


**هلدينگ توسعه دهندگان**  
 WWW.TEDSA.COM  
 آموزش مجازی، آموزش حضوری، فناوری اطلاعات  
 سیستم های مدیریت کیفیت و ایزو

دفترچه راهنمای استاندارد دوره آموزشی :



توسعه دهندگان آموزش و کار آفرینی ایرانیان  
 www.IranElearn.org

## دوره آموزشی مدیریت کیفیت استاندارد ISO 9001

شما میتوانید در این دوره توسط آموزشگاه ما گواهینامه  
 معتبر آموزشی با مهر اداره کل فنی حرفه ای دریافت نمایید



بنیاد آموزش مجازی و الکترونیکی ایرانیان  
 www.IranElearn.com

 وزارت علوم، تحقیقات و فناوری جمهوری اسلامی ایران	 بنیاد آموزش مجازی و الکترونیکی ایرانیان
<b>کتابی حضور در دوره آموزشی</b> به استناد شماره ۲۹۵۸۴۲ مورخه ۲۹/۰۵/۱۳۹۲ و دستورالعمل اجرایی آیین نامه تشکیل و اداره آموزشگاه های فنی و حرفه ای آزاد مصوب هیات نظارت بر فنی	
کد ملی نام خانوادگی	کد ملی نام خانوادگی
شماره از شماره کل	به شماره ملی فرزند
متولد سال بخشی از دوره آموزش مهارت حرفه	بر اساس قرارداد منعقد شده با آموزشگاه فنی و حرفه ای آزاد توسعه دهندگان آموزش و کار آفرینی ایرانیان راه به مدت ساعت از تاریخ تا
تاریخ در محل آموزشگاه واقع در شهر اصفهان حضور داشته اند	تاریخ در محل آموزشگاه واقع در شهر اصفهان حضور داشته اند
مدیر آموزشگاه فنی و حرفه ای آزاد البرهان	سرپرست آئینه بندی رئیس آموزش فنی و حرفه ای شهرستان اصفهان



شرکت فنی مهندسی توسعه دهندگان سیستم ابتکار  
 WWW.TEDSA.COM

تماس و دریافت مشاوره رایگان پیرامون شرکت در دوره های آموزش حضوری و غیر حضوری و دریافت گواهینامه های ملی و بین المللی معتبر آموزشی  
 ۰۹۱۹۳۶۰۰۲۵۳ | ۰۹۱۹۳۶۰۰۲۵۲ | ۰۹۱۳۰۰۰۱۶۸۸ | ۰۹۳۳۰۰۹۹۲۸۴ | ۰۹۳۳۰۰۸۸۲۸۴ | ۰۹۳۳۰۰۳۳۲۸۴ | ۰۹۳۳۰۰۲۲۲۸۴  
 دارای نمایندگی رسمی در کلیه استان های کشور :: مشاهده نمایندگان WWW.EBAMA.IR  
 تماس با دفتر مرکزی هلدینگ : ۰۲۱۲۸۴۲۸۴

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		

۱/۱۸/۱۳/۱۳۰

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

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 شاخص های پایش و اندازه گیری 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