

دانشگاه علامه طباطبائی

پایان نامه جهت کسب درجه کارشناسی ارشد در رشته برنامه ریزی آموزشی

عنوان:

**طراحی نظام جامع آموزش با رویکرد استاندارد بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵
در بانک سامان**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر اباصلت خراسانی

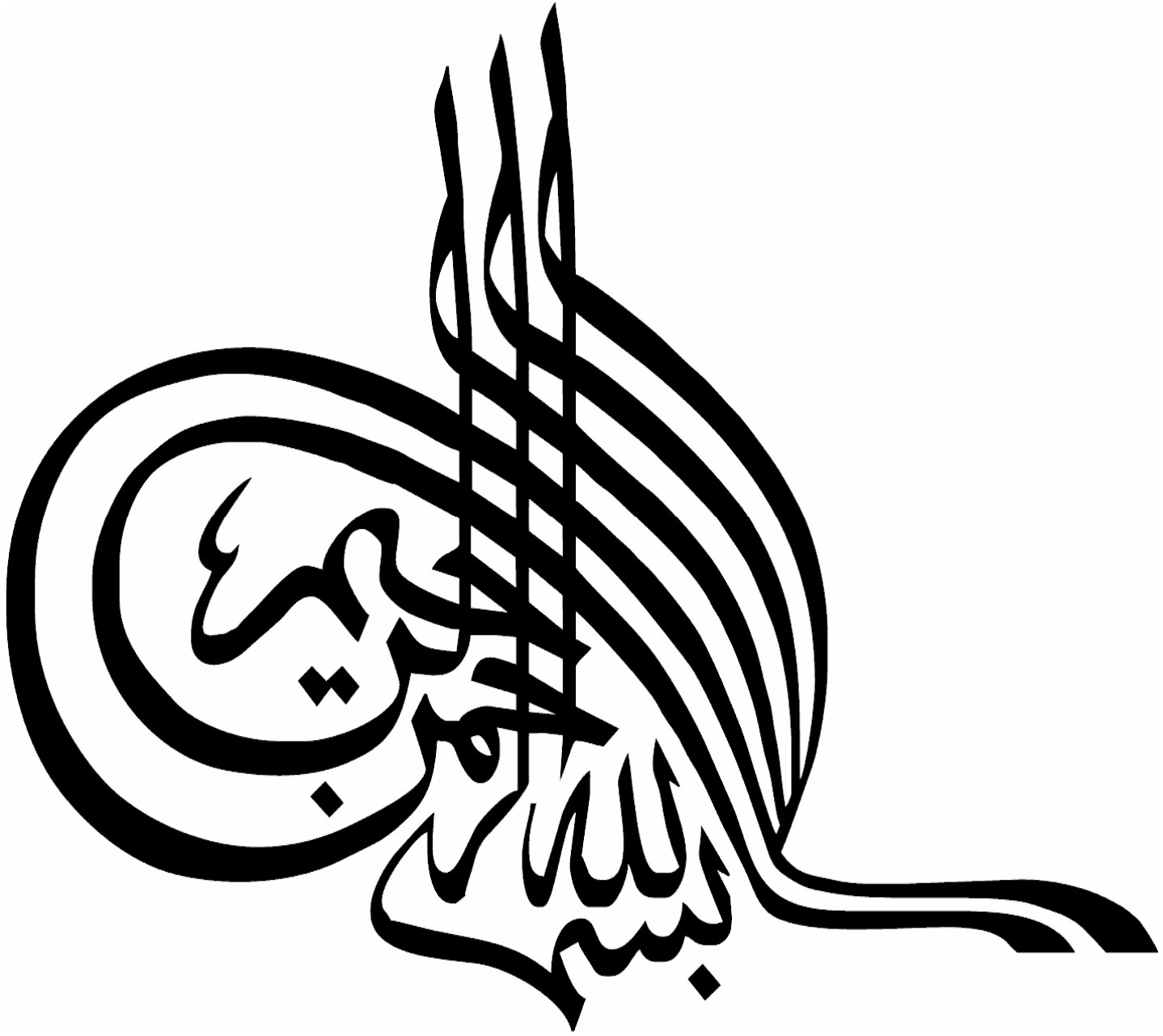
استاد داور:

جناب آقای دکتر علی علاقه بند

پژوهشگر:

سیده مهدیه موسوی نسب

تابستان ۱۳۸۹



تقدیم به پیشگاه والاترین انسان ها و اولین مربیان زندگی ام که فرزندی آن
ها افتخار من است.

پدر عزیزم که در تمامی لحظات زندگی اش ایثار و تلاش
خستگی ناپذیر را به من آموخت و همه هستی ام از سایه پر مهر
اوست.

نازنین مادرم که سال ها است نگاه نگران و دعای خیرش بدرقه
راهم است. همان فرشته ای که کلامش آرامش می دهد و
گفتارش عشق می آموزد.

تقدیر و تشکر

حمد و سپاس پروردگار حکیمی را که خلقت انسان را با دانایی و آموختن در هم آمیخت و شرافت، کرامت، و برتری انسان را در دانایی و حکمت قرار داد.

لازم می دانم همه معلمان، اساتید و کسانی که در طول زندگی حرفه ای ام کلمه ای را به من آموخته اند مدنظر قرار دهم و مراتب سپاس و تشکر خود را به ایشان عرضه بدارم. بویژه اساتید بزرگوار گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی که افتخار شاگردی ایشان را در این مدت به دست آورده ام.

در این میان بر خود فرض می دانم از تلاش ها و زحمات استاد محترم جناب آقای دکتر عباس عباس پور به عنوان استاد راهنما که در طول اجرای این پژوهش با وسواس و دقت علمی خویش مرا رهنما بودند کمال تشکر و قدردانی را نمایم.

همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر اباصلت خراسانی به عنوان استاد مشاور به جهت راهنمایی ها، نظارت ارزشمندانه، ارشادهای محققانه و زحمات بی دریغ شان که با وجود مشغله کاری فراوان همواره پاسخگوی سوالات اینجانب بوده اند، خالصانه و صمیمانه سپاسگذاری نمایم.

همچنین لازم است از جناب آقای مهندس زعفرانی مدیرعامل محترم بانک سامان، مدیریت واحد منابع انسانی سازمان و سایر کارکنان سازمان به پاس همکاری در اجرای این پژوهش تشکر و سپاسگذاری نمایم.

در پایان مساعدت و زحمات دوستان گرامی جناب آقای وحید نخعی مقدم و سرکارخانم لیمو سیدی و همه افرادی که در انجام این تحقیق اینجانب را یاری نموده اند ارج نهاده و برای ایشان آرزوی موفقیت و بهروزی دارم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف طراحی نظام جامع آموزش با رویکرد استاندارد بین المللی آموزش ایزو ۱۰۰۱۵ در بانک سامان در پی آن است که پس از بررسی نظام آموزش کارکنان بانک سامان ویژگی های آن را شناسایی و پس از مقایسه آن با شاخص های مستندسازی شده در بندهای استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ نارسایی ها و تنگنا های موجود در نظام آموزش سازمان نام برده را شناسایی نماید و راهکارهای مناسب را در این زمینه ضمن معرفی یک مدل پیشنهادی ارائه نماید. با توجه به عدم دستیابی به مدل جامع برای انجام این پژوهش بر اساس مبانی نظری و تجربی تحقیق، چهارچوب مفهومی مورد نیاز تهیه گردید. این چهارچوب مفهومی با استناد به رویکرد فرایندی با مقایسه وضع موجود نظام آموزش سازمان با وضع مطلوبی که استاندارد مورد نظر معرفی می نماید آغاز شد و به ارائه مدل پیشنهادی جهت رفع مغایرت های شناسایی شده انجامید.

این تحقیق از لحاظ هدف از نوع پژوهش های کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش کارکنان واحد منابع انسانی بانک سامان است که بطور نمونه ۴۴ نفر از روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده و مورد بررسی قرار گرفته اند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته با ضریب پایایی ۰/۸۲ می باشد که مولفه های اصلی فرایند آموزش را مورد بررسی قرار داده است. نتایج بدست آمده نشان داد میان نظام آموزش کارکنان بانک سامان با الزامات مطرح شده در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ تفاوت معنی داری وجود دارد. و همچنین بین هر یک از مولفه های اصلی فرایند آموزش با شاخص های استاندارد مورد نظر تفاوت معنی داری مشاهده شده است.

واژگان کلیدی: مدل های فرایندی آموزش کارکنان، استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵، نیازسنجی آموزشی، طراحی و برنامه ریزی آموزشی، اجرای آموزشی، ارزشیابی آموزشی، پایش و بهبود فرایند آموزش

فهرست مطالب

۲	چکیده.....
۳	تقدیر و تشکر.....
۴	فهرست مطالب.....
۹	فهرست شکل ها و نمودارها.....
۱۲	فهرست جداول.....

فصل اول: کلیات تحقیق

۱۵	مقدمه.....
۱۷	بیان مسئله:.....
۱۹	اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۲۱	اهداف تحقیق.....
۲۲	سوالات تحقیق.....
۲۲	متغیر های تحقیق.....
۲۳	تعریف مفاهیم تحقیق.....
۲۳	تعریف نظری.....
۲۴	تعاریف عملیاتی.....

فصل دوم : مبانی نظری و تجربی تحقیق

۲۶	مقدمه.....
----	------------

۲۸.....	بخش اول: مبانی نظری تحقیق
۲۸.....	اهمیت و نقش نیروی انسانی در توسعه سازمانی
۳۱.....	مدیریت منابع انسانی
۳۲.....	اهمیت و ضرورت مدیریت منابع انسانی
۲۴.....	اصول مدیریت منابع انسانی
۳۴.....	اهداف مدیریت منابع انسانی
۳۶.....	کارکردهای مدیریت منابع انسانی
۳۹.....	توسعه منابع انسانی
۴۰.....	اهمیت و ضرورت توسعه منابع انسانی
۴۲.....	اهداف توسعه منابع انسانی
۴۳.....	کارکردهای توسعه منابع انسانی
۴۳.....	آموزش کارکنان
۵۰.....	اهمیت و ضرورت آموزش کارکنان
۵۶.....	فواید آموزش کارکنان
۶۰.....	اهداف آموزش کارکنان
۶۲.....	اصول آموزش کارکنان
۶۳.....	عوامل موثر بر آموزش کارکنان
۶۵.....	تنگناها و مشکلات آموزش کارکنان
۷۰.....	مدل های آموزش کارکنان
۷۱.....	چرخه شوارت یا دمینگ
۷۳.....	مدل استراتژیک آموزش کارکنان
۷۸.....	مدل نادلر
۷۹.....	الگوی انستیتیوی آموزشی
۸۲.....	الگوی روش تهیه برنامه های آموزشی ضمن خدمت
۸۳.....	استاندارد بین المللی آموزش ایزو ۱۰۰۱۵
۸۳.....	تاریخچه پیدایش سازمان بین المللی استاندارد (ISO)
۸۵.....	ایزو و نقش آن در آموزش

۸۷.....	ایزو ۱۰۰۱۵ : راه حل کیفی در آموزش
۹۰	دو خصوصیت کلیدی استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۹۲	نقاط قوت استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۹۳	الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۹۴	اصول استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۹۴	فواید استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵
۹۶.....	مدل فرایندی آموزش مبتنی بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵.....
۱۰۲.....	آموزش : فرایندی چهار مرحله ای.....
۱۰۲.....	نیازسنجی آموزشی
۱۰۲.....	مفهوم نیاز سنجی.....
۱۰۴.....	اصول نیاز سنجی.....
۱۰۶.....	الگوهای نیاز سنجی.....
۱۰۶.....	۱-روملر
۱۰۷.....	۲- روست.....
۱۰۸.....	۳-فورد.....
۱۰۹.....	۴-مدل ۱۰۰۱۵.....
۱۱۵.....	طراحی و برنامه ریزی آموزشی
۱۱۶.....	مفهوم طراحی و برنامه ریزی.....
۱۱۷.....	مراحل طراحی و برنامه ریزی.....
۱۱۹.....	الگوهای طراحی آموزشی.....
۱۲۰.....	۱- مدل عوامل چهارگانه
۱۲۱.....	۲-مدل دانشگاه ایندیانا.....
۱۲۲.....	۳- مدل ۱۰۰۱۵.....
۱۲۷.....	اجرای آموزشی
۱۲۷.....	وظایف مجریان آموزش.....
۱۲۹.....	الگوهای اجرای آموزشی.....
۱۲۹.....	۱- مدل ترکیبی.....
۱۳۰.....	۲- مدل ۱۰۰۱۵
۱۳۳.....	ارزشیابی آموزشی

۱۳۳ مفهوم ارزشیابی آموزشی
۱۳۷ الگوهای ارزشیابی آموزشی
۱۳۷ ۱- مدل مدیریت گرا
۱۳۸ ۲- مدل کریک پاتریک
۱۴۰ ۳- مدل ۱۰۰۱۵
۱۴۳ پایش آموزش
۱۴۳ مفهوم پایش
۱۴۴ اهداف پایش
۱۴۵ شاخص های پایش در فرایند آموزش
۱۴۹ الگوهای پایش آموزش
۱۵۱ ۱-مدل کاربردی
۱۵۲ ۲-مدل ۱۰۰۱۵
۱۵۴ بخش دوم: مبانی تجربی تحقیق
۱۵۴ پژوهش های داخلی
 پژوهش های
۱۶۲ خارجی
۱۷۰ بخش سوم: جمع بندی و ارائه مدل مفهومی
۱۸۰ بخش چهارم: معرفی جامعه مورد مطالعه
۱۸۰ تاریخچه تاسیس بانک سامان
۱۸۳ مدیریت امور منابع انسانی بانک سامان

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

۱۸۶ مقدمه
۱۸۷ روش پژوهش
۱۸۸ جامعه آماری و روش نمونه گیری پژوهش
۱۸۸ جامعه آماری
۱۹۰ روش نمونه گیری پژوهش

۱۹۱.....	ابزار پژوهش و شیوه گردآوری اطلاعات
۱۹۲.....	ویژگی های فنی ابزار اندازه گیری
۱۹۲.....	روایی ابزار اندازه گیری
۱۹۳.....	پایایی ابزار اندازه گیری
۱۹۵.....	قلمرو تحقیق
۱۹۵.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

۱۹۸.....	مقدمه
۱۹۹.....	بخش اول: ویژگی های جمعیت شناختی
۲۰۲.....	بخش دوم: آمار توصیفی
۲,۲.....	نیازسنجی آموزشی
۲۰۴.....	طراحی و برنامه ریزی آموزشی
۲۰۶.....	اجرای آموزشی
۲۰۸.....	ارزشیابی آموزشی
۲۱۰.....	پایش و بهبود آموزشی
۲۱۲.....	بخش دوم: آمار استنباطی
۲۱۲.....	یافته های تحقیق
۲۱۲.....	نیازسنجی آموزشی
۲۱۳.....	طراحی و برنامه ریزی آموزشی
۲۱۵.....	اجرای آموزشی
	ارزشیابی
۲۱۶.....	آموزشی
۲۱۷.....	پایش آموزش
۲۱۸.....	سوالات تحقیق

۲۲۴.....	بخش سوم: نتایج جانبی تحقیق
۲۲۴.....	اولویت بندی تحقق ابعاد فرایند آموزش
۲۲۵.....	اولویت بندی تحقق هر یک از شاخصهای بعد نیازسنجی آموزشی از نظر کارکنان
۲۲۶.....	اولویت بندی تحقق هر یک از شاخصهای بعد طراحی و برنامه ریزی آموزشی از نظر کارکنان
۲۲۷.....	اولویت بندی تحقق هر یک از شاخصهای بعد اجرای آموزشی از نظر کارکنان
۲۲۸.....	اولویت بندی تحقق هر یک از شاخصهای بعد ارزشیابی آموزشی از نظر کارکنان
۲۲۹.....	اولویت بندی تحقق هر یک از شاخصهای بعد پایش و بهبود آموزشی از نظر کارکنان

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۲۳۱.....	مقدمه
۲۳۲.....	خلاصه یافته های توصیفی تحقیق
۲۳۲.....	ویژگی های جمعیت شناختی
۲۳۲.....	آمار توصیفی
۲۳۴.....	خلاصه یافته های حاصل از سوال اول
۲۳۵.....	خلاصه یافته های حاصل از تحقیق سوال اول فرعی
۲۳۶.....	خلاصه یافته های حاصل از تحقیق سوال دوم فرعی
۲۳۷.....	خلاصه یافته های حاصل از تحقیق سوال سوم فرعی
۲۴۶.....	پیوند یافته های تحقیق با مبانی نظری و تجربی تحقیق
۲۴۶.....	راهکارها و ارایه مدل پیشنهادی
۲۵۲.....	محدودیت های تحقیق
۲۵۲.....	محدودیت های علمی
۲۵۲.....	محدودیت های عملی
۲۵۳.....	پیشنادهای تحقیق
۲۵۳.....	پیشنهاد اجرایی
۲۵۲.....	پیشنادهای تحقیقات آتی

۲۵۴.....	منابع تحقیق.....
	منابع فارسی
	منابع لاتین
۲۶۳.....	پیوست ها.....
	پرسشنامه

فهرست جداول

- جدول (۱-۲) ماتریس الگوهای نیازسنجی آموزشی ۱۱۴
- جدول (۲-۲) ماتریس الگوهای طراحی و برنامه ریزی آموزشی ۱۲۶
- جدول (۲-۳) ماتریس الگوهای اجرای آموزشی ۱۳۲
- جدول (۲-۴) ماتریس الگوهای ارزشیابی آموزشی ۱۴۲
- جدول (۲-۵) تحلیل تطبیقی مدل های فرایندی آموزش با عناصر کلیدی مدل ایزو ۱۰۰۱۵ ۱۷۵
- جدول (۱-۳) توزیع فراوانی جامعه آماری ۱۸۹
- جدول (۲-۳) توزیع فراوانی نمونه آماری ۱۹۰
- جدول (۳-۳) مقدار آلفای کرانباخ برای هر یک از مولفه های تحقیق ۱۹۴
- جدول (۴-۱) توزیع پاسخگویان بر حسب جنس ۱۹۹
- جدول (۴-۲) توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات ۲۰۰
- جدول (۴-۳) توزیع پاسخگویان بر حسب میزان سابقه خدمت ۲۰۱
- جدول (۴-۴) توزیع پاسخگویان بر حسب اعتقاد به انطباق فرایند نیازسنجی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۰۲
- جدول (۴-۵) آماره های مربوط به نیازسنجی آموزشی ۲۰۳
- جدول (۴-۶) توزیع پاسخگویان بر حسب اعتقاد به انطباق فرایند طراحی و برنامه ریزی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۰۴
- جدول (۴-۷) آماره های مربوط به طراحی و برنامه ریزی آموزشی ۲۰۵
- جدول (۴-۸) توزیع پاسخگویان بر حسب اعتقاد به انطباق فرایند نیازسنجی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۰۶
- جدول (۴-۹) آماره های مربوط به اجرای آموزشی ۲۰۷
- جدول (۴-۱۰) توزیع پاسخگویان بر حسب اعتقاد به انطباق فرایند ارزشیابی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۰۸

- جدول (۴-۱۱) آماره های مربوط به ارزشیابی آموزشی ۲۰۹
- جدول (۴-۱۲) توزیع پاسخگویان بر حسب اعتقاد به انطباق فرایند پایش و بهبود آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۱۰
- جدول (۴-۱۳) آماره های مربوط به پایش و بهبود آموزشی ۲۱۱
- جدول (۴-۱۴) آزمون t تک نمونه ای مولفه نیازسنجی آموزشی ۲۱۲
- جدول (۴-۱۵) آزمون t تک نمونه ای مولفه طراحی و برنامه ریزی آموزشی ۲۱۳
- جدول (۴-۱۶) آزمون t تک نمونه ای مولفه اجرای آموزشی ۲۱۵
- جدول (۴-۱۷) آزمون t تک نمونه ای مولفه ارزشیابی آموزشی ۲۱۶
- جدول (۴-۱۸) آزمون t تک نمونه ای مولفه پایش آموزش ۲۱۷
- جدول (۴-۱۹) آماره های مربوط به سوال اول ۲۱۸
- جدول (۴-۲۰) آزمون t تک نمونه ای آزمون سوال اول ۲۱۸
- جدول (۴-۲۱) آماره های مربوط به نیازسنجی و طراحی آموزشی ۲۲۰
- جدول (۴-۲۲) آزمون t تک نمونه ای نیازسنجی و طراحی آموزشی ۲۲۱
- جدول (۴-۲۳) آماره های مربوط به ارزشیابی و اثر بخشی آموزشی ۲۲۲
- جدول (۴-۲۴) آزمون t تک نمونه ای ارزشیابی و پایش آموزشی ۲۲۳
- جدول (۴-۲۵) آزمون فریدمن برای اولویت بندی تحقق ابعاد فرایند آموزش از نظر کارکنان ۲۲۴
- جدول (۴-۲۶) آزمون فریدمن برای سلسله مراتب تحقق شاخصهای نیازسنجی آموزشی ۲۲۵
- جدول (۴-۲۷) آزمون فریدمن برای سلسله مراتب تحقق هر یک از شاخصهای طراحی و برنامه ریزی آموزشی ۲۲۶
- جدول (۴-۲۸) آزمون فریدمن برای سلسله مراتب تحقق هر یک از شاخصهای اجرای آموزشی ۲۲۷
- جدول (۴-۲۹) آزمون فریدمن برای سلسله مراتب تحقق هر یک از شاخصهای ارزشیابی آموزشی ۲۲۸
- جدول (۴-۳۰) آزمون فریدمن برای سلسله مراتب تحقق هر یک از شاخصهای پایش و بهبود آموزشی ۲۲۹

فهرست شکل ها و نمودارها

- شکل (۲-۱) چهارچوب ارائه فصل دوم تحقیق ۲۷.
- شکل (۲-۲) تعامل آموزش کارکنان با سایر کارکردهای مدیریت منابع انسانی در مدل ۱۲ گانه ۵۰.
- شکل (۲-۳): نظریه سیستم ها به منظور کاربرد در توسعه منابع انسانی ۷۱.
- شکل (۲-۴) چرخه شوارت یا دمینگ ۷۲.
- شکل (۲-۵) مدل استراتژیک آموزش کارکنان ۷۳.
- شکل (۲-۶) تجزیه و تحلیل آموزش در سطح کلان سازمانی ۷۴.
- شکل (۲-۷) گام های تجزیه و تحلیل وظیفه در مدل استراتژیک آموزش کارکنان ۷۵.
- شکل (۲-۸) تجزیه و تحلیل آموزش سطح خرد سازمانی ۷۷.
- شکل (۲-۹) تجزیه و تحلیل اجرای هر برنامه آموزشی ۷۷.
- شکل (۲-۱۰) مدل نادلر ۷۹.
- شکل (۲-۱۱) الگوی انستیتوی توسعه آموزشی ۸۱.
- شکل (۲-۱۲): الگوی روش تهیه برنامه های آموزش ضمن خدمت ۸۲.
- شکل (۲-۱۳) مسیر تصمیم گیری، چرا آموزش؟ ۹۰.

- شکل (۲-۱۴) بهبود کیفیت توسط آموزش کارکنان..... ۹۷.....
- شکل (۲-۱۵) چرخه آموزش بر اساس مدل استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵..... ۹۸.....
- شکل (۲-۱۶) الگوی طراحی آموزشی بر اساس عوامل چهارگانه ۱۲۰.....
- شکل (۲-۱۷) الگوی طراحی آموزشی دانشگاه آیندینا ۱۲۱.....
- شکل (۲-۱۸) الگوی ترکیبی در اجرای دوره های آموزشی ۱۳۰.....
- شکل (۲-۱۹) چهارچوب مفهومی تحقیق ۱۷۹.....
- شکل (۲-۲۰) چارت سازمانی بانک سامان ۱۸۲.....
- شکل (۲-۲۱) ساختار و تشکیلات واحد منابع انسانی بانک سامان ۱۸۴.....
- نمودار (۳-۱) توزیع فراوانی جامعه آماری در پست های سازمانی ۱۸۹.....
- نمودار (۴-۱) نمودار دایره ای توزیع پاسخگویان بر حسب جنس ۱۹۹.....
- نمودار (۴-۲) نمودار دایره ای توزیع پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات ۲۰۰.....
- نمودار (۴-۳) نمودار دایره ای توزیع پاسخگویان بر حسب میزان سابقه خدمت ۲۰۱.....
- نمودار (۴-۴) میزان همسویی نیازسنجی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ۱۰۰۱۵ از نظر پاسخگویان ۲۰۳.....
- نمودار (۴-۵) میزان همسویی طراحی و برنامه ریزی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ۱۰۰۱۵ از نظر پاسخگویان ... ۲۰۵.....
- نمودار (۴-۶) میزان همسویی اجرای آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ۱۰۰۱۵ از نظر پاسخگویان ۲۰۷.....
- نمودار (۴-۷) میزان همسویی ارزشیابی آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ۱۰۰۱۵ از نظر پاسخگویان ۲۰۹.....
- نمودار (۴-۸) میزان همسویی پایش آموزشی سازمان با شاخص های استاندارد ۱۰۰۱۵ از نظر پاسخگویان ۲۱۱.....
- نمودار (۴-۹) هیستوگرام مربوط به نیازسنجی آموزشی ۲۱۳.....
- نمودار (۴-۱۰) هیستوگرام مربوط به طراحی و برنامه ریزی آموزشی ۲۱۴.....
- نمودار (۴-۱۱) هیستوگرام مربوط به اجرای آموزشی ۲۱۵.....
- نمودار (۴-۱۲) هیستوگرام مربوط به ارزشیابی آموزشی ۲۱۶.....

-
- نمودار (۴-۱۳) هیستوگرام مربوط به اثر بخشی آموزشی ۲۱۷
- نمودار (۴-۱۴) هیستوگرام مربوط به سطح آموزش به طور کلی در بانک سامان ۲۱۹
- نمودار (۴-۱۵) هیستوگرام و منحنی نرمال برای نیازسنجی و طراحی آموزشی ۲۲۱
- نمودار (۴-۱۶) هیستوگرام و منحنی نرمال مربوط به ارزشیابی و پایش آموزشی ۲۲۳
- شکل (۵-۱) مدل طراحی نظام جامع آموزش با رویکرد ایزو ۱۰۰۱۵ ۲۵۱

فصل اول:

کلیات تحقیق

مقدمه

از زمانی که نیازهای بشر گسترش یافت، تعامل انسان ها با یکدیگر در برطرف نمودن این نیازها بیش از گذشته اهمیت پیدا کرد. از همین روی، انسان ها در کنار یکدیگر قرار گرفتند و اجتماعی را تشکیل دادند که در آن برای هر یک از آنها وظایفی در نظر گرفته شده بود. پیشرفت این جوامع با تخصصی شدن فعالیت ها و الزام در آموختن این تخصص ها برای افراد در به انجام رساندن وظایفشان ارتباط تنگاتنگی پیدا نمود. این وضعیت به گونه ای ادامه یافت که امروزه هر یک از افراد در جامعه تخصص خاصی را برعهده دارند و برای آن آموزش ویژه ای را می بینند. هر قدر این مشاغل تخصصی تر شدند رقابت میان موسسات مختلف در ارائه مطلوبترین سطح از تولیدات و خدمات، گسترش پیدا کرد. در این بازار رقابتی نیاز به ایجاد نهادهایی که توان مقایسه این موسسات ارائه دهنده خدمات و رتبه بندی آنها را بر عهده داشته باشند بیشتر آشکار شد. در نتیجه، برخی از سازمان های بین المللی با هدف طراحی استانداردهایی که حداقل کیفیت لازم را در سطح معینی از تولید و یا ارائه خدمات تعیین می کنند، تشکیل یافتند و استانداردهای گوناگونی را طراحی و تدوین نموده اند. که در میان آنها استانداردهای سری ISO ۹۰۰۰ با تاکید بر بهبود مستمر و ارتقا کیفیت ترویج قابل

ملاحظه ای پیدا کرده اند. استانداردهای ایزو ۹۰۰۰ به عنوان معیارهای جهان شمول کیفیت محصولات و فرایندهای سازمانی، پیش زمینه مناسبی برای جهت گیری های کیفیت سازمان فراهم می آورند (اسلامی و حقیقی، ۱۳۸۷، ص ۶)، که خود در بر گیرنده چهار استاندارد اصلی ایزو ۹۰۰۰ (سیستم های مدیریت کیفیت- مبانی و واژگان)، ایزو ۹۰۰۱ (سیستم های مدیریت کیفیت- الزامات)، ایزو ۹۰۰۴ (سیستم ها مدیریت کیفیت- راهنمایی هایی برای بهبود عملکرد)، ایزو ۱۹۰۱۱ (راهنمایی هایی برای ممیزی سیستم های مدیریت) است (نجمی و حسینی، ۱۳۸۳، ص ۲۱).

استاندارد بین المللی آموزش ایزو ۱۰۰۱۵ نیز که از زیر مجموعه های همین سری از استانداردها است، راهنمایی بر پیاده سازی بند مربوط به آموزش در استاندارد ایزو ۹۰۰۴ می باشد و با هدف نظامدار کردن فعالیت های آموزش و بهسازی منابع انسانی و تعیین حداقل های ضروری برای ارائه آموزش اثربخش به عنوان منبع اصلی در اختیار پیمانکاران آموزش قرار گرفته و از کارایی بالایی برخوردار می باشد (خراسانی و دنیوی، ۱۳۸۳، ص ۲).

بطور کلی ایزو در بخش آموزشی به مدیران آموزشی این امکان را می دهد که به نیازهای مدیران عالی، میانی، عملیاتی، و کارگران توجه نمایند و با تغییر و اصلاح برنامه های درسی براساس نیازهای آنان و اتخاذ روش های تدریس و انتخاب مدرسان مجرب برای این دوره ها و ایجاد تحول و توسعه در روش های ارزیابی افراد، افراد آموزش دیده با توانایی های لازم برای اثربخشی در شغل خود تربیت کنند تا آنان از آموزش مطلوب برخوردار گردند و در نتیجه ارزیابی عملکردشان نسبت به قبل بهتر شود. چرا که افزایش اثربخشی، منجر به افزایش تولید خواهد شد (خراسانی، ۱۳۸۰، ص ۲).