



Handläggande organ

Fastställt

Utgåva

Sida

Standardiseringsgruppen STG

2000-04-07

1

1 (1+18+18)

© Copyright SIS. Reproduction in any form without permission is prohibited.

Quality management – Guidelines for training

The International Standard ISO 10015:1999 has the status of a Swedish Standard.

The Swedish text in this standard is a translation of ISO 10015 Quality Management – Guidelines for training, the text of which also is given. In the Swedish text the references to ISO-standards have been substituted by corresponding Swedish standards.

The two versions are printed with the pages side by side, but are numbered in consecutive order, so that each set of pages has only one page number.

Swedish Standards corresponding to documents referred to in this Standard are listed in "Catalogue of Swedish Standards", issued by SIS. The Catalogue lists, with reference number and year of Swedish approval, International and European Standards approved as Swedish Standards as well as other Swedish Standards.

Kvalitetsledning – Riktlinjer för utbildning

Den internationella standarden ISO 10015:1999 gäller som svensk standard.

Den svenska texten i denna standard är en översättning av ISO 10015 Quality Management – Guidelines for training, vars text också återges. De i ISO-standarderna refererade internationella standarderna har i den svenska texten ersatts med svenska motsvarigheter.

Vid tryckningen har de två versionerna lagts sida vid sida, men numrerats löpande, så att varje uppslag numrerats som en sida.

Motsvarigheten och aktualiteten i svensk standard till de publikationer som omnämns i denna standard framgår av "Katalog över svensk standard", som ges ut av SIS. I katalogen redovisas internationella och europeiska standarder som fastställts som svenska standarder och övriga gällande svenska standarder.

ICS 03.120.10

Standarder kan beställas hos SIS Förlag AB som även lämnar allmänna upplysningar om svensk och utländsk standard.
Postadress: SIS, Box 6455, 113 82 STOCKHOLM
Telefon: 08 - 610 30 00. Telefax: 08 - 30 77 57
E-post: sis.sales@sis.se. Internet: www.sisforlag.se

Upplysningar om **sakinnehållet** i standarden lämnas av STG.
Telefon: 08 - 13 62 50. Telefax: 08 - 618 61 28
E-post: info@stg.se

Prisgrupp S

Tryckt i juni 2000

Contents

	Page
Foreword	3
Introduction	4
1 Scope	6
2 Normative reference	6
3 Terms and definitions	6
4 Guidelines for training	7
4.1 Training: A four-stage process	7
4.2 Defining training needs	8
4.3 Designing and planning training	9
4.4 Providing for the training	12
4.5 Evaluating training outcomes	13
5 Monitoring and improving the training process	13
5.1 General	13
5.2 Validation of the training process	14
Annex A (informative) Tables	15

Innehåll

	Sida
Förord	3
Inledning	4
1 Omfattning	6
2 Normativ hänvisning	6
3 Definitioner	6
4 Riktlinjer för utbildning	7
4.1 Utbildning: En process i fyra faser	7
4.2 Fastställa utbildningsbehov	8
4.3 Konstruera och planera utbildning	9
4.4 Ombesörja utbildning	12
4.5 Utvärdera utbildning	13
5 Övervaka och förbättra utbildningsprocessen	13
5.1 Allmänt	13
5.2 Utvärdera utbildningsprocessen	14
Bilaga A (informativ) Processmodellen, tabeller	15

Foreword

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.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 3.

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.

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.

International Standard ISO 10015 was prepared by Technical Committee ISO/TC 176, *Quality management and quality assurance*, Subcommittee SC 3, *Supporting technologies*.

Annex A of this International Standard is for information only.

Förord

ISO, International Organization for Standardization, är en världsomfattande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO medlemsorgan). Utarbetandet av internationella standarder görs normalt inom ISO's tekniska kommittéer. Varje medlem som är intresserad av det ämnesområde för vilket en teknisk kommitté finns inrättad har rätt att vara representerad i denna kommitté. Internationella organisationer, statliga och icke statliga, som har samarbete med ISO, deltar också i arbetet. ISO har ett nära samarbete med International Electrotechnical Commission (IEC) i alla ärenden som rör elektroteknisk standardisering.

Förslag till internationella standarder utarbetas i enlighet med reglerna i ISO/IEC-direktiven, Del 3.

Förslag till Internationell Standard som antagits av de tekniska kommittéerna sänds till medlemsorganen för omröstning. Publicering som internationell standard kräver godkännande av minst 75% av de medlemsorgan som röstar.

Det bör påpekas att det kan finnas möjligheter att delar av denna Internationella Standard kan vara föremål för patenträttigheter. ISO får inte hållas ansvarig för att identifiera sådana patenträttigheter.

Den internationella standarden ISO 10015 utarbetades av tekniska kommittén ISO/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 3, Supporting Technologies.

Bilaga A till denna Internationella Standard ingår endast för information.

Introduction

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.

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.

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 references to "training" in this document includes all types of education and training.

An organization'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.

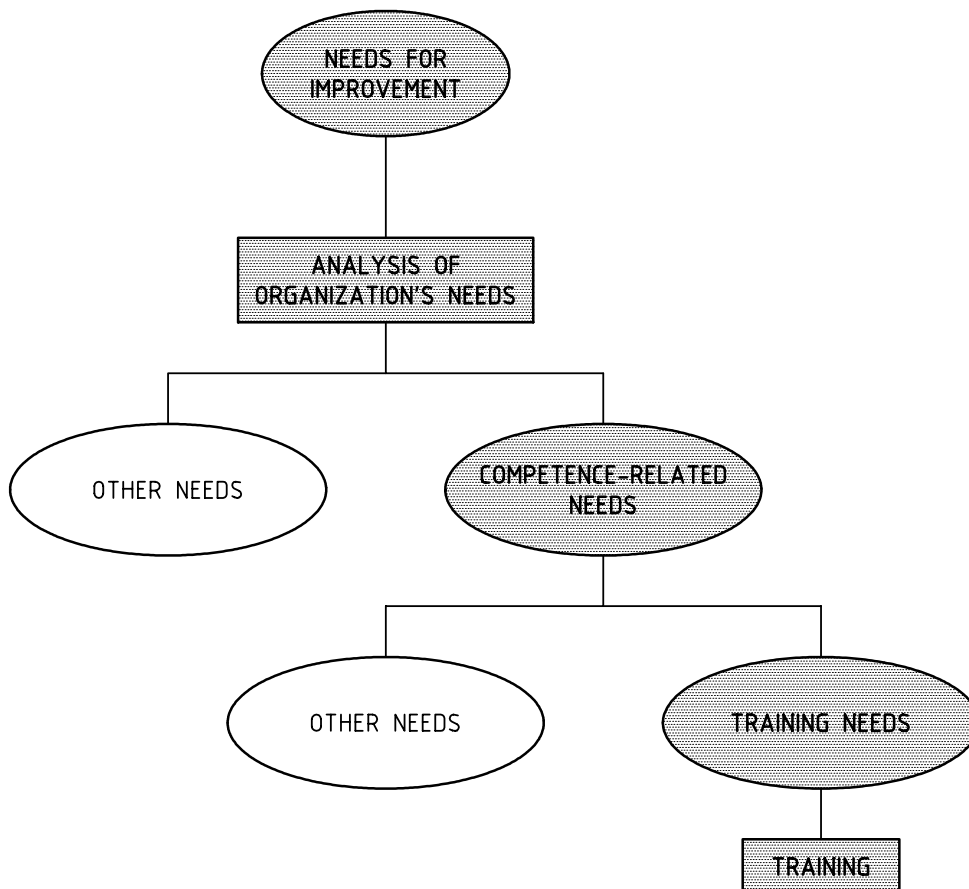


Figure 1 — Improving quality by training

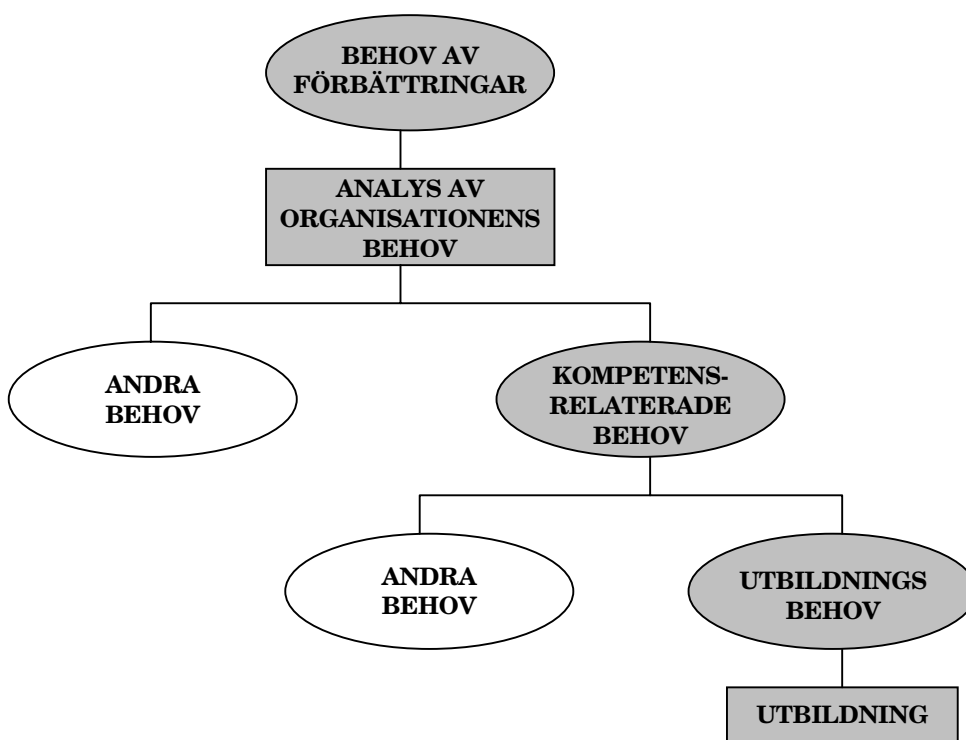
Inledning

Principerna för kvalitetsledning, som utgör grunden för ISO 9000-familjen (vilken ISO 10000-serien är en del av), betonar betydelsen av de mänskliga resurserna och behovet av rätt utbildning. De visar att kunder troligen både kommer att respektera och värdera hur engagerad en organisation är i sin personal och vilken förmåga man har att påvisa den strategi som används för att förbättra kompetensen hos sin personal.

Personal på alla nivåer bör få utbildning för att möta organisationens åtagande att leverera produkter som uppfyller ställda kvalitetskrav på en snabbt förändrad marknad, där kundernas krav och förväntningar ständigt ökar.

Denna standard tillhandahåller riktlinjer som hjälper organisationer och deras anställda när man står inför frågor som rör utbildning. Den kan tillämpas närhelst riktlinjer behövs för att tolka hänvisningar till grund- och vidareutbildning inom ISO 9000-familjens standarder. Alla hänvisningar till "utbildning" i detta dokument avser alla typer av utbildning (teoretisk såväl som praktisk).

En organisations mål för ständiga förbättringar, inklusive personalens prestationer, kan påverkas av ett antal interna och externa faktorer såsom förändringar på marknaden, i tekniken, innovationer samt kraven från kunder och andra intressenter. Sådana förändringar kan kräva att organisationen analyserar sina kompetensrelaterade behov. Figur 1 visar på vilket sätt utbildning kan utgöra ett effektivt medel för att ta hand om dessa behov.



Figur 1 - Förbättra kvaliteten genom utbildning

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.

Denna standard ger riktlinjer som kan hjälpa en organisation att identifiera och analysera sina utbildningsbehov, konstruera och planera utbildningen, ombesörja utbildningen, utvärdera resultat och effekt av utbildningen samt övervaka och förbättra utbildningsprocessen för att på så sätt nå sina mål. Den lägger tonvikten på utbildningens bidrag till ständiga förbättringar och är avsedd att hjälpa organisationer att göra utbildning till en mer verkningsfull och effektiv investering.

Quality management — Guidelines for training

1 Scope

These guidelines cover the development, implementation, maintenance, and improvement of strategies and systems for training that affect the quality of the products supplied by an organization.

This International Standard applies to all types of organizations.

It is not intended for use in contracts, regulations, or for certification.

It does not add to, change, or otherwise modify requirements for the ISO 9000 series.

This International Standard is not intended to be used by training providers delivering services to other organizations.

NOTE The main source of reference for training providers should be ISO 9004-2:1991, *Quality management and quality system elements — Part 2: Guidelines for services*, until superseded by ISO 9004:2000.

Training providers may use this International Standard when addressing the training needs of their own personnel.

2 Normative reference

The following normative document contains provisions which, through reference in this text, constitute provisions of this International Standard. For dated references, subsequent amendments to, or revisions of, any of this publication do not apply. However, parties to agreements based on this International Standard are encouraged to investigate the possibility of applying the most recent edition of the normative document indicated below. For undated references, the latest edition of the normative document referred to applies. Members of ISO and IEC maintain registers of currently valid International Standards.

ISO 8402, *Quality management and quality assurance — Vocabulary*¹⁾.

3 Terms and definitions

For the purposes of this International Standard, the terms and definitions given in ISO 8402 and the following apply.

3.1 competence

application of knowledge, skills, and behaviours in performance

3.2 training

process to provide and develop knowledge, skills and behaviours to meet requirements

1) To be revised as ISO 9000:2000.

Kvalitetsledning – Riktlinjer för utbildning

1 Omfattning

Dessa riktlinjer täcker utveckling, införande och genomförande, underhåll och förbättring av strategier och system för utbildning som påverkar kvaliteten på en organisations produkter.

Denna standard kan tillämpas för alla typer av organisationer.

Den är inte avsedd att användas i kontrakt, i föreskrifter eller för certifiering.

Den lägger inte till, ändrar eller på annat sätt modifierar krav i ISO 9000-serien.

Denna standard är inte avsedd att användas av utbildningsleverantörer i samband med leverans av utbildning till andra organisationer.

Anm. Utbildningsleverantörer bör använda SS-ISO 9004-2:1993, *Kvalitetssystem – Del 2: Allmänna riktlinjer för tjänster*, för sitt kvalitetssystem till dess den ersätts av ISO 9004:2000.

Utbildningsleverantörer kan använda den här standarden för att ta hand om utbildningsbehoven hos egen personal.

2 Normativ hänvisning

Följande standard innehåller bestämmelser som, genom hänvisning, även utgör bestämmelser i denna Internationella Standard. För daterade hänvisningar gäller inte senare publicerade tillägg, ändringar eller reviderade utgåvor. Emellertid uppmanas parter som gör upp avtal baserade på denna Internationella Standard, att undersöka möjligheten att tillämpa den senaste utgåvan av nedan angiven standard. För odaterade hänvisningar är det senaste utgåvan av dokumentet som gäller. ISO- och IEC-medlemmar (i Sverige SIS och SEK) tillhandahåller register över gällande Internationella Standarder.

SS-ISO 8402, *Kvalitetsledning och kvalitetssäkring – Terminologi*¹⁾.

3 Definitioner

I denna Internationella Standard gäller de definitioner som ges i SS-ISO 8402 samt följande definitioner:

3.1

kompetens

tillämpning av kunskap, färdigheter och beteenden i arbetet

3.2

utbildning

process för att tillhandahålla och utveckla kunskap, färdigheter och beteenden för att tillfredsställa krav

1) kommer att ersättas av ISO 9000:2000