



مرکز آموزش‌های تخصصی شهید عباسپور

دستورالعمل ارزیابی و سنجش اثربخشی آموزش‌های تخصصی و معیار پذیرش

بر اساس نظام مدیریت یکپارچه ۲ IMS /TWA

از مجموعه ارزیابی ۳۶۰ درجه
تهیه و تنظیم: مرکز آموزش‌های تخصصی

تاریخ تصویب	تصویب کننده - سمت	تأیید کننده - سمت	تهیه کننده - سمت
۱۳۹۲	رئیس مرکز	نماینده مدیریت	کارشناس ارزیابی و بهبود فرایند
۱۳۹۳	رئیس مرکز	نماینده مدیریت	
۱۳۹۵	رئیس مرکز	نماینده مدیریت	
۱۳۹۶	رئیس مرکز	نماینده مدیریت	
۱۳۹۷	رئیس مرکز	نماینده مدیریت	



R.no: 100CN1815485458

900CN1815485458

500CN1815485458

300CN1815485458

MS Certification

NO.of certification:546

Certification audit Number:5458

کد مدرک: FM۶۴/۰۰	سنجش اثر بخشی آموزشی رضایتمندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی	مرکز آموزشهای تخصصی
شماره: ۱		شهید عباسپور

به نام خدا

فرم های ارزیابی اثر بخشی آموزشی فراگیران دوره های آموزشی (جهت ارسال به سازمان آموزش گیرنده)

۱. هدف اجرای فرایند اثر بخشی آموزشی:

حصول اطمینان از اینکه آموزش های برگزار کرده مرکز آموزش های تخصصی در جهت اهداف آموزشی تعیین شده بوده و دوره های آموزشی برگزار شده از اثربخشی مطلوب در جهت رسیدن به اهداف سازمانی فراگیر برخوردار می باشند.

۲. دامنه کاربرد:

ارزیابی اثر بخشی کلیه آموزش های تخصصی برگزار شده در دامنه کاربرد آموزش های تخصصی کوتاه مدت توسط مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور تلقی میگردد.

۳. تعاریف:

۱-۳- ارزیابی:

تأیید این امر است که اهداف سازمانی و اهداف آموزشی هر دو برآورده شده اند، یعنی آموزش اثربخش بوده است.

۲-۳- ارزیابی:

صحه گذاری بر تحقق اهداف آموزشی و اجرای درست و مطابق برنامه فرآیند آموزش

۳-۳- اثر بخشی:

سنجش تاثیر دانش کسب شده بر بهبود مهارت و عملکرد پرسنل آموزش دیده (فراگیر شرکت نموده در دوره آموزشی) (در قالب فرم الف و ب)

۴-۳- ارزیابی رضایت مندی مدیر شرکت از کیفیات اجرایی مرکز آموزشهای تخصصی:

ارزیابی مدیر عامل شرکت از مناسبات و تعاملات ستادی اداری با مرکز آموزشهای تخصصی (فرم ج)

۴. مسؤلیتها:

۱-۴- مسؤلیتهای مدیر ارشد سازمان (مسئول /مدیر مستقیم محل اشتغال به خدمت فراگیر):

- نظارت بر توزیع فرم و تنظیم آن و جمع بندی امتیازات سپس اعلام نتیجه ارزیابی اثر بخشی فراگیران شرکت نموده در دوره آموزشی
- بررسی گزارشات، تحلیل داده های گرد آوری شده و اعلام توصیه های بهبود به مرکز آموزشهای تخصصی
- تنظیم فرم (ج) ارزیابی رضایت مندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی

کد مدرک: FM۶۰/۰۰	سنجش اثر بخشی آموزشی رضایتمندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی	مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور
شماره: ۲		

۲-۴- مدیریت آموزش شرکت (آموزش گیرنده):

- تهیه گزارش از اثر بخشی دوره های برگزار شده در بخشهای مشخص (فرمهای الف، ب، ج)
- تحلیل اولیه داده های گزارشات جمع آوری شده بر روی ارزشیابی اثر بخشی آموزش
- ارسال نتایج فرمهای ارزیابی اثر بخشی آموزشی (فرمهای الف، ب، ج) به مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور

۵. شرح عملیات توزیع و عودت فرمهای اثر بخشی :

دوره های کوتاه مدت تخصصی :

۱. توزیع فرم اثر بخشی آموزشهای کوتاه مدت در پایان هر دوره آموزشی توسط مسئول ارزیابی اثر بخشی آموزشها پس از مراجعه آموزش فراگیر به محل خدمت توسط مسئولین محترم آموزش صورت پذیرد
۲. تکمیل قسمت سنجش واکنش توسط شرکت کننده در قالب (فرم الف) ، (فراگیر شرکت نموده در دوره آموزشی) بلافاصله بعد از اجرای دوره پس از مراجعه فراگیر به محل خدمت صورت پذیرد تا گزینه های مندرج با دقت منعکس گردد.
۳. تکمیل بخش سنجش مهارت ، دانش و نگرش قبل و بعد از آموزش در فرم اثر بخشی دوره آموزشی مورد بحث ، منعکس و سپس فرمها ارزیابی توسط فراگیران (فرم ب) و مسئولین مستقیم فراگیر در محل خدمت و نیز (فرم ج) توسط سرپرست مستقیم و مدیر عامل شرکت تنظیم ، جهت بررسی های بعدی به مرکز آموزشهای تخصصی ارسال گردد.
۴. تکمیل قسمت ارزیابی اثر بخشی در فاصله زمانی مشخص شده جهت دوره های آموزشی کوتاه مدت توسط سرپرست یا مدیر مستقیم واحد فرد شرکت کننده در دوره صورت پذیرد.

دامنه زمانی تنظیم و عودت فرمهای اثر بخشی: فاصله زمانی تکمیل فرم فوق الذکر برای دوره های کوتاه مدت * ۴

روز پس از اجرای (تمام) دوره آموزشی مورد بحث میباشد.

۵. محاسبه امتیاز اثر بخشی توسط مسئول آموزش شرکت، و اعلام جهت ارسال نتیجه به مرکز آموزشهای تخصصی صورت پذیرد.
۶. در صورتی که نتیجه اثر بخشی کل دوره دارای انحراف از معیار میباشد، اقدامات اصلاحی لازم در جلسه کمیته آموزش مرکز آموزشهای تخصصی و نماینده مدیریت ایزو مطرح و تصمیمات لازم در این خصوص اتخاذ می گردد و نتیجه به شرکت در قالب اقدام اصلاحی و گزارش اصلاحی ارائه خواهد شد.
۷. میزان تحقق اهداف آموزشی نیز در پایان هر دوره برنامه ارزیابی می شود.

۶. دامنه توزیع فرمهای اثر بخشی آموزشی دوره های آموزشی:
کلیه شرکتهای تابعه وزارت نیرو و سازمانهای آموزش گیرنده از مرکز آموزشهای تخصصی

۷. مراجع و مدارک:

- ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۸/TWA۲
- دستورالعمل اجرایی و الگوی کارکردی ارزیابی ۳۶۰ درجه ، ویژه مدیریت جامع کیفیت خدمات آموزشی و پشتیبانی مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور

پیوست ها :

فرمهای ارزیابی اثر بخشی دوره های کوتاه مدت (فرمهای الف - ب - ج):

- فرم (الف)- این جدول توسط فراگیر شرکت نموده در دوره آموزشی تنظیم میگردد
- فرم (ب)- اثر بخشی از منظر سرپرست مستقیم فراگیر شرکت کرده در دوره آموزشی
- فرم (ج) - پایش رضایت مندی کارفرما از خدمات آموزشی مرکز (توسط مدیر عامل شرکت و یا بالاترین مقام سازمان تنظیم می گردد)

کد مدرک: FM۶۴/۰۰	سنجش اثر بخشی آموزشی رضایتمندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی	مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور
شماره: ۳		

به نام خدا

ریاست محترم شرکت

جناب آقای

موضوع: اعلام نظر در خصوص میزان رضایتمندی شرکت در دوره آموزشی

با سلام و عرض احترام،

استحضاراً، نظر به اینکه ... نفر نیروی انسانی جمعی شرکت، در دوره آموزشی به مورخ لغایت حضور یافته اند و بدین سبب از امکانات آموزشی و رفاهی این مرکز بهره جسته اند، خواهشمند است در راستای بهبود مستمر خدمات کیفی این مرکز آموزشی ضمن اخذ بازخورد کیفیات آموزشی و رفاهی از نیروی انسانی آموزش دیده، نسبت به اعلام نتیجه رضایت مندی، در قالب نامه اعلام فرمائید.

شایان ذکر است، فرم ها و شیوه نامه اثر بخشی دوره آموزشی مربوطه، در قالب فرمهای (الف)، (ب)، (ج)، به همراه، جهت ارزیابی و پایش دقیق تر آموزش ارائه شده، حضورتان ایفاد خواهد گردید. اعلام نظر جنابعالی در خصوص رضایت مندی و همچنین تنظیم و عودت نتایج اثر بخشی پیوست، این مرکز را در راستای برگزاری هرچه پویاتر دوره های آموزشی آتی، حمایت خواهد کرد. متذکر میشود، فرم (الف) توسط فراگیر شرکت در دوره آموزشی، و فرم (ب) توسط مدیر یا سرپرست مستقیم فراگیر شرکت نموده در دوره آموزشی و فرم (ج) توسط مدیر عامل یا بالاترین مقام سازمان تنظیم و ارائه گردد. فرمهای (الف و ج) بلافاصله پس از اتمام دوره آموزشی و فرم (ب) پس از گذشت ۴۰ روز از اتمام دوره آموزشی تنظیم و به همراه سایر فرم ها به مرکز آموزش های تخصصی شهید عباسپور عودت گردد. نتایج اقدامات اصلاحی در صورت نیاز، بر اساس الزامات ایزو به IMS, IWA^۲ به اطلاع جنابعالی خواهد رسید.

با تشکر

مرکز آموزشهای تخصصی

عبدالله رشیدی مهر آبادی

کد مدرک: FM60/00 شماره: ۱	سنجش اثر بخشی آموزشی رضایتمندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی	مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور
------------------------------	--	-------------------------------------

فرمهای سنجش میزان اثر بخشی دوره های آموزشی در قالب فرمهای (الف - ب - ج)

با عرض سلام ، از اینکه در ایجاد بهبود روشها و ارتقاء ، کیفیت آموزش با این مرکز همکاری میفرمائید کمال تشکر را ابراز مینماییم، بی شک با کسب نظریات در ارائه هرچه کیفی تر دوره های آموزشی یاری خواهید نمود.
آقای / خانم..... آموزش گیرنده محترم ، از شما تقاضا می شود درباره اثربخشی و تأثیر دوره مذکور در کارائی یا انجام وظیفه شغلی خود با علامت گذاری در خانه امتیازات ، اظهار نظر فرمائید.

■ **فرم (الف) - این جدول توسط فراگیر شرکت نموده در دوره آموزشی تنظیم میگردد:**

امتیاز		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
رتبه	موضوع مورد ارزیابی	خیلی ضعیف	ضعیف	نسبتاً ضعیف	متوسط	نسبتاً خوب	خوب	خیلی خوب
۱	میزان ارتباط شغل فعلی شما با آموزشی که گذرانده اید در چه سطحی ارزیابی میفرمائید؟							
۲	تازه و نو بودن مطالب ارائه شده را چگونه ارزیابی می کنید؟							
۳	مطالب ارائه شده دوره آموزشی را تا چه حد کاربردی می دانید؟							
۴	نحوه ارائه دوره آموزشی را بطور کلی چگونه ارزیابی می کنید؟							
۵	استاد در انتقال مطالب آموزشی تا چه حد موفق بوده است؟							
جمع								

حداکثر امتیاز: ۳۵ امتیاز بدست آمده :

درج هرگونه نظرات و پیشنهادات:

امضاء فراگیر

**نتیجه ارزیابی : از ۳۵
مردود موفق بر اساس معیار
حد اقل معیار پذیرش: بزرگتر از ۲۵**

کد مدرک: FM۶۰/۰۰	سنجش اثر بخشی آموزشی رضایتمندی شرکت از خدمات آموزشی مرکز آموزشهای تخصصی	مرکز آموزشهای تخصصی شهید عباسپور
شماره: ۴		

فرم (ب) - اثر بخشی از منظر سرپرست مستقیم فراگیر شرکت کرده در دوره آموزشی (۴۰ روز پس از اتمام دوره آموزشی):

احتراما، از شما به عنوان سرپرست مستقیم فراگیر فوق تقاضا می شود در خصوص اثربخشی دوره و تأثیر آموزش مذکور (سنجش تأثیر دانش کسب شده بر بهبود مهارت فرد) در انجام وظایف ایشان، اظهار نظر فرمائید.

■ فرم (ب)، توسط سرپرست و یا مدیر مستقیم فراگیر شرکت نموده دوره آموزشی، تنظیم میگردد:

ردیف	موضوع	امتیاز						
		۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	ارتقا و بهبود عملکرد در رفع اشتباهات در حین کار							
۲	بهبود میزان دقت، تسلط، سرعت در کار							
۳	بهبود کسب اطلاعات عملی و نظری مرتبط با کار							
۴	بهبود عملکرد نامبرده با شرح وظایف پس از آموزش مورد بحث چگونه تلقی میگردد؟							
۵	میزان کارائی فنی، تخصصی نامبرده با رویکرد همیاری ماموریت سازمان نسبت به قبل از دوره آموزشی چگونه است؟							

حداکثر امتیاز: ۳۵ امتیاز بدست آمده: درصد اثربخشی: معیار پذیرش: ۲۵ نتیجه: مردود موفق

نام و نام خانوادگی مدیر مربوطه:

محل امضاء تاریخ تنظیم:

فرم (ج) - پایش رضایت مندی کارفرما از خدمات مرکز (لطفا توسط مدیر عامل شرکت و یا بالاترین مقام سازمان تنظیم گردد)

ردیف	عملکرد	عالی ۵	خوب ۴	متوسط ۳	ضعیف ۲	خیلی ضعیف ۱
۱	کیفیت خدمات پشتیبانی در مقایسه با سایر مرکز آموزش					
۲	کیفیت و سرعت در اعمال نقطه نظرات اصلاحی شما					
۳	کیفیت سهولت دسترسی و ارتباطات با پرسنل دفتری					
۴	کیفیت انجام کار با توجه به تعهدات یا مفاد قرارداد					
۵	کیفیت خدمات آموزش در مقایسه با سایر مرکز آموزش					
۶	شیوه برخورد رفتاری مسئولین و کارکنان مرکز					
۷	کیفیت همکاری مدیریت مرکز آموزشهای تخصصی					
۸	سنجش مقایسه هزینه دوره آموزشی مقایسه با سایر مراکز					
جمع امتیاز مربوط به بهبود عملکرد های تخصصی						

درج هر گونه نظرات و پیشنهادات:

نام و نام خانوادگی مدیر عامل (بالاترین مقام سازمان): امضاء تاریخ:

* معیار پذیرش کسب امتیاز ۳۰ از ۴۰ امتیاز حداکثر