

ISO 10015

ISO10015

国际培训标准读本

于鉴夫 主编

ISO10015 是ISO颁布的组织内人力资源管理领域有关培训的第一部国际标准指南。

接纳并采用ISO10015国际培训标准，是中国各级各类组织特别是企业提高对人力资源开发与管理重视程度的关键。

ISO
10015



中国经济出版社
www.economyph.com



ISO 10015

ISO 10015

国际培训标准读本

于鉴夫 主编

ISO
10015

中国经济出版社
www.economyph.com

图书在版编目(CIP)数据

ISO10015 国际培训标准读本/于鉴夫主编. —北京:中国经济出版社,2004.5

ISBN 7-5017-5981-2

I . I… II . 于… III . 技术培训—质量管理体系—国际标准,ISO10015
IV . C975—65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 044766 号

ISO10015 国际培训标准读本

主 编:于鉴夫

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:王振岭(010-68359981、ceph8@163.net)

责任印制:常毅

封面设计:白长江

经 销:各地新华书店

承 印:北京市艺辉印刷有限公司

开 本:787×960 1/16

印 张:13.75 字 数:175千字

版 次:2004年5月第1版

印 次:2004年5月第1次印刷

印 数:5000册

书 号:ISBN 7-5017-5981-2/ F·4837

定 价:32.00元

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225

68353507

68308640

68359420

读者服务部:68309176

地址:北京西城区百万庄北街3号

编委会及各章作者

编委会主任:于鉴夫

编委会副主任:任秉海 李仁良

编委会委员:(按姓氏笔画为序)

于鉴夫 任秉海 李仁良 邹习文

赵海红 郝景喜 康易成

导 言 于鉴夫

第一章 于鉴夫 任秉海

第二章 于鉴夫

第三章 任秉海

第四章 于鉴夫

第五章 李仁良

第六章 邹习文 康易成 郝景喜 赵海红

第七章 于鉴夫(编译)

导 言

国际标准化组织(ISO)于1999年年底颁布了《ISO10015:质量管理培训指南》。中国国家质量技术监督局于2001年3月20日正式发布了GB/T19025—2001 idt ISO10015:1999《质量管理培训指南》国家标准。这是对国际标准化组织(ISO)《ISO10015:质量管理培训指南》的等同转化。(为阅读方便,本书以后将此标准统称为ISO10015国际培训标准,它等同于GB/T19025—2001国家标准)。

ISO10015国际培训标准,是在质量管理体系中专门针对人力资源培训的最新指南性标准。该标准是ISO9000系列标准的支持性标准之一,与系列标准中的其它标准共同为使用者提供了组织质量管理和质量保证的各类具体规范。该标准对规范组织的人力资源培训制度做出了基础保证,为组织降低人力资源培训的成本指明了途径。

基于对该标准的组织人力资源提升作用的理解,我们在国家质量技术监督局和原国家经贸委有关司局领导的支持下,将该标准作为组织特别是企业建立适合于自身实际发展的培训和人力资源开发与管理体系的重要工具。经过三年来的技术开发和企业试点,我们形成了对这一指南性培训标准实施运用的系统理解。现在我们组织包括培训、培训管理、质量管理与保证、标准起草、标准化等方面的部分专家,编写了《ISO10015国际培训标准读本》。本书力图全面阐述ISO10015国际培训标准的研究发展背景和意义;系统理解ISO10015国际培训标准的基本内容;准确说明按此标准帮助组织建立培训文件的技术原则;简要提出基于该国际培训标准的职业培训经理(师)课程构架;明确指出依据此标准进行第三方检查或组织自查的方法与步骤;客观回

回顾中国率先实施 ISO10015 国际培训标准的历程和思路;具体介绍中国企业试点过程中的实际经验;近距扫描各国对培训质量管理的研发实践。我们希望这是一本推广宣传 ISO10015 国际培训标准方面的引导性手册。

本书可以作为 ISO10015 国际培训标准有关理解实施和培训的参考教材,可以作为组织按 ISO10015 标准建立、实施、保持与持续改进培训管理体系的咨询资料,可以是拟对培训管理体系尝试自我确认的组织参考指南,是通用的从事质量管理方面关于人力资源培训的辅导读本。

目 录

导 言	(1)
-----------	-----

第一章 ISO10015 国际培训标准的背景与理解

一、ISO10015 国际培训标准产生的背景	(2)
1. 具有市场价值的培训在全球企业日益受到重视	(2)
2. 业界对培训质量的认识逐步加深	(2)
3. ISO10015:ISO 标准家族中的新产品	(3)
4. ISO9000 系列和 ISO9000 系列 标准框架内的 ISO10015	(4)
5. 培训在当今组织内的意义	(6)
6. ISO10015 标准的作用	(9)
二、ISO10015 国际培训标准的理解原则及 和 ISO9000 族的比较	(11)
1. ISO10015 的理解原则:培训管理与培训质量保证的综合性 标准指南	(11)
2. ISO10015 与 ISO9000 族的比较	(13)
三、ISO10015 国际培训标准指南的文本理解	(16)
1. 过程方法模式与培训管理体系文件	(16)
2. ISO10015 标准的特点	(18)
3. ISO10015 标准的理解要点与释义	(18)

第二章 ISO10015 国际培训标准的推展历程和实施思路

一、国际培训标准在中国的推展历程	(56)
1. 1999 年:《质量管理—培训指南》的出台	(56)

2. 2000年:对国际培训标准的研究与考察·····	(56)
3. 2001年上半年:举办国际培训质量标准研讨会·····	(57)
4. 2001年下半年:企业采标试点·····	(59)
5. 2002年:试点经验推介会·····	(61)
6. 2002年后:扩大试点和试点推广后的一些工作·····	(62)
二、国际培训标准在中国的实施思路·····	(63)
1. 国际培训标准的宣传方式:公开课·····	(63)
2. 国际培训标准的咨询技术要点·····	(64)
3. 国际培训标准的培训技术要点·····	(65)
4. 国际培训标准的确认技术要点·····	(66)

第三章 ISO10015 培训管理体系建设与文件结构要求

一、培训管理体系建设准备·····	(70)
1. 思想准备·····	(70)
2. 组织准备·····	(71)
3. 人力资源管理工作的支持·····	(72)
4. 物资与财务准备·····	(72)
二、培训管理体系文件结构建立的原则与目标·····	(73)
1. 文件化结构建立原则·····	(73)
2. 文件化结构建立目标·····	(73)
三、培训管理体系文件要求·····	(73)
1. 推荐的文件结构模式·····	(73)
2. 培训管理体系文件要求·····	(75)
3. 培训管理机构培训职能图·····	(76)
4. 培训管理体系建立的方式·····	(77)

第四章 基于 ISO10015 国际培训标准开展的职业培训经理(师)培训的知识技能结构

一、国际标准职业培训经理(师)培训的目标、内容与意义·····	(80)
---------------------------------	------

1. 目标	(80)
2. 内容	(80)
3. 意义	(81)
二、培训策划设计师(培训市场分析、培训项目设计)的 培训	(81)
1. 培训市场分析	(81)
2. 培训项目设计	(83)
三、培训管理评估师(行政管理、监督培训、评估分析)的 培训	(84)
1. 培训行政管理	(84)
2. 监督培训	(85)
3. 培训评估分析	(86)
四、培训教学运行师(培训教材研发、培训教程实施)的 培训	(87)
1. 培训教材研发	(87)
2. 培训教程实施	(88)
五、培训流程与分类升级	(89)
1. 理论基础、专业知识和技术训练	(89)
2. 培训方法	(90)
3. 分类升级	(90)
六、行业高级培训咨询经理(师)的素质、理论与 方法基准	(90)
七、基于国际培训标准的人力资源管理 经理(师)培训系列	(91)
1. 培训目标	(91)
2. 培训重点	(91)
3. 培训方法	(92)
4. 人力资源管理师系列培训课程:(样板课题)	(93)
5. 培训课程大纲	(94)

第五章 企业培训管理体系审核程序

一、与审核有关的术语和定义	(104)
1. 审核	(105)
2. 审核准则	(107)
3. 审核证据	(107)
4. 审核发现	(108)
5. 审核结论	(109)
6. 审核委托方	(109)
7. 受审核方	(110)
8. 审核员	(110)
9. 审核组	(111)
10. 技术专家	(111)
11. 审核方案	(112)
12. 审核计划	(114)
13. 审核范围	(114)
14. 能力	(116)
二、审核活动	(116)
1. 审核活动应遵循审核原则	(116)
2. 审核的启动	(118)
3. 文件评审的实施	(127)
4. 现场审核的准备	(128)
5. 现场审核的实施	(134)
6. 审核报告的编制、批准和分发	(145)
7. 审核的完成	(148)
8. 审核后续活动的实施	(148)

第六章 中国开展 ISO10015 国际培训标准的试点企业案例

一、海尔集团公司	(152)
1. 立足企业发展,确立培训需求,	

使培训的目标与企业发展目标紧密结合·····	(153)
2. 围绕企业发展,不断创新和拓展培训内容·····	(153)
3. 根据企业发展战略,不断探索创新的培训形式·····	(155)
4. 培训支持:营造完善的培训软硬环境, 保证创新的培训机制正常运转·····	(156)
5. 建立多元化的培训反馈体系·····	(157)
6. 培训与人力资源开发紧密结合, 确保培训的效果和质量·····	(157)
7. 培训与激励相挂钩, 按国际标准搭建起学习型团队的制度构架·····	(158)
二、江淮汽车集团公司·····	(159)
1. 高屋建瓴的培训定位·····	(159)
2. 独具特色的员工培训制度·····	(160)
3. 及时、坚定地注入 ISO10015·····	(161)
三、中原油田·····	(166)
1. 油田培训工作基本情况·····	(166)
2. “九五”以来所做的主要工作 以及遇到的主要问题·····	(167)
3. 引进 ISO10015 的思路、做法与目标·····	(170)
4. 今后工作的思路打算·····	(173)
四、中国航天科工集团公司·····	(174)
1. 围绕企业发展战略目标,培养航天优秀人才·····	(175)
2. 创造良好条件,为航天人才成长 提供优质环境·····	(175)
3. 整合教育培训资源,突出航天特色培训·····	(176)
4. 引进 ISO10015 国际培训质量标准, 按科学规律培养人才·····	(177)

第七章 一些国家关注 ISO10015 及其培训质量管理工作的基本情况

一、瑞士 (180)

二、瑞典 (182)

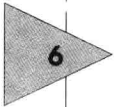
三、俄罗斯联邦 (183)

四、德国 (184)

五、英国 (185)

六、荷兰 (186)

后 记 (207)



第一章

ISO10015 国际培训标准的 背景与理解

一、ISO10015 国际培训标准产生的背景

1. 具有市场价值的培训在全球企业日益受到重视

技术的快速变化、产量的持续提升以及市场的残酷竞争,要求企业持续不断地升级组织的人力资源水平。因此,在各个国家,大量的资金被投入到培训方面。

在近二十年的发展中,美国企业越来越重视员工的培训工作。数据表明,1983年用于正式培训的支出是396.66亿美元,而在1991年已达到了2100亿美元。在美国,公司一般拿出其销售收入的1%~5%或工资总额的8%~10%用于培训工作。如:美国通用电器公司每年用于员工培训和领导发展的费用高达5亿美元以上。意大利一些企业还把培训作为福利奖励给表现良好的员工,即公司根据个人发展的计划安排其所需参加的培训内容,以帮助员工更好地实现自身的职业生涯发展。与此同时,企业也通过提供培训课程、在岗培训、报销学费、资助参加管理研讨会等多种形式来支持员工参加培训工作。这说明企业在物质上、精神上都支持员工参加培训。同时,各个企业的培训机构作为服务部门,也成为企业中不可缺少的至关重要的一个部门。瑞士的罗氏药业人力资源部员工的工资在企业中普遍高于其他部门。从这几个方面,我们可以看出,具有市场价值的培训在全球企业日益受到重视。

2

2. 业界对培训质量的认识逐步加深

业界对培训质量的认识是经过一个过程的:从强调培训质量概念,到寻求培训质量的量化评估方法,再到强调建立培训质量过程以保证培训效果质量。

最初培训没有质量的概念。当培训纳入质量考虑时,如何管理和

保证培训的质量,就变成了一直困扰培训界的问题。即使到目前,对培训的质量寻求,大多数人仍然依赖于培训效果的评估。而培训的效果评估又强调量化评估。我们知道,在培训和教育领域如果说企业的技术培训的效果还可以量化评估的话,那么企业的管理培训在这方面就比较难了。特别是中长期培训效果评估的量化研究,更是培训界的难题。高效率而无实效的教育体系存在于很多国家。这将会误导人们对教育和培训部门的看法,认为它好像是华而不实的。培训真正需要达到的结果应该是:技术、知识和态度的获取;知道怎样去获取;掌握如何去使用相关的知识、技能和态度;提升企业业绩、生产率以及提高学员和被培训人员的行为能力,而不是简单的产量数字,例如,受培训的员工人数。

总之,界定一个既定的教育或者培训体系是否有效的度量尺度是:从国家这个宏观的层面上看,促进了经济和社会的发展;从企业这个微观的层面看,提高了劳动生产率。

面对日渐趋多的缺乏培训预算和增长需求的培训及再培训,对于管理者、企业员工和培训服务的提供者而言,显而易见,为了从培训方案和活动中获取尽可能高的投资回报率(ROI),进而使企业经营对外界环境保持更高的承受能力,有必要确保培训过程的质量。培训过程质量的保证是培训质量保证的根本。

3. ISO10015:ISO 标准家族中的新产品

1992年初,南非向国际标准化组织 TC 176(质量管理和质量保证技术委员会)提交了一份关于《持续教育和培训》的报告。这份报告指出,要理解如何达到 ISO9000:1987-4.18 中关于培训方面的要求是困难的。这份报告得到了 ISO 大多数成员国的支持,并使 ISO10015 国际培训标准的制定工作提到了具体议程。这一任务被指派给了 ISO 下属的第三委员会,该委员会主要处理支持性的技术工作。1993年9月,布达佩斯会议上成立 TC176 第四工作组,它从一开始就拥有来自全球 20 个

国家的成员。1994年初,多伦多会议后,一个工作草案被分发给各成员国征集意见。1995年,WG4会议在法兰克福召开,随后又在伦敦召开了TC176会议,第一个CD最终完成。按照ISO的规则,这个CD被分发到各个成员国征求支持率和意见。在吸收了大量的建议后,最终获得了70%的支持率。在特拉维夫TC176会议之后,第二个CD又被制订出来并分发给各成员国。这次投票获得的支持率是77%,但仍然还有很多的意见和问题有待解决。1998年,里约热内卢的TC会议后,WG4筹划投票。投票结果显示支持率上升到了89%,只有9%的成员投了反对票,但仍然还有一些问题需要进一步去解决。随后,进一步的草案设计工作开始展开,最终于1999年9月在圣弗朗西斯科召开的TC176会议上,以压倒性的绝对优势投票表决同意公布关于《质量管理——培训指南》的10015国际培训标准。

4. ISO9000 系列和 ISO9000 系列标准框架内的 ISO10015

(1) ISO 与 ISO9000 系列标准

4 国际标准化组织(ISO)是由各国标准化机构(ISO成员组织)组成的世界性联合组织。制定国际标准的工作一般由ISO的技术委员会进行,各成员组织若对某技术委员会确立的项目感兴趣,都可以参加该委员会的工作。和ISO有联系的各个国际组织(官方或非官方的)也可以参加有关工作。

国际标准的起草基础一般须遵照ISO/IEC导言的第三部分进行。

技术委员会首先通过国际标准草案,然后提交各成员组织进行表决,75%参加表决的成员组织同意后,该国际标准才可以正式发布。

ISO负责制定众多国际标准,ISO9000系列只是其中一种。但是ISO9000系列标准在众多标准族里面,是一个影响广泛的组织质量管理和质量保证国际标准。ISO由此也在世界范围内进一步加深其影响。

(2)ISO9000 系列标准框架内的 ISO10015 国际培训标准

ISO9000 族标准系列的简要情况如下表：

ISO9000 族标准的文件结构

核心标准 ISO9000	质量管理体系 基础和术语
ISO9001	质量管理体系 要求
ISO9004	质量管理体系 业绩改进指南
ISO19011	质量和(或)环境管理体系审核指南
支持性标准和文件	
ISO10012	测量控制系统
ISO/TR10006	质量管理——项目管理质量指南
ISO/TR10007	质量管理——技术状态管理指南
ISO/TR10013	质量管理体系文件指南
ISO/TR10014	质量经济性管理指南
ISO/TR10015	质量管理——培训指南
ISO/TR10017	质量管理统计技术指南

由上表即可看出,ISO10015 作为 ISO9000 族标准系列内的指南性支持标准,它是 2000 版 ISO9000 族标准中的一个专业化支持性标准。与 ISO9001 标准相比,是一个组织的产品质量环与人力资源培训与开发过程质量点的关系,是 ISO9000 族标准的一个组成部分。ISO9001:2000 质量管理体系要求标准中有关满足条款 6.2 人力资源的要求条款,可由按 ISO10015 标准建立的培训管理体系的有效实施结果来提供支持和证据。

ISO10015 是 ISO 颁布的组织内人力资源开发与管理领域有关培训的第一部国际标准指南。国际标准出台的本义在 ISO 那里是基本一致的,但是各个国家依据本国实际对各级各类国际标准的立法推行分类尺度是有差异的。