

2001

	Management jakosti - Směrnice pro výcvik	ČSN ISO 10015 01 0337
---	---	---------------------------------

Quality management - Guidelines for training

Management de la qualité - Lignes directrices pour la formation

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 10015:1999. Mezinárodní norma ISO 10015:1999 má status české technické normy.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 10015:1999. The International Standard ISO 10015:1999 has the status of a Czech Standard.

(c) Český normalizační institut,
2001

Podle zákona č. 22/1997 Sb. smějí být české technické normy rozmnožovány
a rozšiřovány jen se souhlasem Českého normalizačního institutu.

60764

Národní předmluva

Citované normy

ISO 8402 zavedena v ČSN ISO 8402:1995 (01 0300) Management jakosti a zabezpečování jakosti -
Slovník (idt EN ISO 8402:1995) *)

Vypracování normy

Zpracovatel: Petrašová Brno, IČO 404 48 584, Ivana Petrašová

Technická normalizační komise: TNK 6 Řízení jakosti

Pracovník Českého normalizačního institutu: Ing. Jaroslav Skopal, CSc.

*) NÁRODNÍ POZNÁMKA Mezinárodní norma je v současné době v revizi.

Strana 3

MEZINÁRODNÍ NORMA

Management jakosti - Slovník

ISO 10015

1999-12-15

Obsah
Strana

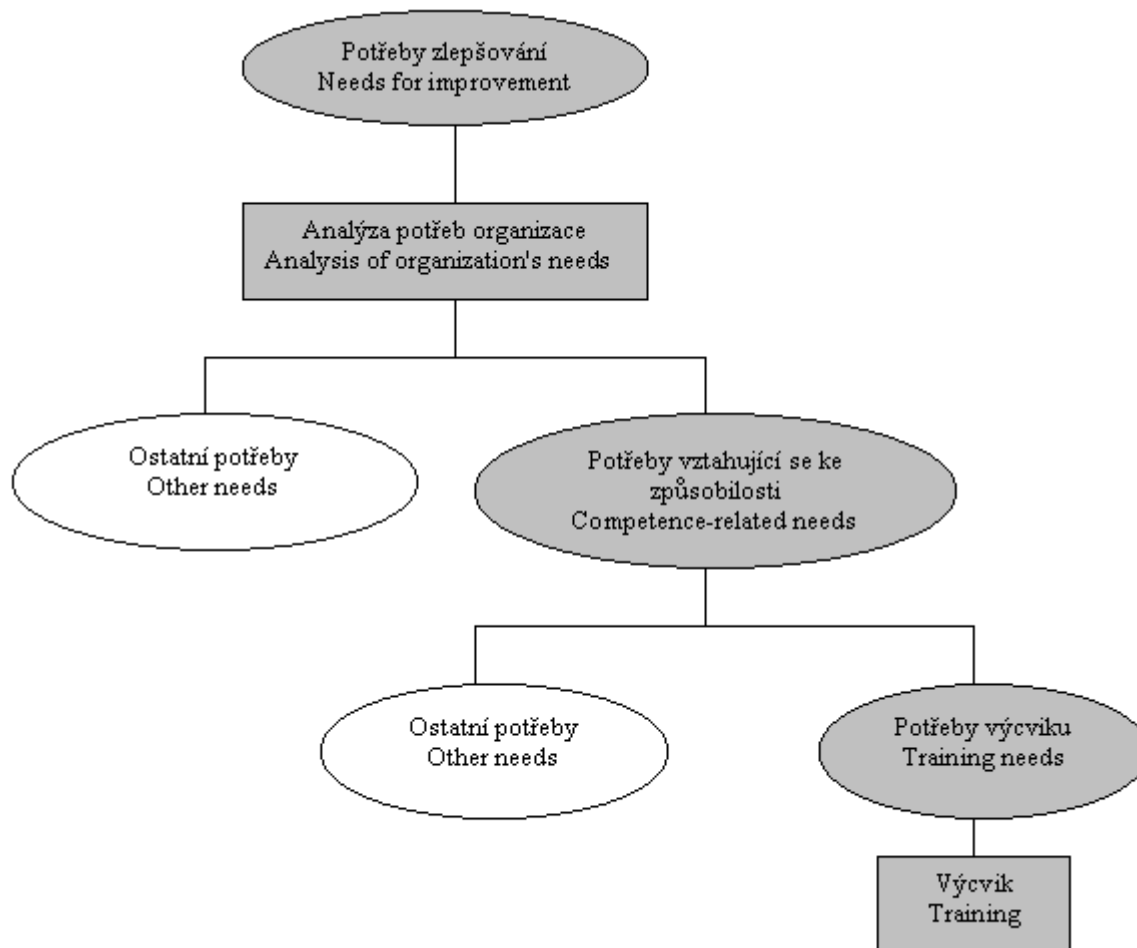
Contents
Page

Předmluva.....	Foreword
4	
Úvod.....	4
5	Introduction
1 Předmět normy.....	 5
7	1
2 Normativní odkazy.....	Scope
7	
3 Termíny a definice.....	7
4 Směrnice pro výcvik.....	2 Normative
8	references..... 7
4.1 Výcvik: Proces o čtyřech etapách.....	3 Terms and
4.2 Stanovení potřeb výcviku.....	definitions..... 7
9	4 Guidelines for
4.3 Navrhování a plánování výcviku.....	training..... 8
4.4 Poskytování výcviku.....	4.1 Training: A four-stage
14	process..... 8
4.5 Hodnocení závěrů z výcviku.....	4.2 Defining training
5 Monitorování a zlepšování procesu výcviku.....	needs..... 9
5.1 Všeobecně.....	4.3 Designing and planning
16	training..... 11
5.2 Validace procesu výcviku.....	4.4 Providing for the
Příloha A (informativní) Tabulky.....	training..... 14
18	4.5 Evaluating training
	outcomes..... 15
	5 Monitoring and improving the training
	process.... 16
	5.1
	General
	 16
	5.2 Validation of the training
	process..... 16
	Annex A (informative)
	Tables..... 18

Předmluva	Foreword
ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětovou federací národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle připravují technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.	ISO (the International Organization for standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.
Mezinárodní normy se navrhuje v souladu s pravidly uvedenými v části 3 Směrnic ISO/IEC.	International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 3.
Návrhy mezinárodních norem přijaté technickými komisemi se rozesílají členům ISO k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících členů.	Draft International Standards adopted by the technical committees are circulated to the member bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the member bodies casting a vote.
Pozornost je třeba věnovat možnosti, že některé z prvků této mezinárodní normy mohou být předmětem patentových práv. Organizace ISO není odpovědná za identifikování žádných takových patentových práv.	Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this International Standard may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.
Mezinárodní norma ISO 10015 byla připravena technickou komisí ISO/TC 176 <i>Management jakosti a zabezpečování jakosti</i> , subkomisí SC 3 <i>Podpůrné činnosti</i> .	International Standard ISO 10015 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, <i>Quality assurance</i> , Subcommittee SC 3, <i>Supporting technologies</i> .
Příloha A této mezinárodní normy je pouze pro informaci.	Annex A of this International Standard is for information only.

Úvod	Introduction
-------------	--------------

Zásady managementu jakosti, které jsou základem norem souboru ISO 9000 (jejichž součástí je i řada ISO 10000), zdůrazňují důležitost managementu lidských zdrojů a potřebu odpovídajícího výcviku. V rámci těchto zásad se uznává, že zákazníci by měli jak respektovat, tak vyhodnocovat závazek organizace vůči jejím lidským zdrojům a její schopnosti prokazovat strategii použitou pro zlepšování způsobilosti svých pracovníků.	The quality management principles underlying the ISO 9000 family of standards (of which the ISO 10000 series form a part) emphasize the importance of human resource management and the need for appropriate training. They recognize that customers are likely to both respect and value an organization's commitment to its human resources and its ability to demonstrate the strategy used to improve the competence of its personnel.
Pracovníci na všech úrovních mají absolvovat výcvik, aby mohli plnit závazek organizace týkající se dodávání výrobků požadované jakosti na rychle se měnící trhy, kde se neustále zvyšují požadavky a očekávání zákazníků.	Personnel at all levels should be trained to meet the organization's commitment to supply products of a required quality in a rapidly changing market place where customer requirements and expectations are increasing continuously.
Tato mezinárodní norma poskytuje směrnice napomáhající organizacím a jejím pracovníkům při řešení otázek vztahujících se k výcviku. Tato norma může být použita, kdykoli je zapotřebí interpretovat odkazy na "vzdělání" a "výcvik" v normách pro management jakosti a za-bezpečování jakosti souboru ISO 9000. V tomto dokumentu každý odkaz na "výcvik" zahrnuje všechny typy vzdělání a výcviku.	This International Standard provides guidelines to assist organizations and their personnel when addressing issues related to training. It may be applied whenever guidance is required to interpret references to "education" and "training" within the ISO 9000 family of quality assurance and quality management standards. Any reference to "training" in this document includes all types of education and training.
Cíle organizace pro neustálé zlepšování, včetně výkonnosti jejích pracovníků mohou být ovlivněny řadou interních a externích faktorů, např. změnami na trhu, technologií, inovacemi a požadavky zákazníků a ostatních zainteresovaných stran. Takové změny mohou vyžadovat, aby organizace analyzovala své potřeby vztahující se ke způsobilosti. Na obrázku 1 je uvedena volba možného postupu výcviku jako efektivního prostředku pro řešení těchto potřeb.	An organisation's objectives for continual improvement, including the performance of its personnel, might be affected by a number of internal and external factors including changes in markets, technology, innovation, and the requirements of customers and other stakeholders. Such changes may require an organization to analyse its competence-related needs. Figure 1 illustrates how training could be selected as an effective means of addressing these needs.



Obrázek 1 - Zlepšování jakosti výcvikem

Figure 1 - Improving quality by training

Posláním této mezinárodní normy je poskytnout návod, který může napomoci organizaci identifikovat a analyzovat potřeby výcviku, navrhnout a naplánovat výcvik, poskytnout výcvik, vyhodnotit závěry z výcviku a monitorovat a zlepšovat proces výcviku, aby dosáhla svých cílů. V normě je zdůrazněn podíl výcviku na neustálém zlepšování; norma má napomoci organizacím, aby se jejich výcvik stal efektivnější a účinnější investicí.

The role of this International Standard is to provide guidance that can help an organization to identify and analyse training needs, design and plan the training, provide for the training, evaluate training outcomes, and monitor and improve the training process in order to achieve its objectives. It emphasizes the contribution of training to continual improvement and is intended to help organizations make their training a more effective and efficient investment.