

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО  
10015—  
2007

---

**Менеджмент организации**

**РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ**

ISO 10015:1999  
Quality management — Guidelines for training  
(IDT)

Издание официальное

БЗ 5—2007/142



Москва  
Стандартинформ  
2008

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

### Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (ОАО «НИЦ КД») и Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Перспективные производственные технологии, менеджмент и оценка рисков» на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 567-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10015:1999 «Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению» (ISO 10015:1999 «Quality management — Guidelines for training»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении В

### 5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет*

© Стандартиформ, 2008

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения . . . . .	1
2 Нормативные ссылки . . . . .	1
3 Термины и определения . . . . .	1
4 Руководящие указания по обучению . . . . .	2
4.1 Четыре стадии процесса обучения . . . . .	2
4.2 Определение потребностей в обучении . . . . .	2
4.3 Проектирование и планирование обучения . . . . .	4
4.4 Проведение обучения . . . . .	5
4.5 Оценка результатов обучения . . . . .	6
5 Мониторинг и улучшение процесса обучения . . . . .	6
5.1 Общие положения . . . . .	6
5.2 Валидация процесса обучения . . . . .	7
Приложение А (справочное) Таблицы . . . . .	8
Приложение В (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам . . . . .	13

## Введение

В стандартах международной организации по стандартизации ИСО серии 9000 (дополнением к которым являются стандарты ИСО серии 10000) подчеркивается важность менеджмента человеческих ресурсов и необходимость проведения постоянного обучения персонала. Организация, принимающая на себя обязательства перед персоналом и способная продемонстрировать стратегию повышения компетентности персонала, вызывает уважение и доверие потребителей.

Организация должна обучить персонал исполнению обязательств по поставке продукции требуемого высокого качества. При этом должны быть учтены требования быстро изменяющейся конъюнктуры рынка и рост ожиданий потребителя.

Настоящий стандарт содержит руководящие указания, помогающие руководству и персоналу организации решать проблемы, связанные с обучением. Стандарт может быть применен совместно со стандартами ИСО серии 9000 в частях «образование» и «обучение». Любые ссылки на «обучение» в настоящем стандарте подразумевают все типы образования и обучения.

Постоянное улучшение деятельности организации, в том числе при работе с персоналом, зависит от целого ряда внутренних и внешних факторов, включающих в себя изменение рынков и технологий, инновации, требования потребителей и других заинтересованных сторон. Подобные изменения предусматривают проведение анализа потребностей организации, в том числе связанных с компетентностью персонала. На рисунке 1 представлен пример процесса анализа потребностей в обучении.

Настоящий стандарт устанавливает требования при идентификации и анализе потребностей в обучении, планировании и составлении программы обучения, проведении обучения, оценке результатов обучения, а также при мониторинге и улучшении процесса обучения для достижения поставленных целей. В стандарте подчеркнута особая важность обучения при решении задач по постоянному улучшению. Обучение должно стать результативным и эффективным способом вложения инвестиций организации.



Рисунок 1 — Повышение качества посредством обучения