی حل مسئله ، آقای محمد کاوه	۳
استاندارد ISO 9004: 2000	۴