

معاونت پژوهش، برنامه‌ریزی و سنجش مهارت

دفتر پژوهش، طرح و برنامه‌ریزی درسی

استاندارد آموزش شغل

ممیز داخلی سیستم مدیریت کیفیت

گروه شغلی

مدیریت صنایع

کد ملی آموزش شغل

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|-----------|------------|-----------|---|---|---------------|---|---|------|---|---|
| ۳ | ۱ | ۱ | ۹ | ۴ | ۰ | ۳ | ۷ | ۰ | ۰ | ۸ | ۰ | ۰ | ۰ | ۱ |
| ISCO-08 | | | | سطح مهارت | شناسه گروه | شناسه شغل | | | شناسه شایستگی | | | نسخه | | |

۱/۱۸/۱۳/۳۰-۸

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۸۹/۶/۱



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

شماره ملی شناسایی شغل : ۸۳/۱۳/۱/۱-۰

شروع اعتبار : ۱۳۸۹/۶/۱

پایان اعتبار : ۱۳۹۴/۶/۱

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته مدیریت صنایع :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان مرکزی
- شرکت مشاور بهبود مستمر پایدار

فرآیند اصلاح و بازنگری :

آدرس :

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، شماره ۲۵۹

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷ تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۰



تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش

| ردیف | نام و نام خانوادگی | مدرک | رشته تحصیلی | سابقه‌ی تجربی مرتبط |
|------|--------------------|---------------|---------------|------------------------|
| ۱ | حمید نظم آبادی | کارشناسی ارشد | مدیریت اجرایی | ۲۸ سال مدیر عامل |
| ۲ | محمد کاوه | کارشناسی ارشد | مهندس صنایع | ۲۰ سال سرممیز |
| ۳ | محمد رضا طاهری | کارشناسی ارشد | مهندس صنایع | ۱۰ سال سرممیز |
| ۴ | مصطفی فراهانی | کارشناسی | مهندس صنایع | ۲ سال مدیر برنامه ریزی |
| ۵ | مجید جلالوندی | کارشناسی | مدیریت صنعتی | ۱۵ سال مدیر آموزش |
| 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 :

نقشه ی 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 سنجش 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.



نام شغل : ممیز داخلی سیستم مدیریت کیفیت

شرح شغل

شغلی است در گروه مهندسی صنایع که وظیفه انجام ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت را بر عهده دارد و شایستگی هایی از قبیل تسلط کامل بر استاندارد ISO 9001:2008 ، تعیین مشخصات کلیدی سازمان ، کنترل مستندات سازمان ، تعیین نقاط قوت و ضعف سازمان و تهیه گزارش را دارا می باشد و با مشاغلی نظیر مدیر ممیزی و سر ممیز در ارتباط است .

ویژگی های کارآموز ورودی

حداقل میزان تحصیلات : فوق دیپلم کردانی در رشته های مدیریت یا فنی

حداقل توانایی جسمی : سلامت کامل جسمانی و روانی

مهارت های پیش نیاز این استاندارد : استاندارد -

طول دوره آموزش

طول دوره آموزش : ۱۳۰ ساعت

- زمان آموزش نظری : ۴۳ ساعت

- زمان آموزش عملی : ۸۷ ساعت

- کارورزی : - ساعت

- زمان پروژه : - ساعت

شیوه ارزشیابی

کتبی عملی : ۶۵%

عملی : ۲۵%

اخلاق حرفه ای : ۱۰%

صلاحیت های حرفه ای مربیان

کارشناسی در رشته های مدیریت یا فنی با ۳ دوره سابقه سرممیزی داخلی



استاندارد شغل □

– شایستگی های □ شغلی

| ردیف | توانایی ها |
|------|--|
| ۱. | توانایی اجرای الزامات استاندارد ISO 9001:2008 |
| ۲. | توانایی تعیین مشخصات کلیدی سیستم مدیریت کیفیت |
| ۳ | توانایی مطابقت مستندات سازمان با الزامات و ترتیبات طرح ریزی شده |
| ۴ | توانایی اجرای هماهنگ برنامه های ممیزی داخلی |
| ۵ | توانایی اداره جلسات ممیزی داخلی |
| ۶ | توانایی تعیین نقاط قوت و ضعف سازمان در مقایسه با الزامات تعیین شده |
| ۷ | توانایی تهیه گزارشات ممیزی داخلی |
| ۸ | |
| ۹ | |
| ۱۰ | |
| ۱۱ | |
| ۱۲ | |



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی اجرای الزامات استاندارد ISO 9001:2008 |
|--|------------|------|------------------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۹ | ۲۴ | ۱۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | | | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط |
| -وسایل کمک آموزشی -کتاب استاندارد ISO 9001:2008 -اطلاعات یک سازمان نمونه برای شناسایی مغایرت | | | ۸ ۲ ۳ ۲ | دانش : الزامات استاندارد ISO 9001:2008 طرح ریزی سازمان مستندات سیستم مدیریت کیفیت روشهای ریشه یابی مغایرتها و برطرف نمودن آنها |
| | | | | مهارت : تعیین مغایرت از مستندات یک سازمان نمونه بکارگیری فنون آماری در تحلیل نتایج نمونه برطرف کردن علل مغایرت نمونه |
| | | | ۱۰ ۱۰ ۴ | |
| | | | | نگرش : ارتقاء بهره وری |
| | | | | ایمنی : |

توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی -

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی مطابقت مستندات سازمان با الزامات و ترتیبات طرح ریزی شده |
|--|--|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۴ | ۱۰ | ۴ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| -وسایل کمک آموزشی - مشخصات فرآیند نمونه برای تهیه یک روش اجرایی | | | ۱ | دانش : اصول تهیه مدارک و مشخصات و کنترل آنها |
| | | | ۱ | اصول تهیه سوابق و مشخصات و کنترل آنها |
| | | | ۱ | چگونگی اجرا الزامات با استفاده از مستندات سازمان |
| | | | ۱ | سئوالات کلیدی جهت مصاحبه و مشاهده فعالیتها |
| | | | | مهارت : تهیه یک روش اجرایی با مشخصات کامل |
| | | ۴ | | تهیه چک لیست ممیزی داخلی نمونه |
| | | ۶ | | |
| | | | | |
| | نگرش : عدم دخالت باورهای شخصی در تهیه چک لیست | | | |
| | ایمنی : | | | |

توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

– برگه‌ی تحلیل آموزشی

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی تعیین مشخصات کلیدی سیستم مدیریت کیفیت |
|---|---|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۳۳ | ۲۵ | ۸ | |
| تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| مشخصات یک سازمان نمونه برای فرآیندها و خط مشی و اهداف کیفیت | | | | دانش : اصول سازماندهی و مدیریت راهکارهای جمع آوری اطلاعات رویکرد فرآیندی و توالی و تعامل آنها شرایط حذف الزامات استاندارد ISO 9001:2008 در سازمانها نحوه مدیریت فرآیندهای ویژه |
| | | | ۱ | |
| | | | ۲ | |
| | | | ۲ | |
| | | | ۲ | |
| | | | ۱ | مهارت : تدوین نقشه فرآیندهای یک سازمان نمونه تدوین بیانیه خط مشی و اهداف کیفیت تدوین شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری فرآیندها |
| | | ۱۰ | | |
| | | ۵ | | |
| | | ۱۰ | | |
| | | | | |
| | | | | نگرش : |

درک رویکردهای طراحی هر سازمان

ایمنی :

رعایت اصول ایمنی مرتبط کارگاه مورد ممیزی

توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی اجرای هماهنگ برنامه ها |
|---|--|------|--------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۳ | ۸ | ۵ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| - وسایل کمک آموزشی - کارگاه کار تیمی - اطلاعات یک سازمان نمونه جهت تدوین برنامه ممیزی | | | ۲ | دانش : اصول برنامه ریزی فعالیتهای ممیزی |
| | | | ۱ | اصول کار تیمی |
| | | | ۱ | اصول مدیریت زمان |
| | | | ۱ | اصول حل مشکلات و موانع ممیزی |
| | | | | مهارت : تدوین برنامه ممیزی داخلی نمونه |
| | | ۳ | | اجرای چند فعالیت ممیزی در زمان تعیین شده |
| | | ۵ | | |
| | | | نگرش : | |

رعایت دقیق زمانبندی

ایمنی :

توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش

- برگه‌ی تحلیل آموزشی

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی اداره جلسات ممیزی داخلی |
|--|--|------|--|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۳ | ۱۰ | ۳ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| - وسایل کمک آموزشی - کارگاه کار تیمی - اطلاعات یک فرآیند نمونه جهت تهیه چک لیست | | | ۱ | دانش : اصول مصاحبه و مشاهده در ممیزی داخلی نحوه استفاده از چک لیست در ممیزی و ثبت نتایج اقداماتی که نباید در ممیزی داخلی انجام داد اقداماتی که باید در ممیزی داخلی انجام داد |
| | | | ۱ | |
| | | | ۰/۵ | |
| | | | ۰/۵ | |
| | | | | |
| | | ۸ | مهارت : انجام ممیزی با استفاده از چک لیست و ثبت یافته های ممیزی در آن در یک فرآیند نمونه | |
| | | ۲ | | انجام مصاحبه در مورد یک فرآیند نمونه |

| | | | |
|---------------------|--|--|--|
| | | | |
| | نگرش : امانتداری درخصوص اطلاعات بدست آمده | | |
| | ایمنی : | | |
| توجهات زیست محیطی : | | | |



استاندارد آموزش
- برکهی تحلیل آموزشی

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی تعیین نقاط قوت و ضعف سازمان در مقایسه با الزامات تعیین شده |
|--|--|------|------|---|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۱۲ | ۶ | ۶ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط | | | |
| - وسایل کمک آموزشی - چک لیست نمونه ممیزی | | | ۲ | دانش : نحوه تحلیل و یافته های ممیزی |
| | | | ۲ | نحوه تحلیل روند فعالیت ها |
| | | | ۱ | چگونگی یافتن نقاط قوت و فرصتهای بهبود |
| | | | ۱ | نحوه هماهنگ سازی نتایج ممیزی داخلی سیستم مدیریت کیفیت |
| | | | | مهارت : |
| | | ۴ | | استخراج نتایج ممیزی از چک لیستی که یافته های ممیزی در آن ثبت |

شده

استخراج نقاط قوت و فرصتهای بهبود از نتایج ممیزی

۲

نگرش :

قضاوت بر اساس مستندات و شواهد

ایمنی :

توجهات زیست محیطی :



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

| | زمان آموزش | | | عنوان توانایی : توانایی تهیه گزارشات ممیزی داخلی |
|--|---|------|------|--|
| | جمع | عملی | نظری | |
| | ۶ | ۴ | ۲ | |
| تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی | | | | دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط |
| - اطلاعات ممیزی یک فرآیند سازمان نمونه برای تهیه گزارش ممیزی | | | | دانش : |
| | | | ۰/۵ | اصول گزارش نویسی |
| | | | ۰/۵ | نحوه ثبت مغایرت ممیزی و توافق با ممیزی شونده |
| | | | ۰/۵ | نحوه تهیه مطالب کلیدی گزارش و مدارک ضمیمه |
| | | | ۰/۵ | نحوه تهیه راهنما برای گزارش ممیزی |
| | | | | مهارت : |
| | | ۴ | | تهیه گزارش ممیزی از یک فرایند نمونه |
| | | | | نگرش : |
| | گزارش ممیزی داخلی می بایست جوابگوی اهداف تعیین شده باشد | | | |
| | ایمنی : | | | |
| توجهات زیست محیطی : | | | | |



– برگه استاندارد تجهیزات ، مواد ، ابزار

| ردیف | مشخصات فنی | تعداد | شماره |
|------|----------------------------------|-------|-------|
| ۱ | کارگاه کار تیمی | | |
| ۲ | وایت برد | | |
| ۳ | صندلی | | |
| ۴ | ماژیک وایت برد | | |
| ۵ | کاغذ | | |
| ۶ | رایانه | | |
| ۷ | ویدئو پرژکتور | | |
| ۸ | اطلاعات و مشخصات یک فرایند نمونه | | |
| ۹ | اطلاعات و مشخصات یک سازمان نمونه | | |

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 |
|----------------------------------|------|
| جزوه استاندارد ISO 9001:2008 | ۱ |
| جزوه استاندارد راهنمای ISO 19011 | ۲ |