Standardi u oblasti obuke: ISO 10015

Autor: mr Vladimir Ivanković, direktor MNG Centra

ISO 10015 je deo ISO 9000 familije standarda koji naglašavaju značaj upravljanja ljudskim resursima i potrebu da zaposleni u organizacijama imaju odgovarajući kvalitet aktivnosti obuke.

Smernice ISO 10015 standarda daju okvir za uspostavljanje sistematskog i procesnog pristupa aktivnostima obuke u organizacionom kontekstu. Smernice ISO 10015 standarda su transparentne, logične i lako sledljive i pružaju okvir za razvoj obuka u organizaciji koji se sastoje od 4 faze.

Ovaj međunarodni standard obezbeđuje smernice koje koriste organizacijama i njihovim zaposlenima kada imaju za cilj da uspostave procedure za razvoj obuka i uspostave sistem kvaliteta u internom (in-house) obučavanju zaposlenih.

Primena smernica ISO 10015 standarda pomaže organizacijama da identifikuju i analiziraju potrebe za obukom, dizajniraju plan obuke, izvedu obuku, vrednuju ishode obuke i prate i unapređuju proces obuke, kako bi postigli organizacione ciljeve. Ovde je naglašen doprinos obuke koju ona ima na kontinuirano unapređenje procesa i namera je da se pomogne organizacijama da svoj sistem obuke učine efikasnom i efektivnom investicijom.

Dobro planiran i sistematičan proces obuke može značajno doprineti organizaciji da unapredi svoje kapacitete i da dostigne zacrtane ciljeve kvaliteta.

U cilju adekvatnog razvoja i izvođenja obuke, čija je svrha da se otkloni jaz između zahtevanog i tekućeg nivoa kompetencija, organizacija treba da sprovede sledeće faze:

a) utvrđivanje potreba za obukom;
b) dizajniranje i planiranje obuke;
c) izvođenje obuke;
d) vrednovanje ishoda obuke (transfer kompetencija).

Svaka faza je povezana input-output relacijom (ishod jedne faze je ulaz u drugu fazu).

U okviru smernica ISO 10015 standarda dat je pregled celokupnog razvoja i implementacije procesa obuke, za svaki od četiri koraka sa pregledom potrebnih inputa, outputa i zapisa koji se javljaju kao rezultati sprovođenja navedenog procesa.

ISO 10015 nasuprot Investitorima u ljude

Dok se IIP fokusira na sertifikaciju organizacija koje su investirale u razvoj svojih ljudskih resursa, ISO 10015 zalazi dublje u sam proces obuke i osigurava adekvatan povraćaj na investiciju u obuku, u smislu identifikovanja potrebnih kompetencija, sistematičnog procesa planiranja i dizajniranja obuke i vrednovanja ishoda obuke, što u zbiru vodi ka povećanju produktivnosti i poboljšanju učinka organizacije.

Dok IIP sertifikacija signalizuje tržištu da se neka organizacija obavezala na obuku i razvoj svojih zaposlenih prema određenim procedurama, primena smernica ISO 10015 standarda znači da organizacija primenjuje sistem osiguranja kvaliteta u upravljanju svojim investicijama u obuku.

Detaljnije poređenje ISO 10015 i IIP je rezimirano u tabeli.

Tabela 2.8. Poređenje Investitora u ljude sa standardom ISO 10015

	ISO 10015	investitori u ljude
nivo operativnosti	Mikro nivo	Mikro nivo
ciljevi	Unapređuje organizacioni učinak i obezbeđuje odgovarajuću primenu obuke. Unapređuje efikasno i efektivno funkcionisanje obuke.	Osigurava da svako u organizaciji deli zajedničke ciljeve i vrednosti, u oblasti obuke i razvoja, sa odgovarajućim kompetencijama za njihovo ostvarivanje.
polje delovanja	Sistematski pristup obuci i osiguranju kvaliteta obuke.	Funkcija razvoja ljudskih resursa.
struktura	Proces i sistem dokumentacije, zasnovan na Demingovom ciklusu (Planiraj-Uradi-Proveri-Deluj) i razumnom donošenju odluka u mendžmentu.	Okvir, zasnovan na četiri principa dobre prakse koji povezuje planiraje razvoja ljudi sa poslovnim planiranjem.
koristi	• Klijentu orjentisana funkcija obuke; • Efektivnija usluga obuke; • Veći povraćaj na investiciju u obuku i poboljšan učinak organizacije.	• Obezbeđuje poslovne koristi, vezane za finansijski uspeh preduzeća; • Bolje planiranje; • Povećana motivacija i viši stepen veština.

IIP i ISO 10015 su dva različita, ali i komplementarna instrumenta. Svaki od njih pokušava da reši pitanje produktivnosti i poboljšanja učinka iz različitih aspekata. Prvi ističe neophodnost investiranja u ljude, a potonji naglašava razvoj obuke pre- ma datim smernicama i procedurama da bi se osigurao minimalni nivo povraćaja na investiciju (ROI) u obuku.